

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Sistem *Online Single Submission* (OSS) Menggunakan Metode *Delone* Dan *McLean*

Nur aisyah abdullah¹, Muh. Yusuf Mappedse², Lu'mu³, Fathahillah⁴, Yasdin,⁵

Universitas Negeri Makassar

¹nuraisyahabdullah1234@gmail.com,

²mappeasseyusuf@gmail.com,

³lumu@unm.ac.id,

⁴khafath@gmail.com,

⁵yasdin@unm.ac.id

Abstrak - Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat pengguna sistem Online Single Submission (OSS) menggunakan Metode DeLone dan McLean di Kabupaten Pangkep pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), yang ditinjau dari tiga sub variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan. Populasi penelitian ini adalah masyarakat pelaku usaha yang berjumlah 40 orang. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 40 orang yang ditentukan dengan Teknik Non Probability Sampling. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan statistik deskriptif dan disajikan dalam bentuk tabel dan histogram. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pencapaian hasil dari tingkat kepuasan masyarakat pengguna sistem Online Single Submission (OSS) menggunakan metode DeLone dan McLean di Kabupaten Pangkep terhadap ketiga sub variabel yang diukur berada pada kategori sangat puas ini terlihat dari presentase kategori nilai yang di peroleh dari seluruh responden yang tinjau dari nilai reliabilitas butir instrument berada pada kategori sangat tinggi dengan presentase 0,854%. Dari hasil ini diharapkan kedepannya sistem Online Single Submission (OSS) dapat di implementasikan pada lembaga-lembaga pemerintahan yang lain di Kabupaten Pangkep.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Pelaku Usaha, Online Single Submission (OSS), Deskriptif

I. PENDAHULUAN

Semakin majunya inovatif dengan waktu yang terus berjalan, maka perbaikan serta kemajuan pada bidang layanan publik yang terus ditingkatkan untuk mewujudkan optimalisasi, efektifitas, serta efisiensi yang lebih baik. Kompleksitas kemajuan dibuat oleh otoritas publik yang akan memberikan pemikiran terobosan terhadap jenis wewenang otoritas yang efektif dan efisien.

Bantuan pelayanan publik merupakan gerakan serta rangkaian aktivitas dalam memenuhi keperluan bantuan yang sesuai pedoman hukum bagi setiap penduduk serta barang, jasa, pelayanan administratif yang diberikan bagi organisasi pelayanan publik sesuai yang di amanahkan dalam Undang-Undang (UU) 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, semua penyelenggaraan pemerintahan memiliki jenis tugas layanan yang diharapkan dapat memberikan jenis bantuan ideal dan berkualitas. Pengkajian berkala dilakukan terhadap kapasitas layanan publik, sehingga bantuan bisa sangat terkontrol dengan baik.

Pelayanan publik dalam otoritas publik wajib memenuhi pedoman yang sudah ditentukan. Pelayanan publik harus memiliki opsi untuk menghilangkan kesenjangan peran dengan asosiasi pusat dan asosiasi pelaksana output lapangan. Banyaknya jumlah staf yang sudah sesuai, tidak kurang dan tidak pada tingkat menengah

dan tingkat atas sehingga pelayanan publik bisa berjalan sempurna. Pelayanan publik harus membawa organisasi publik lebih dekat ke wilayah masyarakat. Selanjutnya, bantuan layanan untuk masyarakat 2 adalah pemuasan keinginan masyarakat daerah setempat bagi penyelenggaraan negara.

Sistem Online Single Submission (OSS) telah meningkatkan banyak sekali dimensi dari sistem perizinan usaha dibandingkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Namun, terlepas dari seluruh peningkatan itu, sistem Online Single Submission (OSS) belum sepenuhnya meningkatkan kuantitas pelaku usaha untuk mendaftarkan izin untuk usahanya, contohnya pelaku usaha di Kabupaten Pangkep. Jumlah pelaku bisnis yang mendaftarkan organisasinya terus menurun bahkan setelah sistem Online Single Submission (OSS) pertama 4 dilaksanakan di tahun 2018. Mungkin ini karena kesulitan masyarakat dalam mengoperasikan Online Single Submission (OSS). Jadi dengan cara ini, sangat perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat akan sistem Online Single Submission (OSS) tersebut.

Kajian berencana memutuskan kewenangan pelayanan publik di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkep diperkirakan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif

yang memanfaatkan penelusuran terhadap catatan pemenuhan wilayah setempat terkait Peraturan Menteri Reformasi Administrasi dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Unit Survei Kepuasan Masyarakat Penyedia Layanan Publik.

Salah satu metode untuk memperkirakan tingkat pemenuhan konsumen dengan kerangka informasi adalah memanfaatkan Model Pencapaian Kerangka Informasi DeLone dan McLean (DeLone dan McLean 3003). Berdasarkan Model Pencapaian Kerangka Informasi DeLone dan McLean dijelaskan yakni pemenuhan konsumen dipengaruhi oleh tiga Variabel, khususnya: (1) kualitas sistem, (2) kualitas informasi, dan (3) kualitas pelayanan. Pengukuran tingkat kepuasan yang dapat menjadi landasan untuk memperbaiki pelatihan dan bimbingan teknis kepada pelaku usaha terkait penggunaan Sistem Online Single Submission (OSS) di Kabupaten Pangkep.

Bagian-bagian dari pelayanan publik ditujukan untuk memberikan kemungkinan akses data terbesar kepada layanan publik sehingga lebih mudah 5 bagi masyarakat umum untuk sampai pada pelayanan dasar yang mengarah pada bantuan pemerintah publik. Demikianlah pelayanan publik memberikan keterbukaan akses data informasi pada layanan publik terhadap suatu pelayanan baik dalam persyaratan, prosedur, biaya serta rentang waktu dengan diperkirakan dapat diketahui masyarakat luas tanpa adanya kerancuan dan meminta manajemen publik dalam pelaksanaannya. Dengan terpenuhinya pedoman-pedoman pelayanan publik ini, diharapkan menjadikan negara Indonesia sebagai welfare state yang dapat menjawab persoalan-persoalan mendasar sebagai semacam sistem pemerataan terhadap kesenjangan yang ada. Selanjutnya, dengan mempertimbangkan dasar dari permasalahan tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian tentang Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Sistem Online Single Submission (OSS) menggunakan Metode DeLone dan McLean di Kabupaten Pangkep.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini merupakan suatu gerakan yang dilakukan oleh analis untuk mencoba menggambarkan suatu efek samping, peristiwa, peristiwa yang sedang terjadi saat ini.

Tempat penelitian dilakukan di Kerja Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkep, Provinsi Sulawesi Selatan pada bulan Februari-Maret 2022. Subjek penelitian yang menjadi fokus dalam proses penelitian ini adalah masyarakat pelaku usaha. Teknik pengumpulan data penelitian dilakukan menggunakan 2 teknik yang terdiri dari angket atau kuesioner dan dokumentasi. Kemudian proses penyebaran angket atau kuesioner dilakukan saat pengujian kualitas dari sistem Online Single Submission (OSS) dengan teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif statistik. Lembar angket atau kuesioner divalidasi oleh ahli instrumen, terdapat 1 instrumen yang akan digunakan yakni

responden (*usability*). Penilaian untuk ahli instrumen menggunakan skala *likert*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Bab ini membahas hasil penelitian mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Sistem Online Single Submission (OSS) menggunakan Metode DeLone dan McLean di Kabupaten Pangkep. Pengumpulan data yang dilakukan selama penelitian yaitu menggunakan angket/kuisisioner. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 40 Orang. Kemudian data dari penyebaran angket tersebut akan diolah, dan selanjutnya akan digambarkan atau dideskripsikan hasil data yang diolah menggunakan SPSS for windows 25. Untuk lebih jelasnya, hasil penelitian akan diuraikan sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem

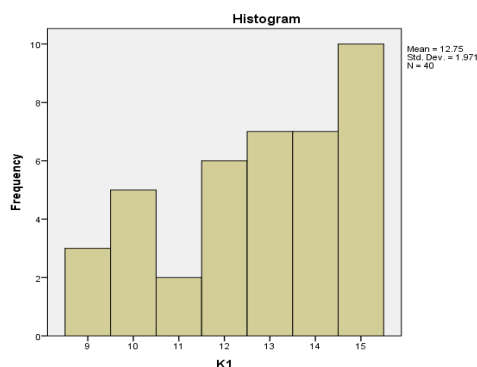
Kualitas sistem adalah kerangka data tentang kegunaan kerangka kerja dan kompleksitas penanganan sistem tersebut. Kualitas kerangka kerja juga merupakan perpaduan antara peralatan dan pemrograman dalam kerangka kerja data. Adapun 3 indikator di bawah ini yang menjadi pernyataan responden adalah seperti berikut:

- Sistem *Online Single Submission* (OSS) mudah digunakan dan fleksibel
- Sistem *Online Single Submission* (OSS) dapat diakses dengan lancar
- Menurut saya, data kami dalam sistem *Online Single Submission* (OSS) dapat terjamin keamanannya

Analisis deskriptif untuk kualitas sistem diperoleh nilai maksimum 15 dan minimum 9. Nilai *mean* sebesar 12,75, median sebesar 13,00, modus sebesar 15,00 dan standar deviasi sebesar 1,972.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Untuk Kualitas Sistem

No	Interval Skor	Frekuensi	Frekuensi Kumulatif	Persentase (%)	Persentase Kumulatif (%)
1.	3-6	0	0	0%	0%
2.	7-10	8	8	20%	20%
3.	11-13	15	23	37,5%	57,5%
4.	14-15	17	40	42,5%	100%
Jumlah		40		100%	



Gambar 1. Histogram Data Kualitas Sistem

Tabel 2. Distribusi Kecenderungan Kualitas Sistem

Interval Kategori	Frekuensi	%	Kategori
$X \geq 12$	30	75	Sangat Puas
$9 \leq X < 12$	10	25	Puas
$8 \leq X < 9$	0	0	Agak Puas
$6 \leq X < 8$	0	0	Tidak Puas
$X < 6$	0	0	Sangat Tidak Puas
JUMLAH	40	100	

Dari penjelasan kolom di atas terlihat hasil 75% responden sangat terpenuhi kepuasannya, 25% terpenuhi dan sisanya 0%. Jadi kecenderungan pengulangan sub-variabel Kualitas sistem berada di kelas yang sangat terpenuhi kepuasannya (Sangat Puas).

2. Kualitas Informasi

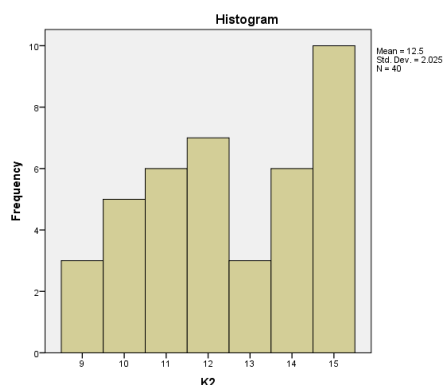
Kualitas informasi adalah data yang dihasilkan oleh kerangka kerja yang dilibatkan oleh klien dalam memperkenalkan relevansi data yang utuh untuk meningkatkan kinerja personal. Adapun 3 indikator di bawah ini yang menjadi pernyataan responden adalah seperti dibawah ini:

- Informasi dari sistem *Online Single Submission* (OSS) disajikan dengan baik
- Informasi dari sistem *Online Single Submission* (OSS) yang saya gunakan jelas dan akurat
- Informasi yang diberikan oleh sistem *Online Single Submission* (OSS) merupakan informasi terkini/actual

Analisis deskriptif untuk kualitas sistem diperoleh nilai maksimum 15 dan minimum 9. Nilai *mean* sebesar 12,5, median sebesar 12,00, modus sebesar 15,00 dan standar deviasi sebesar 2,025.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Untuk Kualitas Informasi

No	Interval Skor	Frekuensi	Frekuensi Kumulatif	Persentase %	Persentase Kumulatif (%)
1.	3-6	0	0	0%	0%
2.	7-10	8	8	20%	20%
3.	11-13	16	24	40%	57,5%
4.	14-15	16	40	40%	100%
Jumlah		40		100%	



Gambar 2. Histogram Data Kualitas Informasi

Tabel 4. Distribusi Kecenderungan Kualitas Informasi

Interval Kategori	Frekuensi	%	Kategori
$X \geq 12$	26	65	Sangat Puas
$9 \leq X < 12$	14	35	Puas
$8 \leq X < 9$	0	0	Agak Puas
$6 \leq X < 8$	0	0	Tidak Puas
$X < 6$	0	0	Sangat Tidak Puas
JUMLAH	40	100	

Dari penjelasan kolom di atas diperoleh hasil 65% responden merasa sangat puas, 35% merasa puas dan selebihnya 0%. Bahwa kecenderungan frekuensi pada sub variabel Kualitas data ada di katgorei sangat puas.

3. Kualitas Pelayanan

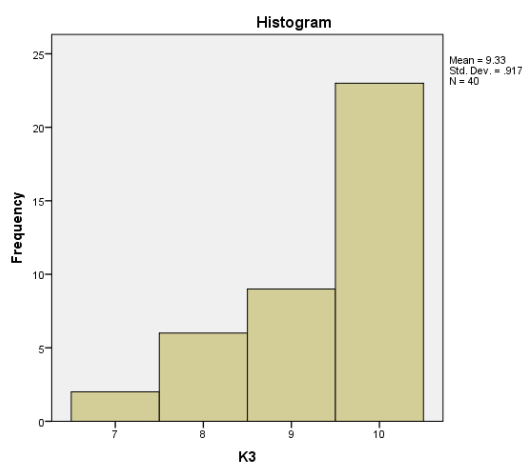
Kualitas pelayanan adalah bantuan yang diperoleh oleh klien dari pengembang dan pelayanan kerangka kerja data dapat berupa pembaruan kerangka kerja data dan reaksi dari perancang dengan asumsi kerangka kerja data memiliki masalah. Dua indikator dibawah ini yang menjadi penegasan responden adalah seperti dibawah ini:

- Teknisi sistem informasi *Online Single Submission* (OSS) memberikan pelayanan yang baik
- Teknisi menunjukkan sikap peduli dan baik saat mengatasi masalah kami

Analisis deskriptif untuk kualitas sistem diperoleh nilai maksimum 10 dan minimum 7. Nilai *mean* sebesar 9,33, median sebesar 10,00, modus sebesar 10,00 dan standar deviasi sebesar 0,917.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Untuk Kualitas Pelayanan

No	Interval Skor	Frekuensi	Frekuensi Kumulatif	%	Persentase Kumulatif (%)
1.	2-3	0	0	0%	0%
2.	4-6	0	0	0%	20%
3.	7-8	7	7	17,5%	57,5%
4.	9-10	33	40	82,5%	100%
Jumlah		40		100%	



Gambar 3. Histogram Data Kualitas Pelayanan

Tabel 6. Distribusi Kecenderungan Kualitas Pelayanan

Interval Kategori	Frekuensi	%	Kategori
$X \geq 8$	38	95	Sangat Puas
$6 \leq X < 8$	2	5	Puas
$5 \leq X < 6$	0	0	Agak Puas
$4 \leq X < 5$	0	0	Tidak Puas
$X < 4$	0	0	Sangat Tidak Puas
JUMLAH	40	100	

Dilihat dari hasil penjelasan kolom tersebut diperoleh yakni 95% responden merasa sangat puas, 5% merasa puas dan selebihnya 0%. Jadi kecenderungan frekuensi pada sub variabel Kualitas Pelayanan berada pada katregori sangat puas.

Pembahasan

Sistem *Online Single Submission* (OSS) adalah sistem informasi layanan perizinan usaha terintegrasi serta disetujui dalam undang-undang Peraturan Pemerintah no. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Usaha Secara Elektronik. Sistem ini menggantikan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang sebelumnya disahkan dalam Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sistem *Online Single Submission* (OSS) dibentuk dalam rangka mempercepat dan memperluas spekulasi dan berusaha, izin untuk beroperasi yang diberikan oleh layanan/kantor dan negara bagian untuk memulai, menjalankan, dan membina organisasi atau kemungkinan kegiatan yang perlu ditata kembali, harus diatur ulang sehingga mereka menjadi pendukung dan tidak menjadi penghalang bagi kemajuan kegiatan usaha. Penyusunan kembali dilakukan pada sistem pelayanan dan pedoman sesuai tuntutan dunia pelaku usaha, perkembangan teknologi, dan persaingan global. Berikut 3 sub variabel di bawah ini berdasarkan metode DeLone dan McLean adalah sebagai berikut: (1) Kualitas Sistem (*System Quality*) adalah ukuran kualitas dan fitur yang diberikan pada kualitas sistem untuk memudahkan pengguna dalam mengelola data. Program *framework* ini bermanfaat jika memiliki responsivitas saat klien mengerjakannya. Respon cepat ketika pengguna melakukan informasi data yang diharapkan. Ketanggapan ini akan memudahkan pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cepat. (2) Kualitas Informasi (*Information Quality*) adalah menyajikan data dari sistem yang digunakan oleh pengguna dengan penyajian data total dan penting sesuai kebutuhan pengguna untuk meningkatkan kinerja. Data berkualitas yang disampaikan oleh kerangka kerja harus memiliki kepraktisan sesuai dengan kepentingan klien. Data akan sangat baik dengan asumsi kerangka kerja menyajikan data yang mudah dipahami oleh klien. (3) Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) adalah sifat layanan yang diperoleh klien kerangka kerja dari asosiasi kerangka kerja data dan fakultas pendukung TI. Kualitas administrasi adalah pemeriksaan asumsi klien dengan kesan layanan tulus yang mereka dapatkan.

Dalam penelitian ini, beberapa hasil diperoleh sesuai

dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang digambarkan di Bab 1. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna sistem *Online Single Submissin* (OSS) menggunakan metode DeLone dan McLean di Kabupaten Pangkep yang ditinjau dari tiga sub variabel adalah *system quality, information quality, service quality* berada pada kategori sangat puas.

Berdasarkan data distribusi frekuensi pada kualitas sistem pada tabel 4.1 dan Gambar 4.1, maka kategori sangat puas dengan interval 14-15 dengan frekuensi 17, presentase 42,5%, frekuensi kumulatif 40 dan persentase kumulatif 100%. Kategori puas dengan interval 11-13 dengan frekuensi 15, presentase 37,5%, frekuensi kumulatif 23 dan persentase kumulatif 57,5%. Kategori tidak puas dengan interval 7-10 dengan frekuensi 8, presentase 20%, frekuensi kumulatif 8 dan persentase kumulatif 20%. Kategori sangat tidak puas dengan interval 3-6 dengan frekuensi 0, presentase 0%, frekuensi kumulatif 0 dan persentase kumulatif 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem pada tingkat kepuasan masyarakat pengguna Sistem *Online Single Submission* (OSS) menggunakan metode DeLone dan McLean di Kabupaten Pangkep berada pada kategori sangat puas.

Berdasarkan data distribusi frekuensi pada kualitas informasi pada tabel 4.3 dan Gambar 4.2, maka kategori sangat puas dengan interval 14-15 dengan frekuensi 16, presentase 40%, frekuensi kumulatif 40 dan persentase kumulatif 100%. Kategori puas dengan interval 11-13 dengan frekuensi 16, presentase 40%, frekuensi kumulatif 24 dan persentase kumulatif 57,5%. Kategori tidak puas dengan interval 7-10 dengan frekuensi 8, presentase 20%, frekuensi kumulatif 8 dan persentase kumulatif 20%. Kategori sangat tidak puas dengan interval 3-6 dengan frekuensi 0, presentase 0%, frekuensi kumulatif 0 dan persentase kumulatif 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi pada tingkat kepuasan masyarakat pengguna Sistem *Online Single Submission* (OSS) menggunakan metode DeLone dan McLean di Kabupaten Pangkep berada pada kategori sangat puas.

Berdasarkan data distribusi frekuensi pada kualitas pelayanan pada tabel 4.5 dan Gambar 4.3, maka kategori sangat puas dengan interval 9-10 dengan frekuensi 33, presentase 82,5%, frekuensi kumulatif 40 dan persentase kumulatif 100%. Kategori puas dengan interval 7-8 dengan frekuensi 7, presentase 17,5%, frekuensi kumulatif 7 dan persentase kumulatif 57,5%. Kategori tidak puas dengan interval 4-6 dengan frekuensi 0, presentase 0%, frekuensi kumulatif 0 dan persentase kumulatif 20%. Kategori sangat tidak puas dengan interval 2-3 dengan frekuensi 0, presentase 0%, frekuensi kumulatif 0 dan persentase kumulatif 0%. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada tingkat kepuasan masyarakat pengguna Sistem *Online Single Submission* (OSS) menggunakan metode DeLone dan McLean di Kabupaten Pangkep berada pada kategori sangat puas.

Setelah menganalisis data pada presentase setiap sub variabel diperoleh bahwa hasil Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Sistem *Online Single Submission*

(OSS) terhadap ketiga sub variabel tersebut adalah: (1) Kualitas Sistem pada tingkat kategori sangat puas dengan presentase 75%. (2) Kualitas Informasi pada tingkat kategori sangat puas dengan presentase 65%. (3) Kualitas Pelayanan pada tingkat kategori sangat puas dengan presentase 95%

Dengan demikian penelitian ini mengindikasikan bahwa untuk mencapai kepuasan masyarakat yang baik, seorang pelaku usaha harus bisa mengoptimalkan kemampuan dalam penggunaan Sistem *Online Single Submission* (OSS), karena karena hal tersebut sangat mempengaruhi hasil akhir kepuasan masyarakat.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil data distribusi frekuensi Kualitas sistem (*system quality*) terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Sistem *Online Single Submission* (OSS) menggunakan metode DeLone Dan McLean di Kabupaten Pangkep, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan Masyarakat Pengguna Sistem *Online Single Submission* (OSS) berada pada kategori sangat puas. Artinya pelaku usaha sudah maksimal dalam mengoperasikan Sistem *Online Single Submission* (OSS) dengan baik.
2. Berdasarkan hasil data distribusi frekuensi Kualitas informasi (*information quality*) terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Sistem *Online Single Submission* (OSS) menggunakan metode DeLone Dan McLean di Kabupaten Pangkep, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan Masyarakat Pengguna Sistem *Online Single Submission* (OSS) berada pada kategori sangat puas. Artinya pelaku usaha sudah maksimal dalam mengoperasikan Sistem *Online Single Submission* (OSS) dengan baik.
3. Berdasarkan hasil data distribusi frekuensi Kualitas pelayanan (*service quality*) mengenai Kepuasan Masyarakat Pengguna Sistem *Online Single Submission* (OSS) menggunakan metode DeLone Dan McLean di Kabupaten Pangkep, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan Masyarakat Pengguna Sistem *Online Single Submission* (OSS) berada pada kategori sangat puas. Artinya pelaku usaha sudah maksimal dalam mengoperasikan Sistem *Online Single Submission* (OSS) dengan baik.

Saran

1. Bagi Peneliti, berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti selanjutnya dapat disarankan untuk menambahkan variabel baru atau mengubah variabel yang ada menjadi lebih efektif yang dapat memprediksi keberlanjutan sistem *Online Single Submission* (OSS) atau kerangka data integral agar dapat memberikan suatu pengujian yang lebih baik ke depan nya.
2. Bagi semua pihak yang berkepentingan dengan Sistem *Online Single Submission* (OSS), kedua pihak baik

pengembang (pihak instansi) dan masyarakat umum sebagai *user*. Ditetapkan bahwa para pengembang terus menilai secara konsisten tentang keinginan masyarakat setempat sebagai *user*. Dengan tujuan agar nantinya *Online Single Submission* (OSS) benar-benar mampu memenuhi dan meningkatkan pemenuhan kepuasan user. Kemudian, pada saat yang sama, untuk user/masyarakat untuk memberikan penilaian serta saran berdasarkan konsekuensi dari informasi survei, ada beberapa masyarakat pengguna yang memberikan ide untuk Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam mewujudkan kepuasan masyarakat yang lebih baik, adalah sebagai berikut:

- a. Peningkatan kualitas sistem dan informasi pada keseluruhan data pada menu *Online Single Submission* (OSS) dengan menambahkan sistem pendaftaran usaha dengan tujuan tidak lagi menggunakan kertas.
- b. Guna meningkatkan kualitas pelayanan lebih baik lagi dan sikap kepedulian dari teknisi pelayanan ataupun masyarakat pemohon pelaku usaha agar tidak ada lagi kendala masyarakat dalam mengakses sistem *Online Single Submission* (OSS).

Kepuasan pengguna akan membentuk keinginan untuk berubah menjadikan kualitas sistem yang layak sesuai harapan pengguna dan dapat membantu organisasi dengan mengembangkan sistem *Online Single Submission* (OSS) yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95.
- [2] Fandy Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- [3] Jogiyanto. (2007). *Sistem Teknologi Keperilakuan*. Yogyakarta : Andi.
- [4] Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Salemba Empat: Jakarta.
- [5] Saputra, A. D., Pratama, A. B., & Orbawati, E. B. (2019). Public Service Transformation (A Case Study of *Online Single Submission* at the Office of Investment and Integrated Services Magelang Municipality. *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik*, 9(1), 77-86.
- [6] Sinambela, L.P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- [7] Tjiptono. Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- [8] Urbach, N., Mueller, B., Urbach, N., & Müller, B. (2011). *Information Systems Theory*, 29(September). <https://doi.org/10.1007/978-1-4419-9707-4>.