

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merujuk pada studi studi yang telah dilakukan sebelumnya dan memiliki keterkaitan dengan topik penelitian yang sedang dibahas saat ini. Tujuannya adalah untuk memahami perkembangan penelitian dibidang tersebut, menemukan sesenjangan yang dapat diisi, dan membangun kerangka teoritis serta metodologi. Beberapa penelitian terdahulu digunakan oleh penulis sebagai bahan dan referensi untuk mendukung penelitian ini. Penelitian penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan topik ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Patrisia, Anwar, dan Dwi (2021)	Penerapan Transformasi Digital pada Pelayanan Publik di Badan Pengelola Keuangan Provinsi Bengkulu	Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, meskipun masih ditemukan kendala terkait kemampuan penggunaan teknologi oleh masyarakat dan aparatur. Persamaan penelitian ini

			terletak pada kajian pelayanan publik berbasis digital
2.	3. World Bank Group (2021)	Digital Government and Public Service Transformation	Kajian tersebut menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Namun keberhasilan pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan institusi penyelenggara dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi.
3.	Ramadhan (2023)	Analisis faktor penghambat implementasi OSS RBA di tingkat DPMPTSP kabupaten: studi kasus jawa timur	Mengungkapkan bahwa ketidaklancaran OSS didaerah bukan hanya soal sistem, tapi karena keterlambatan validasi dokumen oleh tim teknis di DPMPTSP yang belum terbiasa
4.	Putri & setiawan (2024)	Pengukuran kualitas layanan digital E-Goverment pada dinas penanaman modal	Berdasarkan metode webqual, variabel yang paling rendah nilainya adalah <i>service interection quality</i> . Pengguna merasa tidak ada bantuan (<i>feenback</i>) yang

		menggunakan metode WebQual 4.0	cepat saat sistem mengalami <i>error</i> saat mengunggah dokumen
2.	3. World Bank Group (2021)	Digital Government and Public Service Transformation	Kajian tersebut menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Namun keberhasilan pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan institusi penyelenggara dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi.
3.	Ramadhan (2023)	Analisis faktor penghambat implementasi OSS RBA di tingkat DPMPTSP kabupaten: studi kasus jawa timur	Mengungkapkan bahwa ketidaklancaran OSS didaerah bukan hanya soal sistem, tapi karena keterlambatan validasi dokumen oleh tim teknis di DPMPTSP yang belum terbiasa
4.	Putri & setiawan (2024)	Pengukuran kualitas layanan digital E-Goverment pada dinas penanaman modal	Berdasarkan metode webqual, variabel yang paling rendah nilainya adalah <i>service interection quality</i> . Pengguna merasa tidak ada bantuan (<i>feenback</i>) yang

		menggunakan metode WebQual 4.0	cepat saat sistem mengalami <i>error</i> saat mengunggah dokumen
2.	3. World Bank Group (2021)	Digital Government and Public Service Transformation	Kajian tersebut menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Namun keberhasilan pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan institusi penyelenggara dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi.
3.	Ramadhan (2023)	Analisis faktor penghambat implementasi OSS RBA di tingkat DPMPTSP kabupaten: studi kasus jawa timur	Mengungkapkan bahwa ketidaklancaran OSS didaerah bukan hanya soal sistem, tapi karena keterlambatan validasi dokumen oleh tim teknis di DPMPTSP yang belum terbiasa
4.	Putri & setiawan (2024)	Pengukuran kualitas layanan digital E-Goverment pada dinas penanaman modal	Berdasarkan metode webqual, variabel yang paling rendah nilainya adalah <i>service interection quality</i> . Pengguna merasa tidak ada bantuan (<i>feenback</i>) yang

		menggunakan metode WebQual 4.0	cepat saat sistem mengalami <i>error</i> saat mengunggah dokumen
2.	3. World Bank Group (2021)	Digital Government and Public Service Transformation	Kajian tersebut menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Namun keberhasilan pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan institusi penyelenggara dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi.
3.	Ramadhan (2023)	Analisis faktor penghambat implementasi OSS RBA di tingkat DPMPTSP kabupaten: studi kasus jawa timur	Mengungkapkan bahwa ketidaklancaran OSS didaerah bukan hanya soal sistem, tapi karena keterlambatan validasi dokumen oleh tim teknis di DPMPTSP yang belum terbiasa
4.	Putri & setiawan (2024)	Pengukuran kualitas layanan digital E-Goverment pada dinas penanaman modal	Berdasarkan metode webqual, variabel yang paling rendah nilainya adalah <i>service interection quality</i> . Pengguna merasa tidak ada bantuan (<i>feenback</i>) yang

		menggunakan metode WebQual 4.0	cepat saat sistem mengalami <i>error</i> saat mengunggah dokumen
2.	3. World Bank Group (2021)	Digital Government and Public Service Transformation	Kajian tersebut menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Namun keberhasilan pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan institusi penyelenggara dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi.
3.	Ramadhan (2023)	Analisis faktor penghambat implementasi OSS RBA di tingkat DPMPTSP kabupaten: studi kasus jawa timur	Mengungkapkan bahwa ketidaklancaran OSS didaerah bukan hanya soal sistem, tapi karena keterlambatan validasi dokumen oleh tim teknis di DPMPTSP yang belum terbiasa
4.	Putri & setiawan (2024)	Pengukuran kualitas layanan digital E-Goverment pada dinas penanaman modal	Berdasarkan metode webqual, variabel yang paling rendah nilainya adalah <i>service interection quality</i> . Pengguna merasa tidak ada bantuan (<i>feenback</i>) yang

		menggunakan metode WebQual 4.0	cepat saat sistem mengalami <i>error</i> saat mengunggah dokumen
2.	3. World Bank Group (2021)	Digital Government and Public Service Transformation	Kajian tersebut menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Namun keberhasilan pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan institusi penyelenggara dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi.
3.	Ramadhan (2023)	Analisis faktor penghambat implementasi OSS RBA di tingkat DPMPTSP kabupaten: studi kasus jawa timur	Mengungkapkan bahwa ketidaklancaran OSS didaerah bukan hanya soal sistem, tapi karena keterlambatan validasi dokumen oleh tim teknis di DPMPTSP yang belum terbiasa
4.	Putri & setiawan (2024)	Pengukuran kualitas layanan digital E-Goverment pada dinas penanaman modal	Berdasarkan metode webqual, variabel yang paling rendah nilainya adalah <i>service interection quality</i> . Pengguna merasa tidak ada bantuan (<i>feenback</i>) yang

		menggunakan metode WebQual 4.0	cepat saat sistem mengalami <i>error</i> saat mengunggah dokumen
2.	3. World Bank Group (2021)	Digital Government and Public Service Transformation	Kajian tersebut menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Namun keberhasilan pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan institusi penyelenggara dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi.
3.	Ramadhan (2023)	Analisis faktor penghambat implementasi OSS RBA di tingkat DPMPTSP kabupaten: studi kasus jawa timur	Mengungkapkan bahwa ketidaklancaran OSS didaerah bukan hanya soal sistem, tapi karena keterlambatan validasi dokumen oleh tim teknis di DPMPTSP yang belum terbiasa
4.	Putri & setiawan (2024)	Pengukuran kualitas layanan digital E-Goverment pada dinas penanaman modal	Berdasarkan metode webqual, variabel yang paling rendah nilainya adalah <i>service interection quality</i> . Pengguna merasa tidak ada bantuan (<i>feenback</i>) yang

		menggunakan metode WebQual 4.0	cepat saat sistem mengalami <i>error</i> saat mengunggah dokumen
2.	3. World Bank Group (2021)	Digital Government and Public Service Transformation	Kajian tersebut menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Namun keberhasilan pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan institusi penyelenggara dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi.
3.	Ramadhan (2023)	Analisis faktor penghambat implementasi OSS RBA di tingkat DPMPTSP kabupaten: studi kasus jawa timur	Mengungkapkan bahwa ketidaklancaran OSS didaerah bukan hanya soal sistem, tapi karena keterlambatan validasi dokumen oleh tim teknis di DPMPTSP yang belum terbiasa
4.	Putri & setiawan (2024)	Pengukuran kualitas layanan digital E-Goverment pada dinas penanaman modal	Berdasarkan metode webqual, variabel yang paling rendah nilainya adalah <i>service interection quality</i> . Pengguna merasa tidak ada bantuan (<i>feenback</i>) yang

		menggunakan metode WebQual 4.0	cepat saat sistem mengalami <i>error</i> saat mengunggah dokumen
2.	3. World Bank Group (2021)	Digital Government and Public Service Transformation	Kajian tersebut menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Namun keberhasilan pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan institusi penyelenggara dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi.
3.	Ramadhan (2023)	Analisis faktor penghambat implementasi OSS RBA di tingkat DPMPTSP kabupaten: studi kasus jawa timur	Mengungkapkan bahwa ketidaklancaran OSS didaerah bukan hanya soal sistem, tapi karena keterlambatan validasi dokumen oleh tim teknis di DPMPTSP yang belum terbiasa
4.	Putri & setiawan (2024)	Pengukuran kualitas layanan digital E-Goverment pada dinas penanaman modal	Berdasarkan metode webqual, variabel yang paling rendah nilainya adalah <i>service interection quality</i> . Pengguna merasa tidak ada bantuan (<i>feenback</i>) yang

		menggunakan metode WebQual 4.0	cepat saat sistem mengalami <i>error</i> saat mengunggah dokumen
2.	3. World Bank Group (2021)	Digital Government and Public Service Transformation	Kajian tersebut menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Namun keberhasilan pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan institusi penyelenggara dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi.
3.	Ramadhan (2023)	Analisis faktor penghambat implementasi OSS RBA di tingkat DPMPTSP kabupaten: studi kasus jawa timur	Mengungkapkan bahwa ketidaklancaran OSS didaerah bukan hanya soal sistem, tapi karena keterlambatan validasi dokumen oleh tim teknis di DPMPTSP yang belum terbiasa
4.	Putri & setiawan (2024)	Pengukuran kualitas layanan digital E-Goverment pada dinas penanaman modal	Berdasarkan metode webqual, variabel yang paling rendah nilainya adalah <i>service interection quality</i> . Pengguna merasa tidak ada bantuan (<i>feenback</i>) yang

		menggunakan metode WebQual 4.0	cepat saat sistem mengalami <i>error</i> saat mengunggah dokumen
2.	3. World Bank Group (2021)	Digital Government and Public Service Transformation	Kajian tersebut menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Namun keberhasilan pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan institusi penyelenggara dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi.
3.	Ramadhan (2023)	Analisis faktor penghambat implementasi OSS RBA di tingkat DPMPTSP kabupaten: studi kasus jawa timur	Mengungkapkan bahwa ketidaklancaran OSS didaerah bukan hanya soal sistem, tapi karena keterlambatan validasi dokumen oleh tim teknis di DPMPTSP yang belum terbiasa
4.	Putri & setiawan (2024)	Pengukuran kualitas layanan digital E-Goverment pada dinas penanaman modal	Berdasarkan metode webqual, variabel yang paling rendah nilainya adalah <i>service interection quality</i> . Pengguna merasa tidak ada bantuan (<i>feenback</i>) yang

		menggunakan metode WebQual 4.0	cepat saat sistem mengalami <i>error</i> saat mengunggah dokumen
2.	3. World Bank Group (2021)	Digital Government and Public Service Transformation	Kajian tersebut menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Namun keberhasilan pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan institusi penyelenggara dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi.
3.	Ramadhan (2023)	Analisis faktor penghambat implementasi OSS RBA di tingkat DPMPTSP kabupaten: studi kasus jawa timur	Mengungkapkan bahwa ketidaklancaran OSS didaerah bukan hanya soal sistem, tapi karena keterlambatan validasi dokumen oleh tim teknis di DPMPTSP yang belum terbiasa
4.	Putri & setiawan (2024)	Pengukuran kualitas layanan digital E-Goverment pada dinas penanaman modal	Berdasarkan metode webqual, variabel yang paling rendah nilainya adalah <i>service interection quality</i> . Pengguna merasa tidak ada bantuan (<i>feenback</i>) yang

		menggunakan metode WebQual 4.0	cepat saat sistem mengalami <i>error</i> saat mengunggah dokumen
2.	3. World Bank Group (2021)	Digital Government and Public Service Transformation	Kajian tersebut menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Namun keberhasilan pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan institusi penyelenggara dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi.
3.	Ramadhan (2023)	Analisis faktor penghambat implementasi OSS RBA di tingkat DPMPTSP kabupaten: studi kasus jawa timur	Mengungkapkan bahwa ketidaklancaran OSS didaerah bukan hanya soal sistem, tapi karena keterlambatan validasi dokumen oleh tim teknis di DPMPTSP yang belum terbiasa
4.	Putri & setiawan (2024)	Pengukuran kualitas layanan digital E-Goverment pada dinas penanaman modal	Berdasarkan metode webqual, variabel yang paling rendah nilainya adalah <i>service interection quality</i> . Pengguna merasa tidak ada bantuan (<i>feenback</i>) yang

		menggunakan metode WebQual 4.0	cepat saat sistem mengalami <i>error</i> saat mengunggah dokumen
2.	3. World Bank Group (2021)	Digital Government and Public Service Transformation	Kajian tersebut menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Namun keberhasilan pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan institusi penyelenggara dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi.
3.	Ramadhan (2023)	Analisis faktor penghambat implementasi OSS RBA di tingkat DPMPTSP kabupaten: studi kasus jawa timur	Mengungkapkan bahwa ketidaklancaran OSS didaerah bukan hanya soal sistem, tapi karena keterlambatan validasi dokumen oleh tim teknis di DPMPTSP yang belum terbiasa
4.	Putri & setiawan (2024)	Pengukuran kualitas layanan digital E-Goverment pada dinas penanaman modal	Berdasarkan metode webqual, variabel yang paling rendah nilainya adalah <i>service interection quality</i> . Pengguna merasa tidak ada bantuan (<i>feenback</i>) yang

		menggunakan metode WebQual 4.0	cepat saat sistem mengalami <i>error</i> saat mengunggah dokumen
2.	3. World Bank Group (2021)	Digital Government and Public Service Transformation	Kajian tersebut menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Namun keberhasilan pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan institusi penyelenggara dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi.
3.	Ramadhan (2023)	Analisis faktor penghambat implementasi OSS RBA di tingkat DPMPTSP kabupaten: studi kasus jawa timur	Mengungkapkan bahwa ketidaklancaran OSS didaerah bukan hanya soal sistem, tapi karena keterlambatan validasi dokumen oleh tim teknis di DPMPTSP yang belum terbiasa
4.	Putri & setiawan (2024)	Pengukuran kualitas layanan digital E-Goverment pada dinas penanaman modal	Berdasarkan metode webqual, variabel yang paling rendah nilainya adalah <i>service interection quality</i> . Pengguna merasa tidak ada bantuan (<i>feenback</i>) yang

		menggunakan metode WebQual 4.0	cepat saat sistem mengalami <i>error</i> saat mengunggah dokumen
2.	3. World Bank Group (2021)	Digital Government and Public Service Transformation	Kajian tersebut menjelaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Namun keberhasilan pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan institusi penyelenggara dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi.
3.	Ramadhan (2023)	Analisis faktor penghambat implementasi OSS RBA di tingkat DPMPTSP kabupaten: studi kasus jawa timur	Mengungkapkan bahwa ketidaklancaran OSS didaerah bukan hanya soal sistem, tapi karena keterlambatan validasi dokumen oleh tim teknis di DPMPTSP yang belum terbiasa
4.	Putri & setiawan (2024)	Pengukuran kualitas layanan digital E-Goverment pada dinas penanaman modal	Berdasarkan metode webqual, variabel yang paling rendah nilainya adalah <i>service interection quality</i> . Pengguna merasa tidak ada bantuan (<i>feenback</i>) yang

		menggunakan metode WebQual 4.0	cepat saat sistem mengalami <i>error</i> saat mengunggah dokumen
5.	Wicaksono (2024)	Evaluasi antarmuka portal perizinan berusaha berbasis risiko terhadap tingkat literasi digital pelaku usaha lokal	Hasil penelitian terdapat korelasi positif yang minimalis dengan kecepatan pengisian data. Namun, bagi pengguna dengan literasi digital rendah, desain minimalis justru membuat mereka bingung mencari tombol “simpan”.
6.	Saputra et al. (2025)	Implementasi PP nomor 28 tahun 2025: database perizinan digital di indonesia	Menunjukkan bahwa nomor PP tahun 2025 berhasil meningkatkan keamanan data (<i>cyber security</i>), namun mengorbankan kecepatan akses (<i>latency</i>) karena adanya lapisan verifikasi ganda pada setiap transaksi data
7.	Nugroho (2025)	Audit <i>usability</i> website pemerintahan daerah dalam penyajian data investasi <i>real-time</i> : studi kasus kabupaten tengah	Audit sistem menunjukkan adanya “data sampah” (<i>duplicate data</i>) pada dashboard publik. Nugroho menyarankan adanya fitur pembersih data otomatis secara berkala agar informasi yang tersaji di web daerah tetap akurat

8.	Utami (2026)	Analisis user <i>interface</i> (UI) Pada sistem OSS.go.id dalam menghadapi pembaruan KBLI 2025.	Hasil pembahasan pembaruan KBLI 2025 membuat banyak pelaku usaha gagal melakukan perpanjangan NIB otomatis. Hasil penelitian menyarankan adanya fitur <i>mapping</i> otomatis dari KBLI lama ke KBLI baru di antarmuka sistem
9.	Fadli & rahma (2026)	Studi komparatif keandalan data perizinan pada dashboard publik DPMPDTS di wilayah sumatera	Perbandingan menunjukan bahwa daerah yang fitur <i>live chat</i> atau <i>helpdesk</i> di website DPMPDTS nya memiliki tingkat keberhasilan pengurusan izin 40% lebih tinggi dibandingkan daerah yang hanya mengandalkan sistem mandiri
10.	Lestari (2025)	Analisis efektivitas pelayanan publik digital pasca migrasi sistem OSS versi terbaru di provinsi bengkulu	Hasil penelitian menemukan bahwa pasca migrasi besar besaran,tingkat kepuasan pengguna di provinsi bengkulu manurun sementara. Hal ini disebabkan oleh waktu <i>loading</i> halaman yang meningkat akibat sinkronisasi database yang berat.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa sebagian besar penelitian masih berfokus pada implementasi sistem OSS secara umum, transformasi digital pelayanan publik, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan pelayanan berbasis digital. Penelitian-penelitian tersebut lebih banyak menyoroti aspek implementasi kebijakan, efektivitas sistem digital, dan hambatan penggunaan teknologi dalam pelayanan publik serta menilai tingkat *usability* sebuah website.

Sementara itu, penelitian ini memiliki fokus yang berbeda karena secara khusus mengkaji pelayanan publik berbasis digital melalui sistem Online Single Submission (OSS) dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) pada DPMPTSP Kabupaten Seluma. Penelitian ini tidak hanya melihat penerapan sistem OSS sebagai inovasi pelayanan digital, tetapi juga menganalisis bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam proses penerbitan NIB, mulai dari kemudahan prosedur, kejelasan pelayanan, kepastian waktu, akurasi pelayanan, kemudahan akses, hingga kenyamanan pelayanan.

Penelitian ini dilakukan pada tingkat pemerintah daerah, khususnya DPMPTSP Kabupaten Seluma, yang memiliki karakteristik masyarakat dan kondisi pelayanan yang berbeda dengan daerah lain. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital melalui OSS serta berbagai kendala yang dihadapi masyarakat dalam memperoleh layanan penerbitan NIB.

2.2 Kerangka Konsep dan Landasan Teori

2.2.1 Konsep *E-Government*

E-Government (electronic government) merupakan konsep pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara digital. Penerapan *e-government* bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui sistem yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Secara konstitusional, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bagian dari kewajiban negara sebagaimana di amanatkan dalam UUD tahun 1945 pasal 28D ayat (1) yang menyatakan bahwa setiap warga negara berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil. Selain itu, dalam UUD negara republik indonesia tahun 1945 pasal 28F ditegaskan bahwa setiap orang berhak untuk memperoleh informasi, yang menjadi dasar penting dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital.

Menurut Laudon dan Laudon (2007:77) dalam (Novlizaa Eka Patrisia, Faizal Anwar, 2021) mengemukakan bahwa e-government mengacu kepada aplikasi internet dan teknologi jaringan untuk secara digital memungkinkan hubungan pemerintah dan agen sektor publik dengan masyarakat, dan perpanjangan pemerintah lainnya.

Menurut Bambang Irawan (2021), *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menyediakan layanan publik dan

informasi kepada masyarakat secara elektronik. Sejalan dengan itu, penelitian terbaru menyatakan bahwa *e-government* merupakan upaya pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik secara efisien dan tranparan melalui teknologi digital (Putri & Rahman,2023). Dengan demikian, *e-government* dapat dipahami sebagai bentuk transformasi digital dalam tata kelola pemerintah yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

E-Government merupakan sebuah inovasi berbasis pengembangan dalam penyelenggaraan sarana dan prasarana pemerintahan yang dengan memanfaatkan atau menggunakan sistem elektronik untuk peningkatan sebuah penyelenggaraan sebuah pelayanan publik dengan kualitas yang lebih baik, sehingga mampu memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa layanan secara efisien, efektif, dan memuaskan. Menurut World Bank Group dalam (farzah & oktaviana, 2022), “*e-government referes to the use of information technology by government agencies (such as wide area networks, the internet, and mobile computing) to transform relationships with citizens, businesses, and other branches of government*”.

E-Government bentuk modern dari interaksi antara pemerintah, masyarakat, dan pelaku usaha melalui media digital untuk meningkatkan kualiatas pelayanan, transparansi, dan partisipasi. *E-Government* bukan hanya soal menyediakan website,tetapi menyangkut transpormasi pola pikir birokrasi dan budaya pelayanan publik. (Ilham, 2021).

2.2.2 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan berasal dari kata layan yang maksudnya membantu mempersiapkan seluruh apa yang perlu diketahui oleh orang lain dengan maksud melayani. Sinambela (2006:5) menafsirkan pelayanan merupakan tiap kegiatan yang diberikan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang berguna dalam suatu kumpulan ataupun kesatuan, serta menjadikan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat pada sesuatu produk secara fisik.

Menurut Poewarmita dalam Hardiyansyah (2011:10) dalam (Nurhadi,2016) menerangkan bahwa secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang dibutuhkan seseorang lalu pelayanan dapat diartikan sebagai suatu peristiwa atau cara melayani, service atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Donald dalam Hardiyansyah (2011:10) dalam (Nurhadi,2016). Pelayanan pada dasarnya adalah aktivitas atau kegiatan yang didapatkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Hardiyansyah (2011:11) dalam (Nurhadi.2016) mendefinisikan pelayanan adalah kegiatan yang dihasilkan untuk menolong, mempersiapkan dan mengatur. Adapun itu berupa barang atau jasa satu pihak kepada pihak yang lain. Istilah yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan mengayomi.

Pelayanan publik berdasarkan Undang – Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintah yang baik daya guna mempengaruhi pemerintah itu sendiri. Pelayanan publik yang

dilaksanakan oleh pemerintah ataupun koperasi yang efisien bisa menkokohkan demokrasi serta hak asasi manusia, memperkenalkan kemakmuran ekonomi, koneksi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan daerah, bijak dalam pemanfaatan sumber energi alam, memperdalam keyakinan pada pemerintahan serta administrasi publik.

Menurut Gabriel Joseph (1926:1), menjelaskan bahwasanya pelayanan publik diartikan sebagai layanan yang didapat untuk masyarakat, baik secara umum atau secara khusus. Sedangkan Lewis dan Gilma, menafsirkan bahwa pelayanan publik dapat melayani dengan keterbukaan dan pengelolaan sumber penghasilan secara baik, dan dapat dipertanggung jawabkan menghasilkan keyakinan kepada publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai dasar dan anggapan publik untuk memperoleh pemerintah yang baik.

Dalam perkembangannya ilmu administrasi publik, konsep publik artinya luas daripada hanya *government*. Oleh karena itu, unsur penting manajemen dalam pelayanan terkait dengan nilai nilai keadilan, kewarganegaraan (*citizenship*), etika dan *responsiveness* menjadi kajian yang perlu disamping nilai ketepatan dan efektivitas (Nurmadi, 2010)

2.2.3 Teori Pelayanan Publik

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam buku *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal* yang diterbitkan oleh Pustaka Pelajar Yogyakarta pada tahun 2005. Teori ini dipilih karena sesuai

dengan fokus penelitian yang mengkaji pelayanan publik berbasis digital melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) pada DPMPTSP Kabupaten Seluma.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005), pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah pusat maupun daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui pelayanan yang mudah, cepat, tepat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Hardiyansyah dalam bukunya *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya* (2018), menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pemberian layanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima layanan sesuai dengan aturan yang berlaku. Kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya kepada masyarakat.

Dalam era digital saat ini, pelayanan publik mengalami perkembangan yang ditandai dengan pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan. Salah satu bentuk pelayanan publik berbasis digital yang diterapkan pemerintah adalah pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single*

Submission (OSS). Melalui sistem OSS, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan perizinan secara elektronik, termasuk pelayanan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB). Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan melalui sistem OSS perlu dianalisis untuk mengetahui sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005), kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui beberapa indikator. Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan terdiri dari kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kemudahan akses, dan kenyamanan. Indikator-indikator tersebut digunakan untuk menganalisis pelayanan publik berbasis digital melalui sistem OSS dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) pada DPMPTSP Kabupaten Seluma.

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan adalah prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Kesederhanaan pelayanan bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, indikator kesederhanaan digunakan untuk melihat kemudahan prosedur pelayanan penerbitan NIB melalui sistem OSS.

2. Kejelasan

Kejelasan berkaitan dengan tersedianya informasi yang lengkap mengenai persyaratan, prosedur, mekanisme pelayanan, biaya, serta petugas

yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Kejelasan informasi sangat penting agar masyarakat dapat memahami proses pelayanan yang harus dilalui. Dalam penelitian ini, indikator kejelasan digunakan untuk mengetahui sejauh mana informasi mengenai pelayanan penerbitan NIB melalui OSS dapat dipahami oleh masyarakat.

3. Kepastian Waktu

Kepastian waktu merupakan jaminan bahwa pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Pelayanan yang memiliki kepastian waktu akan memberikan rasa percaya kepada masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan. Dalam penelitian ini, indikator kepastian waktu digunakan untuk melihat ketepatan waktu penyelesaian pelayanan penerbitan NIB melalui OSS.

4. Akurasi

Akurasi adalah ketepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan persyaratan, data, dan ketentuan yang berlaku. Akurasi menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan bebas dari kesalahan dan mampu menghasilkan produk pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam penelitian ini, indikator akurasi digunakan untuk mengetahui ketepatan proses dan hasil pelayanan penerbitan NIB melalui OSS.

5. Kemudahan Akses

Kemudahan akses merupakan kondisi yang memungkinkan masyarakat memperoleh pelayanan dengan mudah tanpa mengalami hambatan yang

berarti. Kemudahan akses dapat dilihat dari kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan, memperoleh informasi, serta menggunakan fasilitas pelayanan yang tersedia. Dalam penelitian ini, indikator kemudahan akses digunakan untuk menganalisis kemudahan masyarakat dalam mengakses pelayanan penerbitan NIB melalui sistem OSS.

6. Kenyamanan

Kenyamanan adalah kondisi pelayanan yang memberikan rasa aman, nyaman, dan puas kepada masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Kenyamanan dapat diwujudkan melalui sikap petugas yang ramah, fasilitas pelayanan yang memadai, serta adanya bantuan yang diberikan kepada masyarakat ketika mengalami kesulitan. Dalam penelitian ini, indikator kenyamanan digunakan untuk mengetahui bagaimana kenyamanan masyarakat dalam memperoleh pelayanan penerbitan NIB melalui OSS pada DPMPTSP Kabupaten Seluma.

Berdasarkan enam indikator tersebut, penelitian ini akan menganalisis bagaimana pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) pada DPMPTSP Kabupaten Seluma serta mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

2.2.4 Nomor Induk Berusaha (NIB)

Nomor Induk Berusaha (NIB) merupakan identitas resmi pelaku usaha yang diterbitkan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS). NIB berfungsi sebagai tanda legalitas usaha yang diberikan kepada pelaku usaha

untuk menjalankan kegiatan usahanya secara sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, NIB merupakan bukti registrasi atau pendaftaran pelaku usaha yang digunakan sebagai identitas dalam pelaksanaan kegiatan usaha. NIB diterbitkan melalui sistem OSS setelah pelaku usaha melakukan pendaftaran dan melengkapi data yang dipersyaratkan.

Keberadaan NIB memiliki peran penting bagi pelaku usaha karena menjadi dasar untuk memperoleh berbagai perizinan dan fasilitas usaha lainnya. Selain sebagai identitas usaha, NIB juga berfungsi sebagai Angka Pengenal Impor (API) bagi pelaku usaha yang melakukan kegiatan impor dan sebagai akses kepabeanan bagi pelaku usaha tertentu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Melalui penerapan sistem OSS, proses penerbitan NIB dapat dilakukan secara elektronik sehingga diharapkan mampu memberikan kemudahan, kecepatan, transparansi, dan kepastian hukum kepada masyarakat. Sistem ini juga menjadi bagian dari upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui transformasi digital di bidang perizinan berusaha.

Pelayanan penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) dipilih sebagai fokus penelitian karena merupakan salah satu layanan yang paling banyak diakses oleh masyarakat dan pelaku usaha melalui sistem OSS. Selain itu, NIB merupakan bentuk legalitas dasar yang wajib dimiliki oleh pelaku usaha sebelum memperoleh perizinan usaha lainnya. Oleh karena itu, kualitas

pelayanan penerbitan NIB menjadi penting untuk dikaji guna mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital pada DPMPTSP Kabupaten Seluma.

2.2.5 Pelayanan OSS

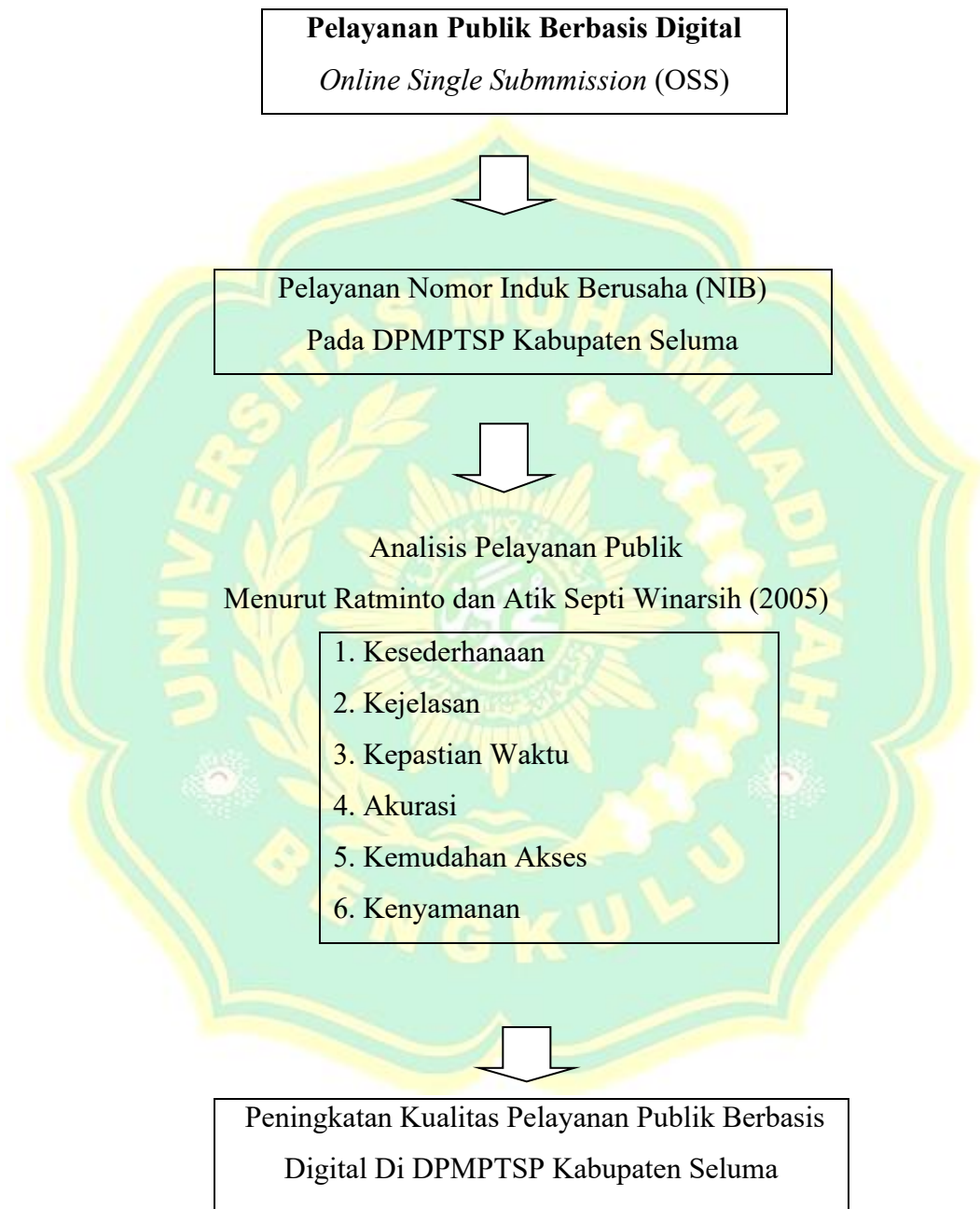
Online single submission (OSS) merupakan sistemn perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik dengan seluruh kementerian/lembaga negara hingga pemerintah daerah diindonesia. Kebijakan ini diambil oleh pemerintah untuk upaya meningkatkan perekonomian nasional melalui pertumbuhan dunia usaha yang selama ini mengeluhkan panjang waktu dan rantai birokrasi yang harus dilewati untuk memulai sebuah usaha.

Melalui peraturan presiden No 97 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu,serta meningkatkan perekonomian melalui jalur investasi, meningkatkan kualitas serta kuantitas pelayanan perizinan dan nonperizinan baik kepada masyarakat, serta meningkatkan kualitas pada penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu daerah. Dalam pelayanan peraturan mentri dalam negri nomor 138 tahun 2017, yang mengamatkan bahwa pelimpahan kewenangan penyelenggaraan perizinan nonperizinan. Gubernur atau bupati/walikota didelegasiakn kepada kepala Dinas Penanman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Kemajuan teknologi dan informasi serta percepatan pembangunan dan pengembangan didunia usaha, tentu saja kemudahan dalam pelayanan perizinan usaha sangat diharapkan bagi para pemilik usaha. Untuk itu guna melakukan percepatan pelayanan perizinan/non-perizinan, pemerintah telah

menerbitkan regulasi baru tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik melalui peraturan pemerintah Nomor 24 Tahun 2018.

2.3 Kerangka Berpikir



Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Seiring perkembangan teknologi informasi,

pemerintah melakukan transformasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan. Salah satu bentuk pelayanan publik berbasis digital adalah pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS).

Sistem *Online Single Submission* (OSS) merupakan sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik yang digunakan untuk mempermudah masyarakat dan pelaku usaha dalam memperoleh legalitas usaha, termasuk penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB). Melalui sistem OSS, proses pelayanan perizinan diharapkan menjadi lebih cepat, mudah, transparan, dan dapat diakses oleh masyarakat secara luas.

Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik dari Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005) yang terdiri atas enam indikator, yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kemudahan akses, dan kenyamanan. Keenam indikator tersebut digunakan untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital melalui sistem OSS dalam penerbitan NIB pada DPMPTSP Kabupaten Seluma