

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan mengacu pada faktor-faktor penyebab tingginya kebutuhan layanan konsultasi tatap muka dan korelasi Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) oleh Davis dapat disimpulkan sebagai berikut:
 - a. Ketidakpuasan pelaku usaha dalam komunikasi non tatap muka
Pelaku usaha memiliki persepsi kepuasan yang rendah terhadap komunikasi non tatap muka. Pelaku usaha menilai bahwa konsultasi telepon dan email tidak seefektif konsultasi secara tatap muka. Hasil penelitian yang didapatkan ini tentunya dapat menjadi hambatan dalam pelaksanaan konsultasi secara online.
 - b. Penjelasan dan penyelesaian masalah didapatkan secara langsung.
Persepsi para pelaku usaha menilai bahwa melalui konsultasi langsung, mereka mendapatkan penjelasan dan penyelesaian masalahnya secara langsung. Hasil penelitian ini tentunya bertentangan dengan teori TAM yang memiliki indikator bahwa penggunaan suatu sistem secara online hendaknya mudah untuk dipelajari juga jelas dan dapat dipahami.
 - c. Kekurangan sistem OSS
Pelaku usaha secara kualitatif menilai bahwa sistem OSS ini masih memiliki kekurangan terutama pada sinkronisasi antar kementerian. Selain sinkronisasi data, para pelaku usaha menilai bahwa sistem ini masih sering kali mengalami error sehingga menghambat aktivitas pelaku usaha dalam membuat perizinan secara online.
 - d. Kompetensi petugas pelayanan di daerah yang kurang memadai
Pelaku usaha menilai bahwa kemampuan para petugas pelayanan masih belum maksimal untuk menjawab permasalahan yang

dimiliki oleh mereka. Kondisi tersebut tentunya dapat menjadi hambatan agar pemanfaatan sistem ini secara online bisa maksimal, hal ini didapatkan peneliti secara kualitatif melalui pernyataan yang ada.

2. Model penyampaian informasi sebagai rekomendasi kebijakan untuk mengurangi permintaan layanan konsultasi perizinan tatap muka
Peneliti menilai bahwa masih adanya kekurangan sistem ini, secara terbuka maka peneliti memberikan rekomendasi mengenai perbaikan panduan proses bisnis perizinan berusaha yang tercantum dalam website OSS, kanal youtube resmi OSS Indonesia, dan media sosial resmi Lembaga OSS. Selain itu diharapkan sinkronisasi sistem antar kementerian dapat berjalan dengan baik. Perbaikan call center dan respon email juga harus diperbaiki sehingga para pelaku usaha memiliki berbagai pilihan media untuk dapat berkonsultasi secara efektif serta peningkatan sosialisasi terhadap ASN Kementerian dan Pemda.

B. SARAN

1. Bagi Kementerian Investasi/BKPM
Hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan koordinasi sistem elektronik yang mengintegrasikan urusan perizinan antar Kementerian/Lembaga serta Pemerintah Daerah sehingga pelayanan berbasis teknologi dalam sistem OSS lebih maksimal.
2. Bagi Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal Kementerian Investasi/BKPM
Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan panduan dalam perbaikan layanan sistem OSS untuk meminimalisir kebutuhan layanan konsultasi perizinan tatap muka, selain itu penulis juga melihat perlunya peningkatan SDM petugas layanan di daerah, sehingga para pelaku usaha dapat mendapatkan solusi yang mereka harapkan di

tingkat daerah tanpa harus berkonsultasi langsung ke Kementerian Investasi/BKPM .

3. Bagi peneliti berikutnya

Peneliti berikutnya dapat mengembangkan hasil penelitian ini menggunakan sampel kuantitatif dengan jumlah yang lebih proporsional dan juga faktor persepsi pelaku usaha yang lebih beragam dan dapat menggunakan teori lain selain teori TAM yang peneliti gunakan dalam penelitian ini.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal. 2016. Kebijakan Publik. Edisi Ketiga, Jakarta: Salemba Humanika.
- Ari, D. P. S. (2013). Pengaruh Technology Acceptance Model Dan Pengembangannya Dalam Perilaku Menggunakan Core Banking System. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 17(2), 267–278.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2020). Laporan Survei Internet APJII 2019 – 2020. *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2020*, 1–146. <https://apjii.or.id/survei>
- Atthahara, H. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta. *Politikom Indonesia*, 3(1), 66–77.
- Bank, W. (2020). Doing Business 2020. *World Bank Group*, 6(6), 596–603. <https://doi.org/10.7256/1812-8688.2014.6.12196>
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Diterjemahkan oleh: Achmad Fawaid (Ed.3). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. *Management Science*, 35(8), 982–1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Eka Kartika, S. (2009). *Analisis Proses Penerimaan Sistem Informasi iCons Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model Pada Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Di Kota Semarang*. 26(4), 551–556.
- Fatmawati, E. (2015). Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Sistem Informasi Perpustakaan. *Iqra': Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 9(1), 1–13. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/66>

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Hastono, S. P. (2006). *Analisis Data*. Universitas Indonesia.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar maju.
- Kartika, S. E. (2017). Analisis Proses Penerimaan Sistem Informasi iCons Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model Pada Karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Di Kota Semarang. *Valid*, 14(2), 118–128.
- Klaus, S. (2018). The Global Competitiveness Report 2018. In *World Economic Forum*.
- Lee, Y., A.Kozar, K., & R.T.Larsen, K. (2003). The Technology Acceptance Model : Past , Present , and Future The Technology Acceptance Model : Past , Present , and Future. *Cais*, 12(January 2003), 1–3.
- Mayasari, I. (2019). Evaluasi Kebijakan Izin Lokasi dan Pertimbangan Teknis Pertanahan Pasca. *Jurnal Rechts Vinding*, 8, 403–420.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muharram, A. R. (2020). *Efektifitas Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Untuk Pendaftaran Badan Hukum Oleh Notaris di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta* (Vol. 2507, Issue February).
- Nadhiroh, A. N. (2021). *Analisis kebijakan Online Single Submission Terhadap Investasi Dalam Aspek Lingkungan Hidup*. Universitas Islam Indonesia.
- Pasolong, H. (2014). *Teori Aministrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prihantoro. (2017). *Analisis Pemanfaatan Aplikasi Profil Berbasis Web (Approweb) Dalam Rangka Pencapaian Indikator Kinerja Utama Account Representative (AR) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Yogyakarta*. STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
- Prof. Jogiyanto HM. (2007). *Sistem Informasi Keperakuan* (A. OFFSET (ed.)). Yogyakarta: Andi Offset.
- Ratminto dan Winarsih, A. S. (2012). *Manajemen Pelayanan Pengembangan*

Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka pelajar.

Robby, U. B., & Tarwini, W. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 10(2), 51–57. <https://doi.org/10.23960/administratio.v10i2.98>

Robot, H., Gosal, R., & Monintja, D. (2019). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Di Dinas Penanaman Miodal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Eksekutif*, 3(3), 1–8.

Santoso, B. (2001). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Perceived Enjoyment Terhadap Penerimaan Teknologi Informasi. *Jurnal Studi Akuntansi Indonesia*, 1998, 1–15.

Sari, P. P. (2018). Pemanfaatan Teknologi Digital Sebagai Percepatan Berusaha Oleh Ekonomi Kreatif. *Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 7(3), 135–144.

Schwab, K. (2019). The Global Competitiveness Report 2019. In Klaus Schwab & World Economic Forum (Eds.), *World Economic Forum*.

Septiana, M. (2020). *Implementasi Kebijakan Online Single Submission (OSS) Dalam Rangka Mempermudah Izin Lokasi di Wilayah Kabupaten Bekasi*. Politeknik STIA LAN Jakarta.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (Ed.3). Yogyakarta: ANDI OFFSET.

Peraturan

Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 2019 tentang Percepatan Kemudahan Berusaha.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal

Peraturan Menteri Koordinator Perekonomian Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengalihan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Pengelolaan Sistem *Online Single Submission* Kepada Badan Koordinasi Penanaman Modal

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik.

Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.

Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta

Website

www.bkpm.go.id

www.oss.go.id

Lampiran 1 Riwayat Hidup Penulis

RIWAYAT HIDUP PENULIS

Nama Penulis : Yulia Eka Susanty

Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 7 Juli 1984

Alamat dan Nomor Telepon : Jl. Mampang Prapatan XI Gang Citra No. 8, Tegal Parang, Kota Jakarta Selatan, Provinsi DKI Jakarta 12790/ 081373882030

Email/ Surel : [yuliaeka@bkpm.go.id/](mailto:yuliaeka@bkpm.go.id)
yulia.susanty01@gmail.com

Nama Instansi : Direktorat Pelayanan Fasilitas Berusaha,
Kementerian Investasi/ BKPM

Alamat Instansi dan Nomor Telepon : Jl. Gatot Subroto No. 44 Jakarta Selatan, Provinsi DKI Jakarta/ (021)525-2008 ext 2412

Jabatan : Analis Kepabeanaan

Pangkat dan Golongan : Penata/ IIIc

Riwayat Pendidikan : SD N 142 Palembang
SMP N 6 Palembang
SMA N 15 Palembang
Prodip III Teknik Elektro Politeknik Negeri Sriwijaya
Sarjana Teknik Universitas Sriwidjaya
Magister Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta

Riwayat Pekerjaan : PT. Sucofindo (Persero) 2013-2014
Direktorat Pelayanan Fasilitas Berusaha
Kementerian Investasi/BKPM 2014-saat ini

Lampiran 2 Panduan Wawancara Bagi Pelaku Usaha

No.	Aspek	Sub Aspek
1.	Persepsi kebermanfaatan	Alasan pelaku usaha datang berkonsultasi tatap muka (tidak berkonsultasi melalui email, call center)
		Keefektifan system oss bagi user
		Efisien waktu bagi user
		Informasi tersedia bagi user
		Tampilan system oss bagi user
2.	Persepsi kemudahan penggunaan	Hambatan pengguna system OSS
		Kemudahan pengguna system OSS
		Flexibilitas system OSS bagi user
		Evaluasi system OSS dari user

**Lampiran 3 Panduan Wawancara Petugas IT Pelayanan Perizinan Berusaha
Di Kementerian Investasi/Bkpm**

No.	Aspek	Sub Aspek
1.	Persepsi kebermanfaatan	Informasi yang tersedia
		Kebutuhan pengguna
		Evaluasi sistem
		Informasi terkini
2.	Kemudahan penggunaan	Tampilan system OSS
		Friendly user

POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA

Lampiran 4 Panduan Wawancara Petugas Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Dengan Sistem OSS Di Kementerian Investasi/Bkpm

No.	Aspek	Sub Aspek
1.	Persepsi kebermanfaatan	Alasan pelaku usaha datang berkonsultasi tatap muka ke Kementerian Investasi/BKPM
		Berapa banyak dalam sehari melayani konsultasi tatap muka
		Mengapa layanan tatap muka dibatasi
		Keefektifan dalam pelayanan
		Efisiensi pelayanan bagi petugas
		Tampilan system bagi petugas
		Informasi tersedia untuk pelayanan
2.	Persepsi kemudahan penggunaan	Hambatan apa yang dihadapi
		Kemudahan dalam memberikan pelayanan bagi petugas
		Flexibilitas system OSS bagi petugas
		Evaluasi system OSS oleh petugas

Lampiran 5 Hasil Penelitian Kuantitatif

Gambaran karakteristik sampel

Tabel Lampiran 1 Distribusi Karakteristik Responden

No.	Karakteristik		N	%
1.	Jenis kelamin	Laki-laki	113	38,4
		Perempuan	181	61,6
		Total	294	100
2.	Pendidikan Terakhir	SD	0	0
		SMP	0	0
		SMA	22	7,5
		S1	199	67,7
		S2	47	16
		Lainnya	26	8,8
		Total	294	100
3.	Perizinan Usaha	Sendiri (Perusahaan atau kantor sendiri)	202	68,7
		Orang lain	92	31,3
		Total	294	100
4.	Bidang Usaha	Industri	161	54,8
		Non Industri	133	45,2
		Total	294	100
5.	Frekuensi Tatap muka	1 kali	115	39,1
		>2 kali atau <5 kali	92	31,3
		>5 kali	87	29,6
		Total	294	100

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa para responden yang mengisi kuesioner penelitian merupakan pelaku usaha yang didominasi oleh pelaku usaha industri dan datang ke BKPM dengan frekuensi tatap muka 1 kali sebanyak 39,1%, akan tetapi, frekuensi tatap muka lainnya yaitu >2 kali atau <5 kali dan >5 kali juga berada pada angka yang tidak terlalu signifikan perbedaannya.

Efektivitas konsultasi melalui telepon

Tabel Lampiran 2 Distribusi Frekuensi Konsultasi Telepon

No.	karakteristik		n	%
	Konsultasi telepon	Ya	173	58,8
		Tidak	121	41,2
		Total	294	100

Penelitian ini mencatat bahwa para pelaku usaha melakukan konsultasi telpon sebesar 58,8%

Tabel Lampiran 3 Distribusi Efektivitas Konsultasi Melalui Telepon

No	item	Deskripsi pertanyaan	Frekuensi	%
1	Respon telepon	Sangat lambat	46	20,8
		Lambat	54	24,4
		Sedang	36	16,3
		Cepat	27	12,2
		Sangat cepat	10	4,5
		Total		173
2	Kemampuan menjawab	Sangat kurang	4	2,3
		Kurang	16	9,2
		Sedang	35	20,2
		Baik	60	34,7
		Sangat baik	58	33,5
Total		173	100	
3	Kemampuan menyelesaikan masalah	Sangat tidak puas	5	2,9
		Tidak puas	21	12,1
		sedang	39	22,5
		Puas	49	28,3
		Sangat puas	59	34,1
Total		173	100	

Penelitian ini mendapatkan data bahwa respon konsultasi melalui media telepon berada pada nilai dengan kategori lambat sebesar 24,4%, akan tetapi para petugas pelayanan memiliki kemampuan menjawab pada kategori baik sebesar 34,7% dan kemampuan menyelesaikan masalah berada pada kategori sangat puas sebesar 34,1%.

Efektivitas konsultasi melalui email

Tabel Lampiran 4 Distribusi frekuensi konsultasi melalui email

No.	Karakteristik		n	%
	Konsultasi email	Ya	188	63,9
		Tidak	106	36,1
		Total	294	100

Data hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa pelaku usaha telah melakukan konsultasi melalui email dalam kegiatan sebesar 63%.

Tabel Lampiran 5 Distribusi Efektivitas Konsultasi Melalui Email

No	Item	Deskripsi pertanyaan	Frekuensi	%
1	Respon email	Sangat lambat	38	20,2
		Lambat	82	43,6
		Sedang	33	17,6
		Cepat	21	11,2
		Sangat cepat	14	7,4
	Total		188	100
2	Kemampuan menjawab	Sangat kurang	13	6,9
		Kurang	27	14,4
		Sedang	65	34,6
		Baik	59	31,4
		Sangat baik	24	12,8
	Total		188	100
3	Kemampuan menyelesaikan masalah	Sangat tidak puas	14	7,4
		Tidak puas	35	18,6
		sedang	82	43,6

		Puas	37	19,7
		Sangat puas	20	10,6
	Total		188	100

Penelitian ini menunjukkan bahwa respon email dari persepsi responden berada pada kategori lambat sebesar 43,6% dengan kemampuan menjawab oleh petugas pelayanan dalam kategori sedang sebesar 34,6%. Item terakhir mengenai kemampuan menyelesaikan masalah oleh para petugas pelayanan berada pada kategori sedang sebesar 43,6%.

Informasi yang tersedia di website

Tabel Lampiran 6 Distribusi Informasi Yang Tersedia Pada Website OSS

No	Item	Deskripsi pertanyaan	Frekuensi	%
1	Informasi relevan dan up to date	Sangat kurang	4	1,4
		Kurang	24	8,2
		Sedang	69	23,5
		Baik	105	35,7
		Sangat baik	92	31,3
	Total		294	100
2	FAQ menjawab pertanyaan	Sangat kurang	12	4,1
		Kurang	27	9,2
		Sedang	75	25,5
		Baik	103	35,0
		Sangat baik	77	26,2
	Total		294	100
3	Petunjuk pengisian	Sangat kurang	6	2,0
		Kurang	19	6,5
		Sedang	88	29,9
		Baik	89	30,3
		Sangat baik	92	31,3
	Total		294	100
4	Kesulitan pada sistem	Prosedur perizinan	72	24,5
		Kesulitan dalam upload dokumen	14	4,8

		Sering kali terkendala error system	126	42,9
		Sistem yang tidak user friendly	29	9,9
		lainnya	53	18.0
		total	294	100

Penelitian ini mendapatkan gambaran yang baik mengenai informasi yang tersedia di website. Gambaran yang tersedia mengenai informasi relevan dan up to date berada pada kategori baik sebesar 35,7%, FAQ menjawab pertanyaan berada pada kategori baik sebesar 35% sedangkan pada petunjuk pengisian berada pada kategori sangat baik sebesar 31,3%. Penelitian ini juga mendapatkan gambaran mengenai kesulitan apa yang paling banyak dirasakan oleh para responden yaitu pelaku usaha sering kali mengalami terkendala error system.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

Lampiran 6 Hasil Penelitian Kualitatif

Gambaran karakteristik partisipan

Berdasarkan kriteria inklusi pada penelitian ini penelitian mendapatkan 8 *key informan* yang terdiri dari 4 orang pelaku usaha dan 4 orang petugas pelayanan dari Kementerian Investasi/BKPM. Karakteristik pelaku usaha dijelaskan pada tabel.

Tabel Lampiran 7 Karakteristik responden pelaku usaha

Informan	Jabatan	Pendidikan Terakhir	Jenis Kelamin	Umur (Tahun)	Frekuensi Kunjungan Konsultasi Pelayanan Perizinan (Kali)
1	Staf Perizinan	S1	Perempuan	43	>5 kali
2	Manager Regulatory	S1	Laki-laki	41	20 kali
3	Corporate Lawyer	S1	Laki-laki	31	5 kali
	General Manager	S1	Perempuan	58	> 5 kali

Tabel Lampiran 8 Karakteristik Responden Petugas Pelayanan

Informan	Jabatan	Pendidikan Terakhir	Jenis Kelamin	Umur (Tahun)	Masa Kerja (Tahun)
1	Kepala Seksi Pelayanan Sektor Sekunder	S2	Laki-laki	38	11
2	Analisis Kepabeanan (Petugas Front Office)	S1	Laki-laki	29	4

3	Petugas Front Office	S1	Perempuan	29	8
4	ENT/ Tenaga Kerja Project (Petugas IT)	S1	Laki-laki	33	9

Hasil Analisa Tematik

Analisa data dilakukan setelah didapatkan data hasil wawancara baik dari pelaku usaha dan petugas pemberi layanan. Peneliti membaca berulang-ulang untuk mendapatkan makna yang terkandung dalam percakapan yang dilakukan. Peneliti melanjutkan kegiatan analisis untuk membuat koding dengan cara mencari kata kunci. Kata kunci tersebut digunakan oleh peneliti untuk membuat kategori dan tema.

Tabel Lampiran 9 Kategori dan Tema

Kategori	Tema
Ketidakpuasan pelaku usaha dalam komunikasi non tatap muka	Faktor-faktor penyebab pemilihan konsultasi tatap muka
Penjelasan dan penyelesaian masalah didapatkan secara langsung oleh pelaku usaha	
Kekurangan system OSS	
Kompetensi petugas pelayanan di daerah yang kurang memadai	

Lampiran 7 Validitas dan Reabilitas

Validitas Pertanyaan Konsultasi Via Telepon

Correlations

		soal1	soal2	soal3	total
soal1	Pearson Correlation	1	.655**	.654**	.867**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	173	173	173	173
soal2	Pearson Correlation	.655**	1	.879**	.922**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	173	173	173	173
soal3	Pearson Correlation	.654**	.879**	1	.925**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	173	173	173	173
total	Pearson Correlation	.867**	.922**	.925**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	173	173	173	173

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reabilitas Pertanyaan Konsultasi Via Telepon

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	3

Validitas Pertanyaan Konsultasi Via Email

Correlations

		soal1	soal2	soal3	total
soal1	Pearson Correlation	1	.772**	.754**	.908**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	188	188	188	188
soal2	Pearson Correlation	.772**	1	.908**	.952**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	188	188	188	188
soal3	Pearson Correlation	.754**	.908**	1	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	188	188	188	188
total	Pearson Correlation	.908**	.952**	.945**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	188	188	188	188

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reabilitas Pertanyaan Konsultasi Via Email

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.925	3

Validitas informasi sistem

Correlations

		soal1	soal2	soal3	soal4	total
soal1	Pearson Correlation	1	.806**	.684**	.129*	.838**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.027	.000
	N	294	294	294	294	294
soal2	Pearson Correlation	.806**	1	.694**	.112	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.055	.000
	N	294	294	294	294	294
soal3	Pearson Correlation	.684**	.694**	1	.109	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.062	.000
	N	294	294	294	294	294
soal4	Pearson Correlation	.129*	.112	.109	1	.527**
	Sig. (2-tailed)	.027	.055	.062		.000
	N	294	294	294	294	294
total	Pearson Correlation	.838**	.839**	.794**	.527**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	294	294	294	294	294

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reabilitas informasi sistem

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.703	4

Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian





Lampiran 9 Permohonan Penelitian Pada Direktorat Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Industri Kementerian Investasi/BKPM



LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Jl. Administrasi II Pejompongan, Jakarta Pusat 10260
Telp. 5347085, 5328496, 5326396, Fax. 53651793, 5329996
Email : politeknik@stialan.ac.id, website : www.stialan.ac.id

Nomor : 1027/STIA.1.1/PPS.02.3
Sifat : Biasa
Lampiran : Proposal Penelitian Tesis.
Hal : Permohonan Ijin Penelitian Mahasiswa
Program Magister Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta

Jakarta, 20 Juli 2022

**Yth. Direktur Pelayanan Perizinan Berusaha
Sektor Industri Kementerian Investasi/BKPM**
Jl. Gatot Subroto No. 44, Kebayoran Baru,
Jakarta Selatan

Bersama ini dengan hormat kami informasikan, bahwa salah satu mahasiswa kami :

Nama : Yulia Eka Susanty
NPM : 1961002031
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Kebijakan Pembangunan
Judul Tesis : Analisis Kebutuhan Layanan Konsultasi Perizinan Tatap Muka pada Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Kementerian Investasi/ Badan Koordinasi Penanaman Modal

akan melakukan penelitian dalam rangka penulisan tesis di Instansi Ibu.

Sehubungan dengan itu, kami mohon perkenan Ibu untuk memberikan ijin dan membantu mahasiswa tersebut mendapatkan bahan-bahan/data/informasi yang dibutuhkan.

Atas perkenan, bantuan dan kerjasama Ibu, kami ucapkan terima kasih.

an. Direktur
Wakil Direktur I Bidang Akademik,

Dr. Mala Sondang Silitonga, MA

- Tembusan :
1. Direktur;
 2. Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Investasi/BKPM;
 3. Kajur Administrasi Publik;
 4. Kaprodi Program Magister Terapan.

Lampiran 10 Permohonan Penelitian Pada Direktorat Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Non Industri Kementerian Investasi/BKPM



**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

Jl. Administrasi II Pejompongan, Jakarta Pusat 10260
Telp. 5347085, 5328496, 5326396, Fax.53651793, 5329996
Email : politeknik@stialan.ac.id, website : www.stialan.ac.id

Nomor : 1027/STIA.1.1/PPS.02.3
Sifat : Biasa
Lampiran : Proposal Penelitian Tesis.
Hal : Permohonan Ijin Penelitian Mahasiswa
Program Magister Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta

Jakarta, 20 Juli 2022

**Yth. Direktur Pelayanan Perizinan Berusaha
Sektor Non Industri Kementerian Investasi/BKPM**
Jl. Gatot Subroto No. 44, Kebayoran Baru,
Jakarta Selatan

Bersama ini dengan hormat kami informasikan, bahwa salah satu mahasiswa kami :

Nama : Yulia Eka Susanty
NPM : 1961002031
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Kebijakan Pembangunan
Judul Tesis : Analisis Kebutuhan Layanan Konsultasi Perizinan Tatap Muka pada Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Kementerian Investasi/ Badan Koordinasi Penanaman Modal

akan melakukan penelitian dalam rangka penulisan tesis di Instansi Bapak.

Sehubungan dengan itu, kami mohon perkenan Bapak untuk memberikan ijin dan membantu mahasiswa tersebut mendapatkan bahan-bahan/data/informasi yang dibutuhkan.

Atas perkenan, bantuan dan kerjasama Bapak, kami ucapkan terima kasih.

an. Direktur
Wakil Direktur I Bidang Akademik, NA

Dr. Mala Sondang Silitonga, MA

- Tembusan :
1. Direktur;
 2. Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kementerian Investasi/BKPM;
 3. Kajar Administrasi Publik;
 4. Kaprodi Program Magister Terapan.

Lampiran 11 Surat Selesai Penelitian Pada Direktorat Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Industri Kementerian Investasi/BKPM



SURAT KETERANGAN

Nomor: 01 /SK/B.2/A.8/2022

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Septiria Christina, S.TP., M.A.B
NIP : 198103062003122007
Pangkat/Gol. : IV/b – Pembina Tk. I
Jabatan : Direktur Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Industri

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Yulia Eka Susanty
NIP : 198407072014032001
Pangkat/Gol. : III/c
Jabatan : Analis Kepabeanan

Telah selesai melakukan penelitian di Direktorat Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Industri, Kementerian Investasi/BKPM melalui instrumen kuisisioner, wawancara dan telaah dokumen, guna mendapatkan data dan informasi yang diperlukan dalam rangka penyusunan Tesis yang berjudul "Analisis Kebutuhan Layanan Konsultasi Perizinan Tatap Muka Pada Sistem Online Singke Submission di Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal" yang dilakukan pada tanggal 1 Agustus s.d. 14 September 2022.

Jakarta, 3 Oktober 2022

Direktur Pelayanan Perizinan Sektor Industri

Septiria Christina, S.TP., M.A.B

Lampiran 12 Surat Selesai Penelitian Pada Direktorat Pelayanan Perizinan Sektor Non Industri Kementerian Investasi/BKPM



KEMENTERIAN INVESTASI /
BKPM

SURAT KETERANGAN

Nomor: \ /SK/B.1/A.8/2022

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dr. Edy Junaedi, S.STP., M.Si
NIP : 19761130199511100
Pangkat/Gol. : IV/d - Pembina Utama Madya
Jabatan : Direktur Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Non Industri

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Yulia Eka Susanty
NIP : 198407072014032001
Pangkat/Gol. : III/c - Penata
Jabatan : Analis Kepabeanaan

Telah selesai melakukan penelitian di Direktorat Pelayanan Perizinan Berusaha Sektor Non Industri, Kementerian Investasi/BKPM melalui instrumen kuisisioner, wawancara dan telaah dokumen, guna mendapatkan data dan informasi yang diperlukan dalam rangka penyusunan Tesis yang berjudul "Analisis Kebutuhan Layanan Konsultasi Perizinan Tatap Muka Pada Sistem Online Singke Submission di Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal" yang dilakukan pada tanggal 1 Agustus s.d. 14 September 2022.

Jakarta, 4 Oktober 2022

Direktur Pelayanan Perizinan Sektor Non Industri



Dr. Edy Junaedi, S.STP., M.Si

Lampiran 13 Surat Bebas Pustaka



LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

Jl. Administrasi II Pejompongan, Jakarta Pusat 10260
Telp. 5347085, 5328496, 5326396, Fax. 53651793, 5329996
Email : politeknik@stialan.ac.id, Website : www.stialan.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA

No: 1858/PDS.03.3

Perpustakaan Politeknik STIA LAN Jakarta, menerangkan bahwa:

Nama : Yulia Eka Susanty

NPM : 1961002031

Berdasarkan rekap data peminjaman, mahasiswa tersebut sudah tidak memiliki pinjaman buku / koleksi lainnya.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk syarat kelengkapan dokumen sidang tugas akhir.

Jakarta, 21/10/2022

Kepala Unit Perpustakaan,



Saifurrokhman, S.Sos

NIP. 19720513 199702 1 001