BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Indonesia sebagai salah satu negara republik yang memiliki sistem pemerintahan presidensial, memiliki pemisahan kekuasaan antara kekuasaan legislatif dan eksekutif dan presiden sebagai eksekutif tunggal. Sistem pemerintahan diperlukan agar kehidupan bernegara dapat mencapai tujuan yang diharapkan (Mahkamah Konsitusi, 2016). Salah satu pilar penting penyusun sistem pemerintahan yang berfungsi dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat, memastikan hak-hak warga negara terpenuhi, serta mendorong terciptanya kesejahteraan dan pembangunan yang berkelanjutan, semuanya tertuang dalam pelayanan publik. Pemenuhan pelayanan publik menjadi salah satu tugas dan fungsi pemerintah selain pemberdayaan *(empowerment)* serta pembangunan *(development).* Hal ini tertuang dalam UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pelayanan publik menjadi indikator nyata untuk mengukur kinerja pemerintah. Melalui kualitas pelayanan yang diterima, masyarakat dapat secara langsung menilai seberapa baik pemerintah dalam bekerja. Keberhasilan pemerintah dalam menyediakan pelayanan publik yang profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan menciptakan citra positif bagi pemerintah itu sendiri. Saat ini, pemerintah terus berkomitmen untuk memperbaiki sistem pelayanan publik agar

semakin optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini perlu dilakukan karena banyaknya perubahan yang terjadi secara signifikan dalam kebutuhan, harapan dan tuntutan masyarakat kepada pemerintah seiring dengan perkembangan zaman.

Kualitas pelayanan berhubungan dengan penilaian keseluruhan tentang sejauh mana suatu layanan memberikan keunggulan kepada masyarakat, kualitas pelayanan yang tinggi dalam hal ini sangat penting karena berdampak besar pada masyarakat, ekonomi, dan stabilitas sosial suatu negara. Kualitas pelayanan adalah suatu bentuk evaluasi sejauh mana layanan yang disediakan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan, kebutuhan, dan ekspektasi masyarakat yang menerima layanan tersebut. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai bentuk penilaian pelanggan ataupun pengguna layanan, sesuai dengan yang didefinisikan oleh Zeithaml et al., (1988) sebagai suatu bentuk pengukuran keseluruhan, atau sikap, terkait dengan tingkat keunggulan dalam pelayanan (Sulistiyowati, W. 2018).

Penting bagi pemerintah untuk memastikan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka karena hal ini dapat membentuk hubungan yang positif. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui lima dimensi yang mencakup *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati), yang dicetuskan oleh Zeithaml, Parsuramaan, dan Berry (dalam Hardiansyah, 2011).

Berdasarkan data yang berhasil dikumpulkan menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik Indonesia masih dijumpai permasalahan. Menurut *The Global Economy* tahun 2019, kualitas pelayanan publik Indonesia masih jauh tertinggal dari lima besar negara dengan layanan terbaik seperti Finlandia, Norwegia, Belanda, Swedia dan Jerman, dengan berada di peringkat 82 dari 176 negara (Kemenkeu.go.id, 2020). Maraknya pungutan liar, pelayanan yang tidak tepat waktu, petugas pemberi layanan yang tidak kompeten serta penanganan pelayanan yang bertele-tele, menjadi potret pelayanan publik Indonesia saat ini (Ombudsman.go.id, 2023b). Ditambah lagi dalam mengurus perizinan yang harus dilakukan bolak-balik dari satu kantor ke kantor lain. Ini bertambah sulit karena jaraknya yang cukup berjauhan. Hal demikian mengakibatkan masyarakat malas berurusan dan memilih jalan pintas dengan menyuap petugas atau menggunakan calo (Ombudsman.go.id, 2023a).

Kualitas pelayanan publik di Indonesia yang belum optimal, sejalan dengan masalah yang masih sering terjadi terkait pelayanan perizinan berusaha. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2021 mendefinisikan perizinan berusaha, yaitu suatu legalitas yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatannya. Kompleksitas birokrasi dalam pengurusan izin dan kecenderungan korupsi pada proses perizinan menjadi hambatan utama investasi di Indonesia (Osenboorg dalam Christiawan et al., 2021).

Proses perizinan yang cukup sulit karena mekanisme dilakukan secara manual yang mengharuskan pemohon mengisi formulir di berbagai instansi terkait, serta perlunya menyiapkan banyak dokumen, berakibat pada lamanya waktu yang

diperlukan dalam proses penerbitan perizinan tersebut. Hal ini menjadi alasan pemerintah untuk membenahi proses permasalahan perizinan berusaha di Indonesia (hukumonline.com, 2020).

Pemerintah Indonesia mereformasi pelayanan publik bidang perizinan dimulai sejak diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PSTP), dari sini segala proses perizinan dilakukan pada satu tempat *(One Stop Service)*. Namun dalam perkembangannya masih ditemukan masalah, prosedur yang sangat kompleks dan cenderung berbelit-belit oleh petugas penyelenggara layanan membuat masyarakat enggan dan malas untuk mengurus perizinan. Oleh sebab itu, pemerintah berupaya mencari perbaikan masalah tersebut (Rusmanto, 2017).

Perbaikan pelayanan perizinan berusaha terus dilakukan oleh pemerintah. Hal ini sangat berperan penting sebagai upaya menguatkan daya saing nasional maupun lokal yang sejalan dengan meningkatnya persaingan global serta demi terwujudnya praktik *good governance* yang transparan, berkualitas, dan kredibel (Setiadi et al., 2021). Dalam mencapai langkah tersebut, pemerintah mengeluarkan PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik serta Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 2019 tentang Percepatan Kemudahan Berusaha.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik mendefinisikan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* yang

selanjutnya disingkat OSS adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.

Tujuan dari penerbitan regulasi tersebut adalah untuk menyederhanakan proses perizinan guna memfasilitasi kemudahan berusaha. Salah satu bentuk penyederhanaan ini adalah melalui perizinan usaha terintegrasi secara elektronik *(Online Single Submission/OSS)* (Christiawan et al., 2021). Sistem ini bertujuan untuk menyederhanakan proses penerbitan izin usaha yang rumit, baik di tingkat pusat maupun daerah. Semua perizinan ini mampu secara mudah dilakukan melalui satu pintu, yaitu OSS. Apalagi sistem ini menjanjikan pengurusan perizinan yang cepat, dan hanya membutuhkan waktu 30 menit hingga satu jam (Setiadi et al., 2021).

Pemerintah pusat meluncurkan *(Online Single Submission)* atau OSS pada 8 Juli 2018 yang kemudian diikuti oleh DPMPTSP Kota Bogor yang meluncurkan perizinan usaha terintegrasi secara elektronik/OSS ini pada 4 Agustus 2021 sejalan dengan yang telah tertuang dalam Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 84 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas PMPTSP Kota Bogor.

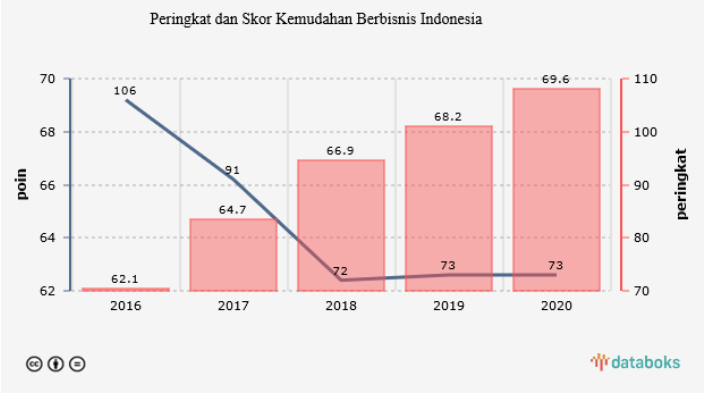
Berangkat dari konsep “kemudahan” ini pelaku usaha hanya perlu mengunggah dokumen dan memilih jenis usaha serta jenis perizinan yang tersedia di OSS, kemudian dokumen tersebut akan otomatis didistribusikan ke seluruh wilayah di Indonesia ini. Tetapi pelaksanaannya ternyata tidak semudah itu,

terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan dari penerapan sistem OSS, yang dinilai belum lengkap dalam menyediakan jenis usaha dan perizinan yang ada di Indonesia, serta persoalan sistem yang belum sepenuhnya terintegrasi dengan daerah.

Sistem OSS yang dijalankan pada tahun 2018 belum berhasil memberikan kemudahan berusaha. Hal ini ditunjukkan oleh tidak adanya perubahan signifikan pada peringkat kemudahan berusaha di Indonesia. Terbukti dari hasil survei oleh Bank Dunia terkait *(Ease of Doing Business/EOBD)* pada tahun 2019, Negara Indonesia berada pada urutan 73 dari 190 negara di dunia, urutan ini stagnan seperti tahun sebelumnya di tahun 2018 (Ginting et al., 2022).

Gambar 1.1 Kemudahan Berbisnis Indonesia Stagnan Pada Peringkat 73

No	Negara	Peringkat Dunia	Peringkat di Asia Timur dan Pasifik
1	Singapore	2	1
2	Hong Kong	3	2
3	Malaysia	12	3
4	Thailand	21	5
5	Brunei Darussalam	66	7
6	Vietnam	70	8
7	Indonesia	73	10



Sumber: Artikel Jurnal (Ginting et al., 2022) dan *Katadata Media Network*

Kendala lainnya yang ditemukan seperti legalitas yang belum sah, serta implementasi yang belum optimal akibat kurangnya sosialisasi dan publikasi yang mengakibatkan masyarakat masih banyak yang belum mengetahui tentang sistem

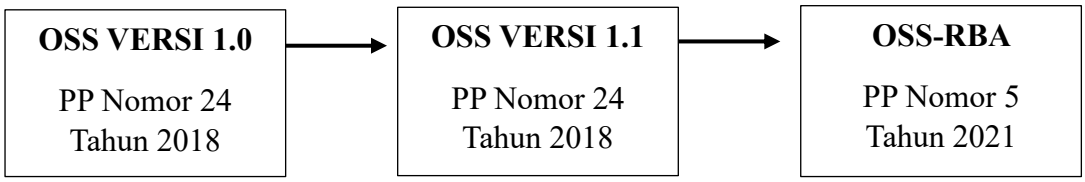
perizinan dan aplikasi yang disediakan pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah terus berusaha memperbaiki program OSS untuk menciptakan iklim investasi yang lebih baik (Lestari & Zulkarnaini, 2023).

Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik yang menargetkan adanya kemudahan dalam proses perizinan berusaha, nyatanya belum mampu dilaksanakan dengan optimal. Pemerintah berupaya untuk menyempurnakan sistem aplikasi OSS yang sebelumnya OSS versi 1.0, kemudian pada tahun 2020 diluncurkan OSS versi 1.1. Dalam pengembangannya OSS versi 1.1 perbaikan pada struktur basis data menjadi fokus utama. Pengelolaan izin kini mencakup wilayah perairan dan laut, bukan hanya daratan sehingga menciptakan tingkat kompleksitas regulasi yang lebih tinggi. Inovasi ini menunjukkan perbedaan signifikan dari versi sebelumnya yang hanya berfokus pada izin daratan dan daftar komitmen (Gunawan et al., 2023).

Pada tahun 2021, menanggapi respons atas kekompleksan penggunaan OSS versi 1.1 ini, pemerintah kembali menyempurnakan sistem OSS menjadi OSS-RBA *(Online Single Submission Risk Based Approach)* atau yang umum dikenal dengan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Ini merupakan pengaturan baru yang didasarkan pada PP Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang merupakan aturan pelaksanaan ketentuan Pasal 12 Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. Perizinan berusaha berbasis risiko merupakan legalitas bagi pelaku usaha dalam memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatan berdasarkan tingkat risiko dari kegiatan usaha yang dijalankan. Hal ini dilakukan dengan membagi menjadi beberapa kelompok

risiko. Zona Hijau (risiko rendah), Zona Kuning (risiko menengah) sampai pada Zona Merah (risiko tinggi).

Gambar 1. 2 Bagan Perkembangan Sistem Perizinan Berusaha



Sumber: Olahan Peneliti, 2024

Gambar 1. 3 Perbedaan OSS 1.1 dan OSS-RBA

No	KOMPONEN	OSS 1.1	OSS RBA
1.	Dasar Hukum	PP Nomor 24 Tahun 2018	PP Nomor 5 Tahun 2021
2.	Klasifikasi Usaha	Berdasar Pada Jumlah Modal	Berdasar pada Resiko dari kegiatan Usaha
3.	Skala Usaha	- Mikro - Kecil, - Menengah, - Besar	- Resiko rendah - Resiko Menengah Rendah - Resiko Menengah Tinggi - Resiko tinggi
4.	Penetapan Pemenuhan Komitmen	Berdasarkan Skala Usaha dan KBLI	Berdasarkan pada KBLI dan Skala Usaha
5.	Waktu	Tidak Memiliki Standar Waktu Pengurusan	Setiap Jenis Perizinan Memiliki Standar Waktu Jelas
6.	Biaya	Masih terdapat Perizinan yang harus dimohonkan melalui Kementerian atau Lembaga terkait dan/atau Daerah.	Semua biaya dibayarkan secara *online* melalui *system*, berdasarkan ketentuan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) atau Retribusi.
7.	Pengawasan	Tidak terdapat system pengawasan khusus	Terdapat subsistem pengawasan. (Pasal 211 PP 5/2021).

Sumber: Data Olahan (Lestari & Zulkarnaini, 2023)

Kota Bogor menjadi salah satu kota yang menerapkan layanan perizinan berusaha berbasis risiko (OSS-RBA) sesuai dengan Peraturan Walikota Bogor Nomor 102 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko di Kota Bogor. Melalui Dinas PMPTSP Kota Bogor, penerapan OSS-RBA

ini dilakukan di segala kepengurusan perizinan berusaha, yang pelayanannya juga tersedia di Mal Pelayanan Publik "Grha Tiyasa" Kota Bogor. Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.

Pembangunan MPP ini merupakan inovasi perbaikan Pemerintah Kota Bogor sebagai bagian dari implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia atau dikenal juga dengan (KEMENPAN-RB) Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, di mana seiring meningkatnya komitmen politik terhadap Mal Pelayanan Publik, diterbitkannya juga Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 89 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik.

Mal Pelayanan Publik "Grha Tiyasa" Kota Bogor ini berhasil diresmikan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Syafruddin bersama Wali Kota Bogor Bima Arya Sugiarto pada tanggal 26 Agustus 2019 yang sampai saat ini telah memiliki lebih 145 layanan dari 14 instansi. Dalam PERPRES RI Nomor 89 Tahun 2021 Pasal 2 menjabarkan terkait tujuan didirikannya MPP di antaranya, yakni:

a. Mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan; dan

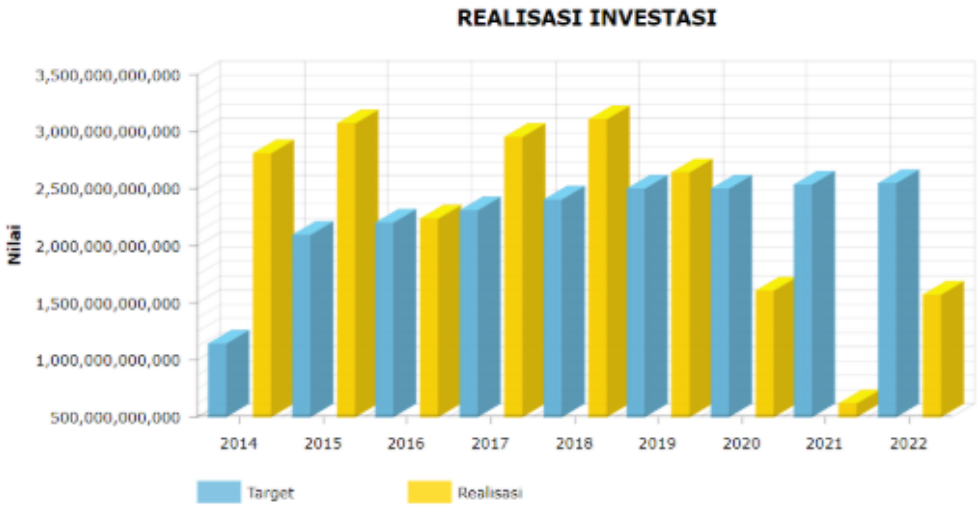
b. Meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha.

Berangkat dari pencapaian tujuan ini, MPP “Grha Tiyasa’ Kota Bogor sekaligus berfungsi sebagai pusat layanan terpadu bagi masyarakat dan pelaku usaha, dengan diterapkannya OSS-RBA ini, diharapkan proses perizinan menjadi lebih efisien dan transparan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tentu itu menjadi harapan atau target yang ingin dicapai.

Kenyataannya di lapangan, penerapan sistem baru ini tidak terlepas dari berbagai tantangan. Hal ini terkait adaptasi terhadap teknologi baru, integrasi data antar instansi, serta pemahaman dan kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem tersebut. Meskipun Mal Pelayanan Publik "Grha Tiyasa" di Kota Bogor mendapat penilaian tinggi dari masyarakat di *Google Maps* dengan *rating* 4,9 dari 5, namun masih terdapat beberapa masalah dalam pelayanan perizinan berbasis risiko (OSS-RBA) di sana. Ketidaksesuaian antara *rating* tinggi tersebut dengan temuan permasalahan menjadi salah satu alasan mengapa penelitian difokuskan di lokasi tersebut.

Pelayanan perizinan berusaha berperan krusial dalam menentukan realisasi investasi di suatu wilayah. Proses perizinan yang lancar dan efisien memberi sinyal positif kepada investor tentang lingkungan bisnis yang ramah dan andal. Sebaliknya, kesulitan atau kerumitan dalam perizinan dapat menghambat investasi. Pemerintah hendaknya memprioritaskan penyederhanaan dan peningkatan efisiensi dalam proses perizinan guna mendorong pertumbuhan ekonomi dan investasi yang berkelanjutan.

Gambar 1. 4 Diagram Realisasi Investasi Kota Bogor



Sumber: DPMPTSP Kota Bogor, 2023

Permasalahan pertama terlihat bahwa penerapan sistem OSS-RBA yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Bogor belum menunjukkan adanya peningkatan pada diagram realisasi investasi (Lihat gambar 1.4). Penurunan yang cukup tajam dalam investasi terlihat pada tahun 2021, di mana pencapaian realisasi secara nyata berada jauh di bawah target yang telah ditetapkan untuk periode yang sama. Hal ini menandakan bahwa meskipun sistem OSS-RBA telah diterapkan, namun tidak mampu mendorong kinerja investasi sesuai harapan pada tahun tersebut. Pada tahun 2022, terdapat sedikit tanda-tanda peningkatan. Meskipun begitu, investasi yang berhasil dicapai masih jauh dari target yang telah ditetapkan sebelumnya. Ini menandakan bahwa meskipun ada perbaikan, namun sistem OSS-RBA belum mampu secara efektif mengubah tren investasi yang telah terbentuk, atau mungkin masih memerlukan penyesuaian lebih lanjut untuk memberikan dampak yang diharapkan.

Gambar 1. 5 Tabel Rekapitulasi Jumlah Perizinan

Tahun 2021			Tahun 2022	
No.	**Bulan**	**Jumlah**	**Bulan**	**Jumlah**
1.	Januari	710	Januari	432
2.	Februari	614	Februari	425
3.	Maret	776	Maret	628
4.	April	702	April	544
5.	Mei	490	Mei	465
6.	Juni	630	Juni	746
7.	Juli	323	Juli	620
8.	Agustus	395	Agustus	611
9.	September	701	September	650
10.	Oktober	507	Oktober	559
11.	November	557	November	528
12.	Desember	576	Desember	415
Total		**6981**	**Total**	**6623**

Sumber: Data DPMPTSP Kota Bogor 2023 (Tengku et al., 2023)

Permasalahan kedua yang berhasil ditemukan terlihat berdasarkan gambar tabel di atas, setelah diterapkannya OSS-RBA ini justru terjadi penurunan jumlah perizinan yang dikeluarkan antara tahun 2021 dengan tahun 2022. Pada tahun 2021, jumlah perizinan yang dikeluarkan adalah sebanyak 6981 perizinan, sedangkan pada tahun 2022, jumlah tersebut menurun menjadi hanya sebanyak 6623 perizinan. Selisih perizinan di antara kedua tahun tersebut adalah sebanyak 358 perizinan.

Permasalahan lainnya, berdasarkan data Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat, menghimpun beberapa aspek permasalahan implementasi OSS-RBA yang dilaksanakan oleh Dinas PMPTSP Kabupaten dan Kota di Provinsi Jawa Barat, salah satunya termasuk Kota Bogor.

Tabel 1.1 Permasalahan OSS-RBA di Kota Bogor

SISTEM OSS RBA		
1.	Hak Akses	-
2.	Fitur Notifikasi	Terkait Perbaikan, Penolakan dan Disetujui tidak ada notifikasi yang muncul di akun pelaku usaha, jadi pemohon harus selalu mengecek dimenu pelacakan
3.	Menu dan Fungsi pada layer unit pengawasan	Pada akun pengawasan belum ada fitur untuk pengawasan, hanya muncul menu Pencabutan dan pengaduan
4.	Menu dan Fungsi pada layer unit Pengolah Data	Belum muncul menu apapun
5.	Fitur Filter dan Menampilkan Baris	Menu Filter dan menampilkan baris sesuai kebutuhan belum berfungsi sebagaimana mestinya
6.	Fitur Rekapitulasi Izin	Tidak tampil menu untuk rekapitulasi izin yang telah terdaftar
7.	Tidak Muncul Email yang sudah terdaftar	Banyak pelaku usaha NIK sudah pernah didaftarkan, akan tetapi tidak muncul email yang pernah didaftarkan
8.	Badan Usaha Koperasi	Akun Koperasi masih belum berjalan dengan baik, kami mendapati akun koperasi tidak dapat didaftarkan dengan notif gagal
INFORMASI & PENGETAHUAN TEKNIS		
1.	Informasi OSS RBA	Mayoritas pelaku usaha belum mengetahui informasi terkait OSS RBA dan belum banyak yang mengetahui cara migrasi dari OSS Versi 1.1, terutama pelaku usaha UMK
2.	Informasi dari K/L/D Terkait KBLI dan Persyaratannya	Kami DPMPTSP Kab/Kota dibuat bingung oleh dokumen persyaratan yang diminta oleh system OSS berdasarkan Permen.
PERSYARATAN		
1.	NSPK (Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria)	Masih ada KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia) yang belum tercantum pada NSPK, yang kami banyak temukan pada sektor Pariwisata
2.	Upload Persyaratan	Pada saat pelaku usaha mengunggah dokumen atau persyaratan, setelah selesai diunggah sering terjadi gagal review dokumen yang telah diupload
3.	Informasi Persyaratan	Ada Sebagian KBLI walaupun tingkat **Resiko Menengah Tinggi dan Tinggi**, di menu informasi tidak menampilkan **Persyaratan perizinan berusaha** secara detail apa yang harus dipersyaratkan dan diunggah pada system. Pelaku usaha harus direpotkan mencari penjelasan persyaratan yang diminta pada dokumen Peraturan Menteri

Sumber: *https://bit.ly/PermasalahanOSSRBA*

Permasalahan OSS-RBA yang dilihat dari aspek Sistem OSS-RBA, aspek Persyaratan dan aspek Informasi dan Pengetahuan Teknis pada gambar di atas, dapat dikaitkan dengan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, khususnya dimensi *Tangible* (bukti fisik). Dimensi ini mencakup fasilitas, teknologi pendukung, dan perlengkapan yang seharusnya memberikan pengalaman positif kepada pengguna layanan dan memperkuat persepsi mereka terhadap kualitas. Namun, masalah pada sistem menunjukkan bahwa fasilitas aplikasi yang ada belum optimal, yang berarti dimensi *Tangible* (bukti fisik) belum sepenuhnya memadai.

Permasalahan lainnya ditemukan dalam dokumen Rencana Strategis (Renstra) Dinas PMPTSP Kota Bogor tahun 2019 – 2024, di mana banyak pemohon dan pelaku usaha yang masih belum memahami dengan baik proses layanan perizinan OSS-RBA yang dijalankan secara *online*. Ini ditandai dengan masih banyaknya masyarakat yang merasa kebingungan, apalagi bagi mereka yang belum sepenuhnya melek teknologi.

Kurangnya pemahaman yang meluas mengenai sistem OSS-RBA menunjukkan perlunya sosialisasi yang lebih intensif. Ini sering dikeluhkan oleh pemohon dan pelaku usaha. Masalah ini terkait dengan dimensi *Responsiveness* menurut Zeithaml, yang mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan pengguna layanan dengan cepat dan efektif. Namun kenyataannya dimensi ini belum diterapkan secara maksimal bagi pemberi pelayanan di MPP dalam proses pelayanan perizinan OSS-RBA. Sistem ini dirancang untuk mempermudah perizinan, banyak masyarakat masih kesulitan memahami kerangka kerjanya, yang membuat sebagian besar dari

pemohon/masyarakat pengguna layanan kembali ke petugas pengaduan karena mengalami kesulitan dalam prosedur permohonan izin yang dilakukan secara elektronik atau *online.*

Beberapa butir permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, menunjukkan belum optimalnya penerapan sistem OSS-RBA di Mal Pelayanan Publik "Grha Tiyasa" Kota Bogor, ini sekaligus menjelaskan sulitnya pencapaian tujuan didirikannya MPP itu sendiri. Hal ini juga mengakibatkan belum tercapainya perwujudan Kota Bogor sejahtera yang tertuang dalam Rencana Strategis Dinas DPMPTSP Kota Bogor tahun 2019-2024 dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang responsif, murah, mudah dan cepat.

Populasi yang terus berkembang hingga saat ini menuntut Pemerintah Kota Bogor untuk turut ambil bagian dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas bagi seluruh penduduk di Kota Bogor terutama terkait dengan pelayanan perizinan berusaha. Melalui Dinas PMPTSP Kota Bogor yang memelopori berdirinya Mal Pelayanan Publik "Grha Tiyasa" ini bertujuan sebagai salah satu langkah perbaikan dalam pelayanan perizinan berusaha di Kota Bogor itu sendiri.

Berdasarkan pemaparan permasalahan yang telah dijelaskan pada paragraf di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Mal Pelayanan Publik "Grha Tiyasa" Kota Bogor. Adapun urgensi dilakukannya penelitian ini, yaitu untuk melihat dan mendeskripsikan kualitas pelayanan MPP "Grha Tiyasa" Kota Bogor dalam menyediakan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko (OSS-RBA) bagi

pelaku usaha di daerah setempat, yang terfokus pada dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parassuraman dan Berry (dalam Hardiansyah, 2011), yaitu *Tangibles, Realibity, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy.*

Konsep "kemudahan" sebagai tonggak tujuan dari diluncurkannya OSS-RBA ini, apakah telah berjalan optimal dan berkualitas baik diterapkan melalui MPP tersebut sehingga mampu mencapai target tujuannya yang tertuang dalam Peraturan Presiden RI Nomor 89 tahun 2021. Oleh karena itu, sesuai uraian di atas untuk meneliti dan menilai kualitas pelayanan perizinan berusaha pada Mal Pelayanan Publik (MPP), penulis melakukan penelitian dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko *(Online Single Submission Risk Based Approach)* pada Mal Pelayanan Publik "Grha Tiyasa" Kota Bogor.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Penurunan jumlah perizinan yang dikeluarkan beberapa tahun terakhir.
2. Kendala pada aspek sistem OSS-RBA, aspek Persyaratan serta Informasi dan Pengetahuan yang menandakan dimensi *Tangible* (Bukti Fisik Aplikasi) belum optimal.
3. Kurangnya pemahaman yang meluas mengenai sistem OSS-RBA bagi pemohon pelaku usaha sejalan dengan kurangnya sosialisasi yang lebih intensif yang menandakan dimensi *Responsiveness* petugas layanan yang belum maksimal merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efektif.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko *(Online Single Submission Risk Based Approach)* pada Mal Pelayanan Publik (MPP) "Grha Tiyasa" Kota Bogor?
2. Apa saja faktor pendorong dan penghambat kualitas pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko *(Online Single Submission Risk Based Approach)* pada Mal Pelayanan Publik (MPP) "Grha Tiyasa" Kota Bogor?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko *(Online Single Submission Risk Based Approach)* pada Mal Pelayanan Publik (MPP) "Grha Tiyasa" Kota Bogor.
2. Untuk menganalisis faktor pendorong dan penghambat kualitas pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko *(Online Single Submission Risk Based Approach)* pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Grha Tiyasa Kota Bogor.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat dijadikan sumber literatur bagi akademisi yang melakukan penelitian dengan landasan materi yang relevan dan koheren sehingga dalam melakukan penelitian para akademisi tidak kekurangan dan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai analisa yang valid untuk disertakan sebagai referensi saat melakukan penelitian dengan bahasan yang sama dengan penelitian ini.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

   Melalui pelaksanaan penelitian ini, peneliti dapat mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh selama studi akademiknya dalam proses penelitian ini.

2. Bagi Instansi Terkait

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan solusi dari pihak luar organisasi terkait kualitas pelayanan perizinan berbasis risiko pada Mal Pelayanan Publik "Grha Tiyasa" Kota Bogor. Ini diharapkan akan memengaruhi metode pengajaran dalam program studi Administrasi Publik Universitas Diponegoro.

3. Bagi Pembaca

   Melalui penelitian ini, pembaca akan memperoleh pengetahuan tambahan mengenai kualitas pelayanan perizinan berbasis risiko pada Mal Pelayanan Publik "Grha Tiyasa" Kota Bogor.

1.6 Kerangka Teori/Konsep

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merujuk pada studi-studi sebelumnya yang telah dilakukan oleh beberapa individu dan memiliki relevansi dengan penelitian saat ini. Penelitian terdahulu memberikan konteks dan mendukung argumen bahwa penelitian ini bukalah suatu bentuk plagiarisme terhadap penelitian-penelitian sebelumnya.

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Tahun	Metode	Hasil Penelitian
Siti Lia Anggraeni, Endang Indartuti, Indah Murti	Kualitas Pelayanan Publik di Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur	2023	Metode kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif	Pada Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur sudah cukup berkualitas. Adapun diperlukannya perbaikan pada dimensi *reliability, responsiviness, assurance, empathy.*
Indah Puspitasari dan Nodi Marefanda	Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berbasis *Online Single Submission* di DPMTPSP Kabupaten Aceh Barat	2023	Metode kualitatif deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa diperlukannya pembaruan sistem OSS agar kualitas pelayanan perizinan menjadi lebih efektif dan optimal. Masih ditemukannya permasalahan seperti gangguan jaringan dan server yang membuat pemohon merasa tidak nyaman selama proses perizinan melalui OSS. Hal ini diharapkan agar pihak DPMPSTP Kabupaten Aceh Barat memperbaiki pelayanan secara berkelanjutan serta melakukan sosialisasi tentang OSS agar masyarakat dapat dengan mudah memahami mekanisme pembuatan surat izin melalui sistem *online*
Subhan Ilham Thareq dan Ade Fitrah	Analisis Kualitas Pelayanan *Online Single Submission (OSS)* pada Dinas PMPTSP Provinsi Bengkulu	2022	Metode kualitatif *snowball*	Hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan OSS yang dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi Bengkulu masih memerlukan evaluasi dalam penerapannya. Faktor sumber daya manusia, sarana dan prasarana pendukung, jaringan internet, birokrasi dan aspek informasi menjadi berbagai kendala dalam pelayanan sistem OSS di Provinsi Bengkulu.
Bella Nabilah Siregar,	Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan	2022	Metode kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan dan

Peneliti	Judul	Tahun	Metode	Hasil Penelitian
Dahlawi dan Mukhrijal	pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa			pelayanan belum maksimal, terlihat dari beberapa indikator yang belum sesuai standar: (1) Jaminan dan Kepastian kurang, seperti kejelasan informasi dan ketepatan waktu; (2) Sarana dan prasarana yang belum memadai; (3) Kehandalan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Hambatan lainnya meliputi kurangnya dukungan anggaran, terbatasnya kemampuan dan pengetahuan pegawai, serta gangguan jaringan internet dan sistem. Juga, sosialisasi kepada masyarakat masih kurang. Oleh karena itu, diharapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa meningkatkan sarana dan prasarana, sistem pelayanan *online*, SDM yang ahli, serta sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya memiliki izin usaha.
Safira Aulia Salma, Ertien Rining Nawangsari	Kualitas Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk	2022	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di MPP Nyawiji Kabupaten Nganjuk telah baik, dibuktikan dengan: Menggunakan teori De Vreye dalam (Hardiyansyah 2018 : 69). 1. *Self-esteem* cukup baik 2. *Exeed expectation,* masih ditemukan keterlambatan pelayanan 3. *Recovery,* adanya uji coba standar pelayanan dan ketersediaan tempat kritik dan saran membuktikan sudah berjalan dengan sangat baik.

Peneliti	Judul	Tahun	Metode	Hasil Penelitian
				4. *Improve,* penyesuaian perubahan pelayanan dengan jemput bola dan mobil keliling 5. *Vision,* suksesnya mensentralkan pelayanan satu tempat 6. *Care,* ramah, baik, infomatif, simpatik dan berfasilitas 7. *Empower,* dilakukannya pemberdayaan dan pelatihan
Gali Artha Cendana Trenda Aktiva Oktariyanda	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang	2022	Pendekatan kualitatif	1. Dimensi Keandalan 2. Dimensi Keresponsifan 3. Dimensi Keyakinan 4. Dimensi Empati 5. Dimensi Berwujud Kualitas pelayanan di Kantor Desa Jombok dinilai sudah baik.
Aris Subekti dan Sunairi Hariyanto	Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Desa Karanggeger Kecamatan Pajarakan Kabupaten Probolinggo	2022	Menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan penilaian terhadap kualitas layanan publik menunjukkan bahwa unit pelayanan dianggap memiliki kinerja yang cukup baik, dengan nilai layanan mencapai "C". Berdasarkan hasil konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), nilai tersebut mencapai 74,50, sementara skor mutunya adalah 2,98, berada dalam rentang interval skala 2,60 hingga 3,064.
Hubalillah, Badaruddin dan Heri Kusmanto	Analisis Kualitas Pelayanan Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara	2022	Menggunakan metode deskriptif-kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Bus Samsat Keliling di Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang telah menunjukkan kualitas yang baik atau memadai. Namun, tingkat kenyamanan masih kurang optimal karena keterbatasan sarana yang tersedia. Hambatan:

Peneliti	Judul	Tahun	Metode	Hasil Penelitian
				1. Sarana yang kurang memuaskan 2. Petugas Bus Samsat keliling yang kurang disiplin perihal masuk dan pulang kantor tidak tepat waktu. 3. Perpanjangan waktu pengoperasian Bus Samsat Keliling
Rafika Duri, R. Hamdani Harahap dan Isnaini	Analisis Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Gayo Lues.	2022	Menggunakan metode deskriptif-kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam konteks pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gayo Lues, aspek-aspek yang tercakup dalam teori Zeithaml, seperti bukti fisik/sarana prasarana, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati, menunjukkan bahwa meskipun pelayanan tersebut yang sudah berjalan, masih terdapat kekurangan atau belum mencapai tingkat optimal.
Eko Prasetio, Isnaini dan Adam	Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui *Online Single Submission* pada Dinas PMPTSP Kota Binjai	2021	Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Kualitas pelayanan perizinan melalui OSS di DPMPTSP Kota Binjai yang ditinjau dari dimensi kualitas pelayanan seperti *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* secara keseluruhan dianggap baik tetapi masih belum mencapai tingkat optimal. DPMPTSP diharapkan memiliki tim teknis yang diperlukan dalam pengadaan sosialisasi mengenai penggunaan sistem OSS kepada masyarakat, sehingga masyarakat dapat mendaftarkan perizinannya sendiri tanpa menggunakan pihak ketiga atau calo.

Sumber: Olahan Peneliti, 2024

Perbedaan penelitian "Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko *(Online Single Submission Risk Based Approach)* di Mal Pelayanan Publik (MPP) "Grha Tiyasa" Kota Bogor ini dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya dilakukan dengan tujuan untuk memberikan penjelasan bahwa penelitian ini tidak menggandakan atau meniru penelitian sebelumnya. Berikut adalah beberapa perbedaan yang mencakup beberapa poin kunci yang dicatat dalam jurnal-jurnal sebelumnya.

Penelitian pertama dari penelitian terdahulu yang ditulis oleh Anggraeni, S. L., Indartuti, E., & Murti I. (2023) dengan judul "Kualitas Pelayanan Publik di Mini Mall Pelayanan Publik (MMPP) Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur" dengan metode kualitatif deskriptif sebagai metode penelitian. Persamaan penelitian ini terlihat pada penggunaan teori kualitas pelayanan Parasuraman (1990), yakni dimensi *Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance* dan *Empathy* sebagai tolak ukur kualitas pelayanan. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kelima dimensi dalam lokus tersebut telah cukup berkualitas. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan yang menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum optimal.

Penelitian kedua dari penelitian terdahulu yang ditulis oleh Puspitasari, I., & Marefanda, N. (2023) dengan "Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berbasis *Online Single Submission* di DPMTPSP Kabupaten Aceh Barat" sebagai judul penelitian. Adapun metode yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe deskriptif. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada teori kualitas pelayanan menurut lima

dimensi yang dikemukakan oleh Zeithamal et.el yang digunakan, di antaranya, yakni *Tangible, Realibility, Responsiviness, Assurance,* dan *Empathy.* Selain itu beberapa faktor penghambat yang ditemukan, seperti gangguan jaringan, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, kerap terjadi kesalahan sistem *online* secara tiba-tiba, serta kurangnya komunikasi antara petugas pelayanan dan masyarakat.

Penelitian ketiga dari penelitian terdahulu yang ditulis oleh Thareq, S. I., & Fitrah, A. (2022) dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan *Online Single Submission (OSS)* pada Dinas PMPTSP Provinsi Bengkulu" dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada metode layanan SERVQUAL yang di kemukakan menurut Parasuraman et al., yakni terdapat lima indikator dalam menganalisis kualitas pelayanan, yaitu keandalan *(reliability),* empati *(empathy),* berwujud *(tangibles),* ketanggapan *(responsiveness),* dan jaminan *(assurance)* (Thareq & Fitrah,2022).

Penelitian keempat dari penelitian terdahulu yang ditulis oleh Siregar, N. B., Dahlawi & Mukhrijal. (2022) ini berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas PMPTSP Kota Langsa" dengan menggunakan deskriptif kualitatif sebagai metode penelitian. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada teori kualitas pelayanan yang digunakan, yakni teori Parasuraman (1988) yang menyatakan bahwa penerapan kualitas layanan dapat diwujudkan melalui konsep "RATER" yang mencakup *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (berwujud), *Empathy* (empati), dan *Reliability* (keandalan). Serta faktor penghambat yang ditemukan, antara lain, sarana dan prasarana dalam lingkup

DPMPTSP Kota Langsa, Sumber Daya Manusia dan Sosialisasi kepada masyarakat yang belum maksimal dan merata.

Penelitian kelima dari penelitian terdahulu yang ditulis oleh Salma, S. A., & Nawangsari, E. R. (2022) dengan "Kualitas Pelayanan Publik pada Mal Pelayanan Publik Nyawiji Kabupaten Nganjuk" sebagai judul penelitian. Adapun kualitatif dengan tipe deskriptif dijadikan metode penelitian. Perbedaan pada penelitian ini terlihat dari teori penelitian yang digunakan, adapun dimensi *Self-esteem, Exeed expectation, Recovery, Improve, Vision, Care, Empower* yang dikemukakan oleh De Vreye dalam (Hardiyansyah 2018 : 69) dalam menganalisis kualitas pelayanan di tempat tersebut (Salma & Nawangsari, 2022).

Penelitian keenam dari penelitian terdahulu yang ditulis oleh Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022) dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang" dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian ini terletak dalam penggunaan teori. Penelitian ini menjabarkan teori penelitian berdasarkan dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Sutikno dan Arha (2018) dalam (Cendana & Oktariyanda, 2022). Adapun lima dimensi tersebut adalah *Reliability, Responsiviness, Confidence, Emphaty, Tangible*. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pada lokus tersebut sudah dikategorikan baik dengan perlu tetap melakukan perbaikan sebagai catatan perkembangan.

Penelitian ketujuh dari penelitian terdahulu yang ditulis oleh Subekti, A., & Hariyanto, S. (2022) berjudul " Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Desa Karanggeger Kecamatan Pajarakan Kabupaten Pobolinggo" dengan menggunakan

deskriptif kualitatif sebagai metode penelitian. Perbedaan penelitian ini terlihat dari teknis analis datanya yang melakukan kolaborasi deskriptif kualitatif dengan rumus IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk menjawab angket yang telah dibagikan (Subekti & Hariyanto, 2022). Unsur yang dijadikan bahan penilaian dalam angket tersebut, di antaranya 1) Persyaratan, 2) Prosedur, 3) Waktu Penyelesaian, 4) Biaya/ Tarif, 5) Spesifikasi Pelayanan, 6) Kompetensi Pelaksana, 7) Perilaku Pelaksana, 8) Penanganan Pengaduan, serta 9) Sarana dan Prasarana. Hasil penelitian menunjukkan dalam Kategori "Baik" terdapat 3 dari 9 unsur, kategori "Cukup Baik" terdapat 6 dari 9 unsur. Ketepatan waktu dan kecepatan dalam pemberian Pelayanan serta kompetensi pegawai dalam penggunaan media sosial yang masih terbatas menjadi faktor penghambat.

Penelitian kedelapan dari penelitian terdahulu yang ditulis oleh Badaruddin, H., & Kusmanto, H. (2022) berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Bus Samsat K Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara" menggunakan deskriptif kualitatif sebagai metode penelitian. Perbedaan dalam penelitian ini terletak dalam teori yang digunakan di mana indikator Kecepatan, Keramahan, Ketepatan dan Kenyamanan yang dikemukakan oleh (Tjiptono dalam Hubalillah et al., 2022) ini sebagai indikator menganalisis kualitas pelayanan tersebut. Hasil penelitian menjelaskan bahwa Ketidakdisiplinan Pegawai dan Waktu pelayanan yang terbatas menjadi dua hal penghambat dalam pelayanan Bus Samsat Keliling UPPD Medan Selatan BPPDSU.

Penelitian kesembilan dari penelitian terdahulu yang ditulis oleh Duri, R., Harahap, H, R., & Isnaini. (2022) dengan "Analisis Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Gayo Lues" sebagai judul dari penelitian tersebut (Duri et al., 2022). Metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Persamaan dari penelitian ini yang menggunakan indikator menurut Zeithamal dalam Hardiansyah (2020), yaitu *Tangible, reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kelima indikator tersebut sudah berjalan namun masih kurang maksimal. Sarana prasarana dalam pelayanan publik E-KTP belum memadai, keterbatasan SDM dan sumber daya finansial dan kurangnya komitmen pegawai dalam pelaksanaan tugas pelayanan yang menjadi faktor penghambat pelayanan.

Penelitian kesepuluh dari penelitian terdahulu ini ditulis oleh Prasetio, E., Isnaini, I., & Adam, A. (2021) berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui *Online Single Submission* pada Dinas PMPTSP Kota Binjai" dengan pendekatan kualitatif sebagai metode penelitian. Persamaan dalam penelitian ini terletak dalam teori dimensi kualitas pelayanan yang digunakan, yakni *Tangible, reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*. Adapun faktor penghambat yang kerap ditemukan antara lain, faktor tim teknis yang kerap tidak berada di DPMPTSP Kota Binjai yang berakibat proses pelayanan perizinan membutuhkan proses yang panjang dan lambat, kualitas SDM yang masih rendah dalam pengoperasian sistem OSS.

Berdasarkan uraian penjelasan penelitian terdahulu yang dijelaskan sebelumnya, dalam penelitian ini memanfaatkan jurnal penelitian yang dituliskan oleh Puspitasari, I., & Marefanda, N. (2023) dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berbasis *Online Single Submission* di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat." Penelitian tersebut sesuai dengan fokus penelitian ini yang bertujuan menganalisis kualitas pelayanan perizinan OSS berdasarkan teori lima dimensi kualitas pelayanan *(tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy)* yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. Namun jurnal penelitian yang ditulis oleh Indah Puspitasari hanya terbatas pada OSS dan belum mencakup OSS RBA. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memperluas cakupan dengan memasukkan analisis mengenai OSS RBA dengan lokus penelitian yang dilakukan pada Mal Pelayanan Publik "Grha Tiyasa" Kota Bogor.

1.6.2 Administrasi Publik

Administrasi Publik merupakan salah satu disiplin ilmu yang memberikan kontribusi untuk kepentingan publik. Dalam memahami administrasi publik, terlebih dahulu dipahami pergeseran makna administrasi negara ke administrasi publik, dimana *public* yang sebelumnya diartikan sebagai negara, menjadi *public* sebagai masyarakat. Pergeseran makna ini didukung oleh salah satu pakar bernama Dwiyanto (2004) yang menyebutkan reorientasi ilmu administrasi publik, dari *goverment ke govenance*. Dapat disimpulkan bahwa pergeseran makna ini memberikan gambaran bahwa negara bukan lagi menjadi aktor tunggal dalam mengelola sektor publik (Djani, 2022).

Menurut Zauhar (2001) mengemukakan bahwa administrasi publik berkaitan dengan proses kerja sama yang berlaku dalam organisasi publik dalam rangka memberikan pelayanan publik. Proses kerja sama ini merupakan gabungan kompleks meliputi teori dan praktik yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang bagaimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat yang dilayani untuk mendorong agar kebijakan publik lebih responsif terhadap kebutuhan publik, seperti yang disampaikan oleh Henry 2012 (dalam Djani, 2022).

Elemen dari ide administrasi yang lebih luas adalah administrasi publik. Memahami arti kata administrasi sebelum memahami arti administrasi publik menjadi hal penting. Istilah "administrasi" mengacu pada sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Proses administrasi bersifat universal dan berlangsung dalam berbagai konteks kelembagaan. Administrasi dipisahkan menjadi administrasi publik dan administrasi bisnis/swasta berdasarkan struktur kelembagaannya. Berikut karakteristik administrasi publik dan perbedaannya dengan administrasi bisnis:

1. Memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat menjadi tujuan dari Administrasi publik.
2. Dalam administrasi publik umumnya memberikan pelayanan yang bersifat lebih penting.
3. Dalam administrasi publik, pemberian pelayanan kepada masyarakat didasarkan lebih banyak pada kebijakan publik *(legalistic approach)*. Serta bersifat monopoli atau semi monopoli.

4. Pemberian pelayanan kepada masyarakat tidak tergantung pada nilai pasar.
5. Menjunjung tinggi kepentingan kesejahteraan rakyat *(social walfare)* menjadi terutama dalam administrasi publik.
6. Sangat bergantung bagi penilaian dari masyarakat di setiap pelaksanaan dan hasil pelayanan serta meminta pertanggungjawaban publik.

1.6.3 Ruang Lingkup Administrasi Publik

Ruang lingkup administrasi publik saling berhubungan dengan berkembangnya kebutuhan serta perubahan masalah yang dihadapi masyarakat. Henry (dalam Mustanir et al., 2022) menjelaskan ruang lingkup administrasi publik yang dapat dilihat dari unsur-unsur berikut ini, di antaranya:

1. Organisasi publik, hal ini terkait dengan prinsip serta model-model organisasi dari perilaku birokrasi.
2. Manajemen publik, hal ini terkait dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas publik serta *Human Resource Management.*
3. Implementasi, hal ini terkait dengan kebijakan publik beserta implementasinya, privatisasi, serta *inter-governmental administration and bureaucratic ethics.*

1.6.4 Paradigma Administrasi Publik

Dalam konteks perkembangan ilmu administrasi publik, Ada sejumlah krisis akademik dalam kerangka evolusi ilmu administrasi publik, yang dapat dilihat melalui pergeseran paradigma dari yang lama ke yang baru. Nicholas Henry menafsirkan pergeseran paradigma ini sebagai gerakan di bidang penerapan disiplin ilmu serta fokus mereka. Nicholas Henry dalam (Djani, 2022) mengatakan bahwa terdapat beberapa paradigma yang dapat dikenali dalam ilmu administrasi publik di mana setiap paradigma atau tahap perkembangan ini menitikberatkan pada apa yang seharusnya menjadi Fokus dan tempat di mana penelitian administrasi publik seharusnya difokuskan (Lokus). Penjabaran penjelasan paradigma tersebut, di antaranya:

1) Paradigma 1 (Dikotomi Politik Administrasi, 1900-1926)

Paradigma pertama ini menekankan adanya pemisahan yang jelas antara politik dan administrasi. Fokus utama dari paradigma ini adalah lokus. Dalam hal ini, administrasi negara mencakup berbagai bidang seperti teori organisasi, pengelolaan keuangan, manajemen kepegawaian, hingga administrasi logistik. Sementara itu, ilmu politik lebih berkaitan dengan teori pemerintahan, proses legislasi, fungsi kepresidenan, serta dinamika politik di tingkat pusat maupun daerah. Pemisahan antara politik dan administrasi ini bertujuan untuk memastikan pemerintah dapat merespons perubahan dengan cepat sekaligus memungkinkan administrasi negara untuk sepenuhnya berkonsentrasi pada fungsi birokrasi pemerintahan. Konsep ini sejalan dengan pandangan yang dikemukakan oleh tokoh seperti Woodrow Wilson, Frank J. Goodnow, dan Leonard D. White.

2) Paradigma 2, Prinsip-prinsip Administrasi, 1927-1937

Paradigma kedua ini, menekankan pada fokusnya yang mudah diketahui yang berada pada esensi prinsip-prinsip administrasi. Dalam administrasi sebagai suatu ilmu, prinsip ini menjadi amat penting. Fokus berperan secara signifikan dibandingkan atas Lokus. Adapun Fokus dari bidang ini adalah bertambah luasnya bentuk prinsip-prinsip administrasi, sedangkan Lokusnya berlaku dimanapun dalam administrasi publik. Hal ini sesuai dengan yang dicetuskan oleh W.F. Willoughby dalam bukunya yang berjudul Principles of Public Administration (dalam Mustanir et al., 2022). Selama fase ini, administrasi publik mencapai tingkat reputasi tertingginya.

3) Paradigma 3, Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik, 1950-1970

Paradigma ketiga ini menekankan upaya untuk mengembalikan hubungan konseptual antara administrasi publik dan ilmu politik. Dalam perkembangan ini, terjadi perubahan serta pembaruan yang menjadikan birokrasi pemerintahan kembali menjadi pusat perhatian dalam administrasi publik. Namun, pembaruan tersebut justru menyebabkan hilangnya fokus utama dari administrasi publik. Pada tahun 1962, administrasi mulai dipandang sebagai entitas yang terpisah dari ilmu politik. Oleh karenanya, tulisan-tulisan mengenai administrasi publik pada era 1950-an cenderung menonjolkan satu aspek tertentu, bahkan sering kali dianggap sinonim dengan ilmu politik. Periode ini ditandai oleh penekanan pada birokrasi pemerintahan sebagai lokus utama, dengan karya-karya yang berupaya mengaitkan administrasi publik secara eksklusif dengan ilmu politik.

4) Paradigma 4, Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi, 1956-1970

Paradigma keempat ini muncul hampir pada saat yang bersamaan dengan paradigma ketiga. Paradigma ini menekankan pada isi dan fokus pada pembahasan-pembahasan mengenai teori organisasi dan ilmu manajemen. Fase ini menekankan pada fokus dalam pengembangan ilmu administrasi, tanpa memperhatikan secara khusus tempat atau lokusnya. Paradigma ini juga memandang administrasi publik sebagai cabang dari ilmu administrasi yang memiliki karakteristik, teori, dan metode penelitian yang khas. Oleh karena itu pada paradigma ini, administrasi publik telah mengembangkan dirinya menjadi sebuah disiplin ilmu administrasi yang mandiri.

5) Paradigma 5, Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi Publik, 1970-saat ini

Pada paradigma kelima ini, administrasi publik mengalami pembaharuan yang signifikan. Fokusnya tidak lagi terbatas pada domain administrasi semata, melainkan mulai meluas ke bidang organisasi. Perkembangannya lebih mengarah kepada teori-teori administrasi yang menitikberatkan pada bagaimana sebuah organisasi harus beroperasi, berperilaku, dan membuat keputusan. Dalam paradigma ini, administrasi publik semakin berorientasi pada aspek teori dan teknik administrasi, manajemen modern, dinamika politik-ekonomi, proses pembuatan kebijakan, analisis, serta metode pengukuran hasil dari kebijakan publik. Intinya dalam paradigma ini menekankan pada peran dan tanggung jawab administrasi publik dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Melalui fokus utama

pada teori organisasi dan ilmu manajemen, sedangkan lokusnya adalah kepentingan publik dan kesejahteraan publik.

6) Paradigma 6, *Governance*, Administrasi Publik dikenal sebagai Administrasi Publik Baru, 1990-sekarang.

Paradigma ini lebih menitikberatkan pada upaya untuk mengorganisir, menggambarkan, merancang, atau menciptakan organisasi yang mampu beroperasi dengan cara yang optimal, dengan memperhatikan nilai-nilai kemanusiaan yang lebih besar. Ini dilakukan melalui pengembangan sistem desentralisasi dan struktur organisasi yang demokratis, serta melibatkan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan. Paradigma ini juga menekankan penyediaan layanan publik yang merata untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam kerangka sistem pelayanan publik, pendekatan ini menegaskan bahwa ketika pelayanan tersebut diterapkan dengan efektif, hal ini akan menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Fokus utama dalam paradigma ini adalah terkait dengan kolaborasi antara sektor publik, swasta, dan non-profit dalam penyediaan pelayanan publik, sehingga paradigma ini lebih luas daripada paradigma sebelumnya, dengan menggabungkan berbagai aspek pemerintahan, termasuk administrasi publik, politik, dan masyarakat.

Pada penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha *(Online Single Submission Risk Based Approach)* Pada Mal Pelayanan Publik (MPP) "Grha Tiyasa" Kota Bogor ini termasuk dalam bagian dari paradigma administrasi publik yang ke-6, yaitu Administrasi Publik Baru atau *governance*. Paradigma ini sering

kali dikaitkan dengan pergeseran dari pemerintahan tradisional yang terfokus pada hierarki dan birokrasi ke suatu model yang terbuka, kolaboratif dan melibatkan partisipasi masyarakat. Hal ini sesuai dengan konsep serta tujuan Mal Pelayanan Publik sebagai bentuk pelayanan publik terpadu generasi ketiga yang memadukan sebuah pelayanan dengan teknologi dan kaitannya untuk percepatan pelayanan, akurasi pelayanan dan fleksibilitas kerja. Konsep *Governance* terlihat dari kehadiran Mal Pelayanan Publik sebagai salah satu bentuk reformasi birokrasi yang dilakukan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih prima dan optimal kepada masyarakat.

1.6.5 Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia terdapat 3 makna pelayanan, yakni: 1) cara melayani, 2) upaya melayani kebutuhan orang lain demi perolehan imbalan (uang), serta 3) kemudahan yang berhubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian tindakan yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan publik bagi setiap individu yang didasarkan pada hukum dan peraturan yang berlaku, termasuk akses terhadap barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh lembaga publik (Sellang et al., 2022).

Hal ini sesuai dengan yang disampaikan menurut Moenir yang mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok melalui pemanfaatan faktor material dengan sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan hak yang dimilikinya. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah

mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat secara luas (Hadiansyah, 2011).

Pelayanan publik menurut Sinambela adalah segala bentuk aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk melayani sekelompok orang yang memiliki kebutuhan tertentu dalam suatu komunitas atau organisasi. Aktivitas ini bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, meskipun hasilnya tidak selalu berupa produk fisik. Pelayanan publik mencakup pemberian layanan kepada individu atau masyarakat yang membutuhkan, dengan tetap berpedoman pada aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Oleh karenanya, pelayanan publik dapat diartikan sebagai upaya pemerintah atau organisasi dalam menyediakan layanan yang relevan bagi pihak yang berkepentingan. Proses ini melibatkan berbagai aktivitas, baik berupa interaksi langsung antara manusia maupun dengan teknologi, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memastikan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan (Suhartoyo, 2019).

1.6.6 Kualitas Pelayanan

Kualitas didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Secara teoritis, pada dasarnya memuaskan masyarakat menjadi prinsip pelayanan publik. Dalam mencapai kepuasan tersebut maka perlu kualitas pelayanan publik yang professional. Kualitas juga berkaitan dengan tingkat kecemerlangan yang diinginkan dan kemampuan untuk mengatur tingkat keunggulan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi

ekspektasi pelanggan maka kualitas layanan dianggap sebagai layanan yang optimal dan berkualitas tinggi. Sebaliknya, jika layanan kurang dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipandang memiliki kualitas yang buruk. Kemampuan untuk secara konsisten menyediakan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat menjadi faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan. Penilaian akan baik buruknya kualitas tersebut bergantung pada persepsi masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah titik terpenting untuk memenuhi harapan masyarakat.

1.6.7 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Wijaya (dalam Apriliana & Sukaris, 2022) mengemukakan 7 dimensi kualitas pelayanan publik yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, di antaranya:

1. Kinerja *(Performance),* tingkat kestabilan dan kualitas unggul dari fungsi-fungsi produk.
2. Keindahan *(Aesthetic),* penampilan wujud produk fasilitas peralatan.
3. Kemudahan perawatan/perbaikan *(Serviceability),* Kepraktisan dalam merawat dan melakukan perbaikan produk.
4. Keunikan (Features), perbedaan/variasi karakteristik fungsional suatu produk dibandingkan dengan produk lain yang sejenis.
5. Reliabilitas, kemungkinan produk atau jasa dapat menjalankan fungsinya dengan baik dalam periode waktu tertentu.
6. Daya tahan *(Durability),* ketahanan manfaat dari fungsi produk.

7. Kualitas kesesuaian *(Quality of Conformance)*, pengukuran pemenuhan spesifikasi produk atau jasa yang telah ditetapkan.

Menurut Salim & Woodward menyatakan 4 dimensi kualitas pelayanan publik (Hardiayansyah dalam Reyes, 2018), di antaranya:

1. *Economy* atau ekonomis, yaitu penggunaan sumber daya seminimal mungkin dalam pelaksanaan pelayanan publik.
2. *Eficiency* atau efisiensi, yaitu sebuah situasi yang menunjukkan pencapaian perbandingan optimal antara input dan output dalam penyediaan layanan publik.
3. *Efectiveness* atau efektivitas, yaitu pencapaian tujuan yang telah ditentukan, baik berupa target, sasaran jangka panjang, maupun misi organisasi..
4. *Equity* atau keadilan, yaitu penyelenggaraan layanan publik yang memperhatikan prinsip-prinsip kesetaraan.

Menurut Zeithaml, Parassuraman dan Berry (Hardiansyah dalam Along, 2020) mengemukakan 5 dimensi untuk menganalisis kualitas pelayanan yang umumnya dikenal dengan "RATER", yakni:

1. *Reliability*, Kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang konsisten, dapat diandalkan, dan sesuai dengan yang dijanjikan.

2. *Assurance*, Mencakup kepercayaan pelanggan terhadap kompetensi, keahlian, dan profesionalisme penyedia layanan.

3. *Tangible*, Mencakup bukti-bukti fisik terkait dengan layanan, seperti fasilitas, peralatan yang dapat memberikan kesan positif pada pelanggan dan memperkuat persepsi kualitas.

4. *Empathy*, Kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merespons perasaan, kebutuhan, dan keinginan pelanggan dengan pengertian dan kepedulian. Kemampuan untuk bersikap empati dapat meningkatkan hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan.

5. *Responsiviness*, Mengacu kemampuan penyedia layanan untuk merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat dan efektif.

Melalui penjabaran teori dimensi kualitas pelayanan dari beberapa ahli sebelumnya, peneliti memanfaatkan teori dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiansyah, 2011), yang dianggap paling relevan dalam penelitian ini. Teori ini mencakup lima dimensi utama kualitas pelayanan, yakni *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Dimensi-dimensi ini telah terbukti dan digunakan secara luas dalam berbagai penelitian layanan, memberikan dasar yang kuat dan menyeluruh untuk mengevaluasi kualitas pelayanan.

Peneliti mengadaptasi dimensi-dimensi ini untuk mengevaluasi secara menyeluruh dan sistematis berbagai aspek yang memengaruhi kualitas layanan perizinan OSS-RBA. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan yang disediakan, serta

memberikan rekomendasi yang spesifik dan berbasis bukti untuk peningkatan layanan di masa mendatang. Dengan menggunakan kerangka kerja ini, penelitian dapat memberikan wawasan mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna dan membantu pihak terkait dalam meningkatkan layanan perizinan OSS-RBA agar lebih efektif dan memuaskan bagi pengguna.

1.6.8 Faktor Terkait Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Moenir (dalam Marwiyah, 2023), menjelaskan bahwa terdapat enam faktor yang mendukung dan menghambat implementasi pelayanan publik yang berkualitas, di antaranya:

1. Faktor Kesadaran, yaitu faktor yang melalui proses berpikir, melalui faktor kesadaran ini membawa seseorang dapat memahami dengan benar dalam melaksanakan suatu kehendak. Hal ini dapat terlihat dari seorang petugas layanan yang dengan sadar memahami tugas dan tanggung jawabnya memberi pelayanan kepada pengguna layanan.
2. Faktor Aturan, yaitu faktor yang melibatkan peranan aturan sebagai instrumen penting dalam segala perilaku dan tingkah laku seseorang. Oleh karena itu hendaknya aturan dibuat untuk dipatuhi dan diawasi demi tercapainya tujuan sesuai yang ditentukan. Pertimbangan utama manusia sebagai subjek aturan difokuskan pada aspek-aspek penting, yaitu: (a) Kewenangan, (b) Pemahaman oleh Pelaksana, (c) Disiplin dalam Pelaksanaan. Hal ini dapat terlihat dari seorang petugas layanan yang menaati aturan dari segala tindakan sehingga disiplin dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

3. Faktor Organisasi, yaitu faktor yang melibatkan organisasi pelayanan. Sasaran utama dalam pelayanan ini secara khusus ditujukan kepada manusia dengan sifat serta dorongan yang beragam dan kompleks dalam berbagai bentuk, ini memerlukan dukungan berupa mekanisme kerja yang efektif untuk menghasilkan pelayanan yang optimal, terlebih diperlukan juga sarana pendukung yang mampu memperlancar pelaksanaan mekanisme tersebut melalui penerapan sistem, prosedur, dan metode yang terstruktur.
4. Faktor Pendapatan, yaitu faktor yang melibatkan pendapatan. Adapun definisi pendapatan adalah segala bentuk penerimaan seseorang, baik berupa kompensasi atas usaha dan/atau pemikiran yang telah diberikan kepada individu lain, badan, atau organisasi, baik berupa uang maupun fasilitas, yang diberikan dalam jangka waktu tertentu untuk mendukung pemenuhan kebutuhan hidup pribadi maupun keluarga.
5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan, yaitu faktor yang melibatkan kompetensi. Definisi kemampuan yang berakar dari kata "mampu," dalam hal ini merujuk pada kapasitas seseorang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan baik sehingga mampu menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan harapan, dapat terlihat terkait kemampuan petugas layanan dalam memiliki keterampilan pelayanan yang memadai bagi pengguna layanan.
6. Faktor Sarana Pelayanan, yaitu faktor yang mencakup berbagai jenis perangkat, perlengkapan kerja, serta fasilitas lain yang berfungsi sebagai

sarana utama maupun pendukung dalam mendorong pelaksanaan pelayanan. Hal ini terlihat dari kelengkapan fasilitas yang mampu memudahkan petugas layanan dalam menjalankan tugasnya.

Menurut Wolkins (dalam Tjiptono, 2002) mengemukakan beberapa faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan. Adapun keenam faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, di antaranya:

1. Kepemimpinan, menekankan pada peran manajemen puncak dalam memimpin dan meningkatkan kualitas kinerjanya. Peningkatan kualitas akan berdampak besar terhadap suatu negara melalaui keterlibatan kepemimpinan dan manajemen puncak.
2. Pendidikan, menekankan pada pentingnya aspek pendidikan oleh semua personil pada jabatan operasional terkait konsep kualitas sebagai pelayan negara, memberikan bantuan bagi masyarakat sesuai dengan layanan yang diberikan.
3. Perencanaan, merupakan proses strategis yang melibatkan penentuan dan pengukuran tujuan kualitas yang berfungsi sebagai panduan bagi suatu negara dalam mewujudkan kesejahteraan.
4. *Review,* merupakan alat manajemen yang efektif untuk mengubah perilaku organisasi dan memastikan fokus berkelanjutan pada pencapaian tujuan kualitas.
5. Komunikasi, efektivitas proses komunikasi ini sangat memengaruhi pelaksanaan strategi kualitas. Perlu komunikasi yang sistematis dan

terorganisir agar seluruh lapisan petugas pelayanan publik memahami layanan terbaru yang dapat disediakan.

6. Penghargaan dan pengakuan *(Total Human Reward),* berperan penting dalam implementasi strategi kualitas. Prestasi baik yang dimiliki setiap pegawai, perlu diakui dan diberikan penghargaan sehingga mampu meningkatkan semangat, moral kerja, kebanggaan, serta rasa memiliki dalam organisasi, yang berkontribusi positif bagi organisasi dan masyarakat yang dilayani.

Peneliti menggabungkan dua teori ahli, yaitu teori Moenir dan teori Wolkins. Pendekatan ini dilakukan sebagai upaya memberikan pembaruan dan menciptakan perbedaan dibandingkan dengan penelitian-penelitian yang telah ada sebelumnya dalam mengkaji kualitas pelayanan. Penjabaran terkait faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dijelaskan sebagai berikut.

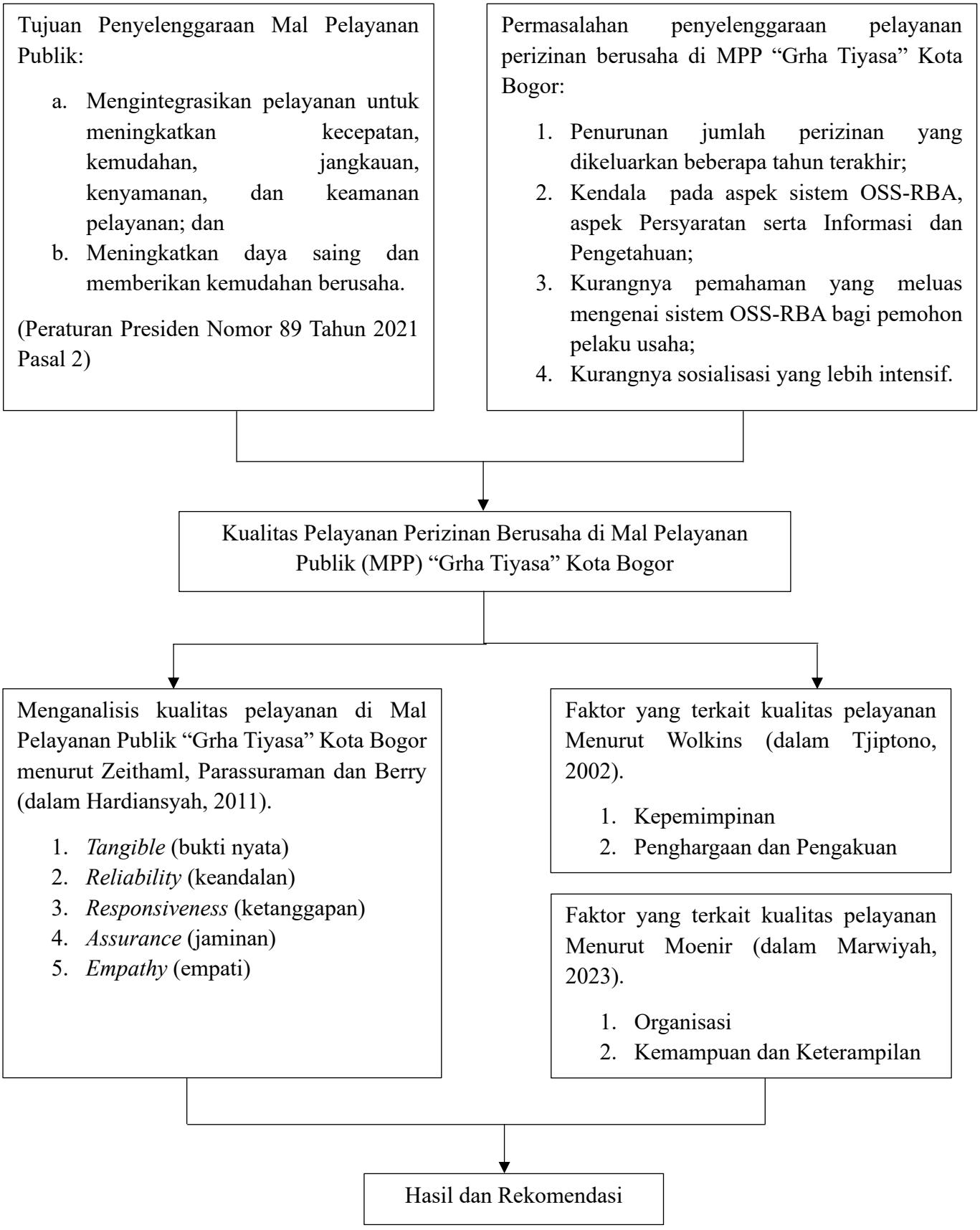
1. Organisasi, mengorganisir fungsi pelayanan dalam bentuk struktur maupun mekanismenya. Dalam memperlancar mekanisme tersebut memerlukan sarana pendukung, seperti sistem, prosedur dan metode.
2. Kepemimpinan, menekankan pada peran pemimpin instansi pemerintah tentu yang kredibel, berintegritas tinggi serta memiliki visi masa depan yang dapat dijadikan panutan bagi reformasi pelayanan publik.
3. Kemampuan dan Keterampilan, menekankan pada aspek keterampilan petugas layanan. Keterampilan tersebut menjadi yang paling menonjol dan paling cepat dirasakan oleh penerima layanan dalam bidang pelayanan. Pelaksanaan tugas dan pekerjaan yang memadai dan berkualitas menjadi

dampak yang baik diciptakan melalui dukungan keterampilan dan kemampuan yang memadai pula. Hal ini dapat dilakukan pendidikan dan pelatihan bagi pengembangan petugas layanan sehingga mampu mengambil suatu keputusan serta inisiatif yang baik, serta melakukan setiap pekerjaan pelayanan dengan efektif dan efisien.

4. Penghargaan dan Pengakuan, dalam strategi kualitas mencakup pemberian penghargaan dan kompensasi bagi petugas layanan berprestasi. Ini mampu meningkatkan inspirasi, nilai kerja, rasa bangga, dan rasa memiliki dalam organisasi yang diharapkan dapat memperbesar kontribusi terhadap instansi serta pengguna layanan.

1.6.9 Kerangka Pemikiran Penelitian

Gambar 1.5 Kerangka Pemikiran Penelitian



1.7 Operasionalisasi Konsep

Tabel 1.3 Operasionalisasi Konsep

Konsep	Dimensi	Fenomena
Konsep kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana suatu organisasi atau entitas memenuhi atau melebihi harapan, kebutuhan, dan harapan pelanggan dalam konteks pelayanan yang disediakan. Ini melibatkan sejumlah elemen melalui bukti langsung *(tangible),* kehandalan *(reliability),* ketanggapan *(responsiveness),* jaminan/keyakinan *(assurance),* dan empati *(empathy)* yang dilihat dalam penerapannya di Mal Pelayanan Publik (MPP) "Grha Tiyasa" Kota Bogor.	1. *Tangibles* (bukti fisik)	1. Kelengkapan fasilitas fisik (sarana, prasarana dan perlengkapan penunjang layanan) 2. Aspek Visual dan Fitur Layanan di *Website* OSS-RBA
	2. *Reliability* (keandalan)	1. Keandalan aksesibilitas *website* OSS-RBA 2. Keandalan staf layanan OSS-RBA dalam penguasaan teknologi 3. Keandalan waktu layanan OSS-RBA
	3. *Responsiveness* (daya tangkap)	1. Ketanggapan staf layanan merespons setiap kebutuhan pengguna layanan 2. Ketanggapan staf layanan merespons setiap keluhan pengguna layanan 3. Mekanisme peningkatan resposivitas layanan (sosialisasi, bimbingan teknis dan forum diskusi)
	4. *Assurance* (jaminan)	1. Jaminan keamanan data pengguna layanan

Konsep	Dimensi	Fenomena
		2. Kepastian biaya layanan sesuai peraturan berlaku
	3. *Empathy* (empati)	1. Aksesibilitas layanan OSS-RBA untuk semua kalangan

Tabel 1.4 Faktor-faktor Terkait Kualitas Pelayanan di Mal Pelayanan Publik "Grha Tiyasa" Kota Bogor

Konsep	Dimensi	Fenomena
Faktor yang terkait dengan Kualitas Pelayanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) "Grha Tiyasa" Kota Bogor.	Faktor Organisasi	1. *Standard Operating Procedures* (SOP) yang jelas 2. Budaya kerja
	Faktor Kepemimpinan	1. Komunikasi atasan kepada bawahan 2. Gaya kepemimpinan yang diterapkan kepada bawahan
	Faktor Kemampuan dan Keterampilan	1. Kemampuan Staf Layanan (verifikator) 2. Pelatihan Staf Layanan
	Faktor Penghargaan dan Pengakuan	1. Evaluasi kinerja staf layanan 2. Pemberian penghargaan telah berkinerja baik

1.8 Argumen Penelitian

Argumen penelitian memuat respons atau gambaran masalah yang relevan dengan teori-teori yang ada dalam literatur, yang disusun berdasarkan kerangka pemikiran teoritis. Pelayanan publik yang baik merupakan indikator utama dari kinerja pemerintah yang efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, tak terkecuali dalam pelayanan perizinan berusaha. Banyak langkah perbaikan yang telah dilakukan pemerintah dalam penyederhanaan pelayanan berizinan berusaha, dari mulai penerapan sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik *(Online Single Submission/OSS)* versi 1.0 dan 1.1 hingga yang baru-baru ini diluncurkan, yakni penerapan sistem perizinan berusaha berbasis risiko *(Online Single Submission Risk Based Approach)*.

Perjalanan panjang perbaikan perizinan berusaha di Indonesia terus diupayakan, karena masih banyaknya tantangan terkait prosedur yang kompleks, kurangnya sosialisasi dan keterbatasan integrasi sistem dengan pemerintah daerah. Sejalan dengan yang dirasakan pihak DPMPTSP Kota Bogor yang masih menemukan titik permasalahan, yakni penurunan jumlah perizinan yang dikeluarkan beberapa tahun terakhir; kendala pada aspek sistem OSS-RBA, aspek persyaratan serta informasi dan pengetahuan; kurangnya pemahaman yang meluas mengenai sistem OSS bagi pemohon pelaku usaha serta kurangnya sosialisasi yang lebih intensif. Beberapa hal ini yang mendasari dilakukannya penelitian mendalam,

Evaluasi terhadap implementasi sistem OSS-RBA di Kota Bogor menunjukkan bahwa masih terdapat kesulitan dalam pelaksanaan yang mengakibatkan

masyarakat kesulitan dalam mengakses layanan perizinan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dan meningkatkan kualitas pelayanan perizinan berusaha, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kualitas pelayanan di MPP "Grha Tiyasa" Kota Bogor. Penelitian ini penting untuk mengevaluasi sejauh mana implementasi pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko (OSS-RBA) di MPP tersebut telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat serta mampu meningkatkan daya saing dan kemudahan berusaha sesuai dengan tujuan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 yang dilihat dari dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy* serta faktor terkait kualitas pelayanan yang digunakan terkait dengan faktor organisasi, faktor kepemimpinan, faktor kemampuan dan keterampilan serta faktor penghargaan dan pengakuan.

1.9 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Moleong penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek, seperti perilaku, persepsi, motivasi, atau tindakan secara menyeluruh. Penelitian ini dilakukan dengan mendeskripsikan temuan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, serta berfokus pada konteks alami yang spesifik. Metode ini memanfaatkan berbagai pendekatan alami untuk menggali dan mendeskripsikan fenomena secara mendalam (Raphael, 2019).

Penelitian kualitatif menjadi metode penelitian yang dipilih karena mampu membantu menyelidiki keadaan dan kondisi yang ada di lapangan, yaitu dapat melihat langsung bagaimana proses dan dinamika yang terjadi dalam konteks yang dialami dengan memberikan fleksibilitas dan kedalaman yang memungkinkan

peneliti untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap dan kaya tentang fenomena yang sedang diteliti.

1.9.1 Tipe Penelitian

Banyak sekali tipe-tipe penelitian yang memiliki keidentikannya masing-masing. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Dalam penelitian deskriptif merupakan suatu tipe penelitian yang bertujuan dalam penggambaran fenomena-fenomena yang ada, yang sedang terjadi saat ini atau telah terjadi sebelumnya. Penelitian ini tidak melakukan manipulasi atau perubahan pada variabel independen, melainkan menggambarkan kondisi yang ada tanpa intervensi.

Penelitian deskriptif dapat menggambarkan keadaan secara langsung atau proses perkembangannya dari waktu ke waktu, yang dikenal sebagai penelitian perkembangan. Penelitian perkembangan dapat dilakukan dalam dua pendekatan, yaitu longitudinal, yang mengamati subjek sepanjang waktu, dan *cross-sectional*, yang melihat subjek pada titik waktu tertentu (Luthfiyah, 2018).

1.9.2 Situs Penelitian

Situs penelitian adalah tempat atau lokasi di mana penelitian dilakukan untuk mengumpulkan informasi dan data yang sesungguhnya dari objek yang diteliti. Situs penelitian ini dilakukan di Mal Pelayanan Publik (MPP) “Grha Tiyasa” Kota Bogor, dengan alamat lengkap di Lippo Plaza Keboen Raya Bogor, Jalan Malabar 2 No.17A, Babakan, Kecamatan Bogor Tengah, Bogor, Indonesia 16128.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau pemilihan informan dalam penelitian ini di antaranya:

Tabel 1. 5 Subjek Penelitian

Kategori	Keterangan
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bogor	Penata Kelola Penanaman Modal Muda dan Manajer MPP "Grha Tiyasa" Kota Bogor
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bogor	Tenaga Pendamping Fasilitasi Penanaman Modal dan Koordinasi OSS-RBA Tingkat Pusat
Mal Pelayanan Publik "Grha Tiyasa" Kota Bogor	Staf Layanan OSS-RBA atau *Customer Service*
Masyarakat Pengguna Layanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko/OSS-RBA di Mal Pelayanan Publik "Grha Tiyasa" Kota Bogor.	Pengguna I OSS-RBA selaku UMKM Penyediaan Alat Pesta dengan Tingkat Risiko Usaha: Kecil
	Pengguna II OSS-RBA selaku UMKM Penyewaan Ruko dengan Tingkat Risiko Usaha: Menengah Rendah

Sumber: Data hasil penelitian lapangan oleh peneliti (2024)

Penelitian ini menggunakan teknik *sampling* untuk memilih subjek penelitian. Teknik *sampling* adalah metode pengambilan sebagian dari populasi dengan cara sedemikian rupa sehingga sampel tersebut dapat menggambarkan atau mewakili populasi secara keseluruhan (Sumargo, 2020). Dalam penelitian ini, digunakan dua jenis teknik *sampling* non-probabilitas, yaitu *purposive sampling* dan *accidental sampling*.

Purposive sampling adalah teknik di mana peneliti memilih sampel berdasarkan penilaian subjektif terhadap siapa yang dianggap paling relevan dan dapat memberikan informasi yang berguna untuk tujuan penelitian. Teknik ini diterapkan pada subjek Staf Layanan Dinas PMPTSP Kota Bogor dan Staf Pelayanan Perizinan Berusaha di Mal Pelayanan Publik (MPP) "Grha Tiyasa" Kota Bogor. Pemilihan mereka dilakukan secara sengaja karena posisi dan peran mereka sangat relevan dengan topik penelitian. Teknik *accidental sampling* dipilih pada subjek penelitian yang berdasarkan kebetulan atau kemudahan akses. Teknik ini diterapkan pada masyarakat yang memiliki kepentingan di MPP "Grha Tiyasa" Kota Bogor, khususnya yang berfokus pada pelayanan OSS-RBA. Masyarakat yang terpilih adalah mereka yang kebetulan berada di tempat dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini.

1.9.4 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian secara umum dapat dibagi menjadi dua kategori utama, yakni data kuantitatif dan data kualitatif. Setiap jenis data memiliki karakteristik, metode pengumpulan, dan tujuan yang berbeda.

1. Data Kualitatif, merujuk pada informasi yang bersifat deskriptif dan bukan berupa angka. Data ini sering menggambarkan situasi atau kondisi tertentu dalam organisasi yang membantu peneliti dalam mengidentifikasi masalah. Contohnya adalah transkrip wawancara, catatan hasil observasi, serta dokumentasi mengenai permasalahan yang telah terjadi sebelumnya. Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif.

2. Data Kuantitatif adalah data yang berbentuk angka dan dapat bervariasi nilainya. Dalam konteks penelitian, data kuantitatif sering diperoleh melalui pengolahan angka-angka dan digunakan untuk analisis statistik.

1.9.5 Sumber Data

a) Data Primer

Data primer adalah kategori informasi yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber primer atau melalui kerja lapangan di mana peneliti lain belum pernah mengevaluasi atau memanfaatkan data ini. Sumber data utama penelitian ini berasal dari wawancara kepada masyarakat yang memiliki kepentingan di Mal Pelayanan Publik (MPP) "Grha Tiyasa" Kota Bogor.

b) Data Sekunder

Ketika informasi digunakan untuk menggantikan atau melengkapi data primer yang dikumpulkan dari organisasi atau sumber yang sama, informasi tersebut disebut sebagai data sekunder. Data sekunder penelitian ini berasal dari berbagai sumber, antara lain catatan di internet dan berbagai perpustakaan, serta dari buku dan resensi yang relevan dengan topik yang dibahas.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data berbasis lapangan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan sebagai landasan penelitian, yaitu:

a) Observasi merupakan tindakan mengamati dan mengumpulkan data secara sistematis terhadap suatu fenomena atau objek tertentu. Proses observasi melibatkan penggunaan indra manusia, seperti penglihatan, pendengaran, penciuman, perasaan, dan sentuhan untuk mengumpulkan data. Data dikumpulkan dengan mengamati secara langsung obyek penelitian, yaitu Tempat Mal Pelayanan Publik (MPP) Grha Tiyasa Kota Bogor.
b) Wawancara, dikemukakan menurut Moleong (dalam Sinaga, 2023) mendefinisikan wawancara adalah suatu percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu. Percakapan tersebut melibatkan dua pihak, yaitu pewawancara *(interviewer)* yang bertugas mengajukan pertanyaan dan pihak yang diwawancarai *(interviewee)* yang memberikan jawaban atau tanggapan atas pertanyaan tersebut. Wawancara ini dilakukan kepada beberapa responden, seperti pihak penyedia layanan dan masyarakat yang memiliki kepentingan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Grha Tiyasa Kota Bogor.
c) Dokumentasi adalah cara pengumpulan data yang melibatkan dokumentasi kegiatan di lapangan untuk memberikan klarifikasi tambahan pada penelitian.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Miles dan Huberman (dalam Muslimin, 2023) mengemukakan langkah-langkah yang ditempuh dalam analisis data, yaitu sebagai berikut.

1. Data *Reduction* (Reduksi data) adalah proses sistematis dalam penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengolah data mentah yang diperoleh

dari catatan lapangan. Langkah-langkah dalam reduksi data meliputi memilih informasi yang relevan, memfokuskan perhatian pada aspek-aspek tertentu, menyederhanakan data kompleks, mengabstraksi inti dari informasi yang ada, dan mentransformasikan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami dan dianalisis.

2. Data *Display* (Penyajian data) adalah serangkaian informasi yang disusun dengan cara tertentu untuk memudahkan pengambilan kesimpulan dan tindakan yang diperlukan. Dalam penelitian kualitatif, data disajikan menggunakan berbagai teknik, seperti deskripsi singkat, diagram, tabel, grafik, pictogram, dan lainnya. Melalui cara penyajian ini, data menjadi terstruktur dengan jelas, sehingga lebih mudah dipahami.
3. *Conclusion Drawing* atau *Verification* (Penarikan kesimpulan atau verifikasi) merupakan tahap di mana peneliti menyimpulkan hasil berdasarkan data yang telah disederhanakan dan disajikan sebelumnya. Kesimpulan awal biasanya bersifat sementara dan dapat mengalami perubahan jika bukti-bukti yang dikumpulkan di tahap selanjutnya tidak mendukungnya. Sebaliknya, jika bukti yang diperoleh konsisten dan valid sepanjang proses pengumpulan data tambahan maka kesimpulan tersebut dianggap memiliki kredibilitas yang kuat.

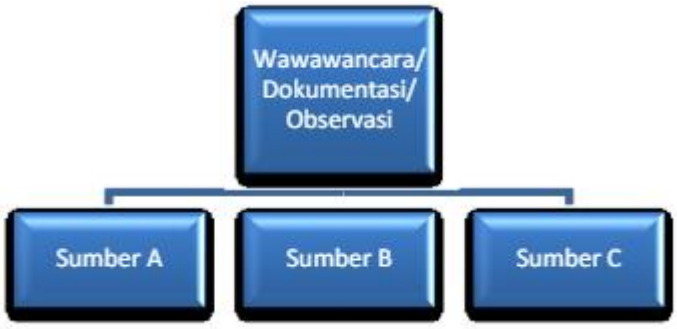
1.9.8 Kualitas Data

Kualitas data sebagai salah satu tahap penelitian akhir dalam melihat keabsahan sebuah data. Penelitian ini menggunakan kualitas data dengan

triangulasi. Metode triangulasi merupakan sebuah teknik yang digunakan untuk menguji keabsahan suatu informasi dengan membandingkannya dengan informasi lain yang diperoleh dari berbagai sumber dalam sebuah penelitian. Triangulasi digunakan untuk memperkuat keselarasan dalam penggunaan berbagai metode, seperti pengamatan lapangan dan wawancara, atau dalam penggunaan metode yang serupa, seperti melakukan wawancara dengan beberapa informan dalam rentang waktu tertentu. Dengan demikian, triangulasi dibagi menjadi tiga jenis, yaitu triangulasi sumber, teknik, dan waktu (Alfansyur & Mariyani, 2020).

1. Triangulasi Sumber, mengacu pada proses pemeriksaan data dari berbagai sumber informan yang menjadi sumber data.

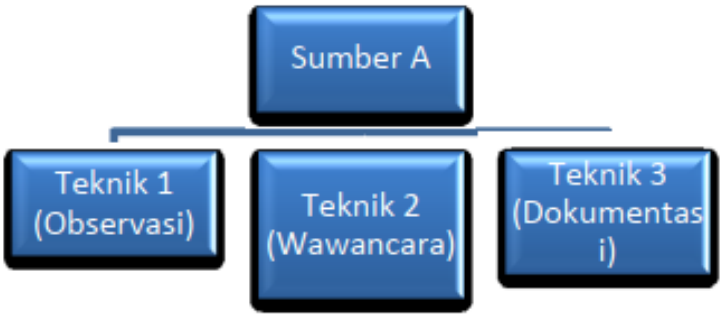
Gambar 1. 6 Cara Melakukan Triangulasi Sumber



Sumber: Jurnal Artikel (Alfansyur & Mariyani, 2020)

2. Triangulasi Teknik, mengacu pada mencoba menemukan dan memverifikasi keabsahan informasi dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda.

Gambar 1. 7 Cara Melakukan Triangulasi Teknik



Sumber: Jurnal Artikel (Alfansyur & Mariyani, 2020)

3. Triangulasi Waktu, dilakukan untuk mengetahui kebenaran data berdasarkan perbedaan waktu pada saat melakukan pengecekan dengan melakukan wawancara, observasi atau teknik lain. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

Gambar 1. 8 Cara Melakukan Triangulasi Waktu

Sumber: Jurnal Artikel (Alfansyur & Mariyani, 2020)

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber, yakni memverifikasi data dengan membandingkan informasi dari satu sumber dengan sumber lainnya. Dalam hal ini dengan menggunakan teknik yang sama, peneliti dapat melakukan pengumpulan data terhadap beberapa sumber penelitian (informan). Adapun peneliti melakukan pengumpulan sumber data melalui wawancara yang berkaitan dengan analisis Kualitas Pelayanan di Mal Pelayanan Publik "Grha Tiyasa" Kota Bogor.