

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan yang ditujukan untuk publik merupakan hal penting yang perlu diperhatikan dalam suatu instansi, baik instansi swasta maupun instansi pemerintahan. Kesetiaan masyarakat pada sebuah instansi ditentukan oleh kualitas pelayanan yang mereka dapatkan. Pelayanan publik yang berkualitas atau bisa disebut dengan pelayanan prima, merupakan pelayanan terbaik yang telah memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dan acuan pelayanan untuk meentukan kualitas pelayanan, serta sebagai bentuk kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat, dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terukur, dan terjangkau. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen dari standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi prosedur, persyaratan, biaya/tarif, produk pelayanan, jangka waktu pelayanan, dan penanganan pengaduan. Mencermati pelayanan yang semakin penting, maka tidak heran jika isu-isu pelayanan selalu disorot, menjadi perbincangan dan mendominasi terkait isu-isu publik.

Pelayanan sektor publik seharusnya diselenggarakan seperti pelayanan sektor privat, yaitu harus memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik semaksimal mungkin meskipun pelayanan sektor publik tidak mengharapkan laba dan tidak pernah bangkrut. Tetapi dewasa ini, masih ditemukannya pelayanan

publik yang diselenggarakan oleh pemerintah belum memenuhi standar kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. Hal ini terlihat dengan masih adanya keluhan masyarakat terkait diskriminasi pelayanan. Selain itu, masyarakat juga mengungkapkan keluhan lain yaitu masih adanya ketidakpastian waktu dalam pelayanan yang mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan tersebut. Dapat dikatakan, baik buruknya kualitas pelayanan tidak atas dasar persepsi atau sudut pandang penyedia jasa ataupun layanan, melainkan atas dasar persepsi atau sudut pandang konsumen dan aturan ataupun ketentuan tentang kualitas pelayanan itu sendiri.

Keberhasilan dari suatu pelayanan dapat dijelaskan atas dasar kepuasan dari masyarakat sebagai penerima layanan yang membutuhkan pelayanan dengan membandingkan cara pandang antara pelayanan yang telah diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Dalam konteks pelayanan publik, dinyatakan bahwa pelayanan publik harus mengutamakan kepentingan publik, memperlancar urusan publik, mempersingkat waktu yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan urusan publik, dan memberi kepuasan kepada publik. Pelayanan yang berkualitas berpengaruh pada sistem penyedia layanan tersebut. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang sebaik mungkin, tanpa adanya diskriminatif, dan masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang memuaskan dan efisien, tetapi juga mengharapkan perilaku dari penyedia layanan agar lebih baik. Tidak hanya perilaku yang lebih baik, kondisi lingkungan dari penyedia layanan juga harus memadahi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan dengan ketentuan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk. Pelayanan publik meliputi barang, jasa dan /atau jasa administrasi yang diberikan oleh penyelenggara jasa publik. Penyelenggara tersebut dapat berupa organ administrasi negara, lembaga independen yang telah didirikan sesuai dengan hukum, badan hukum perusahaan, dan badan hukum lainnya yang khusus didirikan dengan tujuan untuk melakukan kegiatan pelayanan publik. Pemerintah berperan penting dalam ketersediaan layanan publik yang prima dan berkualitas untuk seluruh masyarakatnya. Pelayanan yang diberikan pemerintah menghasilkan beberapa dokumen resmi yang sangat diperlukan oleh masyarakat antara lain, status kewarganegaraan, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang, sertifikat kompetensi, dan sebagainya. Dokumen-dokumen yang dimaksud adalah kartu identitas atau Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga, Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Terhadap Tanah, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, pemerintah wajib memberikan pelayanan yang baik berdasarkan asas kemudahan, ketepatan, kecepatan, ketertiban, transparansi, dan terjangkau. Dalam hal ini, kualitas dari pelayanan yang diberikan pemerintah sangat berpengaruh pada sistem pemerintahan yang bersih. Masyarakat tidak sekedar menuntut pelayanan publik yang efisien dan memuaskan, tetapi juga mengharapkan perilaku pelayanan

pemerintah yang lebih baik, dan didukung oleh kondisi lingkungan pemerintahan yang memadahi.

Seiring dengan perkembangan zaman, dan semakin modern kehidupan manusia saat ini, mendorong masyarakat Indonesia menjadi semakin kritis dan menginginkan pelayanan publik semaksimal mungkin dari pemerintah. Maka dari itu, substansi administrasi publik atau administrasi negara sangat berpengaruh dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan untuk mencapai tujuan. Pelayanan publik kerap dijadikan tolak ukur untuk memahami sejauh mana kinerja pemerintah dalam melaksanakan fungsinya. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting dari pemerintah selain proteksi, distribusi, dan regulasi, serta menjadi sebuah pertunjukkan seperti apa pemerintah selama menjalankan tugasnya, beserta hasil dari tugas tersebut. Berkaitan dengan tugas yang harus dilakukan, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan harus fokus terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun kuantitas.

Pemerintah sangat bertanggung jawab dan memberikan pelayanan yang terbaik selama menyelenggarakan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat. Masyarakat sendiri berhak untuk memperoleh pelayanan yang efektif dan efisien didukung oleh sistem demokrasi yang berlaku di Indonesia yaitu apapun kembali kepada rakyatnya. Selain itu juga karena masyarakat menyisihkan sebagian dana untuk taat membayar pajak, restribusi serta berbagai pungutan yang lainnya. Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat harus lebih mampu memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan menjadikan

hal tersebut sebagai kontribusi perkembangan kehidupan masyarakat, serta meningkatkan rasa kepercayaan penuh dari masyarakat kepada pemerintah.

Kualitas pelayanan publik selalu mengutamakan kepentingan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan, namun banyak masyarakat yang beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat masih kurang berkualitas dan harus dievaluasi serta dibenahi. Terbukti dari banyaknya masyarakat yang mengadukan keluhan terkait layanan yang diberikan oleh oknum-oknum pemerintah. Keluhan yang sering diutarakan dari masyarakat berhubungan dengan pelayanan yang diberikan pemerintah adalah seperti kurangnya komunikasi yang bersahabat dengan oknum-oknum yang terkait, dapat dikatakan bahwa masyarakat masih merasa oknum-oknum yang terkait belum memberikan layanan secara ramah dan terbuka dalam menerima permasalahan dan kebutuhan masyarakat. Selain itu, keluhan mengenai proses pelayanan yang berbelit-belit akibat sistem birokrasi yang kaku juga masih sering terdengar. Namun, terlepas dari hal-hal tersebut saat ini pemerintah mulai menata, membenahi, dan berlomba-lomba memberikan pelayanan prima yang terbaik dan semaksimal mungkin kepada masyarakat.

Pemerintah selaku penyedia layanan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk tata pemerintahan yang baik, dikarenakan kemajuan dan kelancaran dari berjalannya roda pemerintahan tidak terlepas dari campur tangan pemerintah tersebut. Terlaksananya pelayanan publik yang prima dan semaksimal mungkin merupakan salah satu bentuk nyata dari peranan aparaturnya pemerintah berupa pelayanan barang ataupun pelayanan jasa. Dalam

rangka mendukung peran pemerintah melaksanakan pelayanan publik, perlu diupayakannya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten melalui pengamatan kebutuhan dan harapan dari masyarakat. Sehingga pemerintah dapat menyalurkan pelayanan secara tepat, cepat, sederhana, terjangkau, dan mudah dilaksanakan, serta tidak terjadinya diskriminasi atau adanya alas pembeda antar masyarakat penerima layanan. Maka dari itu, peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi kegiatan secara terus-menerus dan berkelanjutan yang dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur negara di semua tingkatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan semaksimal mungkin.

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat merupakan sebuah tujuan utama dan juga sebuah bentuk kewajiban yang tidak dapat dihindari, serta harus diselenggarakan dengan baik kepada masyarakat. Karena telah menjadi sebuah kewajiban, maka sudah sepantasnya juga pemerintah mencari solusi terhadap permasalahan dalam pelayanan yang sering terjadi, termasuk kendala internal atau kendala yang bersumber dari dalam instansi tersebut, dan juga kendala eksternal atau kendala yang berasal dari masyarakat pengguna jasa yang berkaitan dengan pelayanan, selain itu para pegawai juga harus senantiasa memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat secara keseluruhan. Luasnya pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat berdampak pada beberapa instansi pemerintahan yang belum bisa memberikan pelayanan memuaskan sebagaimana diinginkan oleh masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, pemerintah harus meningkatkan pelayanan secara terus menerus dengan standar pelayanan yang cepat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan perbaikan iklim investasi di daerah, khususnya dibidang administrasi pelayanan perizinan, pemerintah telah melakukan berbagai langkah kebijakan, seperti dikeluarkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dimana jenis kelembagaannya diserahkan kepada daerah untuk memilih jenis Lembaga yang sesuai dengan pilihan dinas, kantor, atau badan, dan juga disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan daerah dalam mengelolanya. Dengan adanya Kantor/Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan pelayanan seputar perizinan kepada masyarakat. Masyarakat hanya perlu datang di salah satu kantor/dinas/badan saja, dan juga sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah, dengan esensi yaitu mewajibkan pemerintah daerah provinsi, kabupaten maupun kota untuk membentuk perangkat daerah berupa pelayanan perizinan sebagai Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di daerah. Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh etos kerja dan kompetensi yang baik dari pimpinan instansi terkait, pegawai-pegawai yang berkompeten, handal, mampu memahami serta melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepada mereka. Selain itu, mereka memiliki keharusan untuk berkomitmen dan bertanggung jawab secara moral terhadap masyarakat.

Sebagai salah satu unsur penyelenggara pelayanan publik terhadap masyarakat, Pemerintah Kabupaten Semarang harus selalu berpedoman kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik agar tercipta pelayanan publik yang berkualitas, mudah, terjangkau, dan terukur serta sesuai harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut dapat diraih apabila unsur Lembaga Pemerintah dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang merupakan organisasi penyelenggara pelayanan publik bisa saling bekerja sama dan mengevaluasi, serta meningkatkan pelayanan untuk masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang yang dulunya bernama Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Semarang merupakan suatu instansi teknis atau OPD yang bertugas menangani permasalahan seputar pelayanan publik terkait Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal, sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 19 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Inspektorat, Lembaga Teknis Daerah, dan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Semarang.

Salah satu alasan kuat dibentuknya badan perizinan di Kabupaten Semarang adalah karena latar belakang dan kondisi daerah tersebut yang merupakan kawasan industri. Dengan demikian, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diberi mandat untuk dapat melayani, merencanakan, dan mempromosikan investasi sebanyak mungkin agar mewujudkan iklim penanaman modal yang berdaya saing untuk mendukung kualitas perekonomian daerah Kabupaten Semarang. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten



Semarang mengurus 48 perizinan tingkat daerah sesuai dengan Keputusan Bupati Semarang Nomor : 061/0034/2014 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Semarang kepada Kepala untuk menerbitkan dan menandatangani Perizinan dan Non Perizinan serta menandatangani Kerjasama terkait dengan pengelolaan reklame. Saat ini, jumlah pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang terdiri 1 Kepala Dinas dan 26 anggota atau staff. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang berupaya untuk selalu memberikan pelayanan yang mudah dan cepat kepada pelaku usaha, serta mendorong kemudahan berinvestasi bagi para calon investor di Kabupaten Semarang.

Dalam rangka mewujudkan iklim investasi daerah yang kondusif, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang menyusun kegiatan yang berfokus pada pemetaan potensi daerah, peningkatan investasi, pelayanan perizinan, dan seputar promosi. Program dan kegiatan yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang saat ini dilandasi oleh Peraturan Bupati Semarang No. 84 tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko dan Non Resiko, kemudian disesuaikan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 90 Tahun 2019 tentang Klasifikasi, Kodefikasi, dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan Daerah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang telah melaksanakan pelayanan sesuai aturan yang berlaku kepada masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Semarang diberikan wewenang untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dalam upaya melayani masyarakat. Peningkatan pelayanan yang baik perlu didukung oleh para pegawai yang professional dalam bekerja, kompeten, bertanggung jawab, serta mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang masing-masing. Berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mempertahankan kesuksesannya diawali dari mengelola sumber daya manusia yang ada, khususnya yaitu upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja para pegawai. Hal tersebut mengacu pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Maksud dan tujuan dari adanya aturan tersebut supaya setiap organisasi dapat mengarahkan dan mengembangkan potensi serta kemampuan yang dimiliki oleh pegawai sehingga pegawai mampu bekerja secara optimal.

Pelayanan publik yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya, sehingga perlu adanya kualitas pelayanan yang baik dan maksimal, karena kualitas merupakan sebuah bentuk totalitas dari karakteristik suatu produk atau jasa yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, dapat diartikan, kualitas merupakan segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan dan kebutuhan. Pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang pada masyarakatnya dapat dikatakan baik, namun masih ditemukannya beberapa ulasan yang kurang menyenangkan pada *Google Review* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang terkait pelayanan yang

diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, yaitu ulasan mengenai penyedia layanan yang kurang ramah, dan jangka waktu, serta proses pelayanan yang lama. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang menjadi salah satu organisasi publik yang mana dalam pelayanannya dituntut untuk memberikan pelayanan dengan tindakan cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan oleh suatu organisasi publik. Karena, semakin cepat dan semakin akuratnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan, maka kualitas pelayanan akan semakin baik dipandang oleh masyarakat.

Selain itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Semarang ini telah menggunakan sistem yang disebut *Online Single Submission* dimana sistem tersebut merupakan suatu sistem Perizinan Berusaha yang terintegrasi secara elektronik dan berbasis online, sistem tersebut bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk mengajukan pelayanan perizinan maupun pengajuan usaha baik usaha kecil, usaha menengah, maupun usaha besar. Di dalam sistem ini, masyarakat dimudahkan untuk memasukkan atau menginput data-data yang perlu dilengkapi untuk mengajukan pelayanan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang karena sudah disediakan tata cara dan panduan dalam memproses pelayanan perizinan yang diajukan. Sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor dinas terkait untuk memproses perizinan tersebut. Sistem OSS menjadikan proses perizinan lebih mudah, transparan, dan gratis karena sebagian besar jenis perizinan berusaha

kepengurusannya tidak dikenakan biaya, kecuali untuk perizinan tertentu yang diatur oleh undang-undang.

Sebagai upaya peningkatan dan percepatan pelayanan perizinan berusaha dan penanaman modal, pada tahun 2018 pemerintah menerbitkan kebijakan Online Single Submission (OSS) yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 24 tahun 2018 (PP No.24 tahun 2018) tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Pada pasal 1 ayat 5 disebutkan bahwa perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau yang disebut dengan OSS adalah perizinan berusaha yang diberikan kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik terintegrasi yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota. Adanya kebijakan OSS disinyalir menjadi bagian reformasi birokrasi karena memiliki tujuan untuk membentuk sistem perizinan yang lebih cepat, terstruktur, sederhana, dan tidak menghambat.

Di lain sisi, kebijakan OSS yang bertujuan untuk menunjang iklim investasi di Indonesia ternyata mengakibatkan ketidakpastian hukum pemegang izin usaha. Sistem perizinan yang terbentuk setelah adanya OSS dianggap menimbulkan carut marut dalam substansi, wewenang dan prosedur pemberian perizinan. Hal tersebut mengakibatkan adanya *legitimate expectation* kepada pemegang usaha yang dilakukan oleh pemerintah sehingga menjadi problematika dalam sistem perizinan OSS. Berdasarkan PP No. 5 tahun 2021, penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko dilaksanakan melalui aplikasi Online Single Submission Risk Based Approach atau yang sering disebut dengan OSS-RBA. Secara sistem, aplikasi OSS-

RBA merupakan pembaharuan dari aplikasi OSS versi 1 atau versi pertama yang sebelumnya telah digunakan untuk penyelenggaraan perizinan berusaha.

Persyaratan dasar yang dibutuhkan dalam penerbitan perizinan berusaha berbasis risiko melalui aplikasi OSS-RBA yaitu; izin Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (KKPR), persetujuan bangunan gedung, dan persetujuan lingkungan. Dari ketiga persyaratan dasar tersebut, yang sangat penting dan berkaitan erat dengan kegiatan berusaha pada segala sektor adalah KKPR. Jika dilihat dari substansinya, kedudukan KKPR menggantikan izin lokasi dan izin pemanfaatan ruang lainnya, sehingga pelaku usaha wajib terlebih dahulu memperoleh KKPR sebelum menjalankan kegiatan usahanya. KKPR adalah bentuk penyederhanaan persyaratan dasar dalam perizinan berusaha yang diterbitkan pemerintah guna mendukung kemudahan perizinan dan mendorong peningkatan iklim investasi di Indonesia.

Sebagai kebijakan yang baru tentu implementasinya mengalami masa transisi dari era perizinan lama ke era perizinan baru berbasis elektronik terintegrasi. Adapun permasalahan yang muncul, yaitu banyak pihak yang menyuarakan bahwa kebijakan KKPR yang dilaksanakan melalui aplikasi OSS sebagai pengganti izin lokasi dan izin pemanfaatan ruang lainnya belum berjalan dengan sempurna. Hal itu dikarenakan masih ditemukan berbagai keluhan dari masyarakat sebagai penerima layanan perizinan KKPR melalui aplikasi OSS tersebut. Permasalahan yang dikeluhkan berkaitan dengan sistem yang dijalankan pada pelayanan perizinan tersebut. Alih-alih menjadi instrumen penyederhanaan persyaratan dasar perizinan berusaha, KKPR justru memunculkan stigma negatif

pada beberapa daerah yang sudah menjalankan sistem tersebut karena lambatnya proses perizinan KKPR melalui aplikasi OSS. Pelaksanaan sistem OSS di Kabupaten Semarang memunculkan permasalahan yaitu, belum ada standar operasional prosedur yang mengacu pada pelaksanaan PP No. 24 tahun 2018 sehingga mengakibatkan terhambatnya integrasi sistem perizinan daerah konvensional dengan sistem perizinan OSS. Hal ini tentu semakin rumit setelah terbitnya regulasi baru yang menyatakan KKPR menjadi bagian dari OSS. Penyederhanaan persyaratan dasar perizinan dengan KKPR dan penggunaan rencana tata ruang sebagai single reference penerbitannya diharapkan dapat mempercepat pelayanan perizinan dan meningkatkan semangat berinvestasi di Indonesia. Namun permasalahannya, justru ditemui berbagai keluhan akan ketidakakuratan dan lambatnya pelayanan perizinan KKPR melalui aplikasi OSS di berbagai daerah. Hal itu disertai dengan kebingungan para pelaku usaha dalam mengikuti alur/proses yang harus ditempuh untuk memperoleh KKPR melalui aplikasi OSS-RBA.

Selain itu, adanya sistem OSS tersebut seharusnya mempersingkat proses pelayanan seluruh masyarakat untuk menggunakan layanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang karena masyarakat bisa mengajukan perizinan melalui *handphone* atau laptop dan tidak harus datang ke kantor dinas terkait. Masyarakat hanya butuh mengakses sistem tersebut secara online dan terintegrasi. Tetapi, peneliti menemukan fakta bahwa masih terdapat masyarakat yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang ini untuk sekedar menanyakan

kepada pegawai yang bertugas mengenai alur, tata cara, atau panduan dan apa saja yang diperlukan untuk mengajukan dan mengurus perizinan yang mereka tuju. Banyak diantara mereka masih tidak memahami cara kerja dan dinamika sistem berbasis layanan. Masih banyak orang yang harus mengatur surat layanan datang ke kantor untuk menanyakan tentang prosedur pembuatan izin. Akibatnya, kemampuan masyarakat untuk mendapatkan izin yang diperlukan menjadi lebih rumit.

Sedangkan pada sistem OSS seperti yang dijelaskan di atas, sudah dilengkapi dengan tata cara dan panduan dalam mengajukan dan mengurus perizinan untuk masyarakat, dan masyarakat hanya butuh menginput data-data yang diperlukan. Para pegawai dinas tersebut mengakui bahwa masih banyak masyarakat yang datang menanyakan secara langsung mengenai apa saja yang diperlukan untuk mengurus perizinan karena kesusahan atau tidak memahami bagaimana cara mengakses sistem OSS tersebut. Hal itu menunjukkan, masih adanya kesenjangan antara apa yang sudah disediakan dalam pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang dengan apa yang diterima oleh masyarakat. Jika ditinjau dari masalah tersebut, aparat pemerintah yang bertugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang kurang mengkomunikasikan atau kurang mensosialisasikan mengenai penggunaan atau cara mengakses sistem OSS yang telah disediakan kepada seluruh masyarakat Kabupaten Semarang.

Saat ini, sebanyak 93 jenis pelayanan pemerintah Kabupaten Semarang dipindahkan menjadi satu tempat kepengurusan di Mal Pelayanan Publik.

Pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk salah satu jenis pelayanan yang diselenggarakan pada Mal Pelayanan Publik tersebut. Adanya Mal Pelayanan Publik bertujuan agar masyarakat dapat mengakses pelayanan publik dengan mudah, cepat, tepat, aman dan nyaman, serta menjadi harapan bahwa pelayanan publik yang terintegrasi satu tempat mampu menjadi daya tarik para investor, dengan pertimbangan efektivitas dan efisiensi. Mal Pelayanan Publik merupakan bentuk pelayanan publik generasi ketiga setelah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA). Kehadiran Mal Umum (MPP) merupakan sebuah inovasi layanan yang memberikan payung bagi PTSP tanpa mengesampingkan layanan yang sudah ada. . Mal Pelayanan Publik (MPP) dirancang sebagai upaya transformasi tata kelola pelayanan publik, dengan mempermudah akses terhadap pelayanan publik. Prinsip Mal Pelayanan Publik berupa koordinasi, integrasi, efisiensi, akuntabilitas, aksesibilitas dan kenyamanan dalam pelayanan publik. Sedangkan tujuan yang ingin dicapai adalah memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan serta meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia. Mal Pelayanan Publik juga merupakan upaya meningkatkan komitmen, kerjasama melalui sinergi antar penyedia layanan serta pemanfaatan dan peningkatan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai mengapa terjadi kesenjangan pelayanan perizinan di Mal Pelayanan



Publik, dan apa saja gap yang terjadi pada pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang?

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian Latar Belakang yang telah dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah kewajiban yang sangat penting bagi instansi pemerintah sebagai penyedia layanan yang harus selalu dievaluasi dan ditingkatkan guna terciptanya kualitas pelayanan publik yang baik karena tingkat keberhasilan suatu instansi ditentukan dari upaya yang dilakukan instansi pemerintah tersebut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dengan demikian, rumusan masalah dari penelitian tersebut adalah :

Bagaimana gap pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisa dan mengetahui gap pelayanan yang terdapat pada pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang, serta untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh pegawai Mal Pelayanan Publik sebagai penyedia layanan.

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik.

## 2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan, pertimbangan dan evaluasi pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Semarang.

## 3. Kegunaan Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti lain yang tertarik pada pelayanan publik.

### 1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis

#### 1.5.1. Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan rujukan penelitian terdahulu yang dijadikan referensi oleh penelitian dengan topik kualitas pelayanan publik.

**Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Tujuan Penelitian	Metode	Teori	Hasil Penelitian
1	(Hendrawan, Rakhmat, Nurdin Nara, 2020) "Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil dan	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal,	Deskriptif Kualitatif	Teori Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Zenithamldkk	Kualitas pelayanan publik yang ada pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah belum

	Menengah Kabupaten Mamuju Tengah”	Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Mamuju Tengah.			maksimal, terpantau masih butuh banyak perbaikan, dan belum diterapkannya pelayanan berbasis online serta masih kurangnya sumber daya manusia dan sarana prasarana yang ada.
2	(Nurazizah, 2020) “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie”	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mutiara Timur, Kabupaten Pidie.	Deskriptif Kuantitatif	Teori Dimensi Kualitas Pelayanan Sunarto	Hasil dari penelitian tersebut yaitu kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Mutiara Timur Kabupaten Pidie dapat dikatakan baik, akan tetapi masih ada indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai terhadap masyarakat.
3	(Anita Asriani, 2022) “Strategi Peningkatan Kecamatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ujung Kota Papare”	Untuk mengetahui tujuan strategi Kantor Kecamatan Ujung Kota Papare dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Kantor	Kualitatif	Teori Kualitas Pelayanan Prasuraman	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan di Kantor Kecamatan Ujung Kota Papare berusaha memenuhi dimensi kualitas pelayanan publik. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan faktor penghambat yang berasal dari internal kantor itu

		Kecamatan Ujung Kota Papare dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat			sendiri. Kendati demikian, ada faktor pendukung yaitu prasarana tersedia lengkap dan pegawai ramah.
4	(Desita Soviana Putri, Nurhadi, 2021) “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Era <i>New Normal</i> di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gunungkidul”	Untuk mengetahui kebijakan pelayanan publik dalam rangka mencapai kualitas pelayanan publik dan faktor-faktor kesenjangan kualitas pelayanan publik pada era <i>new normal</i> di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gunungkidul	Deskriptif Kualitatif	Teori Kualitas Pelayanan Internal dan Eksternal Atep Adya Barata	Berdasarkan hasil penelitian, ditemukannya dua kebijakan sistem pelayanan dalam rangka mencapai kualitas pelayanan yang baik pada era <i>new normal</i> , yakni sistem pelayanan tatap muka dan sistem pelayanan via <i>online</i> . Selanjutnya, ada faktor kesenjangan kualitas pelayanan publik pada era <i>new normal</i> yaitu Gap 1 (persepsi manajemen) dan Gap 2 (persepsi kualitas). Kemudian, ada faktor pendukung pada masing-masing Gap antara lain terpenuhinya sistem pelayanan , tujuan dan manfaat sistem pelayanan yang sejalan, layanan aduan, mekanisme pengaduan, sktruktur organisasi sederhana, komunikasi ke atas, komitmen organisasi kuat, dan

					<p>masih banyak lagi. Ada pula faktor penghambat masing-masing Gap antara lain masih ditemukannya ketidakmampuan sebagian masyarakat menggunakan teknologi yang tersedia, sarana dan prasarana yang masih belum terpenuhi, kurangnya riset, standar pelayanan yang belum ditingkatkan, belum ada lembaga pemantau investasi, dan belum adanya jam ekstra.</p>
5	<p>(Emilia Khairunnisa dkk, 2021) “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar”</p>	<p>Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor-faktor kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Cintapuri, berupa faktor pendukung dan faktor penghambat.</p>	<p>Deskriptif Kualitatif</p>	<p>Teori Standar Kualitas Jasa Parasuraman</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar dinilai secara umum sudah berjalan baik, hal ini dinilai melalui lima dimensi yang digunakan. Masyarakat pengguna layanan merasa puas terhadap layanan yang telah diberikan, akan tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, yaitu fasilitas</p>

					<p>kantor dan penggunaan alat bantu layanan. Selanjutnya, untuk faktor pendukung dalam pelayanan tersebut adalah adanya semangat yang diberikan para pegawai satu sama lain untuk saling mendukung dan dengan ikhlas melayani masyarakat. Sedangkan faktor penghambatnya berupa tidak ada jaringan, kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung serta sering adanya kendala mati listrik.</p>
6	(Rustan IR, 2019) “Analisis Pelayanan Perizinan pada Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPM-PTSP) Kabupaten Polewali Mandar”	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, memahami, dan menganalisis keberhasilan dan kualitas pelayanan perizinan terpadu satu pintu, dan Implementasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Polewali Mandar.</p>	Deskriptif Kualitatif	Teori Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Harapan Pelanggan Zeithaml	<p>Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa komitmen pada pelaksanaan pelayanan di BPM-PTSP Kabupaten Polewali Mandar dari kepala daerah sudah tergolong baik, tetapi yang menjadi kendala adalah dalam hal fungsi koordinasi antara SKPD.</p>

7	(Widyatul Adawiya, 2020) “Analisi Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar”	Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	Deskriptif Kuantitatif dan Kualitatif	Teori Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik Moenir	Berdasarkan hasil penelitian, ditunjukkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara dalam kategori kurang baik atau kurang optima. Hasil dari 11 indikator faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik menunjukkan beberapa indikator masih masuk dalam kategori tidak baik, seperti tanggung jawab pegawai, fasilitas pelayanan.
8	(Ni Made Novi Kurnia Dewi, 2023) “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Gap Analysis dan Importance Performance Analysis pada Hotel Swiss Belresort Pecatu”	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja tiap atribut pelayanan dalam memenuhi kepuasan pelanggan sehingga diperoleh unsur perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.	Observasi, wawancara, kuesioner, dan studi pustaka.	Teori Servqual Gap Parauraman, dan Importance Performance Analysis	Berdasarkan hasil data yang telah dilakukan, analisis gap menunjukkan bahwa hampir semua atribut mendapatkan kesenjangan yang bernilai negatif dan dilakukannya perbaikan pada atribut berdasarkan posisi dari masing-masing kuadran.

9	(Stevy Hanny Supena, Se., Mm, 2022) “Layanan Publik Dan Good Governance : Research Gap Analysis- Bibliometric Vosviewe.”	Penelitian ini bertujuan untuk mencari research gap antara pelayanan public dan Good Governance dengan menggunakan analisis Bibliometrik, dengan metode co citation, dengan dalam analisis bibliometrik untuk mengetahui sejauh mana gap atau jarak antara Pelayanan masyarakat dengan Good Governance.	Observasi, analisis bibliometrik	Teori Gap Pelayanan, Teori Good Governance	Berdasarkan Penelitian yang telah dilakukan, hasil dari penelitian ini adalah organisasi yang ada harus kembali melakukan refleksi dalam melakukan pekerjaanya, pelayanan publik harus melakukan inovasi, sementara Good Governance ada beberapa topik seperti efek, penghindaran pajak, profil resiko, nilai perusahaan, modal dan pendapatan.
10	(Qory Addin, Marchaban, Sumarni, 2020) “Analisis GAP Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Muhammadiyah Delanggu Menggunakan Metode SERVQUAL”	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gap dan peringkat gap yang terbentuk dari kualitas pelayanan IFRS dalam memenuhi kepuasan pasien.	Deskriptif dengan pendekatan cross sectional.	Teori Gap Pelayanan, teori dimensi kualitas pelayanan.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat gap pada seluruh dimensi pelayanan yang diberikan oleh IFRS dengan urutan gap terbesar pada dimensi Responsiveness.
11	(Annisa Firdausi Fikri, Ertien Rining Nawangsari, 2023) “Gap Analysis To Measure Service Quality At Public Service Mall (MPP)	Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan teori kualitas pelayanan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dengan analisis gap 5	Metode kuantitatif deskriptif	Teori Servqual (Service Quality) Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, Teori Gap Pelayanan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan MPP Kabupaten Bangkalan bernilai negatif atau belum baik sebab rata-rata harapan masyarakat (ekspektasi masyarakat) lebih besar dibandingkan kinerja (persepsi



		yaitu mengukur kinerja dan harapan pengguna jasa layanan yaitu masyarakat.			masyarakat) MPP Kabupaten Bangkalan dengan gap tertinggi pada dimensi ketanggapan.
12	(Junaidi Abdillah, 2022) “An Analysis of Electronic Services Quality in Intellectual Property Using Gap Analysis and Importance Performance Analysis (IPA) as Public Service Quality Improvements”	This study measures the quality of Intellectual Property (IP) service accessed through websites (e-services) as the main characteristics of services. It is conducted by reviewing the expected service and the perceived service of service users.	Gap analysis and importance performance analysis (IPA), online surveys	Gap Theory	The results of this research show that the quality of IP e-services implementation has not fully met the needs and expectations of users (96% conformity level or 100%). The main cause of gap in the quality of IP e-services today is caused by gap in the dimensions of support for the public (citizens support; gap score -0.29) and efficiency (efficiency; gap score -0.26). In terms of the IP service standard policy, several important components have not been fully and clearly regulated, both in the delivery process and in the management of services organized electronically. As a priority aspect, building public trust and confidence need to be improved.

Berbeda dengan penelitian terdahulu, pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan lokus di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang. Penelitian ini mengangkat masalah seputar

pelayanan publik yang terjadi pada tempat penyedia layanan tersebut, seperti kecepatan dalam proses pelayanan, keramah tamahan pelayanan yang diberikan oleh para pegawai, bahkan ketepatan mengenai informasi yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat selaku penerima informasi. Hal itu juga didukung dengan hasil Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan di Kabupaten Semarang dalam beberapa tahun terakhir mengalami ketidak stabilan presentase hasil karena meningkat lalu menurun dan sebaliknya. Penelitian ini menggunakan teori Gap Kualitas Pelayanan Publik menurut Parasuraman

### **1.5.2. Administrasi Publik**

Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data informasi secara sistematis dengan tujuan untuk memberikan dan menyediakan keterangan serta mempermudah diperoleh kembali secara keseluruhan. Istilah administrasi berkaitan atau berhubungan dengan kegiatan kerja sama yang dilakukan oleh manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Pada dasarnya administrasi dapat disebut sebagai proses, pengelolaan, tata, bahkan manajemen. Sedangkan publik dapat diartikan umum, negara dan atau masyarakat. Selanjutnya, penjabaran dari arti publik yaitu, sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir atau pola pikir, harapan, sikap, perasaan, serta tindakan yang baik dan benar berdasarkan nilai norma yang mereka miliki. Dari pengertian administrasi dan publik di atas, maka dapat ditarik pengertian mengenai administrasi publik yaitu pelaksanaan pembangunan dan memberikan atau mengurus pelayanan untuk kepentingan dan kebutuhan masyarakat.

Menurut Felix A. Nigro dan Lloyd G Nigro, administrasi publik merupakan suatu bentuk kerja sama dalam lingkungan pemerintahan. Hal tersebut meliputi ketiga cabang pemerintahan yaitu legislatif, yudikatif, dan eksekutif, serta hubungan diantara ketiganya yang berperan penting dalam perumusan kebijaksanaan pemerintahan, dan karenanya merupakan bagian dari proses politik. Ketiga cabang pemerintahan tersebut erat kaitannya dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya, menurut Nicholas Henry dalam (Keban, 2014), administrasi publik merupakan sebuah perpaduan antara teori dan implementasi yang memiliki tujuan dalam mempublikasikan tugas atau fungsi pemerintah kepada masyarakat dan menciptakan kebijakan publik agar lebih tanggap terhadap kebutuhan sosial serta proses manajemen dalam masyarakat melalui pencapaian nilai-nilai normatif.

Berdasarkan dari beberapa definisi menurut para ahli di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik merupakan sebuah ilmu/studi yang mempelajari tentang segala urusan organisasi, yang dijalankan oleh manusia dan dibantu dengan berbagai peralatan penunjang yang kemudian bisa diterapkan pemerintahan guna mencapai tujuan yang efektif dan efisien dalam rangka memenuhi kebutuhan publik. Maka dari itu, administrasi memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari terutama dalam segala aktivitas organisasi. Suatu organisasi dapat menjalankan aktivitasnya dengan adanya administrasi untuk dapat mencapai tujuan yang ditetapkan. Seperti halnya pada negara Indonesia yang merupakan suatu bentuk dari organisasi besar, maka organisasi tersebut perlu dikelola melalui berbagai kegiatan administrasi, dimana

pemerintah sebagai pemegang kendali. Maka administrasi disini berperan untuk mencapai tujuan negara, yang salah satunya yaitu untuk mensejahterakan rakyat. Perjalanan penyelenggaraan peran Administrasi Publik telah mengalami berbagai macam perkembangan, dimulai dari masa sebelum lahirnya konsep Negara Bangsa hingga munculnya ilmu modern dari Administrasi Publik yang sampai saat ini telah mengalami beberapa kali pergeseran paradigma, dari model klasik yang berkembang dalam kurun waktu 1855/1887 hingga akhir 1980. Pergeseran paradigma dalam ilmu pengetahuan didasari oleh sesuatu pendukung yang kuat. Pergeseran terjadi karena adanya ketidak puasan yang dirasakan akibat dari paradigma yang dijalankan, dengan kata lain yaitu pergeseran paradigma ini merupakan antitesis dari paradigma sebelumnya. Dalam beberapa literatur, pembagian paradigma dibagi menjadi empat paradigma yaitu Old Public Administration, New Public Administration, New Public Management, New Publik Service.

Paradigma Old Public Administration (OPA) dikenal juga sebagai Paradigma Administrasi Publik Klasik atau Administrasi Publik Lama. Paradigma ini diawali dari sebuah gerakan perubahan yang digagas oleh seorang tokoh bernama Woodrow Wilson tentang dikotomi antara politik dan administrasi yang berpikir bahwa administrasi publik harus dipisahkan dengan dunia politik. Fokus ilmu administrasi publik terbatas pada masalah-masalah organisasi, politik dan kebijaksanaan merupakan substansi ilmu politik, serta kepegawaian dan penyusunan anggaran dalam birokrasi dan pemerintahan. Lokus paradigma ini adalah mempermasalahkan dimana seharusnya administrasi publik berada. Pada masa

paradigma ini, dibedakan dengan jelas antara administrasi dan politik negara. Fase ini ditandai dengan buku yang ditulis oleh Frank J. Goodnow dan Leonard D. White berjudul *Politics and Administration* yang mengatakan bahwa ada dua fungsi pokok pemerintah yang berbeda satu sama lain yaitu politik dan administrasi. Ditambahkan bahwa administrasi publik seharusnya berpusat pada birokrasi pemerintah saja.

Paradigma *New Public Administration* atau Paradigma Administrasi Negara Baru yaitu suatu paradigma yang meliputi usaha untuk mengorganisasikan, menggambarkan, mendesain ataupun membuat organisasi dapat berjalan ke arah baru dan dengan mewujudkan nilai-nilai kemanusiaan secara maksimal yang dilaksanakan dengan menggambarkan sistem desentralisasi dan organisasi-organisasi demokratis yang responsive dan mengundang partisipasi serta dapat memberikan secara rata jasa-jasa yang diperlukan masyarakat. Menurut Fredericson, munculnya *New Public Administration* diawali dengan adanya krisis yang melanda dunia. Krisis tersebut tentu sangat berpengaruh terhadap negara-negara di dunia, diantaranya

1. Adanya dukungan pemerintah dalam urbanisasi yang menyebabkan adanya krisis kekotaan.
2. Krisis kekotaan dalam urbanisasi ini menyebabkan adanya krisis baru yaitu krisis rasial.
3. Terjadi krisis yang lebih luas mengenai krisis energi yang diikuti dengan krisis lingkungan, kesehatan, transportasi dan krisis yang lain yang mempengaruhi administrasi publik saat itu.

Fokus administrasi publik yang sebelumnya lebih mengarah pada manajemen yang efisien, ekonomis dalam memberikan pelayanan serta mempertahankan kualitas pelayanan tersebut, dalam New Public Administration (NPA) ditambah dengan menekankan kepada pelayanan yang dapat meningkatkan keadilan sosial.

Paradigma New Public Management atau dikenal dengan paradigma yang bersifat reformatif yaitu Reinventing Government yang digagas oleh David Osborne dan T. Gaebler yang kemudian di operasikan oleh David Osborne dan Plastrik. Munculnya paradigma ini diawali dengan sejumlah krisis, diantaranya :

1. Ketidakmampuan pemerintah dalam menangani sejumlah masalah dari masyarakat.
2. Birokrasi yang dianggap besar dimana informasi mudah diakses dengan cepat, namun masyarakat menilai tidak sebanding dengan penyelesaian masalah yang terjadi pada masyarakat,
3. Sistem birokrasi yang dianggap kolot menjadikan para birokrat tidak dapat mengeluarkan potensinya dalam bekerja sehingga menurunkan tingkat kreativitas pegawai,
4. Banyak pemerintahan di Amerika dianggap tidak tahu dan tidak cakap dalam melayani masyarakat. sehingga munculah krisis kepercayaan terhadap pemerintahan Amerika saat itu.

Paradigma New Public Management yang lebih dikenal melalui Reinventing Government ini lebih dipahami sebagai privatisasi seluruh kegiatan yang berkenaan dengan pemerintahan. Paradigma ini memberi harapan agar negara

lebih cepat maju dan dapat memberikan kesejahteraan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang memuaskan. Atas dasar itu, munculah anggapan bahwa pemerintahan tidak mungkin disamakan dengan sektor privat karena tujuan dari pelayanan masing masing sektor sangat berbeda, dimana sektor pemerintah mengedepankan pelayanan terhadap masyarakat (Public service) untuk kesejahteraan masyarakat (Social Welfare) dan bukan untuk mencari laba. Sedangkan sektor privat lebih mengedepankan mencari laba sebanyak-banyaknya. Antitesa itu memunculkan paradigma baru dalam administrasi publik yaitu New Public Service.

Paradigma New Public Service merupakan antitesa dari New Public Management yang mengkritisi sekaligus menolak adanya unsur bisnis dalam melaksanakan pemerintahan terutama pelayanan kepada masyarakat. Denhardt dalam Pasolong (2016) mengatakan New Public Service (NPS) diarahkan pada demokrasi, kebanggaan, dan masyarakat, berbeda dengan sektor privat. Senada dengan pendapat dari Hadari yang menyampaikan rumusan administrasi publik berikut dengan perannya, dimana administrasi publik adalah upaya administrasi yang dilaksanakan dalam kegiatan pembangunan yang bersandar pada nilai-nilai untuk kepentingan kesejahteraan rakyat dan bersifat non profit.

Konsep New Public Service dapat dilihat pada ide pokok yang disampaikan oleh Denhardt dalam Pasolong (2016) diantaranya :

1. Serve Citizen, not customers; aparatur pelayanan publik harus melayani warga negara bahkan lebih dari itu harus membangun kepercayaan dan

berkolaborasi dengan masyarakat sebagai warga negara bukan hanya sebatas merespon keinginan masyarakat sebagai pelanggan.

2. Seek the public interest; membangun kebersamaan dalam mengedepankan pemecahan masalah dan pencapaian dalam kepentingan publik.
3. Value citizenship over entrepreneurship; lebih mengedepankan penghargaan dan mementingkan kewarganegaraan dalam kepentingan publik daripada mengedepankan sektor privat atau swasta.
4. Think strategically, act democratically; berpikir strategis untuk bertindak demokratis dalam membuat kebijakan dan program agar dapat dicapai secara efektif.
5. Recognize that accountability is not simple; berbicara tentang tanggung jawab aparatur pemerintah dalam pelayanan publik yang harus memberikan perhatian lebih daripada pasar, dan tentunya harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
6. Serve rather than steer: pelayan publik atau aparatur pelayanan publik harus lebih mengedepankan kepentingan publik dalam hal pelayanan atau melayani. Dengan mengedepankan melayani kepentingan publik diharapkan dapat mengendalikan masyarakat.
7. Value people, not just productivity; menghargai kedudukan publik sebagai warga negara yang harus diberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan agar terwujud kesejahteraan masyarakat bukan hanya tentang produktivitas masyarakat untuk kepentingan negara.



Berdasarkan keempat paradigma di atas, penelitian ini termasuk pada paradigma ke empat yaitu New Public Service. Hal tersebut karena fokus dari penelitian ini adalah tentang pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang dalam melayani kebutuhan masyarakat umum yaitu dalam bidang perizinan atau dapat dikatakan bahwa disini Administrasi lebih kompleks, yaitu menyangkut penyelenggaraan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. pembauran terhadap paradigma-paradigma sebelumnya. Dan terbebasnya masyarakat dari biaya pelayanan karena pelayanan tersebut dilaksanakan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang sebagai pemerintah atau sektor publik penyedia layanan perizinan.

### **1.5.3. Gap Pelayanan**

Gap pelayanan adalah suatu kesenjangan atau suatu perbedaan dari pelayanan yang diharapkan oleh pengguna dengan pelayanan yang senyatanya diterima atau dirasakan oleh pengguna layanan tersebut. Model dalam gap pelayanan ini menegaskan bahwa apabila kinerja dari penyedia layanan meningkat lebih besar dari harapan (*expectation*) atas yang bersangkutan, maka persepsi kepada jasa yang diberikan akan positif dan begitu pula sebaliknya.

Selanjutnya, terdapat 5 gap kualitas jasa yang dipaparkan oleh Parasuraman berkaitan dengan pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang, meliputi :

1. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen (*Knowledge Gap*)

Yaitu suatu gap yang terjadi antara apa yang diinginkan konsumen dengan apa yang dipikirkan oleh manajemen terhadap keinginan konsumen tersebut. Sering kali pihak manajemen berpikir bahwa mereka mengetahui keinginan konsumen, akan tetapi pada kenyataannya tidak seperti demikian. Gap ini menunjukkan bahwa pihak manajemen mempersepsikan harapan konsumen terhadap kualitas jasa secara tidak akurat. Beberapa hal yang menjadi penyebab gap tersebut terjadi, yaitu tidak adanya analisis permintaan konsumen selaku pengguna layanan, buruknya informasi dari manajemen kepada atasan sehingga menghambat informasi mengenai konsumen.

2. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*Standards Gap*)

Standar gap merupakan sebuah kesenjangan yang akan terjadi ketika harapan konsumen sudah diketahui tetapi standar kerja pelayanan tidak dapat menunjang harapan tersebut. Pihak manajemen sebagai penyedia layanan kepada konsumen harus mempunyai standar kegiatan operasional yang jelas dan mencakup poin-poin penting seperti bagaimana prosedur dalam melakukan suatu pelayanan tertentu, kemudian sarana dan prasarana yang digunakan dan bagaimana seharusnya seorang pegawai berperilaku dalam menjalankan hal tersebut.

3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*Delivery Gap*)

Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa membahas mengenai kesenjangan antara standar kerja yang telah ditetapkan dengan aktual pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Hal tersebut sangat penting, karena seringkali pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen yang bertugas berbeda dengan standar yang ditetapkan oleh standar operasionalisasi prosedur. Dalam hal ini diperlukan kontrol dari pihak berwenang dan kedisiplinan dari para pegawai tersebut untuk melaksanakan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal  
(*Communication Gap*)

Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal menjelaskan mengenai pihak manajemen yang bertugas melayani konsumen. Pihak manajemen yang bertugas merupakan penghubung antara konsumen dengan manajemen penyedia layanan. Oleh karena itu, penting sekali bagi suatu manajemen untuk mengetahui persepsi pihak manajemen sebagai pelaku pelayanan, karena pelaku pelayanan tersebut yang berinteraksi dan memberikan pelayanan secara langsung kepada konsumen sehingga mereka lebih mengetahui harapan konsumen. Selain itu, gap ini disebut communication gap karena dibutuhkan komunikasi yang baik antara pihak manajemen sebagai pelaku pelayanan dengan manajemen tersebut dan juga antara pihak manajemen dengan konsumen untuk memperkecil perbedaan antara

persepsi konsumen sebagai pengguna pelayanan mengenai kualitas yang diharapkan dengan persepsi manajemen yang berhubungan langsung dengan konsumen.

5. Gap antara jasa yang dipersepsikan Masyarakat Pelayanan Publik dan jasa yang diharapkan masyarakat (*Service Gap*)

Gap ini merupakan gap yang terpenting dibandingkan gap pelayanan lainnya, yaitu kesenjangan yang terjadi antara persepsi konsumen sebagai pengguna pelayanan dengan harapan konsumen tersebut mengenai pelayanan yang seharusnya mereka terima. Karena dari kesenjangan tersebut, kualitas pelayanan pada suatu manajemen dapat ditentukan baik buruknya. Service quality mengacu pada penilaian yang diberikan konsumen berdasarkan pengalaman mereka tentang pelayanan yang didapat dari pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen tersebut. Jasa yang dipersepsikan konsumen (*perceived service*) merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan aktivitas internal dari manajemen sebagai pihak penyedia layanan terkait.

Gap pelayanan merupakan suatu perbedaan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat penerima layanan dengan pelayanan yang diterima atau didapat oleh masyarakat itu sendiri. Gap pelayanan ditujukan untuk mengukur atau menelaah antara keadaan aktual atau kinerja sebuah organisasi pemerintah pada selang waktu tertentu dan pada keadaan keadaaan yang diinginkan atau potensial di masa mendatang.

#### **1.5.4. Manajemen Pelayanan Publik**

Manajemen pelayanan publik menurut Ristiani (2020) diartikan sebagai proses penerapan ilmu pengetahuan dan seni untuk menyusun rencana, melaksanakan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan kegiatan pelayanan sebagai proses pencapaian tujuan. Pengelolaan pelayanan publik yang baik selalu didasarkan pada pemenuhan harapan dan kebutuhan masyarakat melalui proses pelayanan yang efektif. Manajemen pelayanan publik dimulai dari penetapan perencanaan dan tujuan, pengorganisasian dan pengawasan yang diakhiri dengan evaluasi suatu organisasi sektor publik yang diharapkan mampu menemukan solusi permasalahan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik.

#### **1.5.5. Pelayanan Publik**

Secara definisi pelayanan publik merupakan pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah pemerintah (Rohman dkk. 2008:3). Selain itu, Pelayanan publik (Pelayanan publik) merupakan semua kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, dalam rangka upaya menyalurkan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan-undangan (LAN. 2000). Sedangkan Moenir (1998:26) mengemukakan bahwa pelayanan sejatinya adalah serangkaian kegiatan, sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkelanjutan yang mencakup seluruh kehidupan masyarakat. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, pada prinsipnya pelayanan

merupakan rangkaian maupun kegiatan atau aktivitas yang berlangsung secara sistematis, yang dilaksanakan oleh seseorang, masyarakat, pemerintah pusat, dan pemerintah daerah dengan prosedur-prosedur tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat luas. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemenuhan layanan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi penyedia pelayanan sesuai dengan ketentuan dan tata cara peraturan-undangan yang berlaku.

#### **1.5.6. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas merupakan sesuatu yang berbeda untuk setiap orang yang berbeda dan tergantung pada waktu dan tempat sesuai dengan tujuan. Kualitas juga dapat diartikan sebuah kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau sudah melebihi apa yang diharapkan. Pada dasarnya kualitas adalah suatu kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Apabila persyaratan atau spesifikasi terpenuhi, maka kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, tetapi sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka bisa dikatakan tidak baik. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamika yang berkaitan dengan manusia, produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Groetsh dan Davis (Hardiyansyah 2011:35), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut pendapat Goetsch dan Davis menjelaskan bahwa kualitas merupakan kondisi yang

dinamis yang erat hubungannya dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Selanjutnya, menurut Daviddow dan Uttal (Hardiyansyah 2011:35) kualitas adalah usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan. Kemudian, menurut Kotler (Hardiyansyah 2011:35) kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Penjelasan dari pendapat tersebut yakni kualitas padat dilihat dari ciri atau sifat suatu produk yang ada hubungannya dengan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memuaskan kebutuhan pelanggan.

Sedangkan definisi mengenai kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Wyekof dan Lovelock mengatakan bahwa, kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan yang dipengaruhi oleh *expected service* dan *perceived service*. Menurut Arianto (2018:83), kualitas pelayanan diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang diseiakan oleh penyelenggara layanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian jasa atau produk sesuai ukuran yang berlaku di tempat yang diadakan seta upaya pemenuhan kebutuhan dan penyampaiannya sama atau setidaknya seimbang dengan yang diharapkan dan diinginkan. Dapat disimpulkan, dalam mencapai kepuasan pelanggan diperlukannya keseimbangan antara keinginan dan kebutuhan dengan hasil yang telah diberikan. Sistem pelayanan yang baik tentu akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan melalui penetapan

prosedur pelaksanaan pelayanan yang pasti dan jelas, hal tersebut merupakan upaya untuk menghindari penyimpangan-penyimpangan yang sekiranya terjadi. Tuntutan dari perkembangan zaman atau modernisasi juga mempengaruhi kualitas pelayanan karena adanya perkembangan teknologi dalam pemberian layanan. Menurut Parasuraman, terdapat 5 indikator penentu kualitas pelayanan yang telah dirincikan sebagai berikut :

1. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan para pegawai dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan para pegawai membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan secara cepat.
3. Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan para pegawai untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance*, serta pengetahuan dan kesopanan yang mendukung.
4. Empati (*Emphaty*), yaitu kepedulian dan memberi perhatian kepada para pelanggan pelayanan.
5. Berwujud (*Tangible*), yaitu adanya fasilitas fisik personel, peralatan, dan media komunikasi.

Selanjutnya, definisi dari pelayanan adalah suatu aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan



dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dikategorikan menjadi beberapa pelayanan seperti pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan administrasi.

Berdasarkan pengertian dan ulasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan yang diterima.

### 1.5.7. Kerangka Berpikir



Sumber : Analisa Penulis, 2024

### 1.6. Operasionalisasi Konsep

Fokus pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui lebih dalam mengenai gap pelayanan perizinan yang terjadi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang kepada masyarakat pengguna layanan tersebut. Untuk mengetahui seperti apa pelayanan yang dilakukan dan bagaimana tanggapan masyarakat mengenai pelayanan tersebut, penelitian dilaksanakan berdasarkan kajian penelitian terdahulu dan teori-teori yang telah dipaparkan di atas untuk menyelesaikan penelitian dengan

judul Analisis Gap Pelayanan Perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang.

Untuk menganalisa gap yang terjadi berkaitan dengan kurangnya komunikasi yang disalurkan dan guna mengetahui kualitas dari pelayanan tersebut, maka peneliti akan menjelaskan gap pelayanan perizinan kepada masyarakat dan bagaimana kualitas pelayanan perizinan di dinas tersebut dengan melihat beberapa indikator pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang dan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang yang saat ini menjadi wadah pelayanan satu pintu untuk seluruh kepengurusan administrasi di Kabupaten Semarang, yang meliputi :

1. Gap antara harapan masyarakat pengguna pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang dan persepsi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang (*Knowledge Gap*)

Pada gap ini, para pegawai pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang sebagai penyedia layanan mempersepsikan harapan masyarakat terhadap kualitas jasa secara tidak akurat. Beberapa hal yang menjadi penyebab gap tersebut terjadi, yaitu tidak adanya analisis permintaan masyarakat sebagai pengguna pelayanan perizinan, buruknya informasi dari para pegawai pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang sebagai penyedia jasa kepada kepala instansi sehingga menghambat informasi mengenai masyarakat terkait.

2. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan masyarakat pengguna pelayanan perizinan dan spesifikasi kualitas jasa (*Standards Gap*)

Mal Pelayanan Publik sebagai penyalur pelayanan perizinan kepada masyarakat di Kabupaten Semarang harus mempunyai standar kegiatan operasional yang jelas, yang mencakup poin-poin penting seperti prosedur dalam melakukan suatu pelayanan tertentu, kemudian sarana dan prasarana yang digunakan dan bagaimana seharusnya para pegawai di instansi tersebut berperilaku dalam melayani masyarakat.

3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*Delivery Gap*)  
Gap ini terjadi dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh para pegawai di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang yang bertugas melakukan pelayanan perizinan berbeda dengan standar yang ditetapkan oleh SOP (standar operasionalisasi prosedur) yang berlaku. Dalam hal ini diperlukan kontrol yang baik dari pihak berwenang, selain itu diperlukan kedisiplinan dari pegawai itu sendiri untuk melaksanakan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*Communication Gap*)  
Gap ini disebut communication gap, karena dibutuhkan komunikasi yang baik antara pegawai pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang dengan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang sebagai instansi pemerintah itu sendiri, dan juga pegawai pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik tersebut dengan masyarakat. Hal tersebut guna memperkecil perbedaan antara persepsi masyarakat sebagai pengguna pelayanan perizinan mengenai kualitas yang diharapkan dengan persepsi

pegawai pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang yang berhubungan langsung dengan masyarakat.

5. Gap antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan (*Service Gap*)

Gap ini berisi kesenjangan yang terjadi antara persepsi masyarakat pengguna pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang dengan harapan masyarakat tentang pelayanan yang seharusnya mereka terima. Karena dari kesenjangan tersebut, kualitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik sebagai salahsatu instansi pemerintah di Kabupaten Semarang dapat ditentukan baik maupun buruknya.

## **1.7. Metode Penelitian**

### **1.7.1. Desain Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan dengan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan salah satu penelitian yang berspesifikasi sistematis, terencana, terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.

Metode pendekatan kualitatif memiliki yaitu seperti: menggunakan latar belakang yang alamiah, menggunakan instrument utama, yakni: manusia, pengumpulan data melalui (dokumentasi, pengamatan, wawancara dan studi literatur) kemudian data tersebut akan diolah, menganalisis data yang didapat secara induktif, menyusun teori, menganalisis data dengan deskriptif kualitatif, mementingkan sebuah proses proses daripada hasil, melakukan pembatasan masalah penelitian berdasarkan fokus dan kriteria, melakukan validasi data, menggunakan desain penelitian bersifat sementara (dibuat dengan kesesuaian

fenomena yang terjadi dilapangan), dan hasil penelitian dirundingkan lalu disepakati bersama dengan narasumber. (Moleong, 2010: 10-13)

Penekatan kualitatif memiliki dua tipe penelitian yaitu deskriptif dan eksploratif. Penelitian diskriptif adalah penelitian yang menggambarkan fenomena sosial tertentu dengan mengumpulkan data sebanyak-banyaknya untuk menjelaskan sebab akibat, korelasi dan hubungan dalam lingkungan penelitian tersebut. Adapun penelitian eksploratif adalah penelitian yang memiliki tujuan untuk menemukan pengetahuan yang lebih baru dari sebelumnya, selain itu penelitian eksploratif merupakan penelitian yang berusaha menggali atau mencari tahu lebih mendalam terhadap suatu permasalahan. Peneliti memilih untuk menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, bertujuan untuk menggali fakta sebanyak-banyaknya dan menjelaskannya dengan tepat dan jelas. Pengumpulan dan analisa data yang diperoleh untuk menjawab tujuan penelitian, data tersebut berupa pernyataan, keterangan, fenomena, dan dokumentasi bukan angka-angka. Walaupun nanti terdapat perhitungan angka akan tetapi sifatnya hanya sebagai pendukung atau penunjang saja.

Penelitian deskriptif dilakukan dengan tujuan memperoleh rincian keadaan objek atau subjek penelitian. Dimana data yang diperoleh nantinya meliputi hasil interview, catatan lapangan, dokumentasi, dan sumber data lainnya. Adapun dalam penelitian kualitatif deskriptif ini, peneliti mencoba menjelaskan dan menganalisis Gap Pelayanan yang terjadi di Pelayanan Perizinan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang, serta melihat kualitas pelayanan berdasarkan gap tersebut.

### **1.7.2. Situs Penelitian**

Situs penelitian merupakan lokasi dimana penelitian tersebut dilaksanakan. Penelitian ini mengambil lokasi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang, Jawa Tengah yang beralamat di Jalan Fatmawati, Kesongo, Krekesan, Lopait, Kec. Tuntang, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah dengan kode pos 50773. Selanjutnya, penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang yang sekarang bertempat di Mal Pelayanan Publik. Berdasarkan kajian literatur terdapat berbagai hal yang menjadikan kualitas pelayanan perizinan tergolong dalam kategori sangat baik, baik, cukup baik, maupun kurang baik. Kualitas pelayanan perizinan sangat dipengaruhi oleh kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Gap pelayanan menjadi penentu kualitas pelayanan perizinan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang telah berjalan baik atau sebaliknya. Semakin sempit gap yang terjadi maka semakin baik kualitas pelayanan yang ada, begitu pula semakin luas gap yang terjadi maka semakin buruk kualitas pelayanannya. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk menganalisis gap pelayanan perizinan, untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan pada instansi pemerintah tersebut.

### **1.7.3. Subjek Penelitian**

Subjek adalah orang akan menjadi informan dengan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian. Subyek penelitian inilah yang nantinya dapat digunakan dan dimanfaatkan untuk sumber informasi mengenai situasi dan kondisi di lokasi penelitian. Teknik pemilihan narasumber dengan menggunakan teknik *purposive*, karena teknik pemilihan informan dilakukan secara sengaja oleh

peneliti sesuai kriteria yang sudah ditentukan, teknik pemilihan informan tersebut bertujuan untuk memperoleh data berupa hasil wawancara terhadap beberapa narasumber.

Subjek yang dibutuhkan harus memahami betul mengenai substansi dalam penelitian ini agar dapat memberikan data sesuai dengan fokus dalam penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menentukan subjek penelitian berdasarkan pada pertimbangan pihak-pihak yang dapat memberikan informasi kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang, antara lain:

1. Kepala bidang Pelayanan Perizinan Dasar dan Tertentu pada pelayanan perizinan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang,
2. Pegawai administrasi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang,
3. Masyarakat pengguna layanan perizinan.

#### **1.7.4. Sumber Data**

Data dibedakan menjadi dua, yakni data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif umumnya berbentuk data angka yang harus diolah, atau data kualitatif yang diangkakan. Adapun data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kalimat, pernyataan dan gambar. Sugiyono (2016:14). Sumber data merupakan informasi berupa data. Sumber data penelitian ini berupa data primer dan sekunder dengan batasan sesuai tujuan penelitian.



1. Data primer adalah data untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang diteliti dengan cara mengumpulkan data yang dilakukan oleh peneliti kepada subjek atau objek yang diteliti, data primer yang diambil menyangkut topik penelitian yang diperoleh saat berada pada lokasi penelitian.
2. Data sekunder adalah data yang sudah dikumpulkan untuk menjadi sumber lain dalam menyelesaikan permasalahan yang sesuai. Data sekunder pada penelitian ini berbentuk literature, artikel, dokumen, laporan, dan peraturan yang berkaitan dengan objek penelitian.

#### **1.7.5. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai latar, sumber, dan cara. Dilihat dari settingannya. Data menjadi hal terpenting dalam penelitian. Data pada penelitian ini didapatkan dari sumber-sumber yang dilakukan dengan cara yang bermacam-macam. Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan menyesuaikan karakteristik dari bentuk data tersebut, maka teknik pengumpulan data tersebut adalah :

1. Observasi

Teknik ini menjadi teknik dasar dalam penelitian. Observasi yang dilakukan dengan cara mengamati secara jelas, rinci, serta lengkap yang sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Observasi menjadi penting yang digunakan untuk menentukan faktor serta kemampuan individu untuk mengamati kondisi tersebut. Observasi ini dilakukan untuk

menjadi obyek penelitian yang digunakan sebagai sumber data yang sesuai dengan kondisi yang sebenar-benarnya.

## 2. Wawancara

Menurut Esterberg (2002), wawancara merupakan kegiatan dimana bertemunya dua orang atau lebih untuk tanya jawab dan mendapatkan informasi mengenai pembahasan atau topic tertentu. Wawancara yang dilakukan dengan mendapatkan informasi yang jelas dengan melakukan interaksi tanya jawab dengan narasumber yang dilakukan sesuai panduan wawancara. Kemudian peneliti akan mencatat informasi sesuai dengan apa adanya yang disampaikan oleh narasumber. Jenis wawancara yang dilakukan adalah teknik wawancara terstruktur dengan menyiapkan instrumen penelitian yang ditulis berupa pertanyaan yang sesuai dengan pembahasan yang akan diteliti.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara memperoleh data historis (Burhan Bungin, 2010:121). Dokumentasi yaitu “usaha untuk mengumpulkan informasi bisa dari arsip, buku, pendapat, teori, maupun hukum. Dokumentasi ini dilakukan untuk mengumpulkan data yang digunakan untuk membuat kerangka teori. Dokumentasi digunakan untuk memberikan penguatan bukti yang didasarkan pada data dari tiap instansi yang akan kami lakukan penelitian.

## 4. Literature Review

Data peneliti terdahulu dikumpulkan agar kita dapat mengetahui perkembangan yang ada pada program ini.

#### **1.7.6. Teknik Analisis Data**

##### **1. Reduksi data**

Kata lain dari reduksi data adalah merangkum, dalam hal ini peneliti memfokuskan pada hal pokok dan penting yang berkaitan dengan topik dan tujuan penelitian, sehingga data yang sudah dirangkum memberikan gambaran.

##### **2. Penyajian Data**

Penyajian data dapat ditampilkan dalam bentuk hubungan, bagan, atau uraian singkat tentang data yang sudah direduksi.

##### **3. Penarikan Kesimpulan**

Langkah berikutnya dalam analisis data, yakni penarikan kesimpulan, kesimpulan dapat berupa gambar mengenai objek, kondisi, dan fenomena yang diperoleh sumber data penelitian.

#### **1.7.7. Kualitas Data**

Sugiyono (2012:267) mengemukakan bahwa uji keabsahan data dalam penelitian lebih fokus kepada uji validitas dan reliabilitas. Namun terdapat salah satu teknik untuk menguji keabsahan data, yakni melalui teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2012:274) menguraikan tiga jenis teknik triangulasi yang meliputi triangulasi sumber, teknis dan waktu.

1. Triangulasi sumber adalah teknik yang digunakan untuk mengecek keabsahan data melalui sumber lain yang telah memperoleh data sebelumnya.
2. Triangulasi teknis, yakni pengujian keabsahan data membandingkan data yang diperoleh melalui metode/teknis yang berbeda.
3. Triangulasi waktu, yaitu menguji keabsahan data yang diperoleh dalam waktu yang berbeda. Contohnya menguji data dari narasumber yang sama dalam waktu yang berbeda. Berdasarkan uraian diatas, dalam penelitian ini pengujian absahan data melalui menggunakan teknik triangulasi sumber, teknis, dan waktu. Adapun data hasil pengecekan itu selanjutnya diuraikan, untuk dapat ditarik kesimpulan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk menyusun penelitian mengenai analisis gap pelayanan perizinan dan kualitas pelayanan perizinan di Kabupaten Semarang menggunakan sumber data dari penelitian terdahulu.