

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Perubahan paradigma administrasi publik mendorong pemerintah untuk tidak hanya berorientasi pada prosedur administratif, tetapi juga mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Dalam perkembangan administrasi publik modern, pelayanan publik dipandang sebagai bentuk pemenuhan hak warga negara yang harus diberikan secara cepat, mudah, adil, dan berkualitas.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi turut mendorong terjadinya transformasi pelayanan publik berbasis digital (e-government). Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik menjadi salah satu strategi pemerintah untuk meningkatkan efektivitas birokrasi, mempercepat proses pelayanan, mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintah, serta menciptakan sistem pelayanan yang lebih transparan dan terintegrasi. Digitalisasi pelayanan publik juga menjadi bagian penting dalam reformasi birokrasi untuk menjawab tuntutan masyarakat yang semakin dinamis di era modern.

Salah satu bentuk digitalisasi pelayanan publik di Indonesia adalah penerapan sistem Online Single Submission (OSS). OSS merupakan sistem pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang dibentuk pemerintah untuk mempermudah proses pengurusan izin usaha dan meningkatkan iklim investasi di Indonesia. Melalui sistem OSS, masyarakat dan pelaku usaha dapat mengurus Nomor Induk Berusaha (NIB) dan berbagai perizinan usaha lainnya secara daring tanpa harus melalui prosedur birokrasi yang panjang. Kehadiran OSS diharapkan mampu menciptakan pelayanan publik yang lebih cepat, efektif, efisien, serta memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dan pelaku usaha.

Sebelum memasuki era pasca-reformasi, tata kelola pelayanan perizinan usaha di Indonesia, termasuk di Kota Semarang, dicirikan oleh model birokrasi yang serba manual, terpisah-pisah di berbagai instansi, dan sarat dengan prosedur tatap muka fisik. Dalam sistem yang terpisah-pisah tersebut, para pelaku usaha diwajibkan mendatangi berbagai kantor dinas teknis secara satu per satu, yang tidak hanya memicu tingginya biaya transaksi, tetapi juga menciptakan ketidakpastian waktu penyelesaian dokumen administratif.

Seiring berjalannya reformasi birokrasi yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Strategi Pengembangan *E-Government*, Pemerintah Kota Semarang mulai menginisiasi transformasi digital lokal. Langkah transformatif ini ditandai dengan peluncuran aplikasi iJus Melon (Izin Usaha Mikro Melalui Online) pada tahun 2016 yang sukses memangkas rantai

birokrasi bagi Usaha Mikro dan Kecil (UMK), bahkan berhasil meraih penghargaan sebagai salah satu Top 40 Inovasi Pelayanan Publik Nasional pada tahun 2017.

Implementasi pelayanan perizinan kemudian memasuki babak baru ketika pemerintah pusat mengintegrasikan seluruh sistem perizinan daerah ke dalam platform nasional *Online Single Submission* (OSS) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, yang selanjutnya disempurnakan menjadi sistem berbasis risiko (*Risk-Based Approach* / OSS-RBA) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 dan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025. Transformasi menuju digitalisasi yang semakin meningkat ini secara radikal mengubah paradigma pelayanan dari yang semula berbasis kendali (*steering*) menjadi berorientasi melayani (*servicing*), meskipun dalam realitasnya memunculkan tantangan baru berupa kesenjangan literasi digital (*digital divide*) di tengah masyarakat.

Evolusi kelembagaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Semarang mencerminkan dinamika perubahan paradigma Pelayanan Publik di tingkat daerah dari masa ke masa. Instansi ini bermula pada tahun 1999 dengan dibentuknya Unit Pelayanan Umum Terpadu berdasarkan Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Semarang Nomor 135 Tahun 1999. Kelembagaan ini kemudian bertransformasi menjadi Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) pada tahun 2005 melalui Keputusan Walikota Semarang Nomor 30 Tahun 2005 yang menerapkan konsep Pelayanan Terpadu

Satu Atap (PTSA), di mana loket fisik mulai disatukan meskipun otoritas verifikasi masih tertahan di masing-masing dinas teknis.

Penguatan fungsi satu pintu baru benar-benar terwujud ketika Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) dibentuk melalui Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008 dan diperbarui lewat Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2013 yang melembagakan sistem *One Stop Service*. Fase krusial terjadi pada bulan Februari 2017, di mana berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 78 Tahun 2016, nomenklatur lembaga ini resmi berubah menjadi DPMPTSP Kota Semarang. Di bawah payung hukum Peraturan Walikota Nomor 70 Tahun 2019 tentang pendelegasian wewenang penandatanganan perizinan, DPMPTSP Kota Semarang mulai mengimplementasikan sistem OSS secara penuh, mulai dari versi awal 1.0, versi 1.1, hingga sistem OSS-RBA terkini. Untuk memaksimalkan responsivitas pelayanan, seluruh instrumen digital ini kemudian diintegrasikan secara fisik ke dalam wadah Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Semarang guna memberikan kepastian hukum dan kenyamanan bagi warga negara.

Urgensi peningkatan responsivitas tata kelola pemerintahan di DPMPTSP Kota Semarang berkaitan erat dengan lonjakan kuantitatif jumlah pelaku usaha sebagai pengguna utama layanan OSS. Pada periode awal transisi dari aplikasi iJus Melon menuju sistem OSS nasional, basis data hingga tahun 2021 mencatat sebanyak 22.242 unit Usaha Mikro dan Kecil (UMK) telah terdaftar di Kota Semarang, dengan dominasi pada sektor olahan pangan, jamu, dan industri kerajinan tangan. Tren pertumbuhan ini mengalami lompatan

signifikan pasca-pandemi, di mana jumlah UMKM yang terdata melesat menjadi 29.681 unit usaha pada tahun 2022, dipicu oleh kemudahan otomatisasi penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) bagi sektor usaha dengan tingkat risiko rendah.

Jumlah ini terus merangkak naik menjadi 30.024 unit usaha pada tahun 2023, dan kembali bertambah sekitar 399 unit usaha baru hingga menyentuh angka 30.423 unit usaha pada tahun 2024 seiring dengan maraknya geliat industri kreatif digital serta perdagangan eceran makanan dan minuman di wilayah urban. Berdasarkan data konsolidasi kelembagaan terupdate pada tahun 2025 hingga tahun berjalan 2026, akumulasi pelaku UMKM yang terdaftar telah mencapai 30.714 unit usaha. Implikasi logis dari masifnya pertumbuhan pengguna layanan digital ini mendatangkan implikasi tersendiri bagi beban kerja birokrasi, tingginya volume pengguna berbanding lurus dengan peningkatan jumlah keluhan teknis masyarakat—seperti kendala sinkronisasi NIK hingga kegagalan akses akun akibat lupa kata sandi—yang masuk ke kanal pengaduan *helpdesk* DPMPTSP Kota Semarang. Fenomena kuantitatif inilah yang mendasari pentingnya penerapan prinsip *New Public Service* yang responsif melalui strategi pelayanan pendampingan langsung dan program jemput bola di lapangan.

Penerapan OSS menjadi penting terutama di kota-kota besar yang memiliki tingkat aktivitas ekonomi dan pertumbuhan usaha yang tinggi, salah satunya adalah Kota Semarang. Sebagai ibu kota Provinsi Jawa Tengah, Kota Semarang memiliki posisi strategis sebagai pusat pemerintahan, perdagangan,

jasa, industri, dan investasi. Tingginya aktivitas ekonomi di Kota Semarang menyebabkan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan perizinan usaha juga semakin meningkat, khususnya bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Oleh karena itu, pemerintah daerah dituntut mampu menyediakan pelayanan publik yang cepat, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam perspektif *New Public Service* yang dikemukakan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt (2003/2007), pelayanan publik harus berorientasi pada warga negara (*citizens*), bukan semata-mata pelanggan (*customers*). Pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai pengendali (*steering*), tetapi juga sebagai pelayan masyarakat (*servicing citizens*). Konsep *New Public Service* menekankan pentingnya responsivitas pelayanan, partisipasi masyarakat, kepentingan publik, serta hubungan kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Melalui pendekatan *New Public Service*, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya diukur dari efisiensi sistem dan kecepatan pelayanan, tetapi juga dari kemampuan pemerintah dalam memahami kebutuhan masyarakat, memberikan pelayanan yang humanis, serta mampu merespons berbagai keluhan dan permasalahan masyarakat secara tepat. Dengan demikian, implementasi OSS tidak hanya dipahami sebagai bentuk digitalisasi birokrasi, tetapi juga sebagai upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Namun, dalam implementasinya, pelayanan OSS di berbagai daerah masih menghadapi berbagai kendala, seperti gangguan sistem, keterlambatan pelayanan, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan sistem digital, serta belum optimalnya respons pelayanan terhadap keluhan masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik berbasis digital masih memerlukan peningkatan kualitas pelayanan agar benar-benar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan responsif.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa reformasi birokrasi di Kota Semarang masih terhambat oleh beberapa faktor, seperti koordinasi antar instansi yang belum optimal dan keterbatasan infrastruktur teknologi informasi. Selain itu, OSS juga dihadapkan pada permasalahan seperti ketidakakuratan dan lambatnya pelayanan perizinan, yang seringkali menyebabkan kebingungan di kalangan pelaku usaha. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk melakukan kajian kritis terhadap implementasi OSS dalam penyederhanaan proses perizinan di Kota Semarang. Sebagai kota metropolitan dengan potensi investasi yang tinggi, pelayanan perizinan yang efisien sangat dibutuhkan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi lokal. Respons masyarakat terhadap sistem ini pun beragam—mulai dari dukungan hingga keluhan atas kompleksitas penggunaan aplikasi dan lambatnya respon layanan. Melihat kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana implementasi OSS sebagai bentuk reformasi pelayanan publik memengaruhi kualitas pelayanan perizinan di Kota Semarang, dengan menyoroti respons masyarakat serta tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Kajian ini penting untuk mengetahui sejauh mana sistem OSS berhasil mereformasi pelayanan publik di tingkat daerah dan bagaimana perbaikannya ke depan. Pelayanan perizinan usaha merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Namun, proses perizinan yang kompleks dan berbelit-belit seringkali menjadi hambatan bagi pelaku usaha, terutama Usaha Mikro dan Kecil (UMKM). Sebelumnya, proses perizinan memerlukan waktu yang lama, biaya yang tinggi, dan prosedur yang rumit, sehingga sering kali menimbulkan ketidakpuasan dan kesulitan bagi para pelaku usaha.

Pelaku usaha mikro dan kecil di Kota Semarang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan OSS karena kurangnya pemahaman teknologi dan infrastruktur yang belum memadai. Selain itu, respons masyarakat terhadap OSS juga belum sepenuhnya positif, dengan beberapa atribut seperti efisiensi, keandalan, dan dukungan masyarakat yang masih menjadi prioritas untuk diperbaiki. Tantangan lainnya adalah penyesuaian budaya birokrasi dan infrastruktur teknologi yang belum optimal. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji respons masyarakat terhadap OSS dan menganalisis tantangan implementasi OSS dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Kota Semarang. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pemahaman yang lebih mendalam tentang reformasi pelayanan publik melalui OSS dan memberikan rekomendasi strategis untuk perbaikan ke depan. Kemudahan aksesibilitas dalam pelayanan publik menjadi aspek utama suatu pelayanan publik dapat dikatakan berhasil. Seiring

perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang mengharuskan untuk efektif dan efisien dalam segala aspek kehidupan, hal tersebut menciptakan suatu studi *e – government* untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih sempurna lagi kedepannya. Di Indonesia konsep e-government telah dicetuskan pada tahun 2003 melalui inpres Nomor 3 Tahun 2003, Tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan E-Government. Mobilisasi yang cepat dan kebutuhan akan informasi oleh masyarakat zaman modern ini, menuntut adanya suatu Reformasi di bidang pelayanan publik yang selama ini menjadi bumerang terkait citra birokrasi yang lambat dan rumit.

Buah dari Inovasi yaitu Efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik mendorong pemerintah untuk melakukan gebrakan reformasi birokrasi. Reformasi Birokrasi tersebut dilakukan dalam rangka “perubahan birokrasi yang meliputi : Organisasi, Tatalaksana, Peraturan, Perundang-undangan, Sumber Daya Manusia, Aparatur, Pengawasan, Akuntabilitas, Pelayanan Publik, Pola Pikir, Dan Budaya Kerja Aparatur” (Putri & Mutiarin, 2018). Salah Satu dari reformasi birokrasi yang ditetapkan pemerintah yang dirubah adalah pelayanan publik. Perlu adanya ide ide baru atau *invention* yang lahir dari masalah yang ada di pelayanan publik di Indonesia. Ide ide tersebut kemudian dikembangkan dan diwujudkan menjadi suatu inovasi. Dalam perkembangan untuk mewujudkan reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik, sudah banyak tercipta inovasi-inovasi untuk menjawab pertanyaan dari publik. Penciptaan Suatu inovasi dalam pelayanan publik merupakan langkah cermat yang dilakukan dalam realisasi dari reformasi birokrasi. Inovasi dan pelayanan publik

sangat berhubungan erat dengan teknologi baru yang kreatif, seperti yang disampaikan (Kurniasari & Sulandari, 2017), bahwasannya inovasi di bidang pelayanan publik adalah pemikiran kreatif berupa cara baru melalui teknologi pelayanan dalam menciptakan terobosan baru penyederhanaan aturan, metode, pendekatan, dan struktur organisasi yang memiliki penambahan nilai dalam hal kualitas dan kuantitas. , dan juga oleh Sururi, 2017 mengatakan bahwa tuntunan utama suatu inovasi, baik dalam suatu organisasi publik maupun pada pemerintah pusat/daerah adalah penerapan yang simultan dan terintegratif. Penerapan oleh berbagai banyak pihak dan keberlanjutan merupakan kunci keberhasilan dari suatu inovasi. Keberhasilan inovasi tersebut memerlukan adanya pemikiran dan upaya riil dan sinergis antara pemerintah, masyarakat dan banyak pihak yang terkait untuk memenuhi harapan dan kebutuhan publik. (Mulyadi, 2016), dan pengukuran sejauh mana kinerja dari kebijakan publik dapat dijadikan best solution untuk masyarakat. (Sururi, 2016). Dan harapan masyarakat tersebut diatur menggunakan "konsensus normatif" yang menjadikan masyarakat tertib.



Gambar 1. 1 Penjelasan Regulasi PPID

Sumber : *izin.semarangkota.go.id*

Berdasarkan **Gambar 1.4** yang diambil dari laman resmi *izin.semarangkota.go.id*, dijelaskan bahwa Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kota Semarang memiliki kewajiban untuk memberikan tanggapan atas permohonan informasi publik paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak pemohon informasi memenuhi persyaratan, dan apabila diperlukan dapat diperpanjang 7 (tujuh) hari kerja berikutnya. Mekanisme ini merupakan bentuk komitmen pemerintah dalam memberikan kepastian waktu pelayanan informasi publik kepada masyarakat, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Namun, apabila dibandingkan dengan beberapa ulasan masyarakat yang telah disampaikan melalui *review* daring terkait pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang, terlihat adanya ketidaksesuaian antara standar layanan yang dipublikasikan dengan realitas di lapangan. Sebagian masyarakat mengeluhkan keterlambatan proses penerbitan izin yang seharusnya dapat selesai dalam kurun waktu tertentu, namun justru molor hingga berminggu-minggu, bahkan lebih dari batas waktu yang dijanjikan. Ketidaksesuaian ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma yang tertulis dengan implementasi pelayanan publik. Hal tersebut mengindikasikan bahwaprinsip akuntabilitas dan responsivitas belum berjalan optimal.

Pemerintah, melalui DPMPTSP dan PPID, idealnya tidak hanya menetapkan standar pelayanan dalam bentuk prosedur tertulis, tetapi juga memastikan pelaksanaannya konsisten agar masyarakat memperoleh haknya secara adil dan tepat waktu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perbedaan antara informasi resmi yang ditampilkan di website pemerintah dengan pengalaman nyata masyarakat yang mengurus perizinan mencerminkan adanya kelemahan dalam implementasi reformasi pelayanan publik. Hal ini juga menjadi catatan penting bahwa dalam membentuk *responsive governance*, DPMPTSP Kota Semarang perlu meningkatkan konsistensi, kepastian hukum, serta kualitas layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Jika ditinjau dari perspektif *New Public Service* yang dikemukakan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B.

Denhardt (2003/2007), pemerintah seharusnya tidak hanya berfokus pada efisiensi pelayanan administratif, tetapi juga harus mampu melayani masyarakat secara responsif, partisipatif, dan berorientasi pada kepentingan publik. Pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif semata, melainkan sebagai bentuk pemenuhan hak warga negara yang harus diberikan secara adil, mudah diakses, dan mampu memberikan solusi terhadap permasalahan masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan reformasi pelayanan publik melalui system *online single submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang dalam tata kelola pemerintahan yang responsive?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi Tingkat responsivitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Semarang dalam penerapan system OSS tersebut?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan reformasi pelayanan publik yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Melalui kajian ini, peneliti juga ingin mengidentifikasi hubungan antara reformasi pelayanan yang dilakukan dengan pembentukan tata kelola

pemerintahan yang responsif (*responsive governance*) khususnya dalam konteks pelayanan perizinan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan berbagai faktor pendukung serta hambatan yang memengaruhi tingkat responsivitas layanan publik di DPMPTSP Kota Semarang, baik dari aspek kebijakan, kapasitas sumber daya manusia, teknologi informasi, maupun partisipasi masyarakat sebagai penerima layanan.

### **1.3.2 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan Ilmu Pemerintahan dan Pelayanan Publik, khususnya pada kajian *New Public Service* yang menekankan pentingnya pelayanan publik yang berorientasi pada warga negara serta responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini juga diharapkan mampu memperkaya literatur mengenai implementasi prinsip-prinsip *New Public Service* dalam pelayanan publik berbasis digital melalui sistem *Online Single Submission* (OSS), terutama dalam pembentukan *responsive governance* di tingkat daerah. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan pemahaman empiris mengenai hubungan antara digitalisasi pelayanan publik dengan peningkatan responsivitas birokrasi, partisipasi masyarakat, serta kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Semarang. Hasil penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti isu *responsive governance*, *e-government*, inovasi pelayanan publik, serta penerapan paradigma *New Public Service* dalam reformasi birokrasi daerah.

### 1.3.3 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi Pemerintah Kota Semarang, khususnya DPMPTSP Kota Semarang, sebagai bahan masukan dan rekomendasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital melalui sistem OSS. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pemerintah dalam memperkuat penerapan prinsip-prinsip *New Public Service*, seperti pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat, peningkatan partisipasi publik, transparansi pelayanan, serta penguatan responsivitas aparatur dalam menangani keluhan dan kebutuhan masyarakat. Bagi aparatur pelayanan publik, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan refleksi dalam meningkatkan kompetensi, profesionalisme, sikap komunikatif, serta kemampuan memberikan pelayanan yang humanis dan responsif kepada masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan pelaku usaha sebagai pengguna layanan OSS, melalui terciptanya pelayanan perizinan yang lebih mudah diakses, cepat, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan publik dalam mendukung kegiatan usaha dan investasi di Kota Semarang.

#### **1.4 Penelitian terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru, penelitian selanjutnya di samping itu kajian ini dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian. Penulis menyiapkan perbandingan dari lima studi yang relevan yang akan disajikan dalam bentuk paragraf untuk memberikan gambaran yang jelas tentang perbedaan fokus, teori, dan lokasi penelitian.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rokhman (2024) dalam studinya yang berjudul "Risk-Based Business Licensing Implementation Through the Online Single Submission (OSS) System" menguji implementasi sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui platform digital Online Single Submission (OSS) di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis komprehensif untuk mengidentifikasi adanya kesenjangan (gap) antara kondisi idealitas kebijakan dengan realitas di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendekatan berbasis risiko (Risk-Based Approach/RBA) memberikan dampak positif berupa percepatan penerbitan izin, pemangkasan birokrasi, serta peningkatan transparansi yang mampu meminimalisasi praktik koruptif. Kendati demikian, penelitian ini juga mengungkap sejumlah tantangan signifikan dalam implementasinya, seperti kendala integrasi data antara pemerintah pusat dan daerah, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia (SDM), ketidakpastian waktu pengurusan bagi pelaku usaha, serta masih adanya praktik pungutan liar. Oleh karena itu, studi ini merekomendasikan adanya

perbaikan infrastruktur teknis, peningkatan koordinasi antarlembaga, peningkatan kualitas layanan publik, serta penegakan hukum yang lebih ketat demi memaksimalkan efektivitas sistem OSS.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wulandari dan Budiantara (2022) dalam artikelnya yang berjudul "Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) Melalui Online Single Submission" membahas urgensi kepemilikan legalitas usaha bagi pelaku Usaha Mikro dan Kecil (UMK) pascapandemi Covid-19. Penelitian yang mengambil lokus di Desa Balecatur, Sleman ini menggunakan metode sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan intensif untuk mengatasi rendahnya pemahaman pelaku usaha lokal terkait digitalisasi perizinan. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan pemahaman yang sangat signifikan di kalangan peserta mengenai pengoperasian sistem Online Single Submission (OSS) serta cara penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK), yang tercermin dari kenaikan nilai rata-rata pengujian dari 33 menjadi 82. Dampak konkret dari studi ini adalah peningkatan kepemilikan legalitas usaha peserta hingga mencapai 100%, yang secara langsung membuka peluang bagi para pelaku UMK untuk mengakses fasilitas pembiayaan perbankan, program pemberdayaan, serta berbagai pelatihan dari pemerintah.

“Penerapan Sistem Layanan Pengaduan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang” oleh Dhiya Alhaq Surya Renaldhy, Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, Data

di peroleh dari hasil wawancara, dokumentasi, dan tinjauan literatur, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan sistem layanan pengaduan yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis e-government. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis, dan mengevaluasi penerapan sistem layanan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi atau *e-government*.

Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk mengkaji tahapan penerapan sistem informasi pengaduan, mulai dari perencanaan (*planning*), desain (*design*), implementasi (*implementation*), hingga pengelolaan (*maintenance*), serta bagaimana seluruh proses tersebut disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem layanan pengaduan, baik dari sisi teknis, seperti keterbatasan fitur dalam sistem, gangguan akses atau server, maupun dari sisi non-teknis, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan digital, rendahnya literasi teknologi, dan minimnya komunikasi dua arah. Penelitian ini juga bertujuan untuk menggali sejauh mana sistem layanan pengaduan yang diterapkan telah mampu menjadi saluran yang efektif dalam menyerap aspirasi dan keluhan masyarakat, serta bagaimana hasil dari aduan

tersebut dimanfaatkan oleh DPMPTSP sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan. Melalui pemahaman yang mendalam terhadap penerapan sistem layanan pengaduan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perbaikan kebijakan dan inovasi pelayanan publik yang lebih responsif, partisipatif, dan akuntabel, serta mendorong terciptanya pemerintahan yang transparan dan modern di era digital.

“Pengembangan Perizinan Kota Dengan Inovasi Daerah Studi Kasus Pada Kabupaten Semarang dan Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah, oleh Yusniah Anggraini. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana inovasi daerah yang dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Semarang dan Kabupaten Sragen dalam sistem perizinan mendirikan bangunan (IMB) mampu memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan publik, terutama dalam hal kecepatan, efisiensi, transparansi, dan kemudahan proses perizinan. Penelitian ini secara khusus ingin mengetahui bagaimana inovasi PRIMBON (Proses Izin Mendirikan Bangunan dengan Telepon) yang diterapkan di Kabupaten Semarang dan inovasi SIM-IMB berbasis GIS yang diterapkan di Kabupaten Sragen mampu menjawab berbagai persoalan klasik dalam birokrasi perizinan, seperti lamanya waktu pengurusan, birokrasi yang rumit, biaya tinggi, dan potensi praktik pungutan liar. Lebih jauh, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana proses inovasi tersebut dirancang, diimplementasikan, dan disosialisasikan kepada masyarakat, serta bagaimana partisipasi masyarakat dan pelaku usaha dalam memanfaatkan inovasi tersebut. Penelitian ini juga

bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap inovasi layanan tersebut, termasuk persepsi mereka terhadap kemudahan akses, kejelasan prosedur, kecepatan pelayanan, serta efektivitas tim pelaksana di lapangan. Selain itu, penelitian ini berupaya mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi selama pelaksanaan inovasi, baik dari sisi teknis seperti keterbatasan jaringan internet, kurangnya sarana dan prasarana, maupun dari sisi non-teknis seperti keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten dan belum meratanya literasi digital masyarakat.

Tujuan lainnya adalah mengevaluasi dampak langsung dan tidak langsung dari penerapan inovasi tersebut terhadap pembangunan daerah, seperti meningkatnya kepatuhan masyarakat dalam mengurus IMB, meningkatnya realisasi investasi properti, dan membaiknya citra pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfungsi sebagai bentuk dokumentasi ilmiah terhadap praktik inovasi di bidang perizinan bangunan, tetapi juga sebagai referensi bagi pemerintah daerah lainnya dalam merancang dan mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan masukan kebijakan dan rekomendasi praktis yang dapat digunakan untuk menyempurnakan sistem inovasi layanan perizinan mendirikan bangunan ke depan, agar semakin inklusif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

“Pemanfaatan *E-Government* Berbasis Website Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Perizinan Di

Dinas Penanaman Modal Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Di Dinas Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang), oleh Mahendrati, Ardiansyah. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis bagaimana pemanfaatan e-government berbasis website dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, dengan fokus pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. Penelitian ini lahir dari kebutuhan untuk menjawab tantangan birokrasi di lingkungan pemerintahan daerah, khususnya pada sektor perizinan yang selama ini dikenal rumit, lamban, dan tidak efisien. Permasalahan yang kerap muncul dalam pelayanan perizinan seperti prosedur yang berbelit-belit, waktu penyelesaian yang tidak pasti, adanya pungutan liar, serta keterbatasan akses informasi telah menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat dan pelaku usaha.

Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui inovasi teknologi menjadi sangat penting. *E-government* sebagai bentuk penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, diharapkan mampu menjawab berbagai persoalan yang selama ini melekat pada pelayanan konvensional. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana sistem *e-government* berbasis website yang diterapkan oleh DPMPTSP Kota Semarang dapat mempercepat dan mempermudah proses perizinan, sekaligus meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Dengan menelusuri elemen-elemen utama dalam sistem tersebut, seperti integrasi layanan antara *Government-to-*

*Government (G2G)*, *Government-to-Business (G2B)*, dan *Government-to-Citizen (G2C)*, penelitian ini mencoba memahami sejauh mana efektivitas *e-government* dalam memberikan dampak langsung terhadap pengguna layanan, baik individu maupun badan usaha.

Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis cakupan implementasi *e-government* dalam konteks pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Semarang, khususnya pada aspek *e-administration*, *e-citizen*, dan *e-service*. Dengan menggali bagaimana sistem ini dirancang untuk mendukung efisiensi administrasi internal (*e-administration*), meningkatkan interaksi pemerintah dengan warga negara (*e-citizen*), serta memfasilitasi pemberian layanan publik secara digital (*e-service*), diharapkan dapat diperoleh pemahaman komprehensif mengenai kontribusi *e-government* terhadap transformasi pelayanan publik.

Dalam hal ini, peneliti juga ingin mengetahui bagaimana integrasi antara berbagai institusi terkait, baik di tingkat lokal, provinsi, maupun nasional, dapat terjadi dalam kerangka sistem pelayanan digital yang terkoordinasi. Selain itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur sejauh mana pemanfaatan *e-government* mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan perizinan. Aspek ini sangat penting mengingat pelayanan publik yang baik tidak hanya ditentukan oleh kecepatan dan kemudahan, tetapi juga oleh persepsi dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, melalui pendekatan studi literatur dan pengamatan terhadap situs resmi DPMPTSP Kota

Semarang, penelitian ini berupaya menggambarkan realitas *implementasi e-government* di lapangan secara objektif dan mendalam.

Tidak hanya sampai di situ, tujuan dari penelitian ini juga mencakup penyediaan rekomendasi kebijakan atau strategi pengembangan sistem *e-government* yang lebih baik di masa depan. Dengan mempertimbangkan dinamika kebutuhan masyarakat, perkembangan teknologi, serta tantangan dalam pelaksanaan sistem berbasis website, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi pemerintah daerah maupun lembaga terkait lainnya dalam merancang pelayanan publik yang semakin responsif dan adaptif terhadap perubahan zaman. Misalnya, penelitian ini merekomendasikan perlunya pengembangan aplikasi *mobile* untuk memperluas akses masyarakat, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penguatan regulasi dan infrastruktur pendukung lainnya.

Secara keseluruhan, penelitian ini memiliki tujuan yang tidak hanya bersifat evaluatif terhadap sistem yang sudah berjalan, tetapi juga bersifat konstruktif dalam menyusun peta jalan pengembangan *e-government* ke depan. Dengan menempatkan pelayanan perizinan sebagai fokus utama, penelitian ini ingin menunjukkan bagaimana transformasi digital dapat menjadi motor penggerak perubahan dalam birokrasi pemerintahan menuju arah yang lebih modern, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi nyata dalam pengembangan ilmu administrasi publik, sekaligus menjadi referensi praktis

bagi para pengambil kebijakan dalam mengelola sistem pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

#### **1.4 Landasan Teori**

Kerangka teori dari kebijakan penelitian ini merupakan landasan konseptual yang menghubungkan konsep konsep utama yang digunakan untuk Mereformasi Pelayanan Publik Untuk Membentuk *Responsive governance* DPMPTSP (Studi Kasus Di Kota Semarang), Reformasi Pelayanan Publik merupakan Upaya perubahan menyeluruh dalam system, prosedur, dan perilaku birokrasi untuk pelayanan yang responsif, partisipatif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

##### **1.4.1 Teori New Public Service**

Konsep *New Public Service* ini merupakan salah satu paradigma penting dalam studi ilmu pemerintahan. Menurut Janet. V Denhardt dan Robert B Denhardt (2000) *New Public Service* hadir sebagai kritik terhadap paradigma *New Public Management* yang menekankan efisiensi, orientasi pasar, dan pendekatan manajerial dalam sektor publik. Menurut Denhardt dan Denhardt, pemerintahan tidak seharusnya diposisikan sebagai organisasi bisnis yang memperlakukan masyarakat sebagai pelanggan, melainkan sebagai institusi demokratis yang melayani warga negara . Dalam konteks reformasi pelayanan publik, indikator yang dikemukakan oleh Janet. V Denhardt dan Robert B Denhardt (2003/2007) menekankan bahwa keberhasilan reformasi tidak hanya diukur dari kecepatan atau efisiensi layanan, tetapi juga dari sejauh mana

pemerintah mampu merespons kebutuhan masyarakat, menindaklanjuti keluhan, serta menyesuaikan diri terhadap dinamika pelayanan. Dalam perspektif New Public Service, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk :

**1. *Serve Citizens, Not Customers***

Pemerintah harus memandang masyarakat sebagai warga negara yang memiliki hak, bukan sekadar pengguna layanan. Pelayanan publik harus berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan publik secara luas.

**2. *Seek the Public Interest***

Kebijakan dan pelayanan harus diarahkan untuk mencapai kepentingan publik, bukan sekadar target administratif atau indikator kinerja formal.

**3. *Value Citizenship over Entrepreneurship***

Aparatur publik dituntut mengutamakan nilai-nilai demokrasi, partisipasi, dan tanggung jawab sosial dibanding logika kewirausahaan semata.

**4. *Think Strategically, Act Democratically***

Pemerintah perlu merumuskan kebijakan secara strategis namun tetap melibatkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaannya.

**5. *Recognize that Accountability is Not Simple***

Dalam perspektif ini abdi masyarakat seharusnya lebih peduli daripada mekanisme pasar. Selain itu abdi masyarakat juga harus mematuhi perundang-undangan. Nilai-nilai kemasyarakatan, norma politik, standar profesional, dan kepentingan warga negara.

**6. *Serve Rather Than Steer***

Penting bagi Masyarakat untuk menggunakan kepemimpinan yang berbasis pada nilai bersama daripada mengontrol atau mengarahkan masyarakat kearah nilai baru.

**7. *Value People, Not Just Productivity***

Organisasi public beserta jaringannya lebih memungkinkan mencapai keberhasilan dalam jangka panjang jika dijalankan melalui proses kolaborasi

dan kepemimpinan bersama yang didasarkan pada penghargaan semua orang.

#### **1.4.2 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan inti dari fungsi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan umum. Menurut Sinambela (2011:5), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa. Pelayanan publik tidak hanya menekankan pada aspek administratif, tetapi juga pada aspek etika, profesionalisme, dan kepuasan masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai hubungan transaksional antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga sebagai wujud konkret hadirnya negara untuk memberikan kesejahteraan (*public welfare*).

Dalam perspektif administrasi negara, pelayanan publik merupakan amanat konstitusional dan menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik harus dilaksanakan secara profesional, transparan, cepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Sinambela (2011) menjelaskan bahwa pelayanan publik idealnya mencerminkan prinsip-prinsip keadilan, kesederhanaan prosedur, keterjangkauan, serta kepastian waktu dan biaya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur, proses kerja, kultur birokrasi, serta sarana pendukung pelayanan. Konsep responsivitas menjadi bagian penting dari pelayanan publik modern. Sinambela (2011) menjelaskan bahwa responsivitas adalah kemampuan aparatur untuk memahami kebutuhan

masyarakat dan memberikan respon secara cepat, tepat, dan sesuai dengan ekspektasi publik. Pelayaann yang responsif mencakup kesediaan aparatur untuk mendengar keluhan, memberikan solusi, dan menindakjuti persoalan yang dialami masyarakat.

Dalam penelitian ini teori pelayanan publik digunakan untuk menganalisis bagaimana kualitas layanan *online single submission* (OSS) di DPMPTSP Kota Semarang dijalankan, dilihat dari prosedur, waktu pelayanan, serta kompetensi aparatur dan sarana pendukung, serta bagaimana digitalisasi OSS mempengaruhi perilaku pelayanan publik terutama dalam aspek ketepatan respon, kecepatan, dan komunikasi, antara pemerintah, dan pelaku usaha agar dapat mengukur sejauh mana aparatur memiliki sikap yang responsif sesuai aspek Sinambela (2011) :

### **1. Prosedur Pelayanan (*Service Prosedure*)**

Prosedur pelayanan merujuk pada tahapan, alur, dan mekanisme yang harus dilalui masyarakat saat mengakses layanan. Seperti kejelasan informasi tentang langkah langkah yang harus dilakukan, kesederhanaan tahapan sehingga masyarakat tidak menghadapi proses birokrasi yang rumit, serta kepastian proses penting terutama terkait dokumen yang dibutuhkan, waktu, dan menciptakan konsistensi SOP, yang artinya prosedur tidak berubah-ubah tanpa pemberitahuan. Aspek ini tercermin dari kesederhanaan proses perizinan yang awalnya manual menjadi terintegasi secara online. Jika masyarakat masih kebingungan menggunakan OSS, maka

prosedur pelayanan dapat dikatakan masih belum efektif (Sinambela, 2011)

## **2. Waktu Pelayanan (*Service Time*)**

Waktu pelayanan adalah waktu seberapa cepat layanan diberikan dan diselesaikan. Sinambela (2011) menekankan bahwa pelayanan yang baik adalah sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan, tidak molor tanpa alasan yang jelas, serta memberikan kepastian bagi masyarakat. Lamanya waktu pelayanan sering menjadi sumber ketidakpastian publik. Seharusnya waktu pelayanan di OSS idealnya menjadi lebih singkat karena proses verifikasi dan persetujuan dilakukan secara digital. Namun apabila sistem mengalami gangguan, keterlambatan akan muncul dan hal ini menunjukkan responsivitas aparatur serta kesiapan teknologi.

## **3. Produk Pelayanan (*service output*)**

Produk pelayanan adalah hasil akhir yang diterima masyarakat, seperti dokumen perizinan, rekomendasi, atau izin usaha yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, tidak ada kesalahan data, dapat dipertanggungjawabkan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi penerimanya, seperti NIB, Izin Usaha, Sertifikat Standar.

## **4. *Service Attitude***

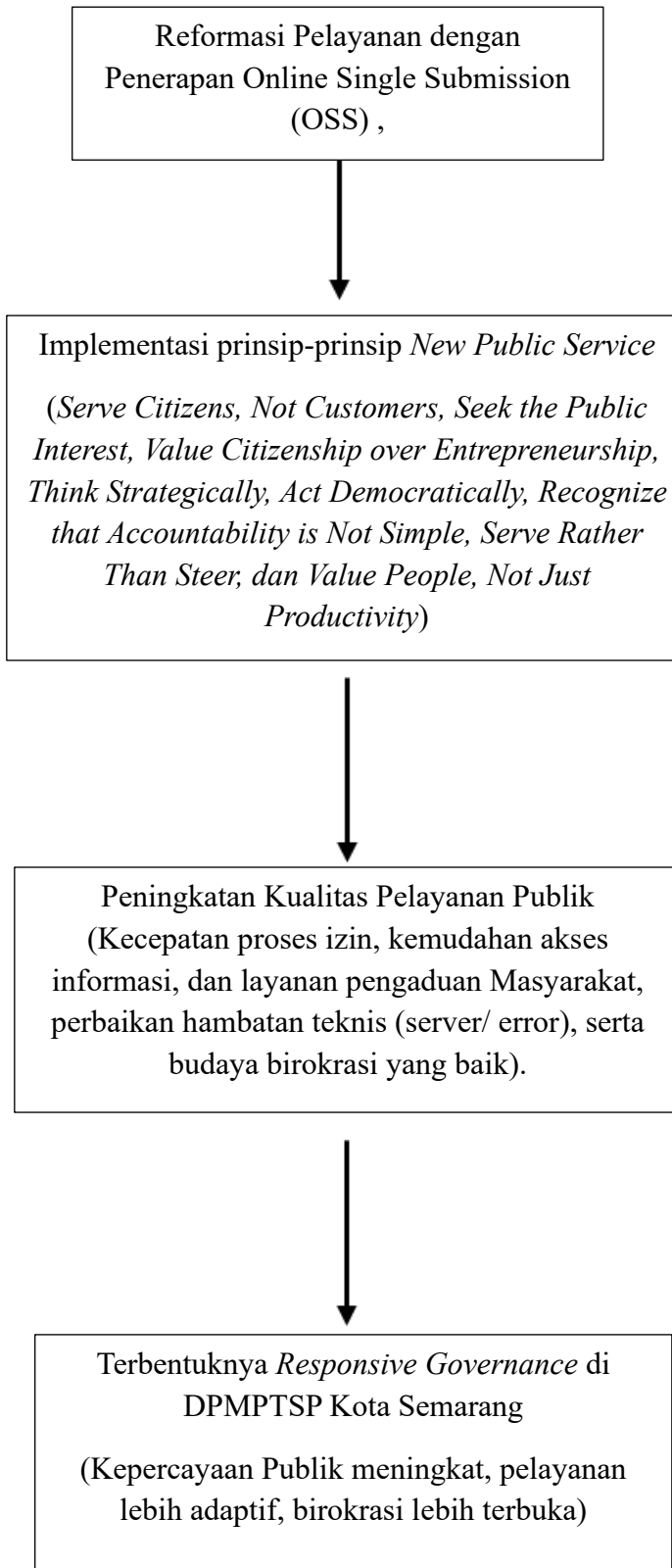
Sinambela menekankan bahwa pelayanan publik tidak hanya dilihat dari seberapa cepat layanan diberikan, tetapi juga bagaimana aparatur memberikan layanan. Keramahan, kesopanan, ketelitian,

kesediaan membantu, kesabaran dalam menghadapi keluhan, tidak diskriminatif. Sikap aparaturnya yang buruk sering kali menjadi alasan utama masyarakat tidak puas (Sinambela, 2011)

## **5. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Dalam konteks OSS sarana prasarana tidak hanya berupa gedung atau loket pelayanan, tetapi juga mencakup jaringan internet yang stabil, ketersediaan komputer bagi masyarakat yang tidak memiliki perangkat, *help desk*, server yang memadai / keterbatasan error, dan *call center*

## 1.5 Kerangka Berfikir



## 1.6 Operasionalisasi Konsep

Menurut Sugiyono (2012:31), definisi operasional adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan di teliti sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi ini menjelaskan metode tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoprasikan konstruk, memungkinkan peneliti lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan teknik pengukuran konstruk yang lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui unsur unsur apa saja untuk membentuk pelayanan *responsive governance* di DPMPTSP Kota Semarang.

**Tabel 1.1 Operasionalisasi Konsep**

<b>Konsep</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sub Indikator</b>
<i>New Public Service</i> menurut Janet V. Denhardt & Robert B. Denhardt (2003/2007), yang menekankan bahwa pemerintah harus melayani warga negara, bukan sekadar pelanggan, serta mengutamakan kepentingan publik dan	<i>Serve Citizens, Not Customers</i>	Kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan, kejelasan informasi terkait persyaratan dan prosedur, responsivitas aparatur, serta ketersediaan sarana pengaduan pelayanan. akuntabel.

<p>respons terhadap kebutuhan masyarakat.</p>		
	<p><i>Seek the Public Interest</i></p>	<p>Orientasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat dan pelaku usaha, Serta Pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif bagi seluruh masyarakat, dan Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan.</p> <p>Kemampuan DPMPTSP dalam merespons kebutuhan dan permasalahan masyarakat.</p>
	<p><i>Value Citizenship over Entrepreneurship</i></p>	<p>Orientasi pelayanan pada kepentingan warga negara</p> <p>Sikap Kesiapan aparatur terhadap kendala pada masyarakat, Pendampingan bagi masyarakat yang</p>

		<p>mengalami kesulitan dalam penggunaan sistem pada OSS,</p> <p>Tanggung jawab aparatur dalam menjelaskan kendala pada sistem atau keterlambatan pada pelayanan</p>
	<p><b><i>Think Strategically, Act Democratically</i></b></p>	<p>Tersedianya mekanisme pengaduan masyarakat</p> <p>Kecepatan respon pada keluhan masyarakat atau pelaku usaha</p> <p>Menindaklanjuti Permasalahan atas aduan masyarakat</p> <p>Keterbukaan aparatur terhadap kritik dan saran dari masyarakat dan dijadikan sebagai acuan evaluasi</p>

	<p><b><i>Recognize that Accountability is Not Simple</i></b></p>	<p>Kepatuhan aparatur terhadap kode etik dan regulasi standar pelayanan publik. Adanya audit kinerja berkala baik dari internal maupun lembaga pengawas eksternal.</p>
	<p><b><i>Serve Rather than Steer</i></b></p>	<p>Aparatur berperan sebagai fasilitator bagi pelaku usaha, didukung kolaborasi DPMPTSP dengan asosiasi atau komunitas, layanan Sosialisasi secara langsung dengan UMKM, dan fokus pada pemberdayaan ekonomi lokal Semarang. Prinsip ini sejalan dengan PP Nomor 6 Tahun 2021 Pemerintah yang berarti mendorong kemudahan akses perizinan bagi masyarakat dan pelaku usaha.</p>

	<p><i>Value People, not just Productivity</i></p>	<p>Layanan publik perlu menyeimbangkan target investasi dengan kepuasan warga, didukung aparatur yang kompeten dan sejahtera. Selain itu, partisipasi warga perlu dihargai dan pelayanan harus dilakukan secara humanis, ramah, dan sopan, baik secara langsung maupun dengan pelaksanaan <i>online</i></p>
--	---	---

## 1.7 Metode Penelitian

### 1.7.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu dengan menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Tahapan kegiatan yang dilakukan oleh peneliti dalam hal ini dimulai dari mengumpulkan data yang dibutuhkan, dan mengelompokkannya, setelah itu, peneliti perlu melakukan analisis korelasi data dari semua informasi data yang di dapatkan, baik berasal dari narasumber maupun data tertulis yang ada. Teknik pengumpulan data yang dipilih untuk dapat menjalankan penelitian ini adalah dilakukan dengan cara triangulasi data yaitu berupa observasi, wawancara secara mendalam, dan

dokumentasi. Dalam menentukan sample Informan yang akan dimintai informasi, mengarahkan peneliti kepada beberapa individu narasumber dalam bentuk rantai yang terus berlanjut sesuai dari rujukan dari narasumber yang paham atas satu subjek. Adapun Dalam penelitian ini, narasumber utama yang akan diwawancara adalah Bapak Ahmad Rosidin S.I.P Selaku Kepala Bidang Koordinator Verifikasi dan Validasi II, dan Ibu Rida Amalia, dan Ibu Septiana Aparatur Sipil Negara (ASN) Selaku Staff Bidang Koordinator Verifikasi dan Validasi II, Serta Nabil Romeo Selaku Pelaku Usaha Menengah Kecil, Bapak Ari dan Bapak Yusuf Selaku Pelaku Usaha Menengan Kecil Mikro.

### **1.7.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. Lokasi ini dipilih karena DPMPTSP merupakan instansi yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan reformasi pelayanan publik melalui Sistem Online Single Submission (OSS) di wilayah Kota Semarang. DPMPTSP menjadi pusat utama dalam pengelolaan perizinan, sehingga sangat relevan sebagai lokasi untuk mengkaji bagaimana kebijakan reformasi pelayanan publik diterapkan serta bagaimana respon masyarakat terhadapnya.

### 1.7.3 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah aparatur sipil negara (ASN), Pelaku Usaha yang terlibat dalam pelaksanaan OSS di DPMPTSP Kota Semarang serta pelaku usaha mikro dan kecil (UMKM dan UMK) yang menjadi pengguna langsung layanan tersebut.

**Tabel 1.2 Subjek Penelitian**

<b>Kelompok Stakeholder</b>	<b>Jumlah Populasi</b>	<b>Jumlah Narasumber</b>	<b>Keterangan</b>
Pemerintah Daerah / ASN DPMPTSP Kota Semarang	50-90 orang (instansi terkait : dinas perizian/ DPMPTSP Kota Semarang	3 Narasumber	Pemilihan Responden Berdasarkan Jabatan / kepentingan langsung yang berkaitan dengan sistem pelayanan perizinan melalui OSS di DPMPTSP
Pelaku Usaha, UMK dan UMKM	30.024 Jumlah tidak tetap meningkat pertahunya	3 Narasumber	Narasumber diambil secara purposive dari pelaku usaha wirausaha dari

	( Pelaku Usaha dan UMKM Di Kota Semarang)		berbagai kalangan usaha menengah atas hingga UMKM/ pengguna OSS
--	---	--	---

1. **Pemerintah Daerah** : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kota Semarang
2. **Pelaku Usaha/UMK dan UMKM** : Seperti kedai kopi, warung makan, jajanan pasar, bakery homemade, dsb

#### 1.7.4 Sumber dan Jenis Data

##### 1. Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara mendalam dengan informan kunci, observasi lapangan terhadap aktivitas pelayanan OSS, serta dokumentasi yang relevan dari proses pelaksanaan OSS di DPMPSTP Kota Semarang. Informasi ini bersifat aktual dan mendalam karena diperoleh langsung dari narasumber utama maupun pengguna layanan.

##### A. Dokumen Resmi

Dokumen resmi digunakan sebagai sumber data pendukung untuk memahami pelaksanaan reformasi pelayanan publik melalui sistem Online Single Submission (OSS) di DPMPSTP Kota Semarang. Dokumen tersebut meliputi Standar Operasional Prosedur

(SOP), laporan kinerja pelayanan, arsip kebijakan, regulasi terkait OSS, data statistik pelayanan, serta laporan evaluasi pelayanan publik. Keberadaan dokumen resmi penting untuk melihat bagaimana standar pelayanan yang telah ditetapkan pemerintah diterapkan dalam praktik pelayanan sehari-hari. Selain itu, dokumen resmi juga membantu peneliti dalam menilai konsistensi antara kebijakan administratif dengan realitas pelayanan di lapangan, khususnya terkait prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas pelayanan publik.

## **B. Studi Akademik dan Literatur Relevan**

Studi akademik digunakan sebagai landasan teoritis dan pendukung analisis penelitian. Data diperoleh dari jurnal ilmiah, buku, skripsi, artikel akademik, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan reformasi birokrasi, pelayanan publik, e-government, OSS, serta *responsive governance*. Studi akademik membantu peneliti memahami konsep-konsep teoritis sekaligus membandingkan hasil penelitian sebelumnya dengan kondisi empiris yang ditemukan di DPMPTSP Kota Semarang. Selain itu, penggunaan studi akademik memungkinkan penelitian memiliki dasar analisis yang lebih kritis dan objektif dalam menilai efektivitas pelayanan publik berbasis digital.

### **1.7.5 Data sekunder**

Data sekunder meliputi dokumen kebijakan, arsip peraturan tentang OSS, serta hasil penelitian terdahulu dan artikel ilmiah yang relevan. Data ini digunakan untuk memperkuat analisis dan memberikan latar belakang teoretis dalam mendukung interpretasi data primer.

#### **A. Wawancara dengan Stakeholder**

Data sekunder diperoleh melalui wawancara dengan berbagai stakeholder yang terlibat dalam pelaksanaan OSS, baik dari pihak pemerintah maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai implementasi pelayanan, hambatan birokrasi, kesiapan aparatur, efektivitas sistem digital, hingga respons masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Melalui wawancara ini, peneliti dapat memperoleh sudut pandang yang berbeda antara penyelenggara layanan dan pengguna layanan, sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi pelayanan publik di DPMPTSP Kota Semarang.

#### **B. Observasi Langsung**

Observasi langsung dilakukan untuk melihat secara nyata proses pelayanan publik berbasis OSS di lingkungan DPMPTSP Kota Semarang. Peneliti mengamati aktivitas pelayanan, interaksi aparatur dengan masyarakat, penggunaan sistem digital, kondisi fasilitas pelayanan, serta respons petugas terhadap kendala yang dialami pengguna layanan. Observasi dilakukan agar peneliti tidak hanya bergantung pada hasil wawancara, tetapi juga memperoleh data empiris yang sesuai dengan kondisi lapangan. Dengan observasi langsung,

peneliti dapat menilai sejauh mana pelayanan publik dijalankan secara efektif, responsif, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

### **1.7.6 Teknik Pengumpulan Data**

#### **1 .Wawancara Mendalam**

##### **A. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang**

Wawancara mendalam dengan pihak DPMPTSP Kota Semarang dilakukan untuk mengetahui secara langsung bagaimana reformasi pelayanan publik melalui OSS dijalankan oleh aparatur pemerintah. Wawancara difokuskan pada aspek efektivitas pelayanan, kesiapan sumber daya manusia, penggunaan teknologi digital, koordinasi antarinstansi, serta hambatan yang dihadapi dalam proses pelayanan perizinan. Selain itu, wawancara ini juga bertujuan untuk mengkritisi sejauh mana prinsip *responsive governance* telah diterapkan dalam pelayanan publik, terutama dalam hal kecepatan respons, transparansi informasi, dan penyelesaian keluhan masyarakat.

##### **B. Pelaku Usaha , Mikro Menengah/Kecil**

Wawancara dengan pelaku UMKM dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai pengalaman langsung masyarakat dalam menggunakan OSS sebagai layanan perizinan berbasis digital. Peneliti menggali informasi terkait kemudahan penggunaan sistem, kualitas pendampingan aparatur, kecepatan pelayanan, kendala teknis, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dari

wawancara ini, peneliti dapat melihat adanya kesenjangan antara tujuan reformasi pelayanan publik dengan realitas yang dialami masyarakat, khususnya bagi pelaku usaha kecil yang masih memiliki keterbatasan literasi digital dan akses teknologi.

## **2. Observasi Langsung**

### **A. Kondisi Pelayanan DPMPTSP Kota Semarang melalui OSS dan Mal Pelayanan Publik**

Observasi dilakukan di lingkungan DPMPTSP Kota Semarang dan Mal Pelayanan Publik untuk melihat bagaimana pelayanan OSS dijalankan secara langsung. Peneliti mengamati alur pelayanan, penggunaan teknologi digital, kondisi ruang pelayanan, fasilitas pendukung, serta interaksi antara aparatur dengan masyarakat. Melalui observasi ini, peneliti dapat mengetahui apakah pelayanan publik telah berjalan sesuai prinsip efektivitas, efisiensi, dan responsivitas sebagaimana yang diharapkan dalam reformasi birokrasi pelayanan publik. Selain itu, observasi juga membantu peneliti mengidentifikasi hambatan teknis maupun administratif yang muncul selama proses pelayanan berlangsung.

### **B. Pelayanan Berbasis Jangkauan Langsung**

Observasi terhadap pelayanan Berbasis Jangkauan Langsung dilakukan untuk melihat upaya pemerintah dalam mendekatkan pelayanan perizinan kepada masyarakat,

khususnya pelaku UMKM yang mengalami kesulitan mengakses layanan digital. Peneliti mengamati bentuk pendampingan yang diberikan aparatur, proses sosialisasi OSS, serta respons masyarakat terhadap program pelayanan tersebut. Observasi ini penting untuk menilai sejauh mana pemerintah mampu menjalankan pelayanan yang inklusif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat di lapangan

### **3. Dokumentasi**

**A. Dokumen Resmi :** Peneliti Mengumpulkan Dokumentasi berupa dokumen resmi digunakan sebagai bukti administratif yang mendukung hasil penelitian. Dokumen tersebut meliputi SOP pelayanan, laporan kinerja, arsip perizinan, data statistik pelayanan, regulasi OSS, serta laporan evaluasi pelayanan publik. Data dokumentasi membantu peneliti dalam memperkuat hasil wawancara dan observasi sehingga penelitian memiliki dasar data yang lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

**B. Foto dan Visualisasi :** Peneliti juga melakukan Dokumentasi foto dan visualisasi digunakan untuk menggambarkan kondisi nyata pelayanan publik di DPMPTSP Kota Semarang. Dokumentasi ini meliputi foto ruang pelayanan, penggunaan sistem OSS, aktivitas pelayanan aparatur, fasilitas pelayanan publik, serta kegiatan pelayanan Berbasis Jangkauan Langsung kepada UMKM. Dokumentasi visual berfungsi sebagai data pendukung untuk

memperjelas kondisi empiris yang ditemukan selama penelitian berlangsung.

#### **1.7.7 Teknik Uji Keabsahan Data (Triangulasi)**

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data merupakan aspek yang sangat penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Oleh karena itu, peneliti perlu melakukan pengujian terhadap data yang diperoleh agar tidak bersifat subjektif atau bias. Dalam penelitian ini, teknik uji keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber. Triangulasi sumber merupakan teknik pengujian kredibilitas data yang dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek kembali data yang diperoleh dari berbagai sumber yang berbeda guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terhadap fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2017). Penggunaan triangulasi sumber dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa objek penelitian, yaitu implementasi sistem Online Single Submission (OSS) dalam reformasi pelayanan publik di DPMPTSP Kota Semarang, melibatkan berbagai aktor dengan perspektif yang berbeda.

Oleh karena itu, untuk memperoleh gambaran yang utuh dan tidak parsial, peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber yang relevan, baik dari pihak penyelenggara layanan maupun dari pengguna layanan. Secara operasional, triangulasi sumber dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari aparaturnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang sebagai pelaksana

kebijakan, dengan data yang diperoleh dari pelaku usaha atau masyarakat sebagai pengguna layanan OSS. Aparatur pemerintah memberikan informasi terkait kebijakan, prosedur pelayanan, serta kendala teknis dan administratif dalam pelaksanaan OSS. Sementara itu, pelaku usaha atau masyarakat memberikan perspektif mengenai pengalaman langsung mereka dalam menggunakan layanan OSS, termasuk kemudahan akses, kecepatan pelayanan, serta hambatan yang dihadapi selama proses perizinan. Selain membandingkan antar informan, triangulasi sumber juga dilakukan dengan mengonfirmasi data hasil wawancara dengan dokumen resmi yang relevan. Dokumen tersebut meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP), laporan kinerja pelayanan, data statistik pelayanan perizinan, serta informasi yang dipublikasikan melalui media resmi pemerintah. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan oleh informan memiliki kesesuaian dengan data formal yang tercatat secara administratif.

Dalam proses analisis, apabila ditemukan adanya perbedaan atau ketidaksesuaian informasi antar sumber, peneliti tidak langsung menarik kesimpulan, melainkan melakukan penelusuran lebih lanjut melalui klarifikasi ulang kepada informan atau dengan mencari sumber data tambahan yang relevan. Hal ini dilakukan untuk memperoleh data yang paling mendekati kebenaran dan menghindari kesimpulan yang bersifat sepihak. Dengan demikian, triangulasi sumber tidak hanya berfungsi sebagai alat verifikasi data, tetapi juga sebagai upaya untuk memperdalam pemahaman peneliti terhadap realitas yang diteliti. Melalui penerapan triangulasi sumber, peneliti dapat

meningkatkan tingkat kredibilitas data karena informasi yang diperoleh telah melalui proses perbandingan dari berbagai sudut pandang. Teknik ini juga memungkinkan peneliti untuk menangkap kompleksitas fenomena secara lebih utuh, sehingga hasil penelitian tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga reflektif terhadap kondisi empiris di lapangan. Dengan demikian, data yang dihasilkan dalam penelitian ini diharapkan memiliki tingkat validitas yang tinggi dan mampu memberikan gambaran yang akurat mengenai implementasi OSS dalam reformasi pelayanan publik di DPMPTSP Kota Semarang (Moleong, 2018).

### **1.7.8 Analisis dan Interpretasi Data**

#### **A. Reduksi Data**

Reduksi data merupakan proses penyederhanaan dan pemilahan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi agar sesuai dengan fokus penelitian. Pada tahap ini, peneliti memilih informasi yang relevan, mengelompokkan data berdasarkan tema penelitian, serta menyisihkan data yang dianggap tidak berkaitan dengan tujuan penelitian. Reduksi data dilakukan secara terus-menerus selama penelitian berlangsung agar analisis tetap terarah pada pembahasan mengenai reformasi pelayanan publik dan implementasi OSS di DPMPTSP Kota Semarang.

#### **B. Proses Reduksi**

Proses reduksi dilakukan dengan cara mengklasifikasikan data berdasarkan indikator penelitian, seperti prosedur pelayanan, waktu pelayanan, kualitas respons aparatur, efektivitas sistem OSS, dan hambatan pelayanan.

Peneliti kemudian melakukan coding atau pengelompokan tema agar data lebih mudah dipahami dan dianalisis secara sistematis. Proses ini membantu peneliti dalam menemukan pola-pola tertentu terkait kualitas pelayanan publik berbasis digital.

### **C. Hasil Reduksi**

Hasil reduksi menunjukkan bahwa implementasi OSS memberikan dampak positif terhadap percepatan pelayanan dan kemudahan akses perizinan. Namun, penelitian juga menemukan beberapa hambatan seperti gangguan sistem, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi digital, serta belum optimalnya respons aparatur terhadap keluhan pengguna layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa reformasi pelayanan publik melalui OSS masih memerlukan perbaikan, khususnya dalam aspek pendampingan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan **aparatur**.

### **D. Penyajian Data**

Penyajian data merupakan tahapan lanjutan setelah proses reduksi data dalam penelitian kualitatif. Pada tahap ini, data yang telah dipilih, disederhanakan, dan dikelompokkan kemudian disusun secara sistematis agar mudah dipahami dan dianalisis. Penyajian data bertujuan untuk membantu peneliti melihat hubungan antar informasi, menemukan pola-pola tertentu, serta mempermudah proses penarikan kesimpulan terkait implementasi reformasi pelayanan publik melalui sistem OSS di DPMPSTSP Kota Semarang. Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif naratif berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penyajian dilakukan dengan

mengelompokkan data sesuai fokus penelitian, seperti efektivitas pelayanan OSS, responsivitas aparatur, hambatan pelayanan, serta pengalaman masyarakat dan pelaku UMKM dalam menggunakan sistem OSS. Selain itu, data juga disusun berdasarkan indikator penelitian agar hubungan antara teori dan kondisi empiris di lapangan dapat terlihat secara jelas.

Melalui penyajian data, peneliti dapat membandingkan informasi dari berbagai sumber sehingga mempermudah proses interpretasi data secara kritis. Penyajian data juga membantu menunjukkan adanya kesesuaian maupun perbedaan antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan praktik pelayanan yang terjadi di lapangan. Dengan demikian, penyajian data tidak hanya berfungsi sebagai pemaparan hasil penelitian, tetapi juga menjadi dasar dalam melakukan analisis terhadap kualitas pelayanan publik dan pembentukan *responsive governance* di DPMPTSP Kota Semarang.

### **1. Proses Penyajian Data**

Proses penyajian data dilakukan dengan menyusun hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi ke dalam bentuk narasi yang terstruktur sesuai tema penelitian. Data kemudian diklasifikasikan berdasarkan indikator seperti prosedur pelayanan, waktu pelayanan, respons aparatur, dan kendala implementasi OSS agar analisis lebih sistematis dan mudah dipahami.

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

Penyajian data memudahkan peneliti dalam memahami keseluruhan hasil penelitian secara lebih terarah. Selain itu, penyajian data membantu melihat hubungan antar temuan, menemukan pola pelayanan yang terjadi, serta

memperjelas permasalahan yang muncul dalam implementasi OSS di DPMPTSP Kota Semarang.

### **3. Verifikasi**

Verifikasi dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan keakuratan dan konsistensi informasi. Tahap ini bertujuan agar data yang digunakan benar-benar valid, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan dalam penelitian.