

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah secara fundamental memegang peran krusial dalam upaya penyediaan layanan publik yang optimal, guna memastikan aksesibilitasnya bagi seluruh elemen masyarakat, sebagaimana yang telah diatur dalam kerangka perundang-undangan. Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 2009 Tentang pelayanan publik, layanan publik didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang berfungsi sebagai fondasi untuk memenuhi berbagai kebutuhan layanan, yang disesuaikan dengan norma dan peraturan hukum yang berlaku, serta ditujukan kepada setiap individu warga negara dan masyarakat secara keseluruhan, mencakup aspek barang, jasa, serta pelayanan administratif. Layanan tersebut telah dipersiapkan penyelenggara layanan publik tersebut (Rukayat, 2017). Pelayanan publik pada perkembangannya masih kerap ditemukan segala kekurangannya. Para aparatur pemerintah belum mampu melakukan pemenuhan pada mutu atau kualitas seperti yang diharapkan dan diinginkan oleh masyarakat luas. Hal tersebut ditegaskan dengan munculnya beragam keluhan dan kritik masyarakat yang kerap kali diutarakan pada media massa yang mana hal tersebut mampu menghadirkan kesan yang negatif pada aparatur pemerintah selalu penanggungjawab teralisasi dan suksesnya aktivitas layanan publik.

Beberapa ciri yang dapat diamati dalam realisasi layanan publik antara lain, pada pelaksanaan layanan publik, para aparatur tidak bisa melakukan pemilihan akan konsumen mana yang akan diberikan layanan terlebih dahulu, layanan publik mempunyai peran tetapi masih sangat terbatas sebab memiliki pembatasan pada berbagai aturan serta undang-undang yang relevan, terdapat politik institusional pada suatu konflik, memiliki tanggung jawab secara lebih kompleks, kerap diberlakukan suatu penelitian, seluruh aktivitas perlu memperoleh justifikasi, kemudian memiliki tujuan serta keluaran (*output*) yang mempunyai tingkat kesulitan ketika dilakukan pengukuran atau penentuannya Rinaldi, 2012). Berdasarkan kaidahnya, pemerintah memiliki tugas pokok sebagai institusi yang

memberikan layanan kepada masyarakat, sehingga pemerintah harus memberikan pengupayaan secara optimal terhadap segala bentuk pelayanan kepada masyarakat luas. Beragam kebijakan dan ketetapan sudah diberikan oleh pemerintah untuk memberikan peningkatan terhadap mutu layanan publik. Secara mendasar, layanan publik merujuk pada tugas aspek layanan yang meliputi atas barang, jasa hingga proses administratif. Bentuk dari program layanan administrasi salah satunya ialah beragam layanan perizinan, hal ini tertuang dalam Peraturan Bupati Sikka NOMOR 15 TAHUN 2019 MENGENAI PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU, pelayanan perizinan ialah tahapan pemberian izin yang ditujukan pada individu atau suatu badan hukum agar dapat melaksanakan segala bentuk kegiatan usaha atau aktivitas yang bukan usaha berkaitan pada Peraturan Perundang-undangan (BUPATI SIKKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR, 2019). Pelayanan perizinan diperuntukab kepada masyarakat yang memiliki anggapan apabila perizinan tersebut merupakan bentuk legalitas atau proses pelegalan kepemilikan, hak, keberadaan hingga aktivitas yang dilakukan oleh seseorang bahkan dalam suatu organisasi atau kelembagaan. Kajian yang dilakukan Parasuraman dan Leonardo L. Berry (dalam Moenir, 1998:98), menyatakan apabila timbul lima dimensional secara umum yang mampu difungsikan agar dapat melakukan penilaian terhadap mutu layanan publik, antara lain *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* serta *tangibles* (Rinaldi, 2012).

Pemanfaatan alat teknologi berbasis informasi serta komunikasi mengalami peningkatan serta menghadirkan suatu interaksi pada masyarakat. Pemanfaatan teknologi yang merujuk pada internet diimplementasikan pada penggunaan media sosial, keperluan perihal bisnis dan lain sebagainya. Sebuah pengupayaan uang yang dijalankan oleh pemerintah untuk menghadirkan suatu layanan publik yang optimal yakni melalui penggunaan kecanggihan pada keluaran teknologi yang tersedia, misalnya pada pelayanan perizinan yang dilaksanakan pada badan usaha serta individu bisa mendapatkan layanan perizinan dengan lebih efektif kemudian pada akhirnya mampu meraih target mutu layanan yang diharapkan. Permasalahan mengenai perizinan yang kerap kali dikeluhkan

masyarakat ialah tentang ketidakjelasan tata cara atau prosedur layanan yang mengakibatkan masyarakat kemudian memanfaatkan jasa pihak ketiga, terdapat ketidakprofesionalan aparatur pemerintah hingga mengakibatkan masyarakat perlu mendatangi fasilitas dan layanan publik lebih dari satu kali untuk meminta kejelasan layanan yang diberikan, terjadi pungutan liar hingga pembiayaan serta waktu yang tidak pasti selesainya tahapan perizinan tersebut. Apabila masyarakat memfungsikan pihak ketiga, secara otomatis waktu yang dibutuhkan relatif sebentar tetapi pembiayaan yang dikeluarkan akan mengalami pembengkakan. Namun apabila melakukan pengurusan layanan perizinan secara mandiri, waktu yang dihabiskan untuk mengurus hak tersebut tidak dapat ditentukan. Pemerintah mengimplementasikan sistem perizinan yang berlandaskan pada teknologi informasi atau secara *online* agar memberikan layanan secara lebih baik demi tercapainya pemenuhan kebutuhan publik yang makin mengalami pertumbuhan serta memberikan solusi terhadap problematika tersebut (Febryan, 2016).

Implementasi terhadap sistem layanan publik yang berlandaskan pada teknologi informasi atau *online* menjadi suatu pembentukan dari implementasi *e-government*. *E-government* ialah sebuah prosedur interaksi secara lebih mutakhir yang dilakukan antara pemerintah serta masyarakat hingga lingkungan lainnya yang mempunyai kepentingan serupa dengan melibatkan pemanfaatan teknologi informasi atau internet yang bertujuan supaya mampu memberikan perbaikan pada mutu layanan yang diberikan. *E-government* menjadi sebuah pengupayaan yang berfungsi sebagai perkembangan proses terselenggaranya pemerintah yang berlandaskan pada media elektronik. Sebuah proses penataan manajemen serta proses kerja pada lingkungan pemerintah berdasarkan pada optimalisasi pemantauan teknologi informasi serta komunikasi. Implementasi dari *e-government* bertujuan sebagai aktivitas yang menghasilkan pemerintahan secara lebih akuntabel, bersih, terbuka hingga memberikan pelayanan secara baik. Kemudian, pembentukan jaringan informasi memiliki jaringan informasi yang saling berkaitan, membentuk suatu korelasi dengan dunia usaha agar mampu memberikan tunjangan pada taraf ekonomi, pembentukan sistem manajemen hingga tahapan kerja yang dilakukan secara lebih akuntabel dan efisien.

Pada Peraturan Pemerinrah Nomor 24 Tahun 2018, yang dikeluarkan pada tanggal 21 Juni 2018 dan mengatur tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegritasi Secara Elektronik, menetapkan bahwa instansi pemerintah di tingkat pusat dan daerah wajib mengadopsi Sistem Online Single Submission (OSS) sebagai mekanisme utama untuk proses perizinan usaha. Sistem ini mencakup seluruh alur kegiatan, mulai dari tahap pendaftaran hingga tahap penerbitan izin (Prasetio, 2021). Sehubungan dengan penerapan kerangka kebijakan yang baru, seluruh proses perizinan kegiatan usaha telah diintegritas secara lebih komprehensif oleh otoritas pusat, dengan mengandalkan satu platform elektronik terpadu yang dikenal sebagai Sistem Online Submission (OSS).

Online Single Submission (OSS), yang awalnya diperkenalkan oleh otoritas pemerintah pusat pada bulan Juli 2018 dan akan segera diterapkann secara langsung pada tahun yang sama oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sikka. Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Sikka menjelaskan bahwa sebelum adanya OSS sebagai sebagai sistem pelayanan secara elektronik, pelayanan izin berusaha dilakukan secara manual yaitu masyarakat datang ke kantor dinas lalu melakukan permohonan. Dan sistem OSS ini merupakan inovasi pelayanan pertama yang diterapkan di Dinas DPMPTSP Kab. Sikka. Dilihat dari Renstra DPMPTSP Kab. Sikka tahun 2018-2023 , menjelaskan pada tahun 2017 sebelum adanya OSS indikator indeks sarana dan prasarana dan pengembangan sistem informasi perizinan DPMPTSP Kab. Sikka sebesar 0,71 dibawah angka 2 (parameter aman dan nyaman) yang berarti kualitas pelayanan DPMPTSP Kab. Sikka masih rendah.

Kabupaten Sikka menjadi salah satu wilayah yang berlokasi pada Provinsi Nusa Tenggara Timur. Layanan publik yang terlaksana di Sikka bisa dikatakan masih jauh dari kata optimal, penilaian tersebut terdiri atas sistem informasi layanan publik, tata kelola program pengaduan, layanan secara khusus serta informasi mengenai pembiayaan hingga Standar Operasional Pelayanan yang belum dijelaskan secara langsung pada loket layanan dalam OPD. Hal tersebut berkaitan pada hasil penilaian yang dilaksanakan Ombudsman Republik Indonesia dalam proses pemberian nilai terhadap kepatuhan mengenai Standar Pelayanan

Penyelenggaraan Pelayanan yang berkaitan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik. Tahun 2018, Pemerintah Kabupaten Sikka masih terdapat pada zona kuning. Berdasarkan pada hasil proses penilaian tersebut, Sikka memperoleh penilaian kepatuhan sebanyak 58,41%. Berkaitan pada nilai tersebut, Kabupaten Sikka hampir saja terdaftar pada klasifikasi merah pada standarisasi layanan publik.

Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia di Provinsi Nusa Tenggara Timur menyampaikan bahwa tingkat kepatuhan terhadap standarisasi layanan public pada tingkat Pemerintahan Kabupaten Sikka masih berada di kategori zona kuning, yang mengindikasikan kepatuhan pada level bidang sedang. Kategori tersebut dianggap tinggi apabila mencapai zona hijau dengan nilai penilaian antara 81 hingga 100, sedangkan kategori sedang atau zona kuning berkisar pada angka 51 hingga 80. Adapun kategori rendah atau zona merah mencakup skor dari 0 hingga 50. (OMBUDSMAN, 2019).

Bersumber pada Sistem Perizinan Berusaha Secara Elektronik Online Single Submission (OSS), diproyeksikan apabila pemohon akan diberi kemudahan ketika melakukan akses beragam jenis layanan izin untuk membuka usaha di mana saja serta kapan saja. Sistem secara daring tersebut bisa dijadikan sebagai upaya meminimalisasikan kesempatan melakukan tindakan siap hingga korupsi sebab kekerapan tatap muka diantara aparat pemerintah serta masyarakat semakin jarang dilakukan. Implementasi pada sistem *online* tersebut diharapkan mampu memberikan bantuan kepada masyarakat untuk memperoleh layanan secara lebih mudah hingga cepat sebab proses pengisian formulir dilaksanakan secara daring yang dapat dilaksanakan tanpa perlu datang pada lembaga perizinan secara langsung. Berdasarkan pada Sistem Perizinan Berusaha Secara Elektronik Online Single Submission (OSS), pemohon bisa melakukan akses seluruh jenis layanan izin yang diupayakan telah sesuai pada yang ditetapkan pada Peraturan Bupati Sikka NOMOR 15 TAHUN 2019 MENGENAI PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU.

Berikut merupakan berbagai lembaga pemerintah yang melakukan kerja sama dengan perizinan, antara lain Dinas Pekerjaan Umum serta Penataan Ruang Kab. Sikka, Dinas Pariwisata Kab. Sikka, Dinas Lingkungan Hidup Kab. Sikka, Dinas Kesehatan Kab. Sikka, Kantor Badan Pertanahan Kab. Sikka, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Sikka, serta Dinas Komunikasi Dan Informatika Kab. Sikka. Kepala Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP Kabupaten Sikka menyatakan apabila yang dijadikan sebagai Mitra kerja ialah seluruh lembaga teknis yang berada di wilayah sebab adanya pertimbangan serta rekomendasi teknis perlu melewati lembaga teknis yang selanjutnya akan dilakukan proses pengoreksian hingga mendapatkan persetujuan oleh DPMPTSP.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Robby & Tarwini, 2019) di DPMPTSP Kab. Bekasi, menemukan bahwa pelayanan perizinan berusaha melalui OSS dapat dijalankan dengan semestinya tetapi berbagai pengupayaan tersebut belum mampu dijalankan secara maksimal, berbagai gambaran masih silih berganti yang kemudian dihadai oleh DPMPTSP yang utama ialah perihal sarana dan prasarana penunjang. Agar menemukan hasil kajian, Robby & Tarwini memfungsikan 4 indikasi dalam hak ini, antara lain komunikasi, sumberdaya, disposisi, hingga susunan birokrasi. Beberapa perbedaan kajian terdahulu dengan kajian yang akan dilakukan antara lain;

1. Lokasi penelitian. Dalam lokasi kajian sebelumnya dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi, sementara pada penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sikka.
2. Dalam penelitian sebelumnya, penelitian terfokus pada penerapan kebijakan yang dikalkulasikan pada indikasi komunikasi, sumberdaya, disposisi, hingga susunan birokrasi, sementara pada kajian yang akan dilakukan, kajian lebih terfokus dalam perbaikan mutu layanan yang memfungsikan indikasi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* serta *tangible*.

1.2 Rumusan Masalah

Bersumber pada beragam kejadian serta problematika yang sudah dijelaskan tersebut, sehingga dapat ditarik suatu rumusan masalah pada kajian ini, antara lain, Bagaimana kualitas layanan perizinan berupaya secara elektronik melalui *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP Kabupaten Sikka ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Pada tiap kajian memiliki tujuan yang akan difungsikan sebagai tata cara atau pedoman supaya proses pembahasan materi dan isi kajian terjadi pembatasan dan terfokus sehingga mampu difungsikan sebagai sarana untuk menjawab segala pertanyaan dalam rumusan masalah. Bersumber pada rumusan masalah yang telah diidentifikasi, sehingga kajian ini bertujuan sebagai salah satu pengetahuan mengenai mutu layanan perizinan yang berupaya secara daring berdasarkan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP Kabupaten Sikka.

2. Manfaat Penelitian

Kajian ini diproyeksikan mampu memberikan serangkaian manfaat secara teoretis hingga manfaat praktis. Beberapa manfaat pada kajian ini, antara lain:

- a. Secara teoretis, kajian ini difungsikan supaya memperoleh segenap informasi berupa kontribusi pada proses pengembangan ilmu pemerintahan yang erat kaitannya pada proses meningkatnya mutu layanan publik hingga mampu difungsikan untuk salah satu sumber rujukan informasi pada kajian selanjutnya yang berkolaborasi dengan topik yang serupa.
- b. Secara praktis, kajian ini diproyeksikan mampu memberikan kontribusi terhadap DPMPTSP Kabupaten Sikka pada proses memperbanyak khazanah keilmuan mengenai peningkatan mutu layanan perizinan yang berupaya secara daring dengan memanfaatkan *Online Single Submission* (OSS).

1.4 Definisi Konseptual

Konseptualisasi dalam kajian ini memiliki tujuan sebagai upaya kemudahan peneliti ketika menghimpun data yang difungsikan dalam proses penemuan hasil kajian. Oleh sebab itu, agar memberikan kemudahan terhadap pemahaman, selanjutnya peneliti mengklasifikasikan beberapa pengertian mengenai hal tersebut antara lain;

1. Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2009 menetapkan bahwa layanan publik terdiri dari sekumpulan aktivitas yang dijalankan oleh penyedia layanan publik guna memastikan pemenuhan keperluan para pengguna layanan, sambil menaati berbagai persyaratan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan. Proses terselenggaranya layanan publik mengacu dengan unit kerja pada suatu lembaga pemerintahan yang menyediakan layanan secara langsung pada seluruh penerima layanan. Sementara penerima layanan publik merujuk pada seseorang, kelompok masyarakat, lembaga pemerintahan hingga seluruh badan hukum. Kemudian, berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2005 telah memberikan klasifikasi terhadap tiga macam bentuk layanan yang mampu disediakan lembaga pemerintahan serta BUMN dan BUMD, yakni layanan administratif, layanan barang hingga layanan jasa yang diklasifikasikan pada kekhasan, sifat aktivitas yang di la hingga produk yang telah dihasilkan (Rianti Selvi et al., 2019). Pelayanan publik mampu didefinisikan sebagai bentuk pemberian layanan agar mampu melakukan pemenuhan segala kebutuhan seseorang serta kelompok masyarakat yang mempunyai kepentingan pada lembaga tersebut, yang telah disesuaikan pada aturan hingga tata cara prosedur yang sudah diterapkan sebelumnya.

Pada dasarnya, pemerintahan ialah sebuah layanan yang diberikan lembaga kepada masyarakat atau individu dengan tujuan sebagai bentuk pelayanan masyarakat bukan hanya memberikan layanan terhadap diri sendiri. Pemerintahan mempunyai peranan secara aktif ketika menghadirkan

keadaan yang mungkin masing-masing anggota masyarakat agar bisa melakukan pengembangan akan kemampuan dan keterampilan kreativitas mereka agar dapat meraih tujuan secara kolektif (Robi Cahyadi, 2016). Kemudian berkaitan pada kajian Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik difungsikan agar bisa memberikan pemenuhan akan kebutuhan penerima layanan hingga mampu melakukan ketetapan aturan dan undang-undang. Dengan demikian, layanan publik diartikan sebagai proses pemenuhan akan keinginan hingga keperluan masyarakat dari penyelenggaraan negara. Pada umumnya undang-undang mengenai layanan publik, diartikan sebagai rangkaian aktivitas yang memiliki tujuan sebagai proses pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat yang berkaitan pada pemenuhan kebutuhan secara mendasar pada masyarakat yang telah disesuaikan pada hak sipil masing-masing warga negara hingga penduduk yang terdiri dari produk, jasa hingga layanan administratif yang telah disediakan pada penyelenggaraan layanan publik (Minarsih & Suaedi Falih, 2013).

Meskipun terdapat beragam makna mengenai layanan publik, secara mendasar seluruh pandangan tersebut mempunyai fokus terhadap bentuk yang sama, yakni pada proses pemberian layanan pada lembaga pemerintah sebagai penyelenggaraan layanan publik terhadap masyarakat yang mempunyai kepentingan pada lembaga tersebut, yang telah disesuaikan pada aturan hingga tata cara yang masih diberlakukan hingga sekarang ini. Tingkat berhasil tidaknya layanan dikalkulasikan pada sejauh mana masyarakat merasakan nilai kepuasan berdasarkan layanan yang mereka dapatkan, yang mana mampu dicermati melalui aktivitas perbandingan diantara harapan layanan serta kenyataan layanan yang mereka Terima. Berdasarkan kajian dari Inu Kencana Syafii (2003), pelayanan tersusun atas tiga klasifikasi, antara lain;

- a) Proses pembiayaan yang relatif lebih rendah
- b) Satu dilaksanakan aktivitas yang lebih singkat.
- c) Kualitas layanan yang diberikan kepada khalayak makin baik dan positif.

Pada konteks pelayanan publik, pelayanan umum mempunyai tujuan sebagai proses pendahuluan keperluan secara umum, memberikan kemudahan terhadap urusan publik, memberikan ketepatan dan kecepatan waktu untuk menyelesaikan segala macam urusan publik hingga memberikan keputusan terhadap publik. Berkaitan pada beragam pendapat tersebut, sehingga peneliti mengambil simpulan apabila layanan publik ialah upaya yang dilaksanakan seseorang, serangkaian kelompok hingga lembaga tertentu agar dapat memberikan bantuan dan kemudahan terhadap masyarakat secara luas. Pada proses pelaksanaannya, layanan publik mampu mendahulukan kepentingan secara umum, memberikan kemudahan pada persoalan publik, mempercepat waktu pelaksanaan urusan publik serta memberikan kepuasan terhadap publik. Layanan publik juga diklasifikasikan terhadap beberapa pembentukan mendasar, antara lain layanan yang serupa untuk seluruh masyarakat, layanan secara proporsional untuk seluruh kalangan masyarakat hingga layanan yang berbeda untuk seseorang yang mempunyai perbedaan yang sangat relevan (Yanuar, 2019).

2. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)

Pada proses yang dilakukan untuk menghadapi cepatnya perkembangan dunia digital, Pemerintah Republik Indonesia menerapkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE merupakan serangkaian kerangka kerja yang disusun agar dapat memberikan kepastian pada oriaes terlaksananya berbagai aturan, arahan hingga proses pengendalian implementasi pada sistem pemerintahan yang berlandaskan pada lingkungan pusat, provinsi hingga daerah di semua wilayah NKRI. SPBE mempunyai tujuan sebagai perwujudan dari pengelolaan pemerintahan secara lebih transparan, akuntabilitas, menjaga kebersihan hingga efektif ketika memberjkan layanan terhadap masyarakat. SPBE diproyeksikan mamou menjadi koordinasi utama yang mampu menyatukan semua komponen agar mampu meraih birokrasi aerta layanan publik yang memiliki kinerja semakin luas. Terdapat empat aspek pokok yang dijadikan sebagai target sasaran SPBE, antara lain:

- a. Mewujudkan pengelolaan hingga manajemen SPBE secara lebih efektif.
- b. Mencapai layanan SPBE secara terpadu yang mengedepankan orientasi terhadap penggunaan.
- c. Menyediakan susunan SPBE secara lebih berintegritas
- d. Meningkatkan data serap dan ketersediaan SDM dalam SPBE.

Penyelenggaraan SPBE di pemerintahan daerah mengacu pada beberapa prinsip, sebagaimana diungkapkan oleh Effendi R (2020), yaitu:

- a. Efektivitas, yakni proses pemanfaatan sumber daya yang mendukung SPBE serta perlu melakukan integritas.
- b. Keterpaduan, yakni berbagai sumber daya yang mendorong SPBE perlu dioptimalisasikan
- c. Kestinambungan, yakni SPBE perlu dilakukan perencanaan serta dilakukan secara lebih bertahap, berkelanjutan hingga disesuaikan pada proses pengembangannya
- d. Efisiensi, yakni pemanfaatan sumber daya agar SPBE tepat sasaran
- e. Akuntabilitas, yakni munculnya tanggung jawab secara jelas yang berkaitan pada pemanfaatan SPBE
- f. Interoperabilitas, yakni tindakan yang merujuk pada koordinasi serta kolaborasi diantara sistem hingga tahapan bisnis agar mampu melakukan Penukaran data, informasi hingga layanan SPBE
- g. Keamanan yang merujuk pada kerahasiaan, integritas, ketersediaan hingga keaslian dari sumber daya yang mendorong terealisasinya SPBE.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas layanan yang disediakan oleh birokrasi di Indonesia sering kali dianggap kurang memadai, fenomena ini meluas ke seluruh lembaga pemerintah (Rasyid, 1997), dan sering kali menjadi sorotan serta pemberitaan di berbagai saluran media. Masalah tersebut tidak hanya muncul di tingkat pemerintah pusat, tetapi juga di daerah yang mencakup entitas birokrasi local seperti pemerintah kota, kabupaten, kecamatan, serta kelurahan atau desa. Secara

keseluruhan, tingkat layanan yang diterima oleh masyarakat yang tercermin melalui sikap pegawai, interaksi birokrasi, dan penyediaan layanan, umumnya belum mencapai harapan warga. Ternyata, elemen kunci yang memengaruhi mutu layanan publik adalah perilaku pegawai serta pola komunikasi birokrasi yang diperlihatkan oleh aparat negara. Dengan demikian, institusi public harus berusaha meningkatkan standar layanan dengan cara memperbaiki sikap pegawai dan komunikasi birokrasi, sekaligus melambungkan kemampuan kerja melalui reformasi mekanisme pemilihan dan perekrutan pegawai, program pendidikan serta latihan, kemajuan jabatan dan karir, kedisiplinan kerja, kesejahteraan melalui pemberian imbalan yang memadai, serta penguatan etika dan moral melalui budaya organisasi, teladan, dan penegakan aturan hukum (Nurdin,2019)

Menurut Atep Adya Barata (2003), terdapat beberapa faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yang dibagi menjadi dua kategori, yaitu:

- a) Elemen-elemen dalam organisasi yang berkontribusi terhadap mutu layanan (interaksi di antara personel), mencakup pendekatan manajemen, infrastruktur pendukung, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, atmosfer kerja, relasi kerja yang harmonis, serta mekanisme penghargaan.
- b) Elemen-elemen luar yang memengaruhi standar layanan (klien eksternal), meliputi model layanan dan prosedur penyediaan, penyebaran layanan, pemasaran layanan, serta metode pemberian layanan kepada konsumen (Atep Adya Barata, 2003).

Dalam upaya meningkatkan efektifitas layanan public kepada masyarakat, sejumlah strategi dapat diterapkan, termasuk memperbaiki mekanisme dan tata kelola administrasi layanan, menyebarluaskan panduan prosedur yang transparan, menyediakan jalur keluhan langsung untuk masyarakat yang merasa kurang puas, melakukan pengawasan terus-menerus oleh para pemimpin terhadap kinerja petugas, mengembangkan serta meningkatkan fasilitas dan infrastruktur pendukung layanan, serta membangun kemitraan strategis dengan entitas eksternal yang saling menguntungkan guna memperbaiki dan meningkatkan standar layanan kepada masyarakat secara keseluruhan.

1.5 Definisi Operasional

Penelitian ini menetapkan Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik Melalui Online Single Submission (OSS) sebagai variabel pokoknya. Untuk mengevaluasi Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik Melalui Online Single Submission (OSS) dalam penelitian ini, penulis mengadopsi lima indikator kualitas layanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (Ramdhani, 2015), yaitu:

Tabel 1.1 Definisi Operasional

No.	Pertanyaan	Indikator	Sub Indikator
1.	Bagaimana kualitas pelayanan perizinan berusaha secara Elektronik melalui OSS ?	Bukti Langsung (Tangible)	<ul style="list-style-type: none"> a. Loker Pelayanan b. Ruang Tunggu Pelayanan c. Petugas Front Office d. Petugas Operator OSS
		Kehandalan (Reliability)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan dan pemahaman Petugas
		Daya Tanggap (Responsiveness)	<ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat, dan tepat b. Mampu menjelaskan cara dan syarat menggunakan sistem OSS
		Jaminan (Assurance)	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepastian biaya dan waktu operasional b. Keabsahan dokumen yang diterbitkan
		Empati (Empathy)	<ul style="list-style-type: none"> a. Memahami keinginan masyarakat b. Keramahan petugas kepada masyarakat

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian diterapkan guna memperoleh informasi yang akurat serta dapat dipertanggungjawabkan validitasnya, sekaligus memfasilitasi pengumpulan data yang sesuai dengan isu yang diteliti, sehingga kajian dapat dilaksanakan sesuai dengan arahan yang ditetapkan. Pemilihan pendekatan dalam suatu penelitian memegang peran krusial karena berkontribusi pada kelancaran jalannya proses investasi. Pada penelitian ini, penulis mengimplementasikan metode:

1. Jenis Penelitian

Studi ini mengadopsi pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan tersebut dimaksudkan untuk mendeskripsikan serta menanggapi gejala atau kejadian yang sedang berlangsung, dengan penekanan utama pada satu variabel. Keuntungan dari pendekatan deskriptif adalah kemampuannya untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang data, baik dalam bentuk verbal maupun numerik, yang berfokus pada data yang dianalisis. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggambarkan masalah dan fokus utama penelitian. Metode kualitatif adalah langkah dalam penelitian sosial yang bertujuan untuk mengumpulkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata dan gambar. Penelitian kualitatif ini dilaksanakan untuk menggali permasalahan yang ada, serta mencari jawaban dan penjelasan atas permasalahan tersebut.

2. Sumber Data

Informasi yang dikumpulkan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kategori utama, yakni data primer sebagai sumber pokok dan data sekunder sebagai pelengkap. Data primer bersumber dari pernyataan lisan yang diperoleh melalui sesi wawancara dengan narasumber, khususnya pimpinan dinas serta staf dinas. Sementara itu, data sekunder berasal dari beragam referensi pendukung, termasuk buku, artikel jurnal, publikasi pemerintah, serta sumber daring atau bahan referensi lainnya.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan informasi yang digunakan yaitu:

a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan informasi melalui interaksi tanya jawab dengan individu yang mampu menyediakan data relevan. Pendekatan ini mencakup strategi yang diterapkan oleh seseorang untuk mencapai tujuan spesifik, dengan tujuan mendapatkan wawasan atau pandangan secara verbal langsung dari narasumber. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan wawancara semi terstruktur, yakni format yang telah menyusun rangkaian pertanyaan terorganisir, kemudian masing-masing dikembangkan lebih dalam untuk mengeksplorasi aspek tambahan. Penerapan ini dimaksudkan agar sesi wawancara tidak terlalu kaku, melainkan lebih adaptif. Pada penelitian ini, penulis melaksanakan wawancara melalui saluran telepin dengan memanfaatkan platform Zoom. Teknik tersebut diterapkan guna mengumpulkan data mengenai mutu layanan perizinan usaha berbasis elektronik melalui sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sikka.

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi merujuk pada pendekatan pengumpulan informasi melalui pengumpulan dan pemeriksaan sebagai dokumen, termasuk yang berbentuk tulisan, Visual, atau digital. Pendekatan ini melibatkan ekstraksi data dari sumber non-manusia yang dianggap andal dan konsisten, sehingga mencerminkan situasi nyata dengan akurasi tinggi serta memungkinkan analisis berulang tanpa kesulitan. Berdasarkan pandangan Suharsimi Arikunto, metode dokumentasi mencakup pengumpulan data dalam bentuk catatan, transkrip, buku, koran, majalah, gambar, prasasti, notulen rapat, agenda, dan dokumen serupa lainnya. Dalam konteks penelitian ini, metode dokumentasi diteapkan untuk memperoleh informasi utama yang berkaitan dengan mutu layanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik melalui OSS, dengan fokus DPMPTSP Kabupaten Sikka. Selain itu, metode ini juga digunakan untuk mengumpulkan data mengenai profil DPMPTSP Kabupaten Sikka, seperti

visi dan misi, susunan organisasi, serta dokumen-dokumen tambahan yang relevan dengan penelitian ini.

4. Subjek Penelitian

Penentuan objek penelitian ini didasarkan pada kesesuaiannya dengan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian tersebut. Adapun penelitian merujuk pada individu yang dipilih sebagai penyedia data atau sumber informasi oleh peneliti dalam rangka pelaksanaan penelitian yang bersangkutan.

5. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merujuk pada tempat di mana kajian tersebut dilaksanakan. Pemilihan tempat penelitian merupakan tahap krusial dalam penelitian kualitatif, sebab dengan menetapkan tempat tersebut maka topik serta sararan penelitian secara otomatis terdefinisi, sehingga memfasilitasi peneliti dalam menjalankan proses penelitian. Tempat penelitian dapat berupa wilayah geografis spesifik atau instutusi tertentu. Dalam upaya pengumpulan informasi, tempat pemelitian ini ditempatkan di Dinas Penanaman Modal Terpadu Stau PIntu Kabupayen Sikka.

6. Analisis Data

Kegiatan analisis data melibatkan pengolahan dan pengaturan data yang dikumpulkan melalui wawancara serta dokumntasi dalam bemtuk yang sistematis. Aktivitas tersebut mencakup pengkategorian data, pemecahan menjadi elemen-elemen kecil, pembentukan pola, identifikasi data yang berkaitan untuk diperiksa, dan penyimpulan guna memfasilitasi pemahaman bagi pemneliti serta pihak eksternal. Sesuai dengan sifat data pada penelitian ini, pendekatan analisis yang diterapkan adalah analisis deskriptif kualitatif. Pada penelitian kualitatif, proses analisis data dimulai bersamaan dengan tahap pengumpulan data. Menurut pandangan Miles dan Huberman, pendekatan analisis melibatkan tiga langkat pokok, yakni pengurangan data presentasi data, serta penyimpulan. Adapun pelaksanaan analisis data ini oleh peneliti dilakukan segera setelah mereka mengumpulkan data melalui wawancara dan pengumpulan dokumentasi.

7. Penarikan Kesimpulan

Penulis melaksanakan validasi data sebagai langkah untuk memverifikasi keakuratan informasi yang diperoleh. Dalam konteks penelitian ini, peneliti menerapkan triangulasi sumber, metode, serta temporal. Berdasarkan pandangan Satori dan Komariah (2013) yang diuraikan dalam karya mereka mengenai triangulasi, data atau informasi yang dikumpulkan dari narasumber akan diverifikasi ulang kepada narasumber lain yang relevan. Selanjutnya, peneliti akan meneliti hubungan antara data primer dan data sekunder. Kemudian, data dan informasi yang akan dipresentasikan dalam tulisan ini merupakan data terkini untuk memastikan kepercayaannya. Dengan adanya data yang telah tervalidasi tersebut, peneliti kemudian dapat melakukan penyimpulan.

