

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA ATAU KAJIAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya berfungsi sebagai uraian teoritis, konseptual serta temuan atau hasil yang dijadikan rujukan atau fondasi bagi penelitian saat ini dalam penyusunan bagian diskusi untuk memperkaya teori yang digunakan dan memberikan perspektif tentang masalah yang sama di bidang yang berbeda dan dengan tersedianya literature review, dapat memberikan gambaran tentang penelitian yang ada dengan persepsi yang berbeda dalam melakukan sebuah penelitian.

Istilah perizinan merujuk pada setiap jenis otorisasi resmi yang dikeluarkan oleh instansi pemerintahan pusat atau pemerintah daerah yang memiliki kewenangan, dengan mematuhi ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku. Salah satu jenis layanan yang digunakan pemerintah untuk melaksanakan tugas pengaturan dan pengendaliannya atas kegiatan masyarakat adalah perizinan. Perizinan dapat berupa sertifikasi, penentuan kuota, pendaftaran, rekomendasi, dan izin untuk mengoperasikan perusahaan. Biasanya, perizinan harus dimiliki oleh individu yang bersangkutan sebelum mereka dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan (Fadhilah & Prabawati, 2019).

Penyelenggaraan pelayanan perizinan usaha memperlihatkan adanya inovasi-inovasi ke arah peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu melalui kebijakan Online Single Submission (OSS). Namun terdapat beberapa permasalahan yang menyebabkan proses atau prosedur perizinan, antara lain waktu penyelesaian perizinan yang lama, dan persyaratan yang rumit, sehingga masih dipandang berbelit-belit. Interpretasi terhadap peraturan perundang-undangan oleh para pemangku kepentingan khususnya pemerintah daerah menyebabkan tata laksana perizinan yang beragam dan perizinan yang berlapis. Jika menyangkut struktur kebijakan OSS, undang-undang dan peraturan akan bersifat sinkronisasi dan disharmonisasi (Achmad & Nasution, 2022).

Peningkatan kualitas layanan tidak dapat mengimbangi tingginya biaya perizinan. Banyak pelaku usaha yang tidak puas dengan kualitas layanan birokrasi perizinan, dengan alasan adanya diskriminasi terhadap kelompok tertentu, proses yang rumit, biaya yang terlalu tinggi, dan kurangnya keterbukaan biaya dan prosedur. Pengusaha yang harus menanggung kerugian dalam hal waktu, biaya, dan tenaga terkena dampak dari proses yang berbelarut-larut dan rumit. Pelaku usaha menyatakan ketidakpuasannya terhadap proses perizinan yang semakin banyak tahapan atau proses birokrasi yang harus diselesaikan, semakin banyak pula biaya yang harus dikeluarkan (Muhammad Iqbal et al., 2019).

Melalui penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 mengenai Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, pemerintah Republik Indonesia bertujuan untuk mempercepat proses kegiatan usaha guna meningkatkan efisiensi operasional entitas bisnis. Kebijakan proses dirancang untuk memusatkan semua layanan perizinan dalam satu platform digital, yakni Online Single Submission (Robby & Tarwini, 2019). Seluruh layanan perizinan usaha yang diselenggarakan secara elektronik oleh Gubernur, Bupati/Walikota, dan Menteri/Pimpinan Lembaga terintegrasi dalam sistem OSS. Proses pengajuan permintaan perizinan usaha melalui OSS telah berlangsung sejak 2018. Dengan demikian, OSS bertujuan untuk menyamaratakan praktik birokrasi perizinan di seluruh tingkatan nasional dan regional, sekaligus menyediakan layanan perizinan usaha yang mudah, efisien, dan terkoordinasi secara menyeluruh.

Dalam (Fuji Puspita et al., 2021) menemukan bahwa Perizinan Berusaha OSS Kota Samarinda belum berjalan dengan maksimal karena terdapat beberapa faktor. Yaitu, kurangnya pemahaman dari pelaku usaha dalam mengakses sistem OSS yang bisa diakses secara daring sehingga cenderung memilih mendatangi kantor DPMPTSP Kota Samarinda. Setelah izin dikeluarkan, pengusaha sering menghadapi kesulitan karena kurang memahami prosedur penginputan data bisnis, yang akhirnya memaksa mereka mencari asistensi dari DPMPTSP Kota Samarinda. Masalah lain terkait dengan ketidakpatuhan penguasa terhadap komitmen, khususnya akibat belum terintegritasnya perizinan yang diperlukan untuk kegiatan usaha mereka, seperti izin lokasi, izin lingkungan, izin

mendirikan bangunan, dan sertifikat laik fungsi (SLF). Pelaku usaha harus mendatangi masing-masing kantor wilayah terkait untuk mengurus perizinan tersebut yang membutuhkan waktu, biaya, dan tenaga. Terkait dengan fasilitas yang disediakan help desk DPMPTSP Kota Samarinda, khususnya terkait dengan jumlah petugas pendamping OSS, tidak sebanding dengan banyaknya pelaku usaha yang memanfaatkan layanan pendampingan. DPMPTSP Kota Samarinda menunjukkan keterbatasan dalam fungsi pengendalian serta pengawasan terhadap para pengusaha yang belum menunaikan kewajiban mereka. Pada kenyataannya, tanggung jawab untuk memutuskan apakah akan memenuhi komitmen atau tidak sepenuhnya diberikan kepada pengusaha tersebut sendiri.

Implementasi OSS di DPMPTSP Provinsi Jawa Tengah dihadapkan pada hambatan utama yang meliputi kurangnya pemahaman para pengusaha mengenai pembaruan informasi di platform OSS, keterbatasan akses data daring Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum (AHU) yang mengharuskan perekaman data secara manual dalam sistem OSS, serta kesulitan para pengusaha dalam memahami penerapan Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) sebagai fondasi kategorisasi sector bisnis dalam proses penerbitan izin (Muhammad Iqbal et al., 2019).

Dalam konteks dimensi kualitas layanan yang mencakup aspek-aspek seperti Tangible (Berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), serta Empathy (empati), evaluasi terhadap mutu layanan perizinan yang diselenggarakan melalui OSS di DPMPTSP Kota Binjai menunjukkan hasil yang memuaskan, meskipun belum mencapai tingkat optimal. Hal ini dikarenakan tim layanan teknis belum terafiliasi dengan DPMPTSP Kota Binjai sehingga dimensi assurance belum dapat terpenuhi dengan baik. Minimnya tim teknis dan masih minimnya pengetahuan masyarakat terhadap Sistem OSS menjadi kendala utama DPMPTSP Kota Binjai dalam memberikan layanan perizinan melalui OSS (Eko Prasetio et al., 2021)

Kendala lainnya yang ditemukan dalam penelitian terdahulu (Robby & Tarwini, 2019). Secara spesifik, masih banyak pelaku usaha yang belum memenuhi komitmen standar yang berlaku saat ini untuk bisa mendapatkan izin

usaha dengan baik. Hal ini terjadi karena masih minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh para pengusaha. Setelah mengantongi Nomor Induk Berusaha (NIB), banyak calon investor masih menganggap bahwa layanan perizinan usaha secara elektronik sudah selesai. Padahal, mereka masih memiliki banyak kewajiban yang harus dipenuhi untuk bisa menjalankan usahanya. Layanan OSS akan lebih berdampak pada pertumbuhan usaha di Kabupaten Bekasi jika sosialisasi dapat ditingkatkan.

2.2 Sistem Perizinan Berusaha Terintegritas Secara Elektronik

Lembaga OSS (Kementerian Investasi/BKPM) bertanggung jawab atas pengelolaan dan penyelenggaraan sistem Single Submission (OSS) secara elektronik, yang merupakan sistem perizinan perusahaan daring yang terintegrasi. OSS merupakan regulasi turunan dari Undang-Undang No 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, kini OSS melayani perizinan berusaha berbasis risiko yang bertujuan mempermudah pengurusan berbagai perizinan usaha, memberikan pelaku usaha perangkat yang mereka butuhkan untuk berkomunikasi dengan pihak-pihak terkait guna mengamankan, mempercepat, dan mendapatkan izin secara langsung; memberikan mereka perangkat yang mereka butuhkan untuk melaporkan dan menyelesaikan masalah perizinan; dan memberikan mereka perangkat yang mereka butuhkan untuk mengarsipkan data perizinan dengan identitas yang sama yang merupakan NIB.

Berdasarkan Peraturan Pemerintahan Nomor 5 tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko secara mendasar menggantikan pendekatan perizinan yang bersifat ex-ante dimana persyaratan harus terpenuhi terlebih dahulu pada tahap awal dengan pendekatan ex-post, yang melibatkan verifikasi setelah kegiatan berlangsung. Penetapan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan dengan mempertimbangkan tingkat risiko dari setiap aktivitas usaha, yang diperoleh melalui analisis risiko, sambil memperhitungkan skala operasi usaha, baik itu mikro, kecil, menengah, maupun besar.

Elemen penting dalam penerapan Pendekatan Berbasis Risiko (RBA) adalah derajat risiko yang melekat pada kegiatan operasional entitas bisnis. Di antara komponen risiko yang dipertimbangkan terhadap aspek penggunaan serta pengaturan sumber daya, serta aspek keselamatan, kesehatan, dan lingkungan hidup (K2L). Hasil evaluasi risiko, yaitu rendah, sedang, dan tinggi. Bagi kegiatan usaha beresiko rendah, bentuk perizinan yang ditetapkan adalah Nomor Induk Berusaha (NIB), yang tidak hanya berfungsi sebagai identitas bagi pelaku usaha tetapi juga sebagai dokumen legitimasi untuk melaksanakan aktivitas komersial. NIB dikombinasikan dengan sertifikat standar jenis izin usaha bagi operasi komersial yang memiliki resiko sedang, di mana legitimasi pelaksanaan kegiatan perusahaan ditetapkan melalui sertifikasi standar tersebut. Lebih lanjut, NIB bersama dengan perizinan spesifik merupakan format izin usaha untuk kegiatan bisnis yang beresiko tinggi. Izin yang dikeluarkan oleh otoritas kepada pelaku usaha guna menjalankan operasi dan transaksi komersial didefinisikan sebagai izin, yang berperan sebagai indikator legitimasi bagi perusahaan.

Dalam sistem OSS tidak semua sektor perizinan yang diizinkan untuk diproses. Berikut beberapa sektor perizinan yang diizinkan dan tidak diizinkan :

Tabel 2.1 Sektor Perizinan Melalui OSS

No	Sektor Perizinan Diizinkan	No	Sektor Perizinan Tidak Diizinkan
1	Sektor Ketenagalistrikan	1	Sektor keuangan
2	Sektor Pertanian	2	Energi dan Sumber Daya Mineral
3	Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan	3	Real estate
4	Sektor Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	4	Izin Kantor Perwakilan Perusahaan Asing
5	Sektor Pendidikan Tinggi		
6	Sektor Agama dan Keagamaan		
7	Sektor Ketenagakerjaan		
8	Sektor Kelautan dan Perikanan		

No	Sektor Perizinan Diizinkan	No	Sektor Perizinan Tidak Diizinkan
9	Sektor Kesehatan		
10	Sektor Obat dan Makanan		
11	Sektor Perindustrian		
12	Sektor Perdagangan		
13	Sektor Perhubungan		
14	Sektor Kepolisian		
15	Sektor Pengoperasian dan UMKM		
16	Sektor Ketenaganuklrian		
17	Sektor Komunikasi dan Informatika		
18	Sektor Keuangan		
19	Sektor Pariwisata		
20	Sektor Pendidikan dan Kebudayaan		

Sumber : PP No 5 Tahun 2021

2.3 Pelayanan Publik

Penyedia layanan negara memenuhi aspirasi dan keperluan masyarakat melalui mekanisme pelayanan publik (Erlina, 2019). Berdasarkan panduan dan prosedur fundamental yang telah di terapkan, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai upaya memenuhi kebutuhan pribadi atau kelompok masyarakat. Sejalan dengan tujuan pendirian organisasi, maka lembaga penyelenggara wajib menyediakan pelayanan publik. Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh pemerintah daerah dalam implementasi pelayanan public tersebut terletak pada proses penerbitan izin, yang secara prinsipil merujuk pada norma pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, di mana pelayanan public didefinisikan sebagai tindakan atau rangkaian aktivitas yang

dilaksanakan guna memenuhi permintaan seluruh warga negara dan penduduk atas produk, jasa, serta dukungan administrasi dari pemberi layanan publik, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Definisi lain mengenai pelayanan publik, sebagaimana disampaikan oleh Hardiyansyah dalam (Sari,2019), dapat dirumuskan sebagai berikut : Memenuhi tuntutan individu, kelompok, atau masyarakat yang berkepentingan dalam organisasi dengan tetap mematuhi kebijakan dan pedoman dasar yang ditetapkan dan dirancang untuk memuaskan pengguna layanan. Menurut definisi yang diberikan di atas, pelayanan publik mencakup semua layanan yang disediakan oleh otoritas negara, baik melalui instansi pemerintah maupun swasta, dengan tujuan memenuhi aspirasi warga atau menjalankan program-program kebijakan yang telah ditetapkan. Hal ini dilakukan dengan memanfaatkan seluruh potensi sumber data dan instrument yang ada, melalui serangkaian prosedur operasional, untuk menghasilkan output berupa produk fisik maupun layanna immaterial. Dalam konteks penelitian ini merupakan pelayanan perizinan berusaha secara online melalui OSS oleh DPMPTSP Kab. Sikka dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kepentingan merupakan faktor yang menyebabkan munculnya pelayanan publik. Karena kepentingan dapat memiliki berbagai bentuk, maka pelayanan publik pun beragam jenisnya. Hardiyansyah dalam (Sari, 2019) menyatakan bahwa pemerintah menawarkan tiga kategori pelayanan publik, antara lain:

1. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administratif meliputi penyediaan berbagai dokumen penting yang diperlukan oleh masyarakat seperti paspor, surat persetujuan mendirikan bangunan (PBG), buku kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB), surat tanda nomor kendaraan bermototr (STNK), akta kelahiran dan kematian, sertifikat tanah, dan kartu tanda penduduk (KTP).

2. Pelayanan Barang

Layanan yang menyediakan berbagai jenis barang esensial bagi masyarakat luas, seperti infrastruktur telekomunikasi, peneyediaan energy, dan distribusi air bersih, dikenal sebagai pelayanan barang.

3. Pelayanan Jasa

Layanan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas, meliputi perawatan kesehatan, pendidikan, transportasi, layanan pos, sanitasi lingkungan, pengelolaan limbah, bantuan bencana, serta layanan sosial, dikenal sebagai pelayanan jasa.

Salah satu cara untuk memandang pelayanan publik adalah sebagai suatu pelayanan yang memiliki unsur. Menurut Barata (2003), proses penyediaan layanan publik memerlukan empat elemen krusial guna memastikan tercapainya pelayanan yang diharapkan. Elemen-elemen tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penyedia layanan merujuk pada entitas bisnis yang memiliki kapasitas untuk menawarkan layanan spesifik kepada konsumen, baik dalam bentuk jasa murni maupun penyediaan serta distribusi barang.
2. Penerima layanan adalah individu yang dikenal sebagai konsumen atau nasabah yang memanfaatkan berbagai jenis layanan yang disediakan oleh penyedia jasa.
3. Jenis layanan mengacu pada berbagai bentuk jasa yang dapat disampaikan oleh penyedia kepada pihak yang memerlukan bantuan tersebut.
4. Kepuasan pelanggan, sasaran utama layanan, yaitu memuaskan pelanggan, harus ditegaskan oleh penyedia layanan saat memberikan layanannya. Hal ini merupakan langkah penting yang harus diambil karena kebahagiaan klien sering kali berkorelasi langsung dengan kualitas produk atau layanan yang digunakan.

Lebih lanjut Kasmir dalam (Sari, 2019) mengatakan bahwa komponen komponen berikut merupakan indikator mutu pelayanan publik:

1. Personel yang baik tersedia.
2. Infrastruktur serta fasilitas yang memadai telah disediakan.
3. Memikul tanggung jawab penuh terhadap setiap pelanggan sejak tahap awal hingga penyelesaian akhir.
4. Menyediakan layanan yang tepat sasaran dan efisien dalam jangka waktu yang singkat.
5. Dilengkapi dengan kemampuan komunikasi yang efektif.

6. Menjamin kerahasiaan mutlak bagi seluruh transaksi yang dilakukan.
7. Dilengkapi dengan kompetensi dan keprofesionalan yang tinggi.
8. Berupaya untuk memahami kebutuhan spesifik dari masyarakat.
9. Mampu menanam rasa percaya diri pada masyarakat.

Menurut pandangan para pakar, unsur-unsur dalam pelayanan publik menekankan bahwa untuk mewujudkan strategi pelayanan publik yang fokus pada kepuasan pengguna, pihak penyedia layanan (seperti pemerintah) wajib memprioritaskan aspek kepuasan konsumen. Secara berkepanjangan, warga masyarakat akan merasakan kepuasan melalui kualitas layanan yang unggul. Akhirnya, penyediaan layanan yang maksimal juga dapat memperkuat kredibilitas lembaga, sehingga memungkinkannya menjaga citra positif yang berkembang di kalangan publik. Setiap aktivitas yang dilakukan oleh lembaga tersebut akan dipersepsikan secara positif apabila citra organisasi yang dimilikinya bersifat konstruktif.

2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik, Tjiptono dalam (Hidayah, 2020) menyatakan bahwa konsep kualitas sering kali dilihat sebagai indikator relatif kebaikan yang mencakup kesesuaian dan kualitas desain. Spesifikasi produk menentukan kualitas desain, sedangkan kualitas kesesuaian mengukur seberapa baik suatu produk memenuhi kriteria atau standar kualitas yang ditetapkan. Salah satu fokus utama inisiatif kepuasan pelanggan adalah dimensi pelayanan, yang wajib dimaksimalkan oleh masyarakat dan entitas bisnis, karena jenis pelayanan yang diberikan menunjukkan kualitas mereka yang memberikan layanan publik yang baik.

Kelangsungan hidup suatu organisasi bisnis atau birokrasi pemerintahan saat ini ditentukan oleh kualitas layanannya. Untuk mencapai kebahagiaan pengguna layanan publik (atau yang dikenal dengan istilah *customer satisfaction*), maka sangat penting untuk memberikan layanan yang baik dan sesuai dengan tuntutan konsumen layanan publik (Rinaldi, 2012). Dalam kaitan ini, (Karjuni, 2005) menguraikan sejumlah strategi yang dapat ditetapkan untuk memperbaiki standar layanan publik, meliputi:

1. Penbaruan, organisasi, dan penghapusan regulasi di sector pelayanan masyarakat.
2. Penguatan kompetensi professional aparaturnya yang menangani layanan publik.
3. Transformasi unit-unit pelayanan publik menjadi entitas korporasi.
4. Pengembangan serta penerapan teknologi Pemerintah Elektronik (E Government) di lembaga-lembaga pelayanan publik.
5. Peningkatan keterlibatan warga dalam proses pelayanan publik.
6. Pemberian insentif dan penalty terhadap unit-unit pelayanan masyarakat.

Standar pelayanan publik mencerminkan reputasi birokrasi. Penyampaian layanan yang unggul menjadi salah satu inisiatif birokrasi untuk menumbuhkan kepuasan dikalangan masyarakat. Apabila layanan yang diberikan atau yang dipersepsikan selaras dengan ekspektasi masyarakat, maka birokrasi tersebut dapat dikategorikan sebagai entitas dengan standar tinggi. Sebaliknya, jika layanan yang diterima atau yang dipersepsikan berada dibawah ekspektasi tersebut, maka standar layanan tersebut dianggap rendah. Moenir dalam (Sari, 2019), mengemukakan pandangan terkait konsep pelayanan yang efisien sebagai layanan bermutu, yakni “layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu.”

Zeitham, Berry dan Parasuraman dalam (Ramdhani, 2015), mengidentifikasi lima atribut utama yang dapat digunakan untuk mengukur standar layanan, yakni :

1. Bukti Fisik (Tangibles)

Atribut ini mencakup aspek-aspek visual seperti kondisi fisik, peralatan, personel, serta media komunikasi. Dimensi bukti fisik dinilai melalui indera penglihatan guna menentukan kualitas suatu layanan. Kondisi layanan fisik berfungsi sebagai indikator konkret mengenai komitmen dan perhatian yang ditujukan oleh penyedia layanan. Adapun bukti fisik dalam konteks Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik Melalui OSS di DPMPTSP Kab. Sikka meliputi :

- a. Loker pelayanan
- b. Ruang atau tempat tunggu
- c. Petugas *front office*
- d. Petugas operator.

2. Keandalan (Reliability)

Yaitu reliabilitas, yang mencerminkan kapasitas untuk menyediakan layanan yang telah dijanjikan secara memadai. Layanan yang diberikan harus sejalan dengan ekspektasi pengguna, yang implikasinya meliputi ketepatan dalam hal waktu, konsistensi layanan bagi setiap individu, serta absensi dari kesalahan. Adapun reliabilitas dalam konteks pelayanan perizinan berusaha secara elektronik melalui OSS di DPMPTSP Kabupaten Sikka mencakup aspek berikut: kemampuan dan pemahaman petugas dalam mengoperasikan sistem OSS.

3. Daya Tanggap (Responsiveness)

Yakni mencerminkan keinginan para pegawai untuk mendukung konsumen dan menyediakan layanan yang responsif. Apabila pelanggan dibiarkan menanti tanpa justifikasi yang jelas, hal tersebut dapat menimbulkan pandangan buruk mengenai mutu layanan yang diberikan. Dalam situasi di mana penyediaan layanan mengalami kegagalan, kapasitas untuk segera mengatasi masalah tersebut dengan cara profesional mampu menciptakan pandangan positif terhadap standar layanan. Dalam rangka menilai reponsivitas pegawai di layanan perizinan berusaha elektronik melalui OSS, peneliti menerapkan dua indikator, yaitu :

- a. Kapasitas pegawai untuk memberikan bantuan serta layanan yang responsif, efisien, dan akurat.
- b. Pegawai memiliki kemampuan untuk menjelaskan kepada publik prosedur dan persyaratan dalam memanfaatkan atau mengakses layanan perizinan usaha elektronik melalui OSS.

4. Jaminan (Assurance)

Hal ini melibatkan kompetensi, penegasan, keramahan, serta keandalan yang dimiliki oleh para personel, tanpa ada ancaman, risiko,

keraguan. Dalam upaya menilai keamanan pelayanan perizinan berusaha elektronik melalui OSS, peneliti menerapkan empat indikator, yakni :

- a. Kejelasan terkait biaya serta durasi operasional dalam layanan perizinan usaha elektronik melalui OSS.
- b. Keabsahan dokumen yang diterbitkan

5. Empati (Empathy)

Hal ini mencakup kemampuan untuk menjalin interaksi dengan mudah, komunikasi yang efektif, perhatian khusus, serta pemahaman mendalam terhadap keperluan konsumen. Empati merujuk pada pemberian perhatian, yang secara spesifik berbentuk perhatian personal terhadap pelanggan. Dalam rangka mengevaluasi empati pada pelayanan perizinan berusaha elektronik melalui OSS, peneliti menerapkan dua indikator, yaitu:

- a. Para petugas memiliki kapasitas untuk memahami aspirasi masyarakat atau pemohon pelayanan perizinan berusaha elektronik melalui OSS.
- b. Sikap ramah dari saat menyampaikan bimbingan, klarifikasi, dan pelayanan kepada masyarakat atau pemohon layanan perizinan berusaha elektronik melalui OSS.

Nilai produk atau pelayanan lembaga menunjukkan tingkat kepuasan konsumen. Banyak aspek kualitas layanan memengaruhi nilai ini. Persyaratan pelanggan terhadap barang atau layanan ditentukan oleh sejumlah faktor. Kualitas ini adalah apa yang diantisipasi pelanggan. Untuk menyediakan barang layanan terbaik, lembaga harus memenuhi harapan kliennya. Definisi ini mengarah pada kesimpulan bahwa berbagai karakteristik pengukuran, termasuk bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), responsivitas (responsiveness), keamanan (assurance), serta empati (empathy), mampu digunakan untuk mengevaluasi atau mengukur kualitas layanan. Kualitas layanan kantor kecamatan dapat dilihat dari sejumlah perspektif dengan menggunakan dimensi kualitas layanan sebagai panduan. Salah satu aplikasinya adalah untuk menetapkan metode peningkatan layanan serta untuk mengidentifikasi perbedaan antara layanan yang diharapkan dan yang benar-benar disediakan.