

# **BAB I**

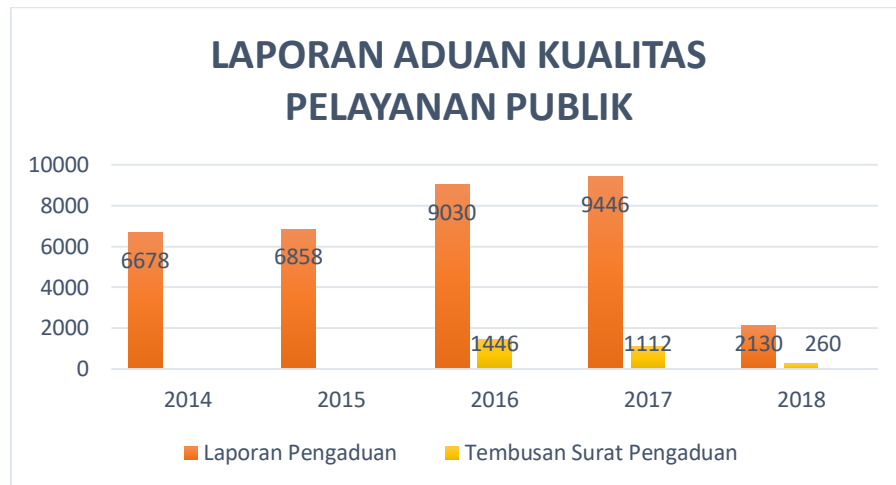
## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat terhadap pemerintah dan birokrasi sebagai pemberian pelayanan. Melalui pelayanan publik masyarakat dapat menilai bagaimana dan seberapa besar kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh lembaga-lembaga pelayanan publik kepada masyarakat umum, serta sampai pada level mana masyarakat merasa terpuaskan dengan pelayanan yang ada. Pada saat ini pelayanan publik masih menjadi isu kebijakan yang semakin terus diperbincangkan karena perbaikan kualitas pelayanan publik di Indonesia terkesan “berjalan di tempat” sedangkan implementasinya sangat luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya dan lain-lain. Dengan hal tersebut terdapat ombudsman mencatat terdapat masih banyaknya laporan mengenai kualitas pelayanan publik saat ini. Data tersebut tersaji berikut ini :

Grafik 1.1

Laporan Aduan Kualitas Pelayanan Publik



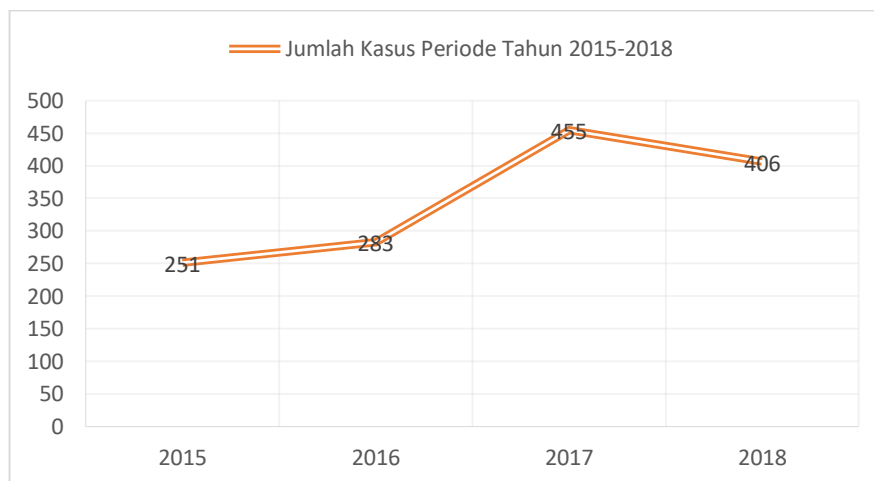
*Sumber : Ombudsman RI Tahun 2015-2018 (Diolah)*

Dapat dilihat pada grafik 1.1 mengenai laporan aduan kualitas pelayanan publik di Indonesia diatas masih terdapat banyak kasus aduan terkait kualitas pelayanan publik di Indonesia. Pada tahun 2014 tercatat 6678 kasus, kemudian pada tahun 2015 mengalami sedikit penurunan menjadi 6858 kasus. Lalu pada tahun 2016 dan tahun 2017 mengalami kenaikan mengenai laporan pengaduan dan tembusan surat pengaduan. Untuk tahun 2016 tercatat laporan pengaduan sejumlah 9030 kasus dengan tembusan surat pengaduan sebanyak 1446 surat yang diterima oleh ombudsman, kemudian, untuk tahun 2017 pada laporan pengaduan sebanyak 9446 kasus dengan tembusan surat pengaduan sebanyak 1112 surat yang diterima. Lalu, untuk tahun 2018 pada triwulan pertama mengalami banyak penurunan sehingga laporan mengenai aduan hanya sebanyak 2130 kasus dengan tembusan surat pengaduan 260 saja.

Hal tersebut menjadi tugas utama pemerintah dalam melakukan reformasi birokrasi pada pemenuhan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah daerah pun juga mendapati aduan pelayanan publik mengenai kualitas pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Salah satu daerah yang masih mendapati kasus mengenai pemenuhan pelayanan publik yaitu Daerah Istimewa Yogyakarta, adapun data untuk memperkuat informasi mengenai keluhan masyarakat terkait kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat sebagai berikut ini :

Grafik 1.2

Laporan Pengaduan Pelayanan Publik DIY Tahun 2015-2018



**Sumber : Ombudsman, Perwakilan DIY (Diolah)**

Berdasarkan grafik 1.2 diatas mengenai laporan ombudsman perwakilan DIY pada pengaduan pelayanan publik DIY tahun 2015-2018 menguraikan bahwa pada tahun 2015 tercatat ada 251 kasus mengenai aduan pelayanan publik kemudian mengalami peningkatan yang signifikan pada tahun 2016 sebanyak 283 kasus sedangkan untuk tahun 2017 tercatat 455 aduan yang masuk sehingga pemerintah mengupayakan adanya pembaruan pada regulasi prosedur pelayanan dalam

meningkatkan kualitas pelayanan publik secara maksimal, dan dapat diketahui pada tahun 2018 menunjukkan penurunan terhadap tingkat pengaduan mengenai pelayanan publik. Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia saat ini mendorong pemerintah untuk mengupayakan pembaruan pada sistem pelayanan secara efektif efisien dan dapat memanfaatkan kemajuan teknologi informasi sebagai implementasi *E-Government* pada sektor pemberian pelayanan. Terdapat beberapa bidang layanan yang menjadi permasalahan dalam kualitas pelayanan sebagai berikut ini :

Tabel 1.1 Laporan Masyarakat Terkait Bidang Pelayanan Publik

No	Bidang Pelayanan	Jenis Laporan
1	Bidang Pendidikan	PPDB (Pendaftaran Peserta Didik Baru), Ujian Nasional
2	Bidang Kesehatan	Layanan BPJS, Layanan Rumah Sakit, Kasus Vaksin Palsu.
3	Bidang Penegak Hukum	Putusan Pengadilan, Putusan Perkara, Layanan Penegekan Hukum, Penyelenggara HAM masa lalu.
4	Bidang Ketenagakerjaan	Gugatan terhadap Disnaker Prov/Kab/Kota dalam melakukan mediasi
5	Bidang Pertanahan	Konflik agraria, Ganti rugi tanah untuk kepentingan publik, Sengketa Pulau Pari, Perizinan Pulau Reklamasi, Penataan Kawasan.
6	<b>Bidang Perizinan</b>	<b>Perizinan dan Penanaman Modal</b>
7	Bidang Kepegawaian	Seleksi CPNS, Status Kepegawaian, Plagiasi oleh oknum di PTN/PTS

*Sumber Data : Ombudsman (Diolah)*

Dapat diketahui bahwa tabel 1.1 mengenai laporan masyarakat mengenai perizinan masih menjadi salah satu yang perlu dibenai terkait dengan pelaksanaan layanan. Pelayanan perizinan merupakan suatu lembaga yang melayani berbagai kepengurusan izin. Salah satu jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah pelayanan perizinan dan non perizinan di bawah tanggung jawab Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu. Dalam rangka optimalisasi pelayanan perizinan dan non perizinan bidang penanaman modal menjadi sorotan utama pemerintah, karena dituntun untuk melakukan reformasi birokrasi dan arus globalisasi sehingga memberikan peluang yang besar dalam mendorong perbaikan mutu pelayanan bagi dunia usaha dan masyarakat dan meningkat daya tarik arus investasi untuk mengolah potensi sumber ekonomi yang berasal dari dalam negeri maupun luar negeri sesuai dengan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2007.

Berdasarkan sumber *Ombudsman* perwakilan Daerah Istimewa Yogyakarta, pada daerah Kabupaten Kulon Progo masih terjadinya permasalahan dialami oleh Bidang Perizinan terdapat pada keluhan dari investor yang akan menanamkan modal atau mengurus segala perizinana usahanya. Pada awal tahun 2018 Badan Koordinasi Penanaman Modal (BPKM) mencatat 5 kasus yang masuk mengenai keluhan investor terkait dengan masalah di bidang perizinan. Permasalahan tersebut diantaranya : (1) inkonsistensinya peraturan yang diberlakukan mengenai pemungutan pajak, (2) Kualitas tenaga kerja yang kurang dapat memberikan pelayanan yang kurang jelas mengenai perizinan, (3) Ketersediaan lahan, (4) hambatan izin dan (5) Kualitas Infrastruktur.

Kabupaten Kulon Progo merupakan salah satu Kabupaten di Daerah Istimewa Yogyakarta yang memiliki peluang investasi sangat besar. Dengan adanya pembangunan Bandara Baru Internasional Yogyakarta yang berlokasi di Daerah Temon Kabupaten Kulon Progo, maka peluang investor untuk menanamkan modal lebih besar dan meningkatkan daya saing investasi untuk mengolah potensi sumber ekonomi dan budaya yang berasal dari dalam daerah Kabupaten Kulon Progo Sendiri. Adapun capaian realisasi nilai investasi di Kabupaten Kulon Progo sampai tahun 2019 mengalami peningkatan yang cukup signifikan, hal tersebut tersaji pada tabel perbandingan sebagai berikut ini :

Tabel 1.2 Perbandingan Nilai Investasi Kabupaten Kulon Progo Tahun 2016-2019

Indikator Kinerja	Formula Pengukuran	Satuan	Capaian Tahun			
			2016	2017	2018	2019
Nilai Investasi	Jumlah Investasi yang masuk PMA/PMDN	Juta	1.131.000	1.208.722	6.000.039	10.867.985

**Sumber : LKjIP, 2019**

Berdasarkan pada tabel 1.2 mengenai perbandingan Nilai investasi diatas, maka dapat diuraikan mengenai adanya peningkatan perolehan nilai investasi di tiap tahunnya. Dapat dilihat pada tahun 2016 hanya mendapatkan sebesar 1.131.000 sedangkan untuk tahun 2017 mengalami peningkatan mendapatkan sebesar 1.208.722 kemudian Tahun 2018 mengalami peningkatan yang cukup signifikan sebesar 6.000.039 dan untuk tahun 2019 mengalami peningkatan yang cukup banyak sebesar 10.867.985 hal tersebut mengenai capaian nilai investasi didukung dengan perubahan iklim investasi di Kulon Progo yang semakin baik. Peningkatan

ini juga tidak terlepas dari komitmen Kepala Daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas investasi di Kabupaten Kulon Progo yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu.

Dengan hal tersebut Pemerintah Daerah sebagai selaku pemberi pelayanan publik kepada masyarakat melakukan perbaikan dalam pelayanan publik menjadi langkah untuk mewujudkan *Good Governace* di Indonesia sesuai dengan semangat dari *New Public Management*. Pembaruan pelayanan publik salah satunya dibidang pelayanan perizinan yang terintegrasi secara online. Pemerintah Pusat sendiri telah menerbitkan Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan terintegrasi secara online atau yang disebut dengan *Online Single Submission* (OSS). *Online Single Submissin* (OSS) telah diberlakukan di seluruh Pemerintah daerah di Indonesia sehingga layanan tersebut dijalankan menggunakan satu sistem yang terintegrasi secara online, dan dapat diakses kapanpun dan dimanapun oleh pelaku investor untuk menanamkan modal investasi atau masyarakat yang dalam memproses permohonan izin.

Pemerintah Kabupaten Kulon Progo sendiri telah menyelenggarakan Inovasi *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu pada bidang perizinan yang mulai beroperasi pada bulan Oktober tahun 2018 yang secara efektifitasnya penggunaannya dimulai pada awal tahun 2019. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemerintah kabupaten kulon progo telah menerapkan pelayanan secara terpadu dan mewujudkan konsep *E-Government* di bidang pemberian pelayanan publik. Dari uraian latar belakang yang telah tertera di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul skripsi “**Peningkatan Kualitas**

**Pelayanan Publik Melalui Inovasi Layanan OSS (Online Single Submission)  
Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu pada Mal  
Pelayanan Publik Kabupaten Kulon Progo Tahun 2019.**

1.2 Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang masalah tersebut maka dapat dirumuskan penelitian ini adalah “Bagaimana Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Layanan OSS (*Online Single Submission*) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Kulon Progo Tahun 2019?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud ingin mengetahui dan menganalisis bagaimana peningkatan kualitas pelayanan publik melalui layanan OSS (*Online Single Submission*) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo Tahun 2019.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya tujuan tersebut, diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi setiap kalangan untuk menambah informasi. Manfaat tersebut dibagi menjadi dua hal yakni manfaat teoritik dan mafaat praktis



#### 1.4.1 Manfaat Teoritik

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi secara ilmiah dan teoriti dalam peningkatan kualitas pelayanan publik publik pada melalui inovasi layanan *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Kulon Progo Tahun 2019.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada masyarakat dan pemerintah daerah dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui inovasi layanan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Kulon Progo Tahun 2019 sehingga dapat menjadi referensi penelitian selanjutnya.

#### 1.5 Studi Literatur

Dalam penelitian ini menggunakan 10 literatur review yang berbeda-beda akan tetapi satu tema dengan penulisan karya ilmiah ini yang akan diklasifikasikan pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

No	Judul Jurnal dan Penulis Jurnal	Ringkasan Jurnal
1.	<p><b>Judul Jurnal</b> : OSS dan Perkembangannya di Indonesia</p> <p><b>Penulis Jurnal</b> : Shandi Izhandri,S.H., M. Kn dan Dessy Agustina Harahap,SH.,M.H.</p>	<p>Pada Jurnal ini menjelaskan perkembangan layanan terbaru di Indonesia dalam perizinan yang terintegrasi secara elektronik. <i>Online Single Submission (OSS)</i> merupakan lembaga perizinan kepada para menteri,pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/walikota kepada pelaku usaha melalui sitem elektronik yang terintegrasi. Sistem OSS sendiri memiliki manfaat untuk mempercepat proses perizinan, dan peningkatan modal dalam rangka mempermudah pelaku dalam perizinan kegiatan usaha.</p>
2.	<p><b>Judul Jurnal</b> : Kajian Penerapan Sistem Informasi Online Single Submission Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik</p>	<p>Pada jurnal ini menjelaskan bahwa Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik untuk mendorong terwujudnya OSS sesuai pada Peraturan Pemerintah tersebut yang diterbitkan oleh lembaga OSS yang resmi diluncurkan pada tanggal 8 Juli 2018 oleh Kemnko. Layanan OSS sebagai layanan</p>

	<p><b>Penulis Jurnal :</b> Darmawan Subuh, Djoko Harsono dan Ismail.</p>	<p>terbaru berbasis internet berskala global dalam menjalankan gungsi sebagai pelayanan perizinan guna menamkan modal para investor.</p>
3.	<p><b>Judul Jurnal :</b> Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan Secara Online Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Upaya Meningkatkan Investasi Di Kabupaten Kudus</p> <p><b>Penulis Jurnal :</b> Sumarjono, Subarkah Dan Suparoyo</p>	<p>Pada jurnal ini menjelaskan bagaimana pemerintah menjalankan konsep good governance pada tata kelola pemerintahan sebagaimana pemerintah meningkatkan kualitas layanan yang prima dan terpadu kepada masyarakat. melalui layanan perizinan OSS ini dapat meningkatkan kualitas k esejahteraan masyarakat di bidang investasi dan penanaman modal di Kabupaten Kudus.</p>
4.	<p><b>Judul Jurnal :</b> Tinjauan Yuridis Terhadap Pelayanan Izin Penanaman Modal Secara Online Single Submission Berdasarkan Pp No. 24 Tahun 2018</p> <p><b>Penulis Jurnal :</b> Irwin Djono</p>	<p>Pada jurnal ini menjelaskan penataan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang diatur berdasarkan pasal 25 ayat (4) Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2007 yang menjelaskan tentang penanaman modal, perusahaan penanaman modal yang akan melakukan usaha atau kegiatan wajib memperoleh izin sesuai ketentuan peraturan perundang – undangan dari instatansi yang terkait. Dengan</p>

		<p>perkembangan teknologi informasi, pelayanan publik disempurnakan menjadi lebih efisien, aman dan cepat melalui layanan terbaru OSS (<i>Online Single Submission</i>). Pada jurnal ini juga menjelaskan pelaksanaan Perizinan terbagi menjadi dua secara online dan non online.</p>
5.	<p><b>Judul Jurnal :</b> Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik <i>Online Single Submission</i> (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Nganjuk</p> <p><b>Penulis Jurnal :</b> Anis Nur Fadhilah dan Indah Prabawati, S.Sos., M.Si.</p>	<p>Pada Jurnal ini menjelaskan dalam pelaksanaan percepatan dan peningkatan kualitas layanan kegiatan penanaman modal dan berusaha, pemerintah menerbitkan peraturan yang mengatur perizinan Berusaha Terintegrasi secara elektronik sesuai pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018. Dalam penyelenggaraan OSS pada kegiatan perizinan dan permodalan bertujuan untuk menyederhanakan layanan perizinan dan berusaha yang menciptakan layanan terintegrasi dengan sistem yang cepat serta memberi kepastian. Pada jurnal ini menjelaskan juga Kabupaten Nganjuk merupakan salah satu daerah yang telah menerapkan layanan OSS pada kegiatan</p>

		perizinan dan permodalan melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).
6.	<p><b>Judul Jurnal</b> : Penerapan Sistem Perizinan <i>Online Single Submission</i> (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo</p> <p><b>Penulis Jurnal</b> : Ghina Ridho Muafa dan Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.</p>	<p>Pada jurnal ini menjelaskan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo memanfaatkan pelaksanaan <i>e-government</i> pada layanan Perizinan secara <i>Online Single Submission</i>. Layanan tersebut membantu kemudahan dalam perizinan surat terkait dengan investasi daerah. Layanan <i>Online Single Submission</i> pada DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo telah berjalan dengan baik meskipun terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh DPMPTSP pihak pemerintah kabupaten Sidoarjo sendiri mensosialisasikan Layanan OSS melalui aplikasi dialog antar masyarakat.</p>
7.	<p><b>Judul Jurnal</b> : Inovasi Pelayanan Perizinan Investasi Di Kota Mataram</p> <p><b>Penulis Jurnal</b> : Nia Kurniati</p>	<p>Pada jurnal ini menjelaskan faktor faktor yang mendukung dalam Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu untuk terus menggiatkan inovasi dalam</p>

		<p>elayanan publik. Salah satu inovasi tersebut yaitu pelayanan berbasis digital yang disebut dengan <i>Online Single Submission</i> (OSS) bertujuan untuk keterbukaan pelayanan perizinan, menghindari praktek pemungutan liar, meningkatkan dan memberikan layanan kemudahan pada akses perizinan.</p>
8.	<p><b>Judul Jurnal</b> : Permasalahan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (<i>Online Submission System</i>)</p> <p><b>Penulis Jurnal</b> : Monika Suhayati</p>	<p>Pada jurnal ini menjelaskan pelaksanaan sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS) masih memiliki kendala dalam pelaksanaannya. Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) menyampaikan bahwa masih ada permasalahan yang terjadi. Permasalahan tersebut yaitu : PP No. 24/2018 tidak mengatur masa transisi pemberlakuannya, sistem OSS belum siap, belum semua Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria (NSPK) dari Kementerian/Lembaga (K/L) dan Pemerintah Daerah sesuai dengan PP No.24/2018, serta tidak ada penetapan oleh pejabat yang berwenang.</p>

9.	<p><b>Judul Jurnal :</b> Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan Secara Online Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Upaya Meningkatkan Investasi Di Kabupaten Kudus</p> <p><b>Penulis Jurnal :</b> Sumarjono, Subarkah dan Suparoyo</p>	<p>Pada jurnal ini menjelaskan pemerintah kabupaten kudus dalam meningkatkan kualitas layanan yang prima kepada masyarakat melalui terselenggaranya layanan SIUP secara online agar masyarakat dapat melakukan registrasi di rumah tanpa harus mendatangi kantor perizinan. Layanan SIUP ini diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat di bidang investasi penanaman modal.</p>
10	<p><b>Judul Jurnal :</b> Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara)</p> <p><b>Penulis Jurnal :</b> Rudi Rinaldi</p>	<p>Pada jurnal ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan saat ini masih terholong lemah sehingga belum dapat memenuhi harapan sesuai keinginan masyarakat. hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan di kantor Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara yang diukur dari 14 unsur pelayanan, secara umum berdasarkan kriteria yang ditentukan termasuk dalam kategori baik.</p>

Dapat disimpulkan bahwa dari 10 *literatur review* tersebut menjelaskan persamaan dan perbedaaan dalam penelitan mengenai Inovasi Pelayanan Publik melalui Layanan *Online Single Submission* (OSS). Penjelasan mengenai persamaan *literatur review* tersebut terdapat pada penyelenggaraan inovasi layanan *Online Single Submission* (OSS) pada bidang perizinan yang telah diterbitkan Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2018 mengenai penyelenggaraan Layanan *Online Single Submission* (OSS), sedangkan untuk perbedaan terdapat pada tantangan setiap pemerintah daerah dalam menyelenggarakan inovasi layanan *Online Single Submission* (OSS).

#### 1.6 Kerangka Dasar Teori

Kerangka teori merupakan kumpulan uraian yang berisikan penjelasan dari hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penemuan. Uraian tersebut memiliki arti membandingkan, dan menempatkan teori yang sudah ada dengan penemuan baru. Kedudukan teori tersebut masing – masing masalah dapat dicantumkan sumber penulis, dan memaparkan hasil penelitian yang sudah dipilih dalam satu penelitian.

##### 1.6.1 Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan komponen penting dalam suatu lembaga atau organisasi yang sedang menyelenggarakan pelayanan publik dalam memberikan layanan berupa produk (barang/ jasa) serta layanan administrasi kepada konsumen atau masyarakat yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan/masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Sehingga pelanggan / masyarakat dapat merasakan langsung pelayanan yang optimal sesuai kenyataan yang diterima. Hal ini didukung oleh



pendapat Kurniawan (Kurniawan, 2005) dalam (Taufiq,2019) yang menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan kebutuhan kepada orang atau masyarakat yang memiliki keperluan pada suatu organisasi atau lembaga sesuai dengan aturan utama dan sistem yang telah ditetapkan pada organisasi atau lembaga yang terkait.

Dalam “Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1” yang menjelaskan tentang pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas penerimaan barang publik, jasa atau pelayanan administrasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sementara itu menurut Sianipar (1999) dalam (Taufiq, 2019) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan cara pemberian layanan, membantu menyiapkan dan mengurus kepentingan seseorang atau kelompok orang. Melayani merupakan mengurus kebutuhan atau keperluan seseorang sejak awal permohonan sampai penyelesaian kepengurusan

#### 1.6.2 Bentuk Bentuk Pelayanan Publik

Merujuk pada Undang – Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dijabarkan bahwa pokok utama pelayanan merupakan cara ukur yang dipergunakan sebagai acuan pelaksanaan pelayanan dan standar kualifikasi pelayanan sebagai kewajiban dan pedoman penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelaksanaan yang bermutu baik, terjangkau, dan efisien. Bentuk pelayanan publik terbagi menjadi beberapa bentuk diantaranya:

### 1. Pelayanan Administratif

Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, dan sebagainya.

### 2. Pelayanan barang

Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

### 3. Pelayanan jasa

Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan jasa yang dibutuhkan oleh publik. Contohnya meliputi : pendidikan, transportasi, pos dan sebagainya.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah penerapan dari kewajiban dari permohonan kebutuhan masyarakat atau seseorang yang akan diberikan oleh pihak negara ataupun lembaga pemerintahan yang akan diterapkan dalam upaya pelaksanaan pemenuhan pelayanan publik dari aparatur atau pegawai lembaga pemerintahan kepada masyarakat dengan tujuan agar dapat menciptakan masyarakat yang sejahtera.

#### 1.6.3 Indikator Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen utama yang harus diperhatikan dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat umum. kualitas pelayanan tidak terlepas dari pemikiran tentang kualitas menurut (Tjiptono,1995) dalam Hardinsyah (2011). Sedangkan Zaithaml menyatakan

bahwa kualitas pelayanan dijabarkan sebagai penilaian pelanggan atau konsumen dari keunggulan atau keistimewaan pegawai dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat secara menyeluruh. Sedangkan menurut Sampara (1999) dalam Hardiyansyah (2011) menyatakan bahwa standar kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus sesuai dengan prosedur yang sudah diterapkan, sehingga dalam pemberian pelayanan dapat menghasilkan pelayanan yang baik.

Terdapat indikator kepuasan seseorang pelayanan atau konsumen dalam pemberian layanan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa layanan yang diberikan oleh instansi atau lembaga. Nilai kepuasan dapat ditentukan oleh berbagai faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Karakteristik kebutuhan penggunaan layanan terhadap produk atau jasa merupakan harapan pelanggan. Pemuasan harapan penggunaan layanan merupakan tugas instansi dalam menyediakan produk berupa pelayanan publik yang terbaik. Karakteristik pelayanan publik terbagi menjadi beberapa elemen yang dibuat oleh para ahli. Zeithaml (Tjiptono dalam Hardiyansyah 2011) mengidentifikasi elemen tersebut terdapat lima karakteristik yang dipergunakan oleh para pelanggan atau konsumen dalam menilai kualitas pelayanan publik yaitu :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

*Tangibles* Merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan suatu lembaga atau organisasi dalam menunjukkan keberadaan kepada pihak eksternal (terkait dengan keadaan lingkungan). Faktor *tangible* juga merupakan satu bentuk kepuasan yang dapat mempengaruhi pelanggan

dari menerima pelayanan. Aspek *tangible* mencakup fasilitas fisik seperti, perlengkapan, pegawai, dan media komunikasi.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan suatu kapasitas dalam memberikan pelayanan yang akan diberikan secara langsung dan dapat memuaskan para pelanggan atau masyarakat umum. *Reliability* yang berarti kesanggupan perusahaan dalam memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan prosedur, baik mengenai pemecahan masalah, dan pemberian harga, sehingga kinerja pelayanan harus sesuai dengan keinginan pelanggan atau masyarakat.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap adalah suatu keinginan para pegawai untuk menolong para pelanggan untuk memberikan pelayanan dengan sikap tanggap dalam penyampaian informasi yang jelas. Salah satu contoh ialah ketepatan dan kecekatan dalam menyampaikan informasi saat pemanggilan nama pelanggan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan sikap kesopanan santunan, perilaku dan kemampuan para staff untuk menciptakan rasa percaya dan aman kepada para pelanggan. Jaminan juga berartikan bahwa sikap sopan santun dan menguasai pertanyaan atau masalah pelanggan merupakan jaminan pada pemberian pelayanan.

## 5. Empati (*Empathy*)

Empati yaitu sikap rasa perhatian melalui tindakan yang bersifat individu atau perseorangan yang diberikan oleh para pelanggan dengan memahami keinginan konsumen. Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan lancar kepada para pelanggan.

### 1.6.4 Prinsip Pelayanan Publik

Pedoman penyelenggaraan pelayanan publik tertuang pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang pelayanan umum merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat maupun di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah bentuk barang publik maupun jasa. Dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan maka pelaksanaan pelayanan publik dilakukan berdasarkan pedoman yang sudah ditetapkan sebelumnya. Penyelenggaraan Pelayanan publik memiliki beberapa prinsip yaitu :

1. Kesederhanaan ( panduan pelayanan yang tidak berbelit belit, dapat dipahami oleh pelanggan atau masyarakat yang menerima pelayanan, serta mudah dipergunakan)
2. Kejelasan (kejelasan mencakup pada sistem administrasi pelayanan, bagian kerja yang bertanggung jawabkan dalam pemberian layanan dan penyelesaian aduan dan tata cara penyelenggaraan layanan)

3. Kepastian waktu (penyelenggaraan pelayanan dapat diselesaikan dengan waktu yang kurun singkat dan telah ditetapkan terlebih dahulu)
4. Akurasi (Produk layanan yang diterima sesuai dengan kenyataan,sesuai dan tepat)
5. Keamanan (didalam proses penemrimaan layanan dapat memebrikan rasa aman dan kepastian hukum)
6. Tanggung jawab (penyelenggaraan pelayaan dapat dipertanggung jawabkan kepada pimpinan atas penyediaan pelayanan dan penyelesaian aduan)
7. Kelengkapan sarana prasarana (tercukupinya sarana prasarana sebagai pendukung dalm penyediaan layanan termasuk tercukupinya sarana teknologi informasi)
8. Kemudahan akses (lokasi pelayanan yang dapat dijangkau dengan mudah)
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahtamahan (pemberian pelayanan harus memiliki sikap yang sopan dan santun kepada para pelanggan)
10. Kenyamanan (kondisi suatu keadaan yang dituntut harus tertib, aman, bersih, indah dan sehat seperti tersedianya fasilitas pendukung diantaranya : tempat parkir yang memadai, toilet, tempat ibadah dan lain-lain)

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang berbentuk layanan yang dilakukan oleh organisasi atau lembaga yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan sesuai dengan apa yang diharapkan dari pelanggan atau masyarakat. Didalam kualitas pelayanan juga terdapat berbagai macam ukuran yang dapat mengukur tingkat kepuasan pelayanan yang dapat dilihat dari aspek bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati selama proses penerimaan pelayanan.

#### 1.6.5 Inovasi

Inovasi merupakan suatu gagasan yang baru dimana gagasan tersebut belum pernah diterapkan sebelumnya, dengan adanya inovasi diharapkan dapat mengubah sesuatu menjadi menarik dan berguna untuk seterusnya. Dalam kemajuan teknologi dan informasi lembaga atau organisasi akan dituntut untuk terus berinovasi melahirkan hal yang baru, unik, efisien dan lebih baik dari produk dan jasa sebelumnya. Selain itu, persaingan di dunia administrasi saat ini sangat ketat, dimulai dengan persaingan dalam kualitas layanan, produk jasa yang ditawarkan.

#### 1.6.6 Indikator Inovasi

Menurut Hurley dan Hult (1998) inovasi merupakan sebuah sistematis perusahaan atau lembaga yang dapat beradaptasi dalam keadaan lingkungan yang dinamis, maka perusahaan dan lembaga dituntut untuk mampu menciptakan gagasan baru dan menawarkan produk yang inovatif, efisien serta dapat meningkatkan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Adapun Menurut (Rogers, 2003) dalam (Taufiq, 2019) inovasi memiliki indikator sebagai berikut :

1. Keuntungan Relatif

Sebuah inovasi mewajibkan mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Inovasi juga mempunyai ciri yang membedakan dengan yang lainnya, dan selalu mempunyai nilai yang melekat didalamnya.

2. Kesesuaian.

Inovasi memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian. Hal ini dimaksudkan supaya inovasi yang lama tidak terbuang begitu saja, akan tetapi tetap harus diperbarui bukan berarti karena alasan faktor kendala dalam pembiayaan, namun inovasi lama merupakan alur transisi inovasi ke arah inovasi terbaru.

3. Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi memiliki tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baik dan cepat, maka tingkatan kerumitan tidak menjadi masalah penting.

4. Kemungkinan Dicoba

Inovasi hanya dapat diterima apabila keberhasilan pada saat uji coba. Keuntungan atau nilai membandingkan dengan inovasi yang lama, sehingga sebuah produk inovasi baru harus melewati fase uji coba produk supaya dapat mengetahui dan mengkaji kualitas dari sebuah inovasi.



## 5. Kemudahan diamati

Sebuah inovasi juga harus dicermati, dari segi bagaimana kualitas sebuah inovasi dapat bekerja sesuai dengan keinginan supaya menghasilkan sesuatu yang lebih baik lagi.

### 1.6.7 Ciri – Ciri Inovasi

Dalam berinovasi Robins (1994) memfokuskan pada tiga hal pokok diantaranya pertama gagasan baru ialah suatu pemikiran dalam mencermati suatu fenomena baru yang sedang terjadi, termasuk dalam bidang pendidikan, administrasi, kesehatan, kemudian gagasan ini dapat berupa suatu pemikiran atau gagasan sampai pada gagasan yang mengikat. Kedua produk dan jasa merupakan hasil langkah lanjutan dari lahirnya gagasan baru yang akan ditindak lanjutkan dari adanya gagasan atau ide baru seperti melakukan kajian penelitian dan percobaan sehingga melahirkan konsep lebih mendetail dalam bentuk produk dan jasa yang akan siap dikembangkan dan diselenggarakan. Upaya terakhir ialah perbaikan pada sistem bertujuan untuk melakukan penyempurnaan dan melakukan perbaikan terus menerus sehingga dapat dirasakan manfaatnya secara langsung. di dalam inovasi terdapat 4 ciri yaitu :

1. Memiliki kekhasan, artinya mempunyai ciri khas tersendiri dalam ide, program, gagasan, tatanan, sistem dan kemungkinan hasil yang diinginkan dapat sesuai.
2. Memiliki ciri atau unsur pembaruan, artinya suatu inovasi mempunyai karakteristik yang sudah menjadi bagian dari sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar keasliannya.

3. Program inovasi diselenggarakan melalui suatu program yang sebelumnya sudah direncanakan, artinya inovasi dilakukan melalui suatu proses yang tidak tergesa-gesa, akan tetapi kegiatan inovasi dipersiapkan secara matang dengan sistematis yang jelas dan sudah direncanakan.
4. Inovasi yang ditawarkan memiliki beberapa tujuan, program inovasi yang akan diselenggarakan harus memiliki alur yang dapat dicapai, termasuk arah strategi untuk mencapai tujuan tersebut.

#### 1.7 Definisi Konseptual

Dalam buku (Prof.Dr.Sugiyono, 2016) Konsep merupakan model teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Jika masalah kerangka teorinya sudah jelas, biasanya sudah diketahui pula fakta mengenai fenomena – fenomena yang menjadi pokok penelitian. Adapun definisi konseptual yang berkaitan dengan judul penulis yaitu :

##### a. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan segala bentuk tatanan yang sudah disiapkan oleh para penyelenggara organisasi atau lembaga pelayanan publik yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para pelanggan agar semua layanan dapat terpenuhi dan masyarakat atau pelanggan merasa terpuaskan akan layanan yang diberikan.

b. Inovasi

Inovasi merupakan suatu bentuk pembaruan dalam berbagai bidang. Inovasi pada bidang pelayanan publik atau administrasi layanan kepada masyarakat mengarahkan kepada pemanfaatan teknologi informasi maupun kepada penyelenggara layanan sehingga dapat dijangkau oleh masyarakat.

### 1.8 Definisi Operasional

Dalam hal ini penelitian menggunakan definisi operasional agar dapat mengukur Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Layanan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Sehingga terdapat lima indikator yang dapat mengukur penelitian ini yaitu :

1. Bukti Langsung (*Tangible*)
  - a. Penampilan yang rapi para petugas/pegawai pelayanan
  - b. Kelengkapan sarana prasarana.
2. Keandalan (*Reliability*)
  - a. Kecermatan para petugas/pegawai dalam memberikan informasi layanan kepada pelanggan
  - b. Keahlian para petugas / pegawai dalam mengoperasikan alat bantu pada saat proses pelayanan
3. Daya tanggap (*Responsiveness*)
  - a. Kecepatan dan ketepatan waktu memproses layanan
  - b. Dapat menampung baik respon atau keluhan dari pelanggan.

4. Jaminan (*Assurance*)
  - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan kapasitas biaya
5. Empati (*Emphaty*)
  - a. Petugas melayani dengan penuh rasa ramah tamah
  - b. Petugas melayani dan dapat menghargai setiap pelanggan.

Kemudian untuk mengukur sisi inovasi pada penelitian ini menggunakan indikator:

1. Keuntungan Relatif
  - a. Prioritas pelayanan yang lebih baik
  - b. Pembaruan inovasi pada produk layanan sebelumnya
2. Kesesuaian
  - a. Kecocokan antara pelayanan
  - b. Pengoptimalan dalam keserasian
3. Kerumitan
  - a. Penyederhanaan dalam prosedur layanan
  - b. Tidak berbelit belit dalam mengakses layanan
4. Kemungkinan dicoba
  - a. Produk atau layanan melalui fase uji coba terlebih dahulu.
  - b. Mengetahui kekurangan dan kelebihan dari produk atau layanan

## 5. Keberhasilan yang diamati

- a. Hasil dari inovasi harus dapat diteliti
- b. Hasil dari inovasi dapat diteliti keberhasilan layanan tersebut.

### 1.9 Metode Penelitian

#### 1.9.1 Jenis Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk menunjukkan gambaran dan penjabaran terkait dengan fenomena yang akan diteliti dalam penelitian. Menurut (Sugiyono,2016) Penelitian Kualitatif merupakan metode penelitian yang meneliti obyek ilmiah yang terjadi di lapangan. Fokus pada penelitian ini diantaranya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui *Online Single Submission* (OSS) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

#### 1.9.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian terkait dengan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui inovasi layanan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo yang berada pada Mall Pelayanan Publik (MPP). Dalam penelitian ini berlokasi berada di Kabupaten Kulon Progo. Kabupaten Kulon Progo dipilih karena keberadaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu yang berada di Mal Pelayanan Publik beralamat di Jalan KH Ahmad Dahlan km 1, Dipan, Wates Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta 55651.

### 1.9.3 Unit Analisis Data

Unit analisis dalam penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kulon Progo serta Masyarakat yang menggunakan layanan *Online Single Submission* (OSS) Penetapan unit analisis data ini berdasarkan pada tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu yang menyelenggarakan layanan *Online Single Submission* (OSS) pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kulon Progo yang sepenuhnya bertanggung jawab atas semua proses layanan *Online Single Submission* (OSS).

### 1.9.4 Jenis Data

Dalam penelitian Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui inovasi Layanan *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo yang menjadi sumber penelitian ini secara sengaja sudah ditentukan yang akan memberikan data terkait dengan penelitian ini. Data yang dibutuhkan pada penelitian ini terbagi menjadi dua jenis data yaitu :

#### a. Data primer

Menurut (Sugiyono,2016) Sumber primer ialah data yang didapat secara langsung kepada pengumpul data. Dalam menyusun penelitian ini, data primer dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama yang berasal dari tempat penelitian. Dalam menyusun penelitian ini, adapun yang menjadi informan terkait dengan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Inovasi *Online Single Submission* di Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

yaitu:

**Tabel 1.3 Data Primer Penelitian**

Nama Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Inovasi Layanan Perizinan melalui <i>Online Single Submissin</i> (OSS)	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo	Wawancara
	Kepala Seksi Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo	
	Kepala Seksi Pengaduan dan Avokasi	
Penerima Layanan Perizinan melalui <i>Online Single Submission</i>	Masyarakat yang ditemui langsung berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu yang akan menerima layanan <i>Online Single Submission</i> .	Wawancara

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak kedua, yang dimaksudkan perolehan data secara tidak langsung. Data sekunder berbentuk dokumen, berita, dan artikel yang mendukung pada penelitian ini. Adapun yang menjadi informan pihak kedua yaitu :

**Tabel 1.4 Data Sekunder Penelitian**

<b>Nama Data</b>	<b>Sumber Data</b>
Indikator Kinerja Utama (IKU) Dinas Perizinan Kabupaten Kulon Progo	Dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo
Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) 2019	Dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo
Laporan Layanan <i>Online Single Submission</i> (OSS) Tahun 2019	Dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo
Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)	Dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2019	Dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo
Renstra DPMPT Tahun 2019	Dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo
Artikel, Jurnal, Berita dan media masa	Pihak Ketiga



### 1.9.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian pokok karena hasil dari penelitian ini akan memperoleh data yang berdasarkan keadaan yang terjadi di tempat. Untuk penulisannya terdapat teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ialah :

#### a. Wawancara

Menurut (Sugiono,2011) Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data yang akan dilakukan setelah membuat studi pendahuluan digunakan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti dengan jumlah respon sudah dapat ditentukan sebelum melakukan penelitian. Dalam penelitian kualitatif teknik yang digunakan dalam menentukan narasumber yaitu dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* yang dimaksudkan teknik pengumpulan sampel data dengan pertimbangan tertentu. Dengan contoh orang tersebut dianggap paling mengerti mengenai permasalahan yang terjadi. Adapun pada penelitian ini yang akan di wawancarai ialah sebagai berikut :

Tabel 1.5 Data Wawancara Terkait Layanan OSS

No	Jabatan	Teknik Pengumpulan Data	Jumlah
1.	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu	Wawancara	1
2.	Kepala Seksi Perizinan	Wawancara	1
3.	Kepala Seksi Pengaduan dan Advokasi	Wawancara	1
4.	Masyarakat yang menggunakan Layanan OSS	Wawancara	3
<b>Jumlah</b>			<b>6</b>

b. Observasi Langsung

Observasi menurut (Sugiyono,2015) merupakan suatu kegiatan penemuan hasil pada penelitian terhadap suatu objek. Apabila dilihat dari tahapan pelaksanaan pengumpulan data, observasi dibedakan menjadi dua jenis yaitu observasi pasrtisipan dan non partisipan. jenis observasi yang akan dilakukan pada penelitian ini menggunakan observasi non partisipan. Dalam melaksanakan observasi peneliti memilih hal hal yang akan diamati dan mencatat gagasan yang berkaitan dengan penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumentasi menurut (Sugiyono,2015) merupakan salah satu cara dalam melakukakn penelitian jenis kualitatif menggunakan metode dokumentasi yang berisikan tulisan angka dan gambar untuk mendukung penelitian guna mempedalam pengumpulan data dan informasi terkait dengan penelitian.

#### 1.9.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang akan digunakan penulis untuk memperoleh hasil penelitian ini menggunakan teknik analisis kualitatif deskriptif. Analisis data dalam penelitian kualitatif sudah dilaksanakan dari sejak awal persiapan mencari permasalahan sampai dengan proses penelitian berlangsung. Menurut (Sugiyono,2017) analisis data merupakan salah satu proses mencari dan menyusun secara sistematis hasil penelitian secara wawancara,observasi dan dokumentasi dengan cara membagi data ke dalam kategori yang dijabarkan. Adapun tahapan-tahapan analisis data menurut (Sugiyono,2017) yakni :

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data dengan cara melakukn wawancara dengan narasumber. Lokasi wawancara pada penelitian ini di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Peneliti juga melakukan pengumpulan berupa data, dokumen, bagan, grafik maupun gambar untuk mendukung penelitian ini.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan data yang didapat oleh peneliti akan dipilih mana yang menjadi pokok utama mengenai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Online Single Submission. Data tersebut diperoleh melalui hasil wawancara, observasi dan catatan lapang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

### 3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu cara peneliti untuk merencanakan penjabaran selanjutnya dan memahami apa yang telah terjadi di lapangan. Pada bagian ini dilakukannya mendeskripsikan informasi kemudian ditak kesimpulan. Penyajian data dapat berupa data data yang terkait mengenai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui *Online Single Submission* (OSS) berupa bagan, tabel maupun grafik.

### 4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan Kesimpulan merupakan perelohan data yang dapat dikelompokkan menjadi satu, dan dicari intisari pada hasil penelitiannya dan kemudian membuat kesimpulan secara menyeluruh dan lebih kuat didukung dengan bukti – bukti yang konsisten dan valid mengenai Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui *Online Single Submission* (OSS).

#### 1.9.7 Pengecekan Keabsahan Data

Instrumen utama dalam penelitian kualitatif ini peneliti menyanggah yang telah disampaikan oleh narasumber bertujuan untuk memastikan data yang diperoleh benar – benar obyektif agar temuan dilapangan dapat dipercaya. Oleh karena itu, diperlukannya adanya pengecekan keabsahan data pada temuan penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut :

a. Triangulasi

Menurut (Moleong,2004) triangulasi merupakan perbandingan dalam mengecek kembali data data yang didapat dari hasil penelitian dan mengecek kembali mengenai kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Adapun cara dalam mencapai kepercayaan itu dapat ditempuh melalui langkah sebagai berikut :

1. Membandingkan perolehan data dari hasil pengamatan dengan hasil wawancara dengan narasumber.
2. Membandingkan apa yang telah dikatakan oleh orang di depan umum dengan apa yang telah diutarakan secara pribadi.
3. Membandingkan suatu hal yang telah dikatakan oleh orang tentang keadaan penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dengan pemikiran seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi satu dokumen yang mendukung dengan permasalahan penelitian.

b. Audit Trial

Merupakan pengujian keakuratan terhadap data melalui pengecekan data mentah berupa catatan lapangan, hasil rekaman, foto dan hasil analisis mengenai data yang telah didapatkan.