

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Kualitas**

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia “kualitas” berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, atau taraf mutu. Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh konsumen berdasarkan pengalaman yang aktual terhadap produk barang maupun jasa, berdasarkan persyaratan-persyaratan yang sudah ditentukan. Kata kualitas mengandung banyak makna tergantung pada orang yang mengartikannya, disesuaikan dengan kecocokan pemakaian seperti bebas dari kecacatan dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan, maupun definisi dari melakukan segala sesuatu yang membuat bahagia. TQM (Total Quality Management) mempunyai perspektif yang luas mengenai kata kualitas, tidak hanya dilihat dari aspek hasil melainkan juga proses, SDM, dan lingkungan.

##### **2.1.1 Kualitas Pelayanan**

Peran aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat untuk menjaga keberlangsungan organisasi birokrasi pemerintah. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai kebutuhan sangat penting dalam upaya memberikan kepuasan kepada pengguna jasa publik. Semenara Ibrahim (dalam Herdiansyah, 2011) mendefinisikan kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut. Kualitas Pelayanan publik merupakan tolak ukur kinerja pemerintah yang

paling terlihat, karena kualitas pelayanan publik merupakan kepentingan semua orang, dan dampaknya dapat dirasakan langsung oleh masyarakat dari berbagai kalangan (Mukarom & Saebani, 2015), hlm 79. Kinerja pelayanan publik yang berkualitas akan menghasilkan output yang berkualitas juga, hal ini dapat dilihat dari kepuasan masyarakat dan juga kualitas pelayanan dan dibuktikan dengan nilai-nilai akuntabilitasnya (Hayat, 2017), hlm 20.

Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat pelayanan yang berkaitan dengan keinginan, harapan dan juga kebutuhan, dan juga kepuasan konsumen yang menjadi tolak ukur baik buruknya pelayanan birokrasi pemerintah.

### **2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Kualitas layanan merupakan salah satu kebijakan paling signifikan untuk meningkatkan daya saing produk barang, maupun jasa yang harus memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan melebihi, atau setidaknya memenuhi kriteria kualitas pelayanan. Kualitas merupakan standar yang harus lembaga/organisasi, maupun perorangan penuhi dari segi kualitas SDM, proses dan hasil kerja berupa barang, atau jasa. Ada empat karakteristik jasa/layanan yang membedakannya dari barang yaitu:

1. *Intangibility* (tidak berwujud), karakteristik jasa tentu berbeda dengan barang, barang merupakan alat atau objek berbentuk benda, sedangkan jasa adalah sesuatu perbuatan, bentuk dari kinerja dan usaha. Jasa tidak mudah didefinisikan, disentuh, dan dirasa.
2. *Inseparability* (tidak terpisah antara konsumsi dan produksi), apabila barang harus diproduksi dahulu sebelum dikonsumsi, lain halnya dengan jasa yang

harus dijual dahulu, lalu diikuti dengan produksi dan konsumsi secara bersamaan.

3. *Variability* (outputnya tidak standar), jasa sangat bervariasi dari segi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung pada waktu jasa dihasilkan, oleh siapa, dan dimana. Seringkali masyarakat meminta pendapat kepada orang lain sebelum memilih menjadi bukti bahwa konsumen sangat peduli terhadap *variability* yang bagus. Untuk mengontrol kualitas maka penyedia jasa bisa menerapkan 2 tahapan yaitu, melakukan seleksi pelatihan personil yang baik sebagai bentuk investasi, dan mempunyai standarisasi dalam proses pemberian jasa, dengan menggambarkan alur proses jasa sehingga kemungkinan kegagalan dalam jasa bisa dihindari.
4. *Perishability* (tidak dapat disimpan), jasa merupakan komoditas yang harus dikonsumsi dan tidak dapat disimpan, atau jasa itu akan hilang begitu saja. Apabila perusahaan tidak memiliki pelanggan tetap, tentu hal ini akan menjadi masalah yang menyebabkan kapasitas banyak yang mengganggu sehingga konsumen tidak terlayani dengan baik, dan pergi ke penyedia jasa yang lain.

### **2.1.3 Manfaat Kualitas Pelayanan**

Manfaat yang diperoleh suatu perusahaan ketika memberikan kualitas pelayanan yang baik yaitu:

1. Terpenuhinya harapan pelanggan sehingga memberi kepuasan pada pelanggan.
2. Pemenuhan kualitas yang di dorong oleh pelanggan dapat membantu perusahaan mengembangkan pangsa pasarnya.

3. Kualitas dapat membantu untuk menghemat anggaran.

## **2.2 Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009). Pelayanan publik pada hakekatnya tidak lain adalah hasil dari salah satu aktivitas lembaga birokrasi publik yang secara langsung diterima dan dirasakan oleh seluruh warga masyarakat yang dilayani, sehingga pelayanan publik merupakan rangkaian dari salah satu aktivitas dari tugas hakiki dan fungsi dasar dari pemerintah, baik dari sisi personal aparatur pemerintah maupun dari sisi kelembagaan organisasi pemerintah itu sendiri, untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan masyarakat, khususnya kebutuhan dasar dari warga Negara, oleh karena itu manusia tidak akan pernah lepas dari ketergantungannya terhadap lembaga pemerintah (Maulidah, 2014), hlm 18. Pelayanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah, baik pusat, daerah, maupun Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam bentuk pelayanan jasa, maupun pelayanan barang publik. Pelayanan publik tidak jauh-jauh dari kepentingan umum, pelayanan publik di Indonesia berfokus pada pemenuhan kebutuhan warga Negara. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah serius dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **2.2.1 Tujuan Pelayanan Publik**

Pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat. Selain itu, untuk memberikan standar pelayanan publik bagi masyarakat terutama untuk meningkatkan kualitas masyarakat. (Mursyidah & Choiriyah, 2020), hlm 27.

1. Penetapan batas-batas yang jelas dan keterkaitan antara hak, kewajiban, dan wewenang semua pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Pembentukan sistem pemberian layanan yang tepat sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang standar.
3. Memastikan bahwa pelayanan publik diberikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Tercapainya perlindungan hukum dan prediktabilitas bagi masyarakat umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2004, pelayanan dari instansi pemerintah serta Badan Usaha Milik Negara dikelompokkan menjadi tiga jenis yaitu:

1. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan publik yang mempunyai tugas melayani masyarakat dalam pengurusan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti kartu tanda penduduk, sertifikat kepemilikan, akte kelahiran, surat izin mengemudi, izin mendirikan bangunan, paspor dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang yaitu pelayanan publik yang mempunyai tugas melayani masyarakat dalam bentuk barang, dan menghasilkan berbagai bentuk barang seperti layanan tenaga listrik, dan jaringan telepon.
3. Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan publik yang mempunyai tugas melayani masyarakat dalam bentuk jasa, seperti tenaga kesehatan, pendidikan, dan transportasi umum.

### **2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik**

Dalam suatu proses kegiatan dibutuhkan beberapa unsur untuk menunjang kelancaran suatu kegiatan. Unsur yang dibutuhkan dalam proses pelayanan publik yaitu:

1. Sistem, dibutuhkan informasi prosedur dalam memberikan pelayanan sehingga bisa mendukung kelancaran kegiatan.
2. Personil, aparatur pemerintah adalah personil dalam memberikan pelayanan publik harus senantiasa disiplin, professional, dan terbuka terhadap kritik dan saran masyarakat.
3. Sarana dan Prasarana, untuk mendukung proses pelayanan diperlukan ruang kerja yang nyaman, peralatan yang berfungsi dengan baik, dan fasilitas pelayanan seperti, tempat parkir yang memadai, dan sebagainya.
4. Masyarakat, sebagai penerima pelayanan sangat beragam perilaku, dan tingkat pendidikannya.

Dalam setiap proses pelayanan diperlukan informasi yang jelas, tidak berbelit, serta aparat pemerintah sebagai pemberi pelayanan harus memastikan semua berjalan dengan tertib. Dibutuhkan petugas yang professional, dan kemampuan yang sesuai dengan bidangnya agar bisa memberikan pelayanan dan

kepuasan kepada penerima layanan. Petugas harus sabar dan ramah mengingat masyarakat sebagai penerima layanan mempunyai latar belakang pendidikan, dan perilaku yang berbeda-beda. Pelayanan publik harus memberikan saran dan prasarana yang nyaman bagi pengguna layanan. Sarana dan prasarana yang baik tentu akan memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan, serta hak masyarakat untuk menerima pelayanan yang baik juga terpenuhi. Akan tetapi selain masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan fasilitas yang dan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mengikuti setiap prosedur pelayanan yang sudah ditentukan sesuai standar, dengan ini maka hak dan kewajiban dari penerima dan juga pemberi pelayanan bisa terpenuhi.

#### **2.2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat bisa berjalan sesuai dengan yang diharapkan, apabila faktor-faktor yang menjadi pendukung bisa difungsikan sebagaimana mestinya. Dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas terdapat faktor-faktor berikut:

1. Organisasi, dalam pelayanan pada dasarnya sama dengan organisasi pada umumnya, dengan sedikit modifikasi dalam pelaksanaannya sesuai dengan tujuan khusus pelayanan kepada orang-orang dengan banyak kepribadian dan kemauan rumit. Organisasi layanan yang dimaksud adalah yang berbentuk struktur atau proses mekanisme yang akan berkontribusi pada kualitas dan kelancaran proses pelayanan. Organisasi adalah mekanisme maka diperlukan sarana pendukung yaitu, prosedur, sistem, dan metode.

2. Aparat/Pelayan Publik. sebagai pelaksana tugas dan proses penyelenggaraan pemerintahan. Kemampuan aparatur pemerintah juga berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pemerintah. Bagaimana pemerintah mengontrol dan melengkapi peralatan serta sumber daya manusianya agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pemerintah dapat mengelola sumber daya manusia dengan lebih baik berkat kemajuan teknologi. Software manajemen SDM dapat digunakan oleh pemerintah. Pendataan pegawai, mutasi, absensi pegawai, dan penggajian merupakan semua prosedur yang dapat dikelola dengan lebih efektif dan efisien.
3. Sistem Pelayanan Publik, struktur yang terorganisir diperlukan untuk memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Sistem pelayanan publik yang kompeten dapat menghilangkan pungli dan korupsi di samping meningkatkan kecepatan pelayanan. Persyaratan layanan yang jelas, batasan waktu, prosedur, dan harga layanan yang terbuka dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah. Sehingga pemberi layanan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Banyak fungsi pemerintah saat ini dikonsolidasikan menjadi satu titik masuk. Untuk mendorong pelayanan satu pintu, beberapa kota di Indonesia mulai menerapkan sistem informasi manajemen perizinan yang terintegrasi. Teknologi informasi ini, yang sering disebut dengan e-government, dapat membantu penyampaian layanan menjadi lebih jelas, sederhana, dan transparan.

#### **2.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Pada dasarnya persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan dapat dibandingkan dari layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan yang

mereka harapkan, jika kenyataan tidak sesuai dengan yang mereka harapkan maka bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan itu buruk. Apabila kenyataan lebih dari yang diharapkan maka bisa dikatakan kualitas pelayanan bagus, lalu jika kenyataan dan keinginan sama maka dikatakan kualitas tersebut memuaskan.

Zeithaml (dalam Mursyidah & Choiriyah, 2020), hlm 37-38 mengelompokkan kualitas pelayanan menjadi 5 dimensi, yaitu:

1. Bukti Langsung (*Tangible*) yaitu fasilitas yang terlihat dan digunakan perusahaan untuk menjamin kepuasan konsumen, meliputi tempat parkir, fasilitas gedung, peralatan kantor yang modern, tata letak dan juga penampilan dari karyawan.
2. Keandalan (*Reability*) yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, seperti meminimalisir kesalahan, tepat waktu, dan juga kemampuan dalam memberikan solusi kepada pelanggan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu mau mendengarkan dan juga merespon pelanggan dengan tanggap sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan seperti memberikan pertolongan segera apabila pelanggan membutuhkan, dan tidak bersikap sibuk sendiri, serta bisa memberikan informasi yang tepat.
4. Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan untuk membuat pelanggan percaya dan yakin dengan pengetahuan yang dimiliki karyawan, serta kesopanan dan menghargai pelanggan.

5. Kepedulian/Empati (*Empathy*) yaitu kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan, serta menunjukkan kepedulian, dan juga bersikap ramah.

### **2.3 Paspor**

Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian “Paspor Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Paspor adalah dokumen yang dikeluarkan oleh Pemerintah Republik Indonesia kepada warga Negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antarnegara yang berlaku selama jangka waktu tertentu” (Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian, 2011). Ada tiga jenis Dokumen Perjalanan Republik Indonesia yaitu:

1. Paspor Diplomatik, diterbitkan bagi warga negara Indonesia yang akan melakukan perjalanan keluar wilayah negara Indonesia dalam rangka penempatan atau perjalanan tugas yang bersifat diplomatik. Paspor Diplomatik diterbitkan oleh Menteri Luar Negeri.
2. Paspor Dinas, diterbitkan bagi warga Negara Indonesia yang akan melakukan perjalanan keluar wilayah Negara Indonesia dalam rangka penempatan atau perjalanan dinas yang tidak bersifat diplomatik. Paspor Dinas diterbitkan oleh Menteri Luar Negeri.
3. Paspor Biasa, diterbitkan oleh menteri atau pejabat imigrasi yang ditunjuk untuk warga Negara Indonesia

Setiap warga Negara Indonesia hanya diperbolehkan memegang 1 (satu) Dokumen Perjalanan Republik Indonesia yang sejenis atas namanya sendiri yang masih berlaku. Selain paspor, dokumen perjalanan yang berlaku dan sah adalah Surat Perjalanan Laksana Paspor Republik Indonesia (SPLP RI), sebagai dokumen

pengganti paspor yang diberikan dalam keadaan tertentu yang berlaku selama jangka waktu tertentu, yang terdiri dari:

1. Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk warga Negara Indonesia, diterbitkan bagi warga Negara Indonesia dalam keadaan tertentu jika paspor biasa tidak dapat diterbitkan.
2. Surat Perjalanan Laksana Paspor untuk Orang Asing, dikeluarkan untuk orang asing yang tidak memiliki dokumen perjalanan yang sah dan negaranya tidak memiliki perwakilan di Indonesia.
3. Surat perjalanan lintas batas atau pas lintas batas, dikeluarkan bagi warga Negara Indonesia yang berdomisili di wilayah perbatasan Negara republik Indonesia dengan Negara lain sesuai dengan perjanjian lintas batas. Surat Perjalanan Laksana Paspor bisa dikeluarkan untuk perseorangan atau kolektif.

Penarikan Paspor biasa dilakukan apabila:

1. Pemegangnya melakukan tindak pidana atau melanggar peraturan perundang-undangan di Indonesia, atau
2. Pemegangnya termasuk dalam daftar pencegahan

#### **2.4 Penelitian Terdahulu**

Ada beberapa penelitian yang bisa peneliti temukan dan mempunyai keterkaitan dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Juriko Abdussama yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo”. Dalam Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan publik, volume VI (2) 2 Desember 2019.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih kurang baik, dilihat dari beberapa hal seperti peningkatan profesionalisme pegawai yg masih kurang, dan pelayanan yg belum tepat waktu (Abdussamad, 2019).

2. Penelitian yang dilakukan oleh Sukmawati, Rijal, Hermanu Irawan yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas II Tempat Pemeriksaan Imigrasi Biak”. Dalam Jurnal Inovasi Kebijakan, volume 4 (1) tahun 2020. Hal 37-46 e-ISSN: 2549-5283 p-ISSN: 2549-5151. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian adalah pembuatan paspor yang diberikan kepada para pemohon belum tercapai dengan maksimal dilihat dari jaringan atau sistem yang masih sering terhambat dan harus menunggu bisa digunakan kembali (Sukmawati et al., 2020).
3. Penelitian yang dilakukan oleh Joko Susanto, dan Zepa Anggraeni dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin”. Dalam Jurnal Administrasi Negara, volume 25 (2) tahun 2019. Hal 105-122. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian adalah Pelayanan publik belum terlaksana dengan baik, ketanggapan dalam melayani masyarakat belum dirasakan, sarana dan prasarana juga belum memadai, sehingga masyarakat belum merasa nyaman (Susanto & Anggraini, 2019).
4. Penelitian yang dilakukan oleh Dasep dodhi hidayah dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah”. Dalam Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara,

volume 7 (1) tahun 2020. Hal 28-34 e-ISSN: 2614-2945. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif deskriptif. Hasil penelitian adalah kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan cipatujah kabupaten tasikmalaya masih kurang maksimal (Hidayah, 2020).

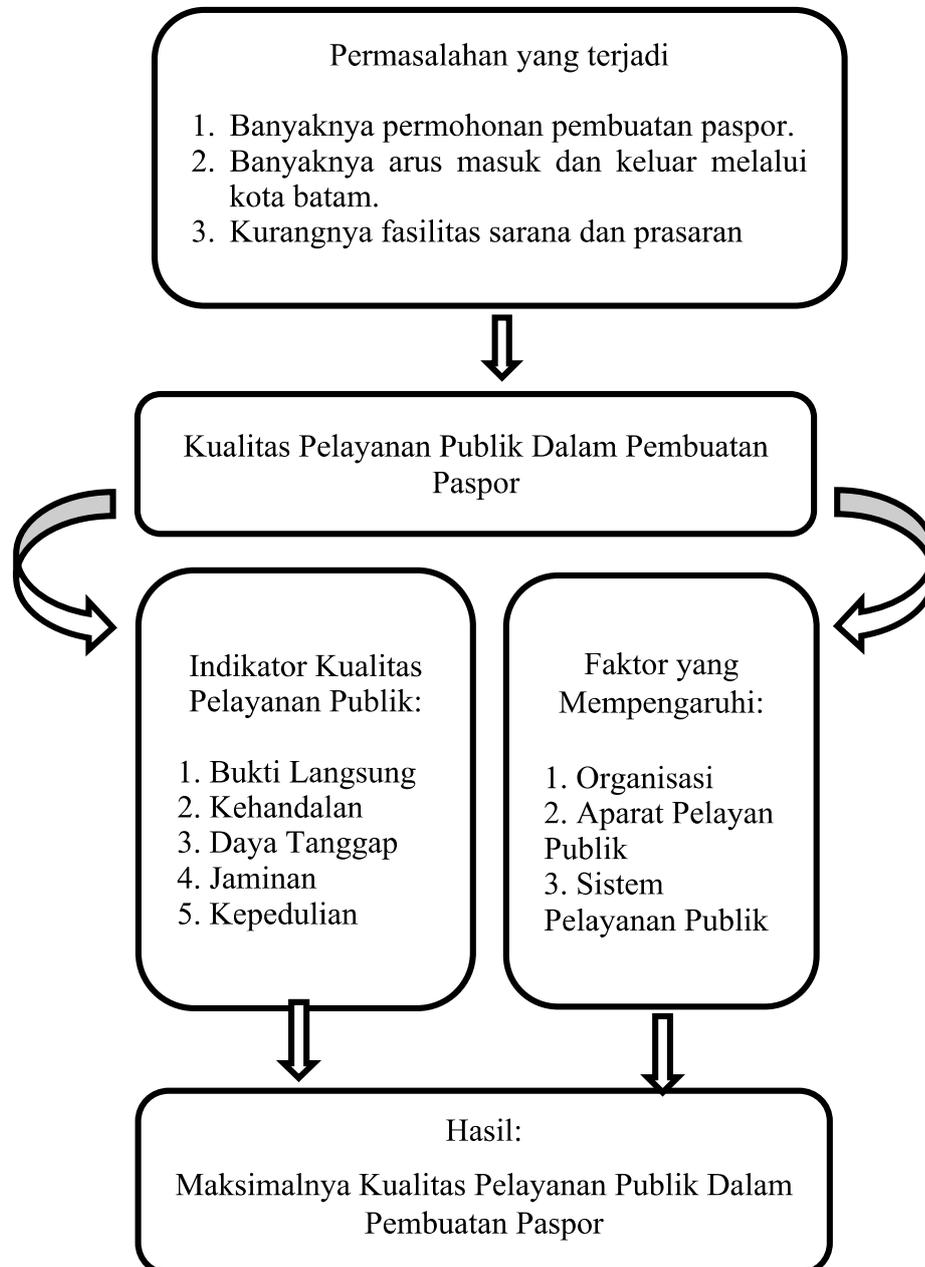
5. Penelitian yang dilakukan oleh Fitriyana Putri Fadilah, dan Nanang Suparman dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan SIM di Era Covid-19 pada Polrestabes Bandung Tahun 2020”. Dalam Jurnal Ilmu Administrasi Publik, volume 9 (2) tahun 2021. Hal 25-32 e-ISSN: 2580-2011 p-ISSN: 2549-1660. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian adalah pelayanan belum optimal dimana Satpas Polrestabes Bandung tidak bisa memberikan jaminan ketepatan waktu sesuai dengan standar pelayanan (Fadhillah & Suparman, 2021).
6. Penelitian yang dilakukan oleh Timbul Dompok, Naufal Alfian Supratama dengan judul “Pengaruh Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru”. Dalam Jurnal Dialektika Publik, volume 3 (1) tahun 2018. Hal 9-15 e-ISSN: 2621-2218 p-ISSN: 2528-3332. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial inovasi dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pengguna layanan, dan secara stimulan inovasi dan kualitas pelayanan juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan (Dompok & Supratama, 2018).
7. Penelitian yang dilakukan oleh Sandy Gabriel Rorong, Sarah Sambiran, Ismail Sumampow dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado”. Dalam Jurnal Governance, volume

2(1) tahun 2022. Hal 1-8 ISSN: 2088-2815. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado sudah cukup baik dilihat dari dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, sudah terpenuhi dan berjalan sebagaimana mestinya (Rorong et al., 2022).

8. Penelitian yang dilakukan oleh Riko, Dadan Kurniansyah, Evi Priyanti dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kela II Non TPI Karawang”. Dalam Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora, volume 6 (2) tahun 2022. Hal 422-428 e-ISSN: 2598-6236 p-ISSN: 2548-5067. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Kantor Imigrasi Kela II Non TPI Karawang sudah cukup baik dilihat dari sarana dan prasarana yang cukup memadai, serta inovasi layanan yang semakin baik (Riko et al., 2022).
9. Penelitian yang dilakukan oleh Angga Dwi Saputra, Arif Budy Pratama, Eny Boedy Orbawati dengan judul “Public Service Transformation (A Case of Online Single Submission at The Office of Investment and Integrated Service Magelang Municipality)”. Dalam Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik, volume 9 (1), Hal 77-86 p-ISSN: 2086-6364 e-ISSN: 2549-7499. Penelitian menggunakan Teknik analisis taksonomi dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada beberapa perubahan dimensi pelayanan seperti input data, focus pelayanan, proses penerbitan izin usaha, system pelayanan, dan waktu yang dibutuhkan

untuk proses perizinan dan proses pelayanan, transformasi pelayanan dari PTSP menjadi pengajuan online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Magelang terjadi karena adanya regulasi dari pemerintah pusat dengan tujuan untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan, akan tetapi sistem belum berjalan dengan baik karena masih dalam transisi dari sistem lama ke sistem baru (Saputra et al., 2019).

## 2.5 Kerangka Pemikiran



**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran