

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Pendahuluan

Tanah memiliki peran strategis dalam kehidupan masyarakat Indonesia, tidak hanya sebagai tempat tinggal, tetapi juga memiliki nilai sosial, ekonomi, dan budaya. UUPA No. 5 Tahun 1960 Pasal 9 ayat (2) menegaskan bahwa semua warga negara berhak atas tanah secara setara (UUPA, 1960). Namun, akses terhadap tanah dan pemanfaatannya masih tidak merata, terutama bagi pelaku usaha kecil dan menengah. Oleh karena itu, regulasi dan sistem perizinan yang jelas sangat dibutuhkan untuk memastikan penggunaan tanah berjalan efektif dan legal.

Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) merupakan instrumen legal formal yang menegaskan bahwa suatu bangunan telah memenuhi ketentuan tata ruang, keselamatan konstruksi, serta fungsi peruntukan lahan. Kebijakan ini hadir sebagai pengganti Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan pendekatan yang lebih berbasis standar teknis dan kinerja bangunan. Melalui PBG, pemerintah tidak hanya memberi izin mendirikan, tetapi juga memastikan bahwa proses perencanaan, pembangunan, hingga pemanfaatan bangunan berada dalam koridor hukum dan perencanaan kota. Dalam praktiknya, PBG memiliki posisi penting bagi pelaku usaha. Pendirian kantor, toko, gudang, maupun fasilitas produksi membutuhkan kepastian legal agar kegiatan operasional tidak berisiko sanksi administratif atau pembongkaran. Tanpa dokumen PBG, bangunan dapat dikategorikan tidak sah sehingga berpotensi menghambat perizinan usaha lainnya seperti perizinan operasional, sertifikasi usaha, maupun akses pembiayaan dari lembaga keuangan.

Selain aspek legalitas, PBG juga berfungsi sebagai instrumen pengendalian kualitas bangunan. Persyaratan teknis yang harus dipenuhi mencakup struktur, keselamatan kebakaran, kesehatan bangunan, serta kesesuaian dengan rencana tata ruang. Dengan demikian, keberadaan PBG tidak hanya melindungi pemerintah dari pelanggaran tata kota, tetapi juga melindungi pemilik bangunan dan pengguna dari risiko kecelakaan konstruksi atau kegagalan fungsi

bangunan. Pada akhirnya, PBG menjadi dasar optimalisasi aset properti. Bangunan yang telah memiliki legalitas lengkap memiliki nilai ekonomi lebih tinggi karena dapat digunakan sebagai agunan, disewakan secara resmi, atau dialihkan kepemilikannya tanpa hambatan hukum. Oleh karena itu, PBG bukan sekadar dokumen administratif, melainkan bagian dari kepastian investasi dan keberlanjutan aktivitas usaha di kawasan perkotaan.

Pengurusan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) melalui Lembaga Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menjadi fokus penting dalam reformasi pelayanan publik karena posisi strategisnya sebagai gerbang legalitas pembangunan. Meskipun pemerintah telah mengintegrasikan proses perizinan melalui sistem Online Single Submission (OSS) serta menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terstruktur, implementasi di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan administratif dan teknis (PTSP DKI Jakarta, 2023). Sistem yang terstandarisasi belum sepenuhnya menjamin kemudahan akses bagi seluruh pengguna layanan. Salah satu tantangan utama adalah kompleksitas prosedur yang memerlukan pemahaman teknis cukup mendalam, terutama terkait dokumen perencanaan bangunan dan kesesuaian tata ruang. Pelaku usaha, khususnya skala kecil dan menengah, sering mengalami kesulitan dalam menyesuaikan persyaratan teknis dengan dokumen yang dimiliki. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan belum sepenuhnya menghilangkan hambatan birokratis, melainkan menggeser bentuknya dari administrasi manual menjadi administrasi berbasis sistem (World Bank, 2020).

Selain faktor prosedural, variasi kapasitas aparatur juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Perbedaan pengalaman, pemahaman teknis, serta kemampuan komunikasi antar petugas dapat menciptakan ketidakkonsistenan dalam pemberian informasi kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, konsistensi interpretasi regulasi sangat penting untuk menjaga kepercayaan dan kepastian hukum (Wahyuni, 2021).

Meskipun reformasi birokrasi telah dilakukan melalui pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014, diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, serta regulasi teknis daerah seperti Peraturan Gubernur DKI

Jakarta Nomor 50 Tahun 2024 (JDIH DKI Jakarta, 2024), implementasi di tingkat operasional masih memerlukan penguatan berkelanjutan. Kerangka regulasi tersebut secara normatif telah mengatur penyederhanaan prosedur, integrasi layanan, dan percepatan perizinan, namun efektivitasnya sangat bergantung pada koordinasi lintas sektor dan konsistensi pelaksanaan di lapangan. Ketidaksinkronan antar unit dapat memperlambat proses verifikasi dan menimbulkan ketidakpastian waktu penyelesaian. Oleh sebab itu, integrasi data dan kejelasan pembagian kewenangan menjadi prasyarat utama agar reformasi kelembagaan tidak berhenti pada tataran administratif. Selain koordinasi struktural, pemberdayaan sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penentu keberhasilan reformasi pelayanan. Aparatur PTSP tidak hanya dituntut memahami regulasi, tetapi juga mampu menerjemahkan ketentuan teknis ke dalam bahasa yang mudah dipahami pelaku usaha. Pelatihan berkelanjutan, standarisasi kompetensi, serta evaluasi kinerja berbasis indikator pelayanan menjadi instrumen penting dalam menjaga kualitas layanan (KemenPANRB, 2022). Di sisi lain, transparansi dan akuntabilitas perlu diperkuat melalui publikasi standar waktu layanan, kejelasan biaya, serta sistem pelacakan proses yang dapat diakses masyarakat. Transparansi bukan hanya mencegah praktik maladministrasi, tetapi juga meningkatkan kepercayaan pelaku usaha terhadap sistem perizinan.

Sebagai lembaga pelayanan publik, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) memiliki mandat utama untuk menghadirkan layanan yang mudah diakses, cepat, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Fungsi PTSP bukan sekadar memproses administrasi perizinan, tetapi menjadi representasi langsung kehadiran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan warga dan pelaku usaha. Dalam konteks pelayanan perizinan seperti Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), masyarakat tidak hanya menilai hasil akhir berupa terbitnya dokumen, tetapi juga pengalaman selama proses pengurusan. Prosedur yang berbelit, informasi yang tidak konsisten, atau waktu penyelesaian yang tidak pasti akan menurunkan tingkat kepuasan meskipun izin akhirnya terbit. Sebaliknya, pelayanan yang komunikatif, transparan, dan memberikan kepastian proses mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Kepuasan masyarakat juga berkaitan dengan prinsip pelayanan publik modern yang menempatkan warga sebagai pengguna

layanan (service users). PTSP dituntut memahami kebutuhan pemohon, memberikan pendampingan ketika diperlukan, serta menyediakan mekanisme pengaduan yang responsif. Pendekatan ini menekankan bahwa pelayanan bukan hanya kewajiban administratif, melainkan upaya menciptakan nilai manfaat bagi masyarakat.

Tingginya urgensi kualitas pelayanan publik mendorong pemerintah tidak hanya menetapkan standar normatif, tetapi juga menyediakan instrumen pengukuran yang sistematis. Pemerintah menyadari bahwa kualitas layanan tidak cukup dinilai dari sudut pandang internal birokrasi, melainkan harus diukur langsung berdasarkan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, dibutuhkan mekanisme evaluasi yang objektif, terukur, dan berulang agar kinerja lembaga pelayanan publik dapat dipantau secara berkelanjutan. Salah satu instrumen utama yang digunakan adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sebagaimana diatur dalam PermenPANRB No. 14 Tahun 2017. Survei ini mengukur persepsi pengguna terhadap berbagai unsur pelayanan seperti persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, kompetensi petugas, hingga penanganan pengaduan. Hasil SKM kemudian menjadi dasar evaluasi kinerja unit pelayanan sekaligus alat identifikasi aspek yang masih perlu diperbaiki. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak lagi bersifat asuntif, tetapi berbasis data empiris dari masyarakat. Selain itu, pemerintah juga menetapkan standar pelayanan publik melalui UU No. 25 Tahun 2009. Undang-undang ini mengharuskan setiap penyelenggara pelayanan memiliki standar yang jelas, meliputi waktu penyelesaian, alur prosedur, produk layanan, hingga mekanisme pengaduan. Standar tersebut berfungsi sebagai kontrak pelayanan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga warga memiliki kepastian mengenai hak yang akan mereka terima.

Kualitas pelayanan juga menjadi perhatian strategis Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di wilayah Jakarta Barat sebagai bagian dari sistem pelayanan publik di Provinsi DKI Jakarta. Sebagai unit yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dan pelaku usaha, PTSP Jakarta Barat tidak hanya menjalankan fungsi administratif perizinan, tetapi juga memikul tanggung jawab menjaga citra dan kredibilitas pemerintah daerah. Dalam konteks pelayanan perizinan seperti

Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), mutu layanan menjadi faktor penentu tingkat kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas birokrasi.

Sebagai bagian dari struktur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta, PTSP Jakarta Barat terikat pada kebijakan reformasi pelayanan publik yang menekankan kecepatan, kemudahan, dan transparansi. Implementasi sistem digital seperti OSS serta penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang terintegrasi merupakan wujud konkret komitmen peningkatan kualitas. Namun, keberhasilan implementasi tersebut tetap sangat bergantung pada konsistensi pelayanan di tingkat unit wilayah, termasuk kemampuan aparatur dalam memberikan informasi yang akurat dan responsif.

Kompleksitas prosedur perizinan dan variasi latar belakang pemohon menuntut petugas tidak hanya menguasai aspek teknis administrasi, tetapi juga memiliki kemampuan komunikasi yang efektif. Banyak masyarakat yang baru pertama kali mengurus izin bangunan belum familiar dengan alur PBG, sehingga membutuhkan penjelasan langkah demi langkah dan pendampingan yang sabar. Hal ini menuntut petugas mampu menyesuaikan pendekatan layanan sesuai tingkat literasi digital dan pemahaman regulasi pengguna.

Penelitian ini menggunakan model *SERVQUAL*, yang mencakup dimensi *tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan PBG di PTSP Jakarta Barat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, terdapat perbaikan signifikan dibandingkan kondisi sebelumnya, terutama pada kecepatan respons petugas, keseragaman informasi, serta ketersediaan fasilitas pendukung seperti panduan visual dan self-service kiosk. Namun, beberapa hambatan masih dirasakan, seperti kesalahan teknis sistem OSS yang menyebabkan pelayanan harus dialihkan menjadi manual, serta keterbatasan kapasitas SDM dalam menghadapi lonjakan pemohon saat jam sibuk.

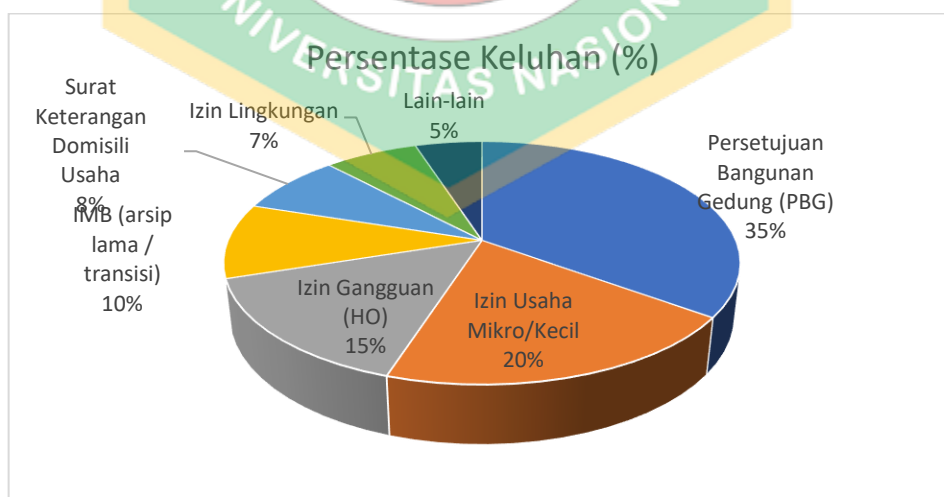
Komitmen PTSP Jakarta Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan juga ditegaskan melalui wawancara dengan pimpinan lembaga. Peningkatan kompetensi dan profesionalisme pegawai menjadi fokus utama sebagai tindak lanjut reformasi birokrasi, termasuk pelatihan teknis PBG, simulasi proses, dan pembekalan komunikasi publik. Aparatur diharapkan tidak hanya menguasai

prosedur administratif, tetapi juga mampu memberi arahan yang jelas, menangani keluhan dengan empati, serta menyesuaikan layanan sesuai kebutuhan individu pemohon. Hal ini menunjukkan bahwa upaya perbaikan pelayanan bersifat menyeluruh, meliputi aspek teknis, interpersonal, dan manajerial.

Meski demikian, tantangan struktural dan operasional tetap ada. Kompleksitas kebutuhan masyarakat yang beragam, keterbatasan kapasitas personal petugas, serta gangguan sistem digital merupakan hambatan yang memerlukan perhatian berkelanjutan. Perhatian terhadap kualitas pelayanan juga tercermin dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala, yang menjadi instrumen evaluasi internal sekaligus tolok ukur kinerja unit layanan. PTSP Jakarta Barat telah menerapkan pelayanan elektronik dan memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015 (BSN, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara setelah penelitian dengan anggota masyarakat, secara umum terlihat adanya perbaikan signifikan dalam kualitas pelayanan yang diterima di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dibandingkan dengan lembaga perizinan sebelumnya. Masyarakat mengakui bahwa proses perizinan kini menjadi lebih terstruktur dan waktu penyelesaian cenderung lebih cepat, sehingga memberikan kemudahan bagi para pelaku usaha.

Namun, kegiatan pelayanan di PTSP Jakarta Barat juga tidak lolos dari keluhan masyarakat. Dalam tabel berikut, peneliti menjelaskan mengenai keluhan paling umum yang muncul di lingkungan kantor.



Gambar 1.1. Persentase Keluhan Masyarakat di PTSP Jakarta barat (November 2025)

Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) menjadi jenis pengurusan dokumen yang paling banyak mendapat keluhan, dengan persentase mencapai 35% dari total keluhan. Hal ini menunjukkan bahwa proses pengurusan PBG masih dianggap rumit dan menimbulkan ketidakpuasan bagi pelaku usaha, terutama terkait prosedur teknis, kelengkapan dokumen, dan waktu penyelesaian yang relatif lama. Jenis pengurusan lain yang juga mendapatkan keluhan adalah Izin Usaha Mikro/Kecil (20%) dan Izin Gangguan/HO (15%), meskipun jumlahnya lebih rendah dibanding PBG. Selain itu, pengurusan IMB (arsip lama atau transisi) sebesar 10% masih menjadi sumber keluhan meskipun telah digantikan oleh PBG. Dokumen seperti Surat Keterangan Domisili Usaha (8%), Izin Lingkungan (7%), dan kategori Lain-lain (5%) relatif lebih sedikit mendapatkan keluhan, menandakan bahwa proses pengurusan jenis dokumen ini lebih mudah atau lebih familiar bagi masyarakat. Secara keseluruhan, data ini menegaskan bahwa PBG dan peralihan IMB menjadi PBG menjadi isu utama dalam pelayanan perizinan di PTSP Jakarta Barat.

Para pelaku usaha memerlukan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), yang menggantikan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). PBG menjadi syarat utama dalam pendirian gedung karena menjamin kepatuhan terhadap standar teknis, keselamatan, dan regulasi, sehingga aset usaha dapat dimanfaatkan secara optimal tanpa risiko hukum. Perubahan dari Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menjadi Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) merupakan bagian dari reformasi perizinan nasional yang diatur melalui Undang-Undang No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan peraturan turunannya, termasuk PP No. 16 Tahun 2021 serta Pergub DKI Jakarta No. 31 Tahun 2022. Perubahan ini menegaskan bahwa perizinan pembangunan gedung tidak lagi hanya bersifat administratif, tetapi harus memenuhi standar teknis bangunan yang mencakup keselamatan, kenyamanan, kesehatan, dan efisiensi. Dengan PBG, fokus utama perizinan adalah verifikasi teknis bangunan sebelum pembangunan atau renovasi dilakukan. Sistem ini juga dilengkapi dengan SIMBG (Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung) untuk mempermudah pengajuan, pelacakan, dan pengawasan dokumen. Perubahan nomenklatur ini diharapkan dapat menyederhanakan proses,

mengurangi birokrasi, dan memastikan semua bangunan mematuhi standar keselamatan yang berlaku.

Pelayanan yang cepat dan akurat sangat dibutuhkan pelaku usaha. Arianto (2018) menekankan pentingnya ketepatan waktu, sedangkan Hardiansyah (2018) menyoroti peran standar pelayanan sebagai janji mutu kepada masyarakat.

Namun demikian, masih terdapat beberapa keluhan yang mengemuka sebagai hambatan dalam pelayanan. Dari wawancara dengan 20 orang responden yang mengurus PBG, didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 1.1.
Keluhan masyarakat dalam pengurusan PBG

Keluhan	belum baik	cukup baik
Kurangnya Sosialisasi Persyaratan Dokumen	12	8
Prosedur yang Terlalu Teknis dan Rumit	11	9
Kurangnya Komunikasi Efektif dari Petugas	9	11
Sikap Pegawai yang Tidak Ramah atau Tidak Proaktif	7	13
Ketergantungan Pegawai terhadap Atasan	8	12
Ketidaksesuaian antara Waktu dan standar Pelayanan dan SOP	6	14

Berdasarkan hasil survei, keluhan utama responden terkait pelayanan PBG di PTSP Jakarta Barat adalah kurangnya sosialisasi persyaratan dokumen (12 responden menilai belum baik), serta prosedur teknis yang rumit (11 responden). Aspek komunikasi petugas juga dikritik oleh 9 responden, sementara 11 lainnya menilai cukup baik. Terkait sikap pegawai, 7 orang menganggap belum ramah atau proaktif, sedangkan 13 menilai cukup baik. Ketergantungan pegawai terhadap atasan dalam pengambilan keputusan dinilai belum baik oleh 8 responden, dan cukup baik oleh 12 responden. Sedangkan ketidaksesuaian waktu pelayanan dengan SOP, 6 orang menilai belum baik dan 14 menilai cukup baik. Dalam praktik di lapangan, pengurusan PBG di PTSP Jakarta Barat masih menghadapi berbagai kendala. Berdasarkan pengamatan di lokasi, banyak pelaku usaha yang mengeluhkan proses yang lambat, dokumen yang kompleks, dan kurangnya koordinasi antar unit pelayanan. Beberapa anggota masyarakat

melaporkan harus mengunjungi kantor beberapa kali karena dokumen yang mereka serahkan belum lengkap atau belum sesuai standar teknis yang diminta. Keluhan ini menjadi isu utama yang sering disampaikan oleh masyarakat dan pelaku usaha yang datang ke kantor PTSP Jakbar. Hambatan ini menimbulkan frustrasi karena PBG merupakan dokumen wajib bagi pembangunan gedung atau renovasi usaha; keterlambatan pengurusan dapat menghambat kegiatan bisnis, terutama bagi UMKM atau investor kecil yang bergantung pada izin ini untuk memulai operasional.

Berdasarkan temuan ini, peneliti tertarik untuk mengangkat judul "Implementasi *SERVQUAL* dalam penerbitan persetujuan bangunan gedung (PBG) di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Jakarta Barat Tahun 2025".

1.2. Rumusan masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana implementasi kualitas layanan berdasarkan dimensi *SERVQUAL* (*tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*) dalam mengurus PBG di PTSP Kota Jakarta Barat?

1.3. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi kualitas layanan berdasarkan dimensi *SERVQUAL* (*tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*) dalam mengurus PBG di PTSP Kota Jakarta Barat.

1.4. Kegunaan Penelitian

Secara teoretis

1. penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu administrasi publik khususnya dalam konteks kualitas pelayanan publik di Indonesia.
2. Melalui penerapan model *SERVQUAL*, penelitian ini memperkaya kajian tentang pengukuran dan evaluasi kualitas layanan serta kepuasan masyarakat dalam sektor pemerintahan.

3. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademis bagi mahasiswa, dosen, dan peneliti di program studi Administrasi Publik

Secara Praktis

1. bagi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Jakarta Barat sebagai lembaga penyelenggara layanan perizinan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan konkret mengenai implementasi kualitas layanan berdasarkan dimensi *SERVQUAL*, sehingga dapat menjadi dasar dalam perbaikan dan pengembangan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
2. membantu para pengelola dan staf PTSP dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan melalui peningkatan kualitas komunikasi, kecepatan layanan, dan sikap empati terhadap masyarakat.
3. menjadi masukan bagi masyarakat umum.

1.5. Sistematika Penelitian

Adapun sistematika penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab Pendahuluan berfungsi sebagai fondasi awal penelitian, memberikan konteks, dan menjelaskan urgensi topik yang diangkat. Pada bagian latar belakang masalah, dijelaskan fenomena yang menjadi fokus penelitian, misalnya tantangan dalam pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di PTSP Jakarta Barat, ketidakteraturan proses akibat gangguan sistem digital, serta variasi kompetensi SDM yang memengaruhi kualitas layanan. Latar belakang juga membahas relevansi PBG sebagai instrumen legalisasi bangunan yang berpengaruh pada kepastian hukum dan kemudahan berusaha bagi masyarakat. Selanjutnya, bagian rumusan masalah memuat pertanyaan penelitian yang spesifik, misalnya bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan PBG, faktor pendukung dan penghambat internal serta eksternal, serta sejauh mana implementasi reformasi birokrasi memengaruhi kinerja PTSP Jakarta Barat. Rumusan ini menjadi pedoman dalam menentukan fokus pengumpulan data dan analisis. Bagian tujuan penelitian

menjelaskan sasaran yang ingin dicapai, baik secara teoritis (misalnya memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik) maupun praktis (misalnya memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan PBG di PTSP Jakarta Barat).

Kemudian, kegunaan penelitian dibagi menjadi aspek teoritis dan praktis. Kegunaan teoritis berfokus pada kontribusi penelitian terhadap pengembangan ilmu manajemen pelayanan publik dan kajian kualitas layanan menggunakan model *SERVQUAL*. Kegunaan praktis menyoroti manfaat bagi PTSP sebagai lembaga penyelenggara layanan, pemerintah daerah sebagai regulator, serta peneliti selanjutnya yang dapat memperluas studi dengan konteks berbeda.

Bab diakhiri dengan sistematika penulisan, yang memaparkan susunan keseluruhan laporan penelitian dari Bab I hingga Bab V, memberikan pembaca gambaran umum tentang alur dan struktur isi penelitian.

BAB II TINJAUAN TEORI

Bab Tinjauan Teori menyajikan kajian literatur yang menjadi landasan analisis penelitian. Kajian teori utama mencakup konsep pelayanan publik, kualitas layanan, kepuasan masyarakat, dan model *SERVQUAL* yang mencakup dimensi *tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Penjelasan tiap dimensi dikaitkan dengan konteks layanan perizinan, misalnya bagaimana fasilitas fisik (*tangible*) dan ketersediaan SDM terlatih memengaruhi pengalaman pemohon PBG.

Selain teori utama, bab ini juga memuat hasil penelitian sebelumnya, baik di tingkat nasional maupun internasional. Penelitian terdahulu dijadikan perbandingan dan dasar analisis temuan lapangan, misalnya studi tentang implementasi OSS, evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan perizinan, dan kendala dalam reformasi birokrasi. Hal ini membantu menempatkan penelitian dalam konteks literatur dan menunjukkan gap penelitian yang hendak diisi.

Bagian ini juga membahas regulasi dan kebijakan terkait pelayanan publik dan PBG, termasuk UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Perpres No. 97 Tahun 2014 tentang PTSP, PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang SKM, serta peraturan daerah yang relevan. Hubungan antara teori, regulasi, dan praktik di lapangan dijelaskan untuk menunjukkan bagaimana kerangka normatif dan empiris saling berkaitan.

Akhirnya, bab ini menyimpulkan kerangka konseptual yang akan digunakan untuk analisis lapangan, termasuk integrasi teori kualitas layanan, persepsi masyarakat, dan faktor internal-eksternal yang memengaruhi efektivitas pelayanan PBG.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab Metode Penelitian menjelaskan secara rinci prosedur ilmiah yang digunakan. Bagian jenis dan pendekatan penelitian menguraikan apakah penelitian bersifat kualitatif, kuantitatif, atau campuran, serta alasan pemilihan metode tersebut untuk mencapai tujuan penelitian.

Selanjutnya, bagian waktu dan lokasi penelitian menjelaskan periode pengumpulan data dan alasan pemilihan PTSP Jakarta Barat sebagai objek studi, termasuk karakteristik wilayah dan relevansi pelayanan PBG di lokasi tersebut.

Bagian sumber data memaparkan jenis data yang digunakan, seperti data primer (wawancara, observasi, dokumentasi) dan data sekunder (peraturan, laporan internal PTSP, literatur terkait). Sementara itu, informan penelitian mencakup pegawai PTSP, pemohon PBG, dan pihak terkait lainnya, dengan penjelasan kriteria pemilihan informan.

Bagian teknik pengumpulan data menjelaskan prosedur wawancara semi-terstruktur, observasi langsung, dan studi dokumen. Selain itu dijelaskan teknik analisis data, misalnya analisis tematik berdasarkan dimensi *SERVQUAL* dan identifikasi faktor internal-eksternal yang memengaruhi kualitas layanan.

Terakhir, bagian triangulasi data menjelaskan bagaimana hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dibandingkan untuk memastikan validitas dan

reliabilitas temuan, sehingga analisis dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan temuan lapangan secara terperinci, mulai dari kondisi pelayanan, persepsi masyarakat, hingga faktor pendukung dan penghambat internal maupun eksternal. Setiap dimensi *SERVQUAL* dibahas secara mendalam, misalnya kondisi fisik layanan (*tangible*), keandalan petugas dan sistem (*Reliability*), kecepatan dan responsivitas layanan (*Responsiveness*), kepastian dan kemampuan menjamin pelayanan (*Assurance*), serta empati terhadap kebutuhan pemohon (*Empathy*). Pembahasan juga menyoroti kendala nyata di lapangan, seperti gangguan sistem digital, variasi kapasitas aparatur, kompleksitas kebutuhan masyarakat, dan tantangan literasi digital.

Analisis disertai kutipan wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta integrasi dengan teori dan regulasi yang dibahas pada Bab II. Bab ini juga menyoroti interaksi antara faktor internal dan eksternal, sehingga pembaca dapat memahami hubungan kausal antara kompetensi SDM, kualitas sarana, perilaku masyarakat, dan efektivitas layanan PBG.

Akhirnya, bab ini menyimpulkan temuan utama dan menekankan kontribusi penelitian terhadap pemahaman kualitas pelayanan publik di PTSP Jakarta Barat, sekaligus menjadi dasar untuk rekomendasi perbaikan layanan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir menyajikan kesimpulan yang merangkum temuan penelitian dan analisis pembahasan. Kesimpulan mencakup penilaian kualitas layanan PBG dari perspektif masyarakat, faktor pendukung dan penghambat internal maupun eksternal, serta efektivitas implementasi reformasi birokrasi melalui PTSP.

Bagian saran diarahkan kepada berbagai pihak. Untuk PTSP Jakarta Barat, saran meliputi peningkatan kapasitas SDM, perbaikan sarana fisik dan digital, serta penyempurnaan komunikasi dan edukasi masyarakat. Untuk pemerintah daerah, saran mencakup penguatan koordinasi lintas lembaga, standarisasi

prosedur, dan monitoring berbasis SKM. Saran untuk peneliti selanjutnya menekankan peluang studi lanjutan pada daerah lain, dimensi digitalisasi, atau persepsi pengguna dengan karakteristik berbeda.

