

# **TESIS**

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN PEMASARAN SEKTOR PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR**



**ADI YANTO**  
**NIM. 07012682024017**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2024**

# **TESIS**

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN PEMASARAN SEKTOR PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat untuk  
Memperoleh Gelar Magister Sains (M. Si)  
Pada Program Studi Magister Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya**



**ADI YANTO  
NIM. 07012682024017**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2024**

## HALAMAN PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN PEMASARAN SEKTOR PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO PADA DINAS PERIZINAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR.

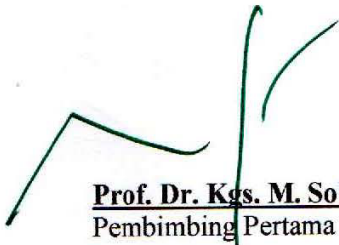
Nama Mahasiswa : **ADI YANTO**

NIM : 07012682024017


Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

Bidang Kajian Utama : KEBIJAKAN PUBLIK

**Menyetujui,**



**Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M. Si**  
Pembimbing Pertama



**Dr. Andries Leonardo, M. Si**  
Pembimbing Kedua

**Mengetahui,**

Koordinator Program Studi  
Magister Administrasi Publik



**Dr. Raniasa Putra, S. IP., M. Si**  
NIP. 19780512 200212 1 003

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Sriwijaya



**Prof. Dr. Alfitri, M.Si**  
NIP. 19660122 199003 1 004

## HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Pemasaran Sektor Publik terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir



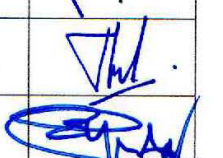

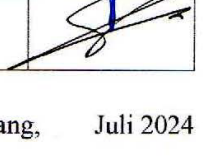
Nama Mahasiswa : Adi Yanto

NIM : 07012682024017

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik

Tanggal Ujian : 16 Juli 2024

NO.	NAMA DOSEN	TIM PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M. Si	Ketua	
2	Dr. Andries Lionardo, M. Si	Sekretaris	
3	Prof. Dr. Sriati, MS	Anggota	
4	Dr. Raniasa Putra, S. IP.,M. Si	Anggota	
5	Dr. Sena Putra Prabujaya, S. AP.,M.AP	Anggota	

Palembang, Juli 2024

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Sriwijaya



Menyetujui,  
Koordinator Program Studi  
Magister Administrasi Publik



**Dr. Raniasa Putra, S. IP.,M. Si**  
NIP. 19780512 200212 1 003

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adi Yanto  
NIM : 07012682024017  
Tempat / Tanggal lahir : Palembang, 10 Januari 1986  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Bidang Kajian Utama : Kebijakan Publik  
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Pemasaran Sektor Publik terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Sriwijaya maupun di Perguruan Tinggi Lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran tersebut diatas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, Juli 2024  
Yang Menyatakan,



**Adi Yanto**  
NIM. 07012682024017

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adi Yanto  
NIM : 07012682024017  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik. **Hak Bebas Royalti Non eksklusif** (*Non exclusive Royalty - Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN PEMASARAN SEKTOR PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Sriwijaya dan/atau Program Studi Magister Administrasi Publik berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang  
Pada Tanggal : Juli 2024  
Yang Menyatakan,



**Adi Yanto**  
NIM. 07012682024017

## ABSTRAK

Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis, Jul  
Adi Yanto; dibimbing oleh Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M. Si  
dan Dr. Andries Lionardo, M. Si  
xxii + 132 halaman, 31 tabel, 5 gambar, 4 lampiran

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan pemasaran sektor publik terhadap kepuasan pengguna aplikasi OSS RB menggunakan teori E-Service Quality yang terdiri dari dimensi *fulfilment*, *system availability*, *privacy* dan Teori Marketing Mix 4PS dengan dimensi *Product*, *Prices*, *Place*, dan *Promotion* serta mengukur tingkat kepuasan menggunakan *Net Promoter Skor (NPS)*

Populasi dalam penelitian adalah pemohon izin melalui sistem OSS RB pada Dinas Perizinan Penanaman Modal Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ogan Komering Ilir tahun 2022 sebanyak 2.000 pelanggan. Jumlah sampel sebanyak 100 orang dihitung menggunakan rumus *slovin*. Jenis penelitian deskriptif eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Data dianalisis menggunakan uji statistik deskriptif dan analisis inferensial. Sementara hipotesis diuji dengan uji parsial (t) dan uji simultan (f) dan tingkat kepuasan diuji dengan skala *Net Promoter Score (NPS)*

Berdasarkan pengukuran, Nilai NPS yang diperoleh sebesar 77 dengan kategori NPS *Leader/Excellent*. Artinya responden merasa puas dan akan menyarankan aplikasi OSS RB kepada orang lain. Berdasarkan analisis, pengaruh variabel kualitas pelayanan elektronik dan pemasaran sektor publik terhadap kepuasan masyarakat (Y), cukup tinggi, yaitu sebesar 88,7%. Secara simultan seluruh variabel secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat namun secara parsial dimensi *product* dan *price* memiliki pengaruh yang tidak signifikan. Hal ini karena produk aplikasi OSS RB dinilai masih membingungkan akibat fitur yang banyak serta respon pengaduan yang belum maksimal. Dari hasil temuan, disarankan kepada DPMPTSP Kabupaten OKI agar memberikan pendampingan, pelatihan, workshop, internet gratis, insentif, reward kepada pengguna layanan yang melakukan proses perizinan melalui aplikasi OSS RB lebih dari satu kali, layanan jemput bola serta memberikan kemudahan-kemudahan lainnya untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan

**Kata kunci :** *E Service Quality*, Pemasaran Sektor Publik, OSS RB, *Net Promoter Score*

## **ABSTRACT**

*Scientific Paper in the Form of a Thesis, July 2024*

*Adi Yanto; supervised by Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M. Si and Dr. Andries Lionardo, M. Si*

*xx + 132 pages, 31 tables, 5 figures, 4 appendices*

*This study aims to analyse the effect of electronic service quality and public sector marketing on user satisfaction of the OSS RB application. The theory used by this study are using E-Service Quality theory which consists of the dimensions of fulfilment, system availability, privacy and 4PS Marketing Mix Theory with the dimensions of Product, Prices, Place, and Promotion and measure the level of satisfaction using the Net Promoter Score (NPS).*

*The population in the study were permit applicants through the OSS RB system at the One-Stop Investment Licensing Service (DPMPTSP) of Ogan Komering Ilir Regency in 2022 as many as 2,000 customers. The sample size of 100 people was calculated using the slovin formula. Explanatory descriptive research type with a quantitative approach were used by this study. Data were analysed using descriptive statistical tests and inferential analysis. While the hypothesis was tested with a partial test (t) and simultaneous test (f) and the level of satisfaction was tested with the Net Promoter Score (NPS) scale.*

*Based on measurements, the NPS value obtained is 77 with the NPS Leader / Excellent category. This means that respondents are satisfied and will suggest the OSS RB application to others. Based on the analysis, electronic service quality variables and public sector marketing were effect on public satisfaction (Y) is quite high, which is 88.7%. Simultaneously, all variables simultaneously have a significant effect on public satisfaction, but partially the product and price dimensions have an insignificant effect. This is because the OSS RB application product dimension is still considered confusing due to the many features and the response to complaints that have not been maximised. From the findings, it is recommended that the DPMPTSP of OKI Regency provide assistance, training, workshops, free internet, incentives, rewards to service users who carry out the licensing process through the OSS RB application more than once, ball pick-up services and provide other conveniences to increase service user satisfaction.*

**Keywords:** *E Service Quality, Public Sector Marketing, OSS RB, Net Promoter Score*



## RINGKASAN

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ELEKTRONIK DAN PEMASARAN SEKTOR PUBLIK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR**

Karya Tulis Ilmiah berupa Tesis, Juli 2024

Adi Yanto; dibimbing oleh Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M. Si dan Dr. Andries Lionardo, M. Si

xx + 132 halaman, 31 tabel, 5 gambar, 4 lampiran

Sejak diundangkannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (UU Cipta Kerja), telah mengubah pendekatan perizinan dari berbasis izin (*licensing-based approach*) menjadi berbasis risiko (*risk-based approach/RBA*) untuk memberikan kemudahan dan kepastian berusaha yang terarah pada peningkatan daya saing daerah.

Melalui Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 sebagai turunan dari UU Cipta Kerja, pemerintah mengimplementasikan sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA)*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan elektronik dan pemasaran sektor publik terhadap kepuasan pengguna aplikasi OSS RB menggunakan teori E-Service Quality yang terdiri dari dimensi *fulfilment, system availability, privacy* dan Teori Marketing Mix 4PS dengan dimensi *Product, Prices, Place, dan Promotion* serta mengukur tingkat kepuasan menggunakan *Net Promoter Skor (NPS)*

Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan pengukuran, Nilai NPS yang diperoleh sebesar 77 dengan kategori NPS *Leader/Excellent*. Artinya responden merasa puas dan akan menyarankan aplikasi OSS RB kepada orang lain. Berdasarkan analisis, pengaruh variabel kualitas pelayanan elektronik dan pemasaran sektor publik terhadap kepuasan masyarakat (Y), cukup tinggi, yaitu sebesar 88,7%. Secara simultan seluruh variabel secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat namun secara parsial dimensi *product* dan *price* memiliki pengaruh yang tidak signifikan. Hal ini karena produk aplikasi OSS RB dinilai masih membingungkan akibat fitur yang banyak serta respon pengaduan yang belum maksimal. Dari hasil temuan, disarankan kepada DPMPTSP Kabupaten OKI agar memberikan pendampingan, pelatihan, workshop, internet gratis, insentif, reward kepada pengguna layanan yang melakukan proses perizinan melalui aplikasi OSS RB lebih dari satu kali, layanan jemput bola serta memberikan kemudahan-kemudahan lainnya untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan

**Kata kunci :** *E Service Quality*, Pemasaran Sektor Publik, OSS RB, *Net Promoter Score*

## SUMMARY

### **THE INFLUENCE OF ELECTRONIC SERVICE QUALITY AND PUBLIC SECTOR MARKETING ON USER SATISFACTION WITH THE RISK-BASED BUSINESS LICENSING SYSTEM AT THE INVESTMENT AND ONE-STOP INTEGRATED SERVICE AGENCY OF OGAN KOMERING ILIR DISTRICT**

Thesis, July 2024

Adi Yanto; supervised by Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M. Si and Dr. Andries Lionardo, M. Si

xx + 132 pages, 31 tables, 5 figures, 4 appendices

Since the enactment of Law Number 11 of 2020 concerning Job Creation (Job Creation Law), the licensing approach has shifted from a licensing-based approach to a risk-based approach (RBA) to provide ease and certainty in doing business aimed at increasing regional competitiveness.

Through Government Regulation Number 5 of 2021 as a derivative of the Job Creation Law, the government implemented the Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) for integrated business licensing services electronically.

This study aims to analyze the influence of electronic service quality and public sector marketing on user satisfaction with the OSS RBA application using the E-Service Quality theory, which includes the dimensions of fulfillment, system availability, privacy, and the Marketing Mix 4Ps theory with the dimensions of Product, Prices, Place, and Promotion. It also measures satisfaction levels using the Net Promoter Score (NPS).

The results of the study show that based on the measurements, the NPS value obtained is 77, categorized as NPS Leader/Excellent. This means respondents are satisfied and would recommend the OSS RBA application to others. Based on the analysis, the influence of electronic service quality and public sector marketing variables on public satisfaction (Y) is quite high, at 88.7%. Simultaneously, all variables together have a significant effect on public satisfaction, but partially, the product and price dimensions have an insignificant effect. This is because the OSS RBA application product is considered still confusing due to its many features and inadequate complaint response. Based on the findings, it is suggested that the DPMPTSP of Ogan Komering Ilir District provide assistance, training, workshops, free internet, incentives, rewards to service users who conduct the licensing process through the OSS RBA application more than once, mobile service, and other conveniences to improve service user satisfaction.

Keywords: *E-Service Quality, Public Sector Marketing, OSS RBA, Net Promoter Score*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan karunia serta petunjuk, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tesis dengan judul ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Pemasaran Sektor Publik Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ogan Komering Ilir***

Draf tesis ini merupakan tugas akhir Program Pascasarjana yang merupakan tugas berat yang tidak gampang untuk diselesaikan, tanpa bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis juga mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar besarnya atas peranan dan bantuan yang tidak ternilai dari semua pihak yang tidak bisa dituliskan satu persatu. Ucapan terima kasih dan penghargaan penulis sampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Sriwijaya atas kesempatan menimba ilmu di di Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya atas dukungan kebijakan dan kemudahan melaksanakan studi di Magister Administrasi Publik Unsri
3. Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik atas dukungan administratif maupun keilmuan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi di Magister Administrasi Publik Unsri
4. Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M. Si selaku Pembimbing I dan Dr. Andries Lionardo, M. Si selaku Pembimbing II yang telah membantu dan memberikan memberikan ide, saran, motivasi dan selalu meluangkan waktunya untuk membimbing saya selama proses penyusunan tesis ini.
5. Prof. Dr. Sriyati, Dr. Raniasa Putra, S. IP, M. Si, dan Dr. Sena Putra Prabu Jaya, SAP. MAP selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak saran serta masukan pada penulisan tesis ini
6. Bapak /Ibu Dosen pada program Pascasarjana Magister Administrasi Publik atas keikhlas ilmu dan pengetahuan yang diberikan

7. Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) beserta para staf atas segala bantuannya kepada penulis dalam penyelesaian proposal tesis ini.
8. Orang tua, Mertua, Istri dan Anak-Anak serta Saudara/ri tercinta yang menjadi sumber motivasi dan kekuatan dalam menjalani pembelajaran selama kuliah dan penyelesaian tesis ini.
9. Untuk sahabat dan teman-teman Magister Administrasi Publik (MAP) Unsri Angkatan 2020 terimakasih atas kebersamaan selama masa perkuliahan hingga menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, baik isi maupun penyampaiannya, namun penulis berharap tesis ini dapat memberikan manfaat yang banyak bagi semua orang.

Semoga Allah memberikan balasan atas budi baik semua pihak yang telah membantu penyelesaian proposal tesis ini.

Kayuagung, Juli 2024  
Penulis,

**Adi Yanto**  
**NIM. 07012682024017**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Adi Yanto lahir dari pasangan Bapak Aman. CM dan Ibu Masnah sebagai anak pertama dari dua bersaudara. Penulis lahir di Kota Palembang pada tanggal 10 Januari 1986. Penulis menempuh pendidikan formal SD di Palembang, melanjutkan Tsanawiyah dan Aliyah di Ponorogo Jawa Timur, kemudian menempuh bangku kuliah di FKIP Universitas Sriwijaya serta melanjutkan Pendidikan di Magister Administrasi Publik Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Riwayat pekerjaan penulis antara lain staf pada Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten OKI (2010-2013), Kasubbag Humas dan Pemberitaan Bagian Humas dan Protokol Setda OKI (2013-2019), Kasi Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir (2019-2020), Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir (2020-2023), saat ini menjabat sebagai Sekretaris merangkap Pelaksana Tugas (Plt) Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Penulis bersyukur hingga bisa menyelesaikan tugas akhir berupa Tesis. Semoga tesis ini bisa bermanfaat secara teoritis bagi dunia pendidikan dan bermanfaat secara praktis bagi pemangku kebijakan.

## MOTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTO

***“Banyak orang yang telah meninggal, tapi nama baik mereka tetap kekal.  
dan banyak orang yang masih hidup, tapi seakan mereka orang mati yang tak  
berguna”***

### PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil Aalamin, sujud serta syukur kepada Allah SWT. Terimakasih atas karunia-NYA yang telah memberikan kejernihan pikiran, kemudahan dan kelancaran sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.

Tesis ini saya persembahkan untuk:

1. Orang tua, mertua untuk semua doa dan restu hingga studi ini dapat diselesaikan
2. Istri dan anak-anak tercinta yang selalu menjadi *support system*
3. Keluarga, Saudara, Kakak, Adik, yang memberikan dukungan penuh selama perjuangan menempuh pendidikan.
4. Asep (Septrian Machsus, S. Tr, Stat), Ayat Lor (Ayatullah Khumaini) yang banyak membantu pembuatan tesis ini
5. Rekan-rekan kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir
6. Teman-teman MAP Angkatan 2020
7. Kepada semua pihak yang telah mendukung dan meyemangati dalam perjuangan ini.

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pernyataan Orisinalitas .....	iv
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi .....	v
Abstrak .....	vi
Abstrac .....	vii
Ringkasan.....	viii
Summary .....	ix
Kata Pengantar .....	x
Daftar Riwayat Hidup .....	xi
Ringkasan.....	xii
Summary .....	xii
Daftar Isi.....	xiv
Daftar Tabel .....	xiv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	10
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1. Kualitas Pelayanan Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2. Pelayanan Publik Berbasis Elektronik ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3. Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Elektronik (E-service Quality)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4. Dimensi E-service quality .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5. Pemasaran Sektor Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.1. Dimensi Pemasaran Sektor Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.2 Penerapan Strategi Marketing pada Sektor Publik ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6. Kepuasan Pelayanan Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6.1. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6.2. Atribut Pembentuk Kepuasan Pelanggan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6.3. Pengukuran indeks kepuasan dengan Net Promoter Score.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6.4. Cara Menghitung Net Promoter Score ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (OSS RB) ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7.1. Alur Perizinan pada OSS.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.7.2. Implementasi OSS RB di Kabupaten Ogan Komering Ilir.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8. Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8.1.. Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Kepuasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.9. Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.10. Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Lokasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1. Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2. Definisi Operasional Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.3. Skala Pengukuran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1. Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2. Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1. Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1. Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2. Instrumen Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6 Uji Instrumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7 Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8 Uji Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.1. Uji Parsial (t).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.2. Uji Simultan (F) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.9 Analisis Net Promoter Score .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1. Kabupaten Ogan Komering Ilir.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2. Sejarah Kabupaten Ogan Komering Ilir..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3. Visi Misi Kabupaten Ogan Komering Ilir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4. Profil Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2. Deskripsi Responden dalam Penelitian ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1. Deskripsi Responden Menurut Usia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2. Deskripsi Responden Menurut Intensitas Penggunaan Sistem perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui Situs OSS RB.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3 Deskripsi Responden Informasi Tentang Sistem perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui OSS RB .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



4.2.4 Deskripsi Responden Menurut Alasan Menggunakan Aplikasi OSS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3. Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1. Analisis Kepuasan Masyarakat (Y) menggunakan Net Prommoter Score .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2. Analisis Statistik Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2 Analisis Statistik Inferensial .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dan Koefisien Korelasi (R).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4 Uji Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1 Uji t (Parsial).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2 Uji F (Simultan) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3 Sumbangan Efektif (SE) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5 Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.1 Hasil Pengukuran Kepuasan Masyarakat (Y).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.2 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.3 Pengaruh Variabel Pemasaran Sektor Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.4 Pengaruh Dimensi Efficiency, Fullfilment, System availability, Privacy, dan Dimensi Product, Price, Place, serta Promotion secara simultan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.6. Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dan Koefisien Korelasi (R).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.7 Sumbangan Efektif (SE).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V PENUTUP .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1. Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2. Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.1. Saran praktis: .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.2. Saran teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	12
LAMPIRAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel 1 - Identifikasi Pelanggan Sektor Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2 - Identifikasi Produk Sektor Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3 - Penelitian Terdahulu Tema Pemasaran Sektor Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4 - Penelitian Terdahulu Tema Kualitas Pelayanan Elektronik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5 - Penelitian Terdahulu Tema Kepuasan Masyarakat.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 6 - Variabel Independen Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 7 - Definisi Operasional Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 8 - Skala Linkert.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 9 - Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 10 - Hasil Uji Validitas Variabel Pemasaran Sektor Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 11 - Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 12 - Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pemasaran Sektor Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 13 - Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 14 - Responden Berdasarkan Usia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 15 - Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Aplikasi OSS...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 16 - Distribusi Frekuensi Dimensi Efficiency.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Tabel 17 - Distribusi Frekuensi Dimensi Fullfilment**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 18 - Distribusi Frekuensi Dimensi System availability**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 19 - Distribusi Frekuensi Dimensi Privacy .**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 20 - Distribusi Frekuensi dimensi *Product* .**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 21 - Distribusi Frekuensi Dimensi *Price*.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 22 - Distribusi Frekuensi Dimensi Place.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 23 - Distribusi Frekuensi Dimensi Promotion**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 24 - Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Masyarakat..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 25 - Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov tes Kepuasan ... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 26 - Hasil Uji Multikolinieritas .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 27 - Hasil Uji Heteroskedastisitas .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 28 - Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 29 - Hasil Uji Koefisien Determinasi dan Korelasi (R<sup>2</sup>) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 30 - Hasil Uji F.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 31 - Hasil Uji Koefisien Regresi dan Korelasi**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

Gambar 1 - Bauran Pemasaran 4Ps.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 2 - Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 3 - Kerangka Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4 - Kurva Analisis Kuadran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 5 - Model Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR SINGKATAN

E-SQUAL	E-Service Quality
4 Ps	<i>Product, Price, Place, Promotion</i>
DPMPTSP	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
OSS RB	<i>Online Singel Sumbation Risk Base</i>
NPS	Net Promoter Score

## Daftar Lampiran

	<b>Halaman</b>
Lampiran I Kuisinoer Penelitian .....	143
Lampiran I Kuisinoer E- Service Quality.....	145
Lampiran I Kuisinoer Pemasaran Sektor Publik.....	147
Lampiran I Kuisinoer Net Promoter Skore.....	148
Lampiran II Distribusi Frekuensi.....	150
Lampran III Hasil Uji Regresi.....	152

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk mengakses barang publik dan menerima layanan publik sebagai bentuk imbalan tidak langsung atas kewajiban membayar pajak. Pemerintah menyelenggarakan barang dan layanan publik ini untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara adil dan merata.

Kesejahteraan adalah tujuan utama negara. Dalam alinea ke-4 Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, disepakati bahwa Pemerintah Negara Republik Indonesia akan melindungi seluruh bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Salah satu faktor yang mendorong kesejahteraan adalah memandirikan masyarakat dengan menjadi wirausaha atau meningkatkan iklim investasi. Joseph Schumpeter dalam *The Theory of Economic Development* menyatakan bahwa kewirausahaan adalah salah satu roda penggerak pembangunan ekonomi. Inovasi, lapangan pekerjaan baru, dan peningkatan penerimaan negara melalui pajak akan terdorong oleh sektor kewirausahaan atau *entrepreneurship* Katadata (2024).

Berdasarkan data dari Kementerian Perindustrian Republik Indonesia tahun 2021, rasio pengusaha di Indonesia hanya sekitar 3,74 persen dari total populasi, jauh di bawah negara maju yang mencapai 12 persen. Rendahnya jumlah pengusaha di Indonesia ini disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Secara internal, banyak masyarakat yang lebih memilih bekerja di sektor formal daripada berwirausaha. Sementara itu, faktor eksternal mencakup kebijakan pemerintah yang belum optimal dalam mendorong dan menumbuhkan jiwa kewirausahaan serta meningkatkan iklim investasi, seperti melalui bantuan modal, pinjaman lunak, pendidikan, pelatihan, pendampingan, dan kemudahan berusaha.

Untuk meningkatkan kemudahan berusaha, Presiden Jokowi telah mengeluarkan beberapa paket kebijakan ekonomi yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan pemerintah dalam pengurusan izin agar lebih

mudah, efisien, dan terintegrasi dengan teknologi informasi. Kepastian dan kemudahan berusaha adalah syarat utama yang dipertimbangkan oleh investor untuk melakukan investasi. Kepastian hukum dari perizinan, serta lingkungan yang aman dan kondusif, adalah faktor utama yang mendorong modal yang telah ditanamkan oleh investor untuk tumbuh, berkembang, dan memberikan keuntungan bagi investor serta masyarakat sekitar.

Pada tahun 2020, Pemerintah Indonesia mengesahkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (UU Cipta Kerja). Undang-undang ini mengubah pendekatan perizinan dari berbasis izin (*licensing-based approach*) menjadi berbasis risiko (*risk-based approach/RBA*) dengan tujuan memberikan kemudahan dan kepastian berusaha yang terarah pada peningkatan daya saing daerah. Paradigma baru ini menjadikan risiko sebagai pertimbangan utama dalam setiap kegiatan usaha, yang berdampak pada perubahan desain kebijakan, kelembagaan, dan platform layanan usaha, baik di tingkat Pemerintah Pusat maupun Daerah.

Perubahan signifikan dilakukan dengan deregulasi aturan yang mengatur perizinan usaha. Melalui Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 sebagai turunan dari UU Cipta Kerja, pemerintah mengimplementasikan sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA)*.

Perizinan Berusaha Berbasis Risiko merupakan sistem perizinan yang didasarkan pada tingkat risiko dari suatu kegiatan usaha, dengan tingkat risiko tersebut menentukan jenis perizinan yang diperlukan. Pemerintah telah memetakan tingkat risiko ini sesuai dengan bidang usaha berdasarkan Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) tahun 2020 yang menggunakan kode lima digit. Menurut BKPMRI.go.id (2023), untuk usaha dengan Risiko Rendah (R) dan Risiko Menengah Rendah (MR), perizinan dapat diselesaikan melalui sistem Online Single Submission (OSS) tanpa memerlukan verifikasi atau persetujuan dari Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah. Sementara itu, usaha dengan Risiko Menengah Tinggi (MT) dan Risiko Tinggi (T) memerlukan verifikasi atau persetujuan dari Kementerian/Lembaga/Pemerintah.



Di tingkat daerah, implementasi paradigma perizinan berbasis risiko bergantung pada kesiapan dan tindak lanjut daerah, terutama dalam hal kebijakan, kelembagaan (organisasi dan SDM), dan infrastruktur layanan digital (sarana prasarana dan jaringan internet).

Implementasi perizinan berbasis risiko di Kabupaten Ogan Komering Ilir dimulai sejak tahun 2021. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) telah memperbarui sistem OSS dari versi 1.0 ke OSS versi RBA. Dari aspek regulasi, kebijakan ini didukung oleh Peraturan Bupati Nomor 41/2021 tentang Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha, dan Pelayanan Non Perizinan. Pada tahun 2023, ditetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha, yang disesuaikan dengan amanat UU Cipta Kerja dan peraturan turunannya (PP 5/2021 dan PP 6/2021).

Dari aspek kelembagaan, Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ilir telah menyesuaikan struktur lembaga terkait jabatan fungsional sesuai dengan Permendagri 25/2021. Namun, dari aspek digitalisasi, Kabupaten Ogan Komering Ilir belum memiliki Rencana Detil Tata Ruang (RDTR) digital yang memadai, dan kapasitas jaringan internet masih belum mumpuni dan belum mencakup seluruh wilayah.

Berdasarkan observasi penulis, DPM PTSP Kabupaten Ogan Komering Ilir menghadapi beberapa tantangan dalam aspek digitalisasi dan kebijakan di tingkat pusat, antara lain:

- a) Proses integrasi antara OSS RBA dan sistem pelayanan digital sektoral dan daerah masih jauh dari optimal. Misalnya, layanan penerbitan AMDALNET, GISTARU, dan izin mendirikan bangunan SIMBG belum terintegrasi secara optimal dengan OSS RBA.
- b) Penentuan jenis dokumen/persyaratan dalam OSS RBA belum sepenuhnya sesuai dengan aturan sektoral (tata ruang, lingkungan hidup, dan bangunan gedung). Sistem OSS belum mengklasifikasikan jenis dokumennya dan hanya mengacu pada PP No.5 Tahun 2021, Misalnya, sistem OSS belum menyesuaikan dengan Permen KLHK No.4 Tahun 2021 tentang Daftar Usaha

dan/atau Kegiatan yang Wajib Memiliki Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup.

- c) Dalam pelaksanaannya, Pemerintah Daerah dapat mengembangkan sistem pendukung pelaksanaan Sistem OSS sesuai amanat PP No. 6 Tahun 2021. Namun, peran sistem pendukung daerah ini belum diatur secara tegas dalam Peraturan Pemerintah.

Dari perspektif pelaku usaha, berdasarkan pengamatan penulis, kemampuan dan pengetahuan mereka dalam mengakses OSS RBA bervariasi. Mayoritas pelaku usaha mengakui bahwa mereka memiliki akses terbatas terhadap informasi OSS RBA, yang mereka peroleh secara mandiri atau melalui sosialisasi yang terbatas dalam frekuensi dan kedalaman informasi. Di sisi lain, dalam hal regulasi, pelaku usaha juga belum memahami secara menyeluruh mengenai turunan-turunan UU Cipta Kerja.

Permasalahan-permasalahan yang dihadapi dalam pengimplementasian sistem perizinan berusaha terintegrasi secara Elektronik atau dikenal dengan *Online Single Submission (OSS)* berbasis resiko diatas menjadi hal yang menarik untuk diteliti terutama dari sisi kualitas pelayanan publik berbasis elektronik serta upaya pemerintah daerah memasarkan kebijakan tersebut.

Penelitian awal oleh Mick, Gleen, dan Fournier (1995) memperkenalkan *Electronic Service Quality (E-S-Qual)* sebagai alat untuk mengukur kualitas layanan elektronik. Mereka mengamati bagaimana pengguna teknologi mengevaluasi pengalaman mereka dalam menggunakan layanan publik dan swasta berbasis teknologi, dengan hasil bisa berupa penilaian positif atau negatif tergantung pada dominasi kemampuan teknologi yang dipersepsikan oleh pengguna.

Parasuraman dan Malhotra (2000) membagi E-S-Qual menjadi 11 dimensi yang mencakup reliabilitas, responsif, akses, fleksibilitas, kemudahan navigasi, efisiensi, asuransi/kejujuran, keamanan/privasi, pengetahuan harga, estetika situs, dan kostumisasi/personalisasi. Namun, setelah penelitian lebih lanjut, dikembangkanlah skala *E-Core Service Quality*, yang terdiri dari empat dimensi utama: efisiensi, *fulfillment* (pemenuhan), *system availability*, dan privasi, yang

masing-masing menggambarkan aspek kemudahan akses, kepatuhan terhadap janji layanan, ketersediaan sistem, dan keamanan informasi.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik, pemerintah juga dituntut lebih responsif dan akuntabel dalam memberi layanan kepada publik. Layaknya sektor swasta yang fokus pada konsumen melalui marketing ataupun pemasaran. Mintz (2006) mengatakan marketing merupakan salah satu strategi yang biasanya digunakan oleh sektor swasta yang dapat diterapkan pada sektor publik untuk meningkatkan pelayanan. Namun demikian, penggunaan *marketing* di sektor publik masih banyak disalahpahami dan diabaikan oleh aparatur pemerintah Kotler & Lee, (2017)

Secara definisi, marketing dijelaskan sebagai serangkaian aktivitas dan institusi yang bertujuan untuk menciptakan, mengkomunikasikan, mengirim, dan mempertukarkan tawaran yang bernilai bagi pelanggan, klien, rekanan, atau masyarakat secara umum (Pasquier & Villeneuve, 2018 dalam Harry, 2021).

Dalam konteks penerapan prinsip-prinsip marketing dari sektor swasta ke sektor publik, Pasquier & Villeneuve (2018) mengidentifikasi tiga pandangan utama. Pertama, pendekatan yang menekankan pemaknaan luas, di mana marketing dimaknai sebagai pertukaran antar unit sosial, memungkinkan sektor publik untuk kontekstualisasi layanan publik seperti sosial, budaya, olahraga, dan pendidikan. Kedua, pendekatan yang kritis mengenai penerapan kriteria produk, harga, dan pertukaran lainnya, yang harus dipertimbangkan secara cermat sebelum diterapkan di sektor publik. Ketiga, fokus pada relevansi dan kesesuaian alat marketing dengan dinamika organisasi dalam sektor publik.

Tujuan dan manfaat dari penerapan marketing di sektor publik, seperti yang disebutkan oleh Kotler & Lee (2017), termasuk meningkatkan pendapatan, meningkatkan pemanfaatan layanan, meningkatkan pembelian produk pemerintah, meningkatkan kepatuhan hukum masyarakat, meningkatkan kesehatan dan keamanan publik, mendorong perilaku pro lingkungan, menurunkan biaya penyelenggaraan layanan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mendapatkan dukungan masyarakat.

Dari berbagai pendapat tersebut penulis simpulkan bahwa *Marketing Sektor Publik*, atau pemasaran di lingkungan organisasi pemerintah pada prinsipnya merupakan pendekatan yang digunakan dalam rangka meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan organisasi publik. Produk organisasi publik dapat berupa barang, layanan, kebijakan, program, maupun kegiatan. Produk inilah yang harus diproduksi dengan pendekatan marketing yakni dengan memahami kebutuhan dan tuntutan pelanggan (*customer*).

Dalam konteks organisasi publik, prinsip memenuhi kebutuhan pelanggan berperan penting dalam meningkatkan kualitas produk yang disediakan kepada masyarakat, organisasi lain, atau bahkan unit internal organisasi sebagai konsumen. Dengan meningkatnya kualitas tersebut, kinerja organisasi publik dapat ditingkatkan, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan publik terhadap organisasi tersebut. Hal ini mengindikasikan peningkatan dalam akuntabilitas organisasi di sektor publik.

Di sektor privat, kepuasan konsumen menjadi faktor krusial bagi kelangsungan hidup perusahaan. Kepuasan konsumen adalah evaluasi emosional yang terjadi setelah pembelian, yang bisa berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, atau kesenangan (Lovelock dalam Indrasari, 2019). Oliver dalam Peter dan Olson (Indrasari, 2019) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan adalah ringkasan kondisi psikologis yang muncul ketika harapan pelanggan tidak sesuai dengan pengalaman mereka terhadap produk atau jasa tersebut. Westbrook & Reilly (Tjiptono, 2005) juga mengemukakan bahwa kepuasan konsumen adalah tanggapan emosional terhadap pengalaman yang terkait dengan produk atau layanan yang dibeli.

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan definisi kepuasan konsumen, yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya.

Metode pengukuran kepuasan pelanggan yang dikenal sebagai Net Promoter Score (NPS) dikembangkan oleh Fred Reichheld dalam bukunya 'The Ultimate Question'. NPS digunakan untuk mengukur sejauh mana pelanggan atau pengguna layanan publik bersedia merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain.

Nilai NPS juga digunakan untuk membandingkan tingkat loyalitas konsumen antara perusahaan atau merek yang berbeda (Tjiptono, 2005).

NPS dihitung dengan mengurangi persentase detraktor dari persentase promotor, yang disajikan dalam format yang mudah dipahami. Metode ini hanya memerlukan satu pertanyaan tunggal kepada pelanggan, yaitu "Seberapa besar kemauan Anda merekomendasikan produk X kepada teman atau kolega Anda?". Respon pelanggan dinilai dalam rentang skor 0-10, di mana skor 9-10 menunjukkan promotor, 7-8 menunjukkan passive, dan 0-6 menunjukkan detractor. NPS adalah metode yang sederhana namun efektif untuk evaluasi dan perbaikan kualitas layanan, termasuk dalam konteks meningkatkan kualitas layanan publik berbasis elektronik (E-S-Quality) guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah.

Pendekatan pemasaran dalam meningkatkan standar kualitas layanan juga dapat berkontribusi dalam mencapai tujuan organisasi sektor publik dan meningkatkan kepuasan yang menjadi harapan masyarakat.

Penelitian tentang kualitas layanan elektronik telah banyak dilakukan baik dalam konteks negara maju maupun di Indonesia. Kebaruan penelitian yang dibangun pada penelitian ini mengacu pada celah penelitian yang belum dilakukan di Indonesia, sehingga perlu dijelaskan secara singkat studi terdahulu tentang *E-S-Qual* pada sektor publik di Indonesia.

Beberapa penelitian terdahulu dengan tema layanan publik elektronik antara lain; pertama penelitian Akbar & Djatmiko (2016) yang menginvestigasi dampak E-S-Qual terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen (e-customer loyalty) dalam konteks aktivitas belanja online di situs Lazada. Studi ini mengevaluasi penggunaan situs berdasarkan transaksi dan kunjungan anggota. Hasil penelitian menunjukkan hubungan positif signifikan antara E-S-Qual dan e-customer loyalty, yang mengindikasikan bahwa loyalitas konsumen dapat meningkat melalui pengalaman positif dalam bisnis elektronik.

Kedua penelitian Komara (2013) yang mengkaji dampak E-S-Qual dan *e-recovery service quality* terhadap *e-satisfaction* dan *e-loyalty* konsumen dalam konteks penggunaan layanan maskapai penerbangan Air Asia. Studi ini melibatkan 349 responden dari komunitas backpacker dunia. Temuan penelitian menyarankan

perlunya peningkatan dalam kualitas e-recovery service untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan loyalitas mereka.

Sementara sejumlah penelitian tentang marketing dalam sektor publik juga telah dilakukan, seperti yang dilaporkan oleh Bistra Vassileva (2021) dari Universitas Varna, Bulgaria. Penelitian ini mengungkapkan tantangan yang dihadapi oleh manajemen pemasaran UMKM di Bulgaria dalam era digital, seperti kurangnya minat terhadap pemasaran digital disebabkan oleh kendala biaya dan investasi. Penelitian lainnya oleh Wioletta Wereda dan Jacek Wozniak dari Universitas Teknologi Militer, Warszawa, Polandia, yang menyoroti bagaimana perusahaan teknologi mengelola komunikasi dengan pelanggan (klien 4.0) dan membangun relasi melalui media sosial untuk inovasi perusahaan. Lalu di Rumania, Grigorescu (2010) mengungkapkan bahwa sektor publik mengakui pentingnya pemasaran kebijakan publik, dengan sebagian besar responden dari pejabat dan staf sektor publik menyoroti perlunya integrasi pemasaran dengan fungsi penelitian & pengembangan, perencanaan, dan keuangan.

Sementara penelitian tentang kepuasan pelanggan melalui pengukuran loyalitas dengan menggunakan metode *Net Promoter Score (NPS)* dilakukan oleh Situmorang (2016). Situmorang melakukan penelitian tentang Pengukuran Loyalitas Pelanggan terhadap Produk-Produk Brand Indonesia di kalangan konsumen kelas menengah Kota Medan menggunakan metode *Net Promoter Score (NPS)*. Penelitian ini fokus pada pengalaman pelanggan melalui titik sentuh dengan merek yang diteliti, dengan sampel sebanyak 125 responden. Data sekunder dari buku, majalah, dan literatur digunakan sebagai pendukung analisis. Pendekatan yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif.

Finalia (2020) juga melakukan penelitian dengan menggunakan metode *Net Promoter Score (NPS)*, dia mengukur loyalitas konsumen generasi millennial di Kota Malang terhadap platform belanja digital (Market Place). Penelitian ini menggunakan pendekatan survei kuantitatif dengan instrumen kuisioner, melibatkan 500 responden generasi millennial yang menggunakan platform digital.

Hasil penelitian Finalia menunjukkan bahwa platform Shopee dan Grab mendapatkan kategori "sangat loyal" karena pelayanan yang baik, website yang *user-friendly*, dan keselamatan dalam penggunaannya. Sementara itu, platform

seperti Tokopedia, Gopay, Traveloka, Klik Indomaret, dan Gojek mendapatkan kategori "loyal" karena promo yang banyak ditawarkan, kualitas pelayanan yang baik, barang yang sesuai dengan harapan, dan rasa aman dalam penggunaannya. Di sisi lain, platform seperti Lazada, Bukalapak, Blibli.com, Transmart Carrefour, Zalora, dan Tiket.com mendapatkan kategori "tidak loyal" karena masalah seperti kesulitan menggunakan portal, biaya pengiriman yang tidak sesuai, dan pelayanan yang kurang memuaskan.

Beberapa studi mengenai E-S-Qual, pemasaran di sektor publik, dan pengukuran kepuasan menggunakan *Net Promoter Score (NPS)* umumnya lebih banyak dilakukan dalam konteks sektor swasta yang mengutamakan keuntungan. Sebaliknya, penelitian dalam konteks sektor publik masih terbatas. Hal ini disebabkan karena tujuan, *output*, dan *outcome* layanan dalam sektor publik seringkali tidak terdefinisikan dengan jelas, ambigu, sulit diukur, dan sering kali terpengaruh oleh campur tangan manajemen (Kearsey & Varey, 1998, dalam Merjanti, 2020).

Meski demikian, penelitian yang memfokuskan pada tiga variabel tersebut penting dilakukan karena layanan digital dalam sektor publik memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas layanan, memperluas jangkauan layanan, serta mengurangi biaya. Oleh karena itu, evaluasi terhadap layanan digital dalam sektor publik perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan juga untuk meningkatkan kesadaran serta tanggung jawab baik dari internal maupun eksternal organisasi publik dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik mengangkat tema penelitian dengan judul ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Pemasaran Sektor Publik Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ogan Komering Ilir.***

## 1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas permasalahan yang akan dibahas dalam proposal tesis ini adalah sebagai berikut :

- 1) Sejauh mana tingkat kepuasan pengguna sistem perizinan berusaha berbasis risiko pada Dinas Perizinan dan Penanaman Modal dan Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir.
- 2) Sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan elektronik yang disusun dari dimensi *fulfilment, system availability, privacy* dan variabel pemasaran sektor publik yang disusun dari dimensi *produk, price, place* serta *promotion* secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem perizinan berusaha berbasis risiko pada Dinas Perizinan dan Penanaman Modal dan Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir.
- 3) Sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan elektronik yang disusun dari dimensi *fulfilment, system availability, privacy* dan variabel pemasaran sektor publik yang disusun dari dimensi *produk, price, place* serta *promotion* secara simultan terhadap kepuasan pengguna sistem perizinan berusaha berbasis risiko pada Dinas Perizinan dan Penanaman Modal dan Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir.

## 1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan permasalahan diatas maka tujuan penulisan tesis ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pengguna sistem perizinan berusaha berbasis risiko pada Dinas Perizinan dan Penanaman Modal dan Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir.
- 2) Untuk menguji dan menjelaskan pengaruh variabel kualitas pelayanan elektronik yang disusun dari dimensi *fulfilment, system availability, privacy* dan variabel pemasaran sektor publik yang disusun dari dimensi *produk, price, place* serta *promotion* secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem perizinan berusaha berbasis risiko pada Dinas Perizinan dan Penanaman Modal dan Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir.



- 3) Untuk menguji dan menjelaskan pengaruh variabel kualitas pelayanan elektronik yang disusun dari dimensi *fulfilment*, *system availability*, *privacy* dan variabel pemasaran sektor publik yang disusun dari dimensi *produk*, *price*, *place* serta *promotion* secara simultan terhadap kepuasan pengguna sistem perizinan berusaha berbasis risiko pada Dinas Perizinan dan Penanaman Modal dan Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan oleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Manfaat Teoritis

Secara Teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan pengetahuan baru serta referensi proses akademik bagi penelitian lainnya khususnya terkait tema pelayanan publik berbasis elektronik.

- 2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi, masukan bagi implementator kebijakan dalam menyediakan layanan publik berbasis elektronik, yaitu terkait standar, kualitas hingga kepuasan penerima layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Djatmiko (2016), *Pengaruh E-S-Qual terhadap kepuasan konsumen terhadap aktivitas belanja online dan loyalitas konsumen (e-customer loyalty) pada situs belanja online Lazada*. Jurnal Penelitian Ekonomi, Volume 19 Issue 02, Juli 2022
- Arikunto, S., (2006). *Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi 6*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- BPS OKI, (2021), *Ogan Komering Ilir dalam Angka*, Kayuagung
- Chang, H. H., dan Wang, H. W. (2011). The Moderating effect of customer perceived value on online shopping behavior, *Online information reviews* 35 (3): 333-359
- Budiarno, Udayana, Ningsih, (2022), *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi Volume 19 Issue 02, Juli 2022.
- Song Wei, Zhang Xue He, Muhammad Naeem Anjum. *Analyzing Public Sector Marketing in China: A Case Study from Anhui Province Advances in Social Sciences Research concept in the context of the 21st century*
- Cresswell, Jhon W. (2008). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295, 336
- Desrianto, Afridola (2020). *Pengaruh Lokasi dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Coffe Town Bakery di Kota Batam*, Jurnal Emba Vol.8 No 1 Februari 2020, Hal. 2020-2023
- Dewi, Kumala, (2019), *Analisis Pengaruh E-service quality terhadap Kepuasan Masyarakat yang Menggunakan Aplikasi OSS RB(Survey pada Masyarakat Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang*. Universitas Brawijaya **DoI**:10.14738/assrj.26.1210.!

- Drummond, Graeme; John Ensor; and Ruth Ashford. (2008). *Strategic Marketing: Planning and Control*. Third edition. Elsevier Ltd.
- Dwiyanto, Agus dkk, (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan E-Customer Loyalty Pada Lazada.co.id*. *e-Proceeding of Management* : Vol.3, No.1 *Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*, Addison-Wesley
- Eka Satya, Venty (2018). *Strategi Indonesia Menghadapi Industri 4.0*. *Jurnal Ekonomi*, Vol. X, No. 09/1/Puslit/Mei/2018. <https://www.bikinpabrik.id/>
- Fatikasari (2018), *Pengaruh Persepsi Keamanan, Persepsi Privasi dan Brand Awareness terhadap Kepercayaan Konsumen Online dengan Kepuasan sebagai variabel mediasi* (Studi pada Pengguna Media Sosial Instagram di Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia Edisi 2 Tahun 2018*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Fernanda (2018). *Analisis Faktor-Faktor Pengambilan Keputusan Pemilihan Kepala Daerah Semarang*: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fernandez, Manuel Antonio., Villacanas Marin. (2021). *Public Sector Marketing 4.0: A for assessing electronic service quality*. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- Fuciu, Dumitrescu. (2018). *From marketing 1.0 to marketing 4.0 – the evolution of the marketing concept in the context of the 21st century*. *4.0: The Case Study of Innovative Enterprises in Poland*. Institute of Organization
- Gasperz, V., (1994). *Manajemen Kualitas*, Gramedia, Jakarta.
- Ghozali, I. (2016) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartati Sri, Nurdin Ismail. (2014). *Metodelogi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendikia. Surabaya Indonesia,
- Indrasari, (2000). *Pengukuran Loyalitas Konsumen Menggunakan Metode Net Promoter Skor pada Perusahaan Flatform Digital*. Universitas Islam Negeri Malang.
- Irawan, Bambang (2015). *E-Government Sebagai Bentuk Baru Dalam Pelayanan Publik*: Universitas Padjajaran. Bandung.

- Isnan, Sutopo (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Reservation Tiket terhadap kepuasan pelanggan (Studi Kasus pada PT Kereta Api Indonesia Daop Semarang*. Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi 11 (2014) Juni 12-22 <https://ejournal.undip.ac.id/indeks.php/smo> Journal–Vol.2, No.6 Publication Date: June 25, 2015
- Kadji, Yulianto. *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik, Kepemimpinan dan Perilaku Birokrasi*. UNG Press. Gorontalo
- Kartasasmita, (1996). *Perilaku Organisasi*, Sinar Baru Algesindo, Bandung.
- Komara, A. T. (2013). *Pengaruh E-service quality Dan E-Recovery Service Quality Kontrol Birokrasi Pada Era Digital*. Jurnal Ekonomi Vol-5. Publication dat: 8 Mei 2013.
- Kotler, Philip dan Lee Nancy (2007). *Pemasaran di Sektor Publik Panduan Praktis untuk Meningkatkan Kinerja Pemerintah*. Macanan Jaya Cemerlang. Jakarta.
- Kotler, Philip, Gary Armstrong, John Saunders, Veronica Wong. (1999). *Principles of Marketing*. Second European Edition. Prentice Hall Inc.
- Kristiadi, J. B. (1994). *Administrasi Manajemen Pembangunan*. LAN, Jakarta
- Laitinen, M. A. (2018). *Net Promoter Score as Indicator of Library Customers' Perception*. *Journal of Library Administration*, 58(4), 394–406. <https://doi.org/10.1080/01930826.2018.1448655>
- Laksono, Wijoyo, Perdana Kusuma (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pengguna My Telkomsel dengan Menggunakan Model E-Service Quality dan E-Recovery Service Quality (Studi Kasus: Pengguna Aplikasi My Telkomsel Malang*. Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Komputer vol. 4, No 2, Februari 2020. Hlm: 541-549
- Laurent, F. (2016). *Pengaruh E-service quality terhadap Loyalitas Pelanggan Gojek*.
- Loadi. (2020). *Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grapari Telkomsel*. Manajemen Universitas Panca Marga. Jakarta

- Marin, Marcos. (2021). *Management of Shocking Global Crises: The Use of Public Marketing 4.0 within a Social Responsibility and Sustainability Approach*.
- Margono, Arifin, (2003). *Pelayanan Kependudukan Masyarakat*, Penerbit Buana Ilmu, measuring e-government service quality. *International Journal of U-and e-Service*,
- Moenir, H.A.S., (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Nurdin, Hartati, (2019). *Metodologi Penelitian Sosial, Media*. Sahabat Cendekia, Surabaya Óbuda University Bulgaria. e-Bulletin. Vol. 7. No. 1.
- Osborne, David dan Ted Gaebler, (1992). *Reinventing Government : How The How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector (Plume)*. Penguin Publishing Group
- Parasuraman, & Malhotra, A. (2000). *A Conceptual Framework for Understanding e-Service Penerbangan*. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 7(2), 105–115.
- Parasuraman, A. ., Malhotra, A., & Zeithaml, V. . (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale Retrieved from <https://cdr.lib.unc.edu/concern/articles/4x51hm21q>
- Pratama (2021). *Evaluasi Usability Website Pemerintah Kota Jambi Menggunakan System Usability Scale*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(8), 60–67.
- Proctor, Tony. (2007). *Public Sector Marketing*. Prentice Hall. Publik. Gadjahmada University Press, Yogyakarta.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Speti. (2009). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Jakarta
- Russell, Edward. (2010). *The Fundamentals of Marketing*. AVA Publishing SA
- Sabiote, C. M. Frias D. M & Castaneda J. A. (2011). E-Service Quality as Antecedent to E-Satisfaction: The Moderating Effect of Culture. *Online Information Review* 36 (2): 157-174

- Sari, Finalia; (2020), "*Pengukuran Loyalitas Konsumen dengan Menggunakan Metode Net Promoter Score pada Perusahaan Platform Digital,*" Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
- Sheng, T., dan Liu, C (2010). An Empirical Study on The Effect of E-Service Quality on Online Customer Satisfaction and Loyalty. *Nankai Business Review International*. 1 (3) : 273-283
- Siagian, Sondang P. 197. *Patologi Birokrasi – Analisis Identifikasi dan Terapinya*. Ghalia Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Paradigma*, Vol. 4 No.3, Desember 2015.
- Simarmata (2019). *Tingkat Kepuasan Nasabah Dengan Net Promoter Score Pada PT BPD Jawa Barat dan Banten Tbk. Cabang Medan*. . *Jurnal Ekonomi*, Vol. 4 No.3, Desember 2015.
- Siswidiyanto, Siti Rochmah, dan Fahmi Reza, 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik*, Volume I, p. 98
- Situmorang, (2012). *Bisnis Konsep dan Kasus*. Medan. USU Press
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung
- Supranto, Johannes dan Limakrisna Nandan. 2010. *Pemasaran untuk Pemimpin Sektor Publik dan Organisasi Nirlaba yang Visioner*. Salemba Empat. Jakarta.
- Taufiqurrahman dan Satisfi, Evi, (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ Press. Tangerang Selatan
- Tjiptono, Fandy., dan Chandra, Gregorius. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi 3).
- Tjiptono. F (2004). *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Yogyakarta
- Ummasyroh, Firdaus, Andriyani. (2019). Penerapan Marketing 4.0 dan Pengaruhnya Terhadap Keberhasilan Kegiatan Promosi Pemasaran Politeknik Negeri Sriwijaya. P-ISSN : 2579-969X ; E-ISSN : 2622-7940.

- Vassileva. (2017), *Marketing 4.0: How Technologies Transform Marketing Organization*. for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- Wanodya. (2015). Marketing Mix Dalam Sektor Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Tangerang. Program Pascasarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Politik (FISIP). Universitas Padjajaran
- Widya, Elisabet (2022), Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna E-Commerce di Kalimantan Barat. *Jurnal Business and Economics Conference in Utilization Technology Magelang*
- Waliulu, (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pemerintahan di Kantor Kecamatan Teluk Ambon*. Unhas Press. Ambon
- Wareda, Wo'zniak (2019). *Building Relationship Between with costumer 4.0 in the era of Marketing 4.0 : The Case Study of Innovative Enterprises in Poland*. Institute of Organization and Magement, Military Studi of Technology in Warsawa Poland
- Waryama. (2018) *Pemanfaatan Digital Marketing dalam Promosi Wisata pada Era Industri 4.0*. *Jurnal Pariwisata Budaya*, Volume 3, Nomor 2, Tahun 2018. Halaman 81-92
- Widya, Elisabet, (2022), *Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Pengguna E-Commerce di Kalimantan Barat*. *Jurnal Business and Economic Conference in Ultization Technology*. Magelang.
- Xue He, Zhang, Neem (2015) *Analiyzing Public Sector Marketing in China: A Case Study form Anhui Province*. *Advances in Social Sciences Research Journal Vol. 2 No. 6 Publication date: June 25, 2015. DoI: 10.1478/assrj 26.1210*

**Internet:**

<https://nasional.kompas.com/read/2021/08/09/10511511/ri-peringkat-73-kemudahan-berusaha->

<https://tirto.id/dua-sisi-fenomena-memviralkan-pejabat-publik-jelang-pemilu-2024-gFeP>

Indonesia.Go.Id. 2021. “- Menggenjot Peringkat Kemudahan Berusaha Di Indonesia.” Retrieved September 2, 2021 (<https://indonesia.go.id/kategori/indonesia-dalam-angka/2670/menggenjot-peringkat-kemudahan-berusaha-di-indonesia>). Databoks. 2021. “Kontribusi UMKM Terhadap Ekonomi Terus Meningkat | Databoks.” 1–2. Retrieved September 4, 2021 (<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/08/13/kontribusi-umkm-terhadap-ekonomi-terus-meningkat>).

Noviantoro Rico (2024) <https://tirto.id/dua-sisi-fenomena-memviralkan-pejabat-publik-jelang-pemilu-gFeP>

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/12/15/ini-perkembangan-rasio-wirusaha-indonesia-sampai-2023>

### **Peraturan-Peraturan :**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja

Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Peraturan Daerah Nomor 01 Tahun 2019 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Kabupaten Ogan Komering Ilir



Peraturan Daerah Nomor 01 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Kabupaten Ogan Komering Ilir

Peraturan Bupati Ogan Komering Ilir Nomor 34 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ilir