

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Inovasi

Inovasi merupakan sebuah penemuan terbaru yang sebelumnya belum pernah ada pada suatu gagasan, ide, metode, atau alat yang diterapkan untuk menunjang perkembangan suatu gagasan, ide, metode, atau alat untuk mendapatkan suatu produk baru yang lebih baik dari produk sebelumnya. Inovasi bukan merupakan suatu proses yang sekali jadi, namun melalui beberapa tahapan sehingga menghasilkan sesuatu yang baru yang dapat diterapkan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik. Istilah inovasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal baru, pembaharuan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya.

Undang-Undang No. 18 tahun 2002 pasal 1 menyebutkan, bahwa inovasi merupakan suatu kegiatan penelitian, pengembangan, dan atau perekayasaan yang mempunyai tujuan untuk mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan sebuah ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam suatu produk atau proses produksi.

Inovasi dalam suatu kebijakan sebenarnya bukan merupakan hal yang baru. Para pembuat kebijakan sebelumnya selalu memiliki inovasi-inovasi yang cemerlang untuk memperbaharuinya demi tercapainya

kebijakan yang baru, yang dapat memberikan efek yang lebih baik dari kebijakan sebelumnya. Kebijakan merupakan segala sesuatu yang dibuat pemerintah untuk mengatur kehidupan masyarakat, yang harus ditaati oleh semua warga dan apabila dilanggarakan mendapatkan sanksi sesuai yang telah ditentukan. Tujuan dengan adanya kebijakan adalah untuk mencapai sesuatu sasaran yang akan dituju, serta dapat bermanfaat bagi seluruh warga. Selain itu, kebijakan juga dapat bermanfaat untuk mengatasi suatu hambatan atau masalah yang terjadi dalam kehidupan warga.

Disebutkan dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah pasal 1 angka 4 bahwa, otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Konsep otonomi daerah ini dijadikan acuan dalam hukum penanaman modal yaitu pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2007 pasal 1 angka 11, yang merupakan pembaharuan dari Undang-undang No. 1 Tahun 1967 tentang Penanaman Modal Asing dan Undang-Undang No. 6 Tahun 1968 tentang Penanaman Modal Dalam Negeri. Undang-undang tersebut perlu diperbaharui karena sudah tidak sesuai dengan kebutuhan percepatan perkembangan perekonomian dan pembangunan hukum nasional, khususnya di bidang penanaman modal (UU No. 25 Tahun 2007 huruf e).

Antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah harus menjalin koordinasi yang baik dalam rangka mengembangkan peluang potensi

daerah yang menjadi poin penting bagi penanaman modal, baik dalam urusan mengukur kemampuan daerah dalam melakukan penanaman modal ataupun urusan surat menyurat yang melibatkan pemerintah terkait penanaman modal. Selain itu, antara potensi daerah dan koordinasi juga harus dapat dijadikan saran dalam pengelolaan keuangan daerah terkait dengan pendapatan asli daerah (PAD) dalam konteks APBD. Untuk mempercepat pembangunan yang juga akan meningkatkan kesejahteraan rakyat pemerintah daerah harus melakukan inovasi, baik dalam inovasi dalam bidang organisasi ataupun bidang kelembagaan. Melalui pemberdayaan masyarakat dan peran masyarakat akan meningkatkan daya saing daerah.

a. Level Inovasi

Salah satu aspek penting dalam kajian inovasi adalah level inovasi, level inovasi ini mencerminkan seberapa besarnya dampak yang ditimbulkan dengan adanya inovasi tersebut. Muluk (2008) mengkategorikan level inovasi menjadi dari tiga level yaitu:

1) Inovasi Intelektual

Inovasi inkremental adalah inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang sudah diperbaharui. Pada umumnya inovasi yang berada dalam level ini sangat sedikit membawa perubahan terhadap hubungan keorganisasian dan struktur organisasi. Namun, inovasi inkremental

ini memiliki peran yang sangat penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat melakukan perubahan walaupun perubahan yang kecil setidaknya dapat diterapkan secara terus-menerus, dan akan mendukung pelayanan yang responsive terhadap kebutuhan lokal dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*).

2) Inovasi Radikal

Inovasi radikal merupakan inovasi yang dapat menimbulkan perubahan mendasar dalam suatu pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan publik. Inovasi radikal sangat jarang diterapkan karena inovasi macam ini membutuhkan dukungan yang besar dari politik, karena inovasi ini menimbulkan resiko yang sangat besar. Namun inovasi radikal ini juga diperlukan karena dapat membawa perbaikan yang nyata dalam sebuah kinerja pelayanan publik dan dapat memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.

3) Inovasi Transformatif atau inovasi sistemis

Inovasi transformatif merupakan inovasi yang dapat membawa suatu perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan menstransformasi semua sektor dan secara dramatis dapat mengubah keorganisasian. Namun untuk dapat memperoleh hasil yang sesuai dengan yang ditargetkan dan dapat membawa perubahan besar dalam susunan organisasi, sosial, dan budaya inovasi transformatif membutuhkan waktu yang sangat lama.

b. Kategori Inovasi

Menurut Muluk (2008) dari segi prosesnya inovasi terbagi menjadi 2 macam, yaitu:

1) Inovasi Terusan (*Sustaining Innovation*)

Inovasi Terusan merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun tetap didasarkan pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada sebelumnya.

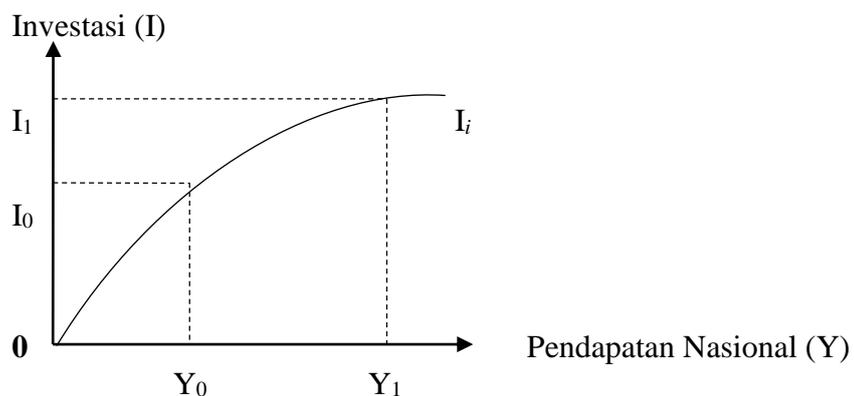
2) Inovasi Terputus (*Discontinues Innovation*)

Inovasi Terputus merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

2. Teori Investasi

Penanaman modal atau dalam bahasa Inggris adalah *investment* yang di Indonesia sering disebut dengan investasi, merupakan kegiatan membeli suatu barang-barang atau menggunakan dana untuk proses produksi dengan harapan akan mendapatkan keuntungan di masa yang akan datang. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2007 pasal 1 ayat 1 tentang Penanaman Modal, pengertian penanaman modal adalah segala bentuk kegiatan menanam modal, baik oleh penanam modal dalam negeri maupun penanam modal asing untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia.

Jika dilihat dari sudut pandang ekonomi, investasi merupakan salah satu faktor produksi. Investasi merupakan suatu tindakan membeli obligasi atau saham, suatu tindakan memanfaatkan dana yang tersedia untuk melakukan produksi guna menghasilkan pendapatan dimasa yang akan datang, dan merupakan tindakan membeli barang modal (Harjono, 2007). Dalam proses pertumbuhan ekonomi, investasi merupakan salah satu kegiatan yang sangat penting karena dengan adanya investasi akan meningkatkan pendapatan kapita per-tenaga kerja (perkapita) yang juga akan meningkatkan pendapatan nasional. Pada gambar 2.1 menjelaskan apabila terjadi kenaikan jumlah capital perkapita maka pendapatan nasional akan meningkat sehingga investasi juga meningkat.



Gambar 2.1.

Hubungan Pertumbuhan Ekonomi dan Investasi

Sumber: Mankiw (2000)

Sumber penanaman modal di Indonesia terbagi menjadi 2, yaitu Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) dan Penanaman Modal Asing (PMA). Pengertian PMDN dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2007 pasal 1 ayat 2 yaitu kegiatan menanam modal untuk melakukan usaha di

wilayah negara Republik Indonesia yang dilakukan oleh penanam modal dalam negeri dengan menggunakan modal dalam negeri. Sedangkan PMA menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2007 pasal 1 ayat 3 adalah kegiatan menanam modal untuk melakukan usaha di wilayah negara Republik Indonesia yang dilakukan oleh penanam modal asing, baik yang menggunakan modal asing sepenuhnya maupun yang berpatungan dengan penanam modal dalam negeri. Walaupun istilah antara PMDN dan PMA berbeda, namun kebijakan yang diterapkan pemerintah Indonesia untuk mengatur antar keduanya sama. Keduanya juga memiliki tujuan yang sama yaitu untuk meningkatkan kemajuan perekonomian nasional.

Tujuan penanaman modal yang tertuang dalam pasal 3 ayat 2 Undang-Undang No. 25 Tahun 2007 tentang penanaman modal, antara lain:

- a. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional;
- b. Menciptakan lapangan kerja;
- c. Meningkatkan pembangunan ekonomi berkelanjutan;
- d. Meningkatkan kemampuan daya saing dunia usaha nasional;
- e. Meningkatkan kapasitas dan kemampuan teknologi nasional;
- f. Mendorong pengembangan ekonomi kerakyatan;
- g. Mengolah ekonomi potensial menjadi kekuatan ekonomi riil dengan menggunakan dana yang berasal, baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri; dan
- h. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Selaras dengan tujuan penanaman modal yang telah disebutkan di atas pada poin a, untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional, namun untuk mencapai peningkatan pertumbuhan ekonomi nasional juga diperlukannya peningkatan pertumbuhan ekonomi regional. Maka untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukannya peraturan negara yang mengembangkan kebijakan investasi. Kebijakan investasi tersebut sebagai kegiatan yang bertujuan untuk mengatur kegiatan investasi agar terlaksana dengan efektif, efisien, dan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dari pembangunan sosial dan ekonomi masyarakat.

Secara umum investasi yang masuk ke suatu daerah baik dalam bentuk Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) atau Penanaman Modal Asing (PMA), tergantung pada daya tarik daerah tersebut serta keadaan daerah tersebut. Jadi pemerintah daerah memiliki peran yang sangat penting untuk mendatangkan para investor agar menanamkan modalnya di daerah tersebut dan dapat meningkatkan pertumbuhannya. Peran yang dapat dilakukan oleh pemerintah antara lain:

- a. Melakukan perbaikan kualitas lingkungan daerah
- b. Meningkatkan promosi dan mengembangkan pusat informasi mengenai potensi-potensi yang dimiliki daerah
- c. Menetapkan kebijakan yang dapat menjamin kepastian hukum dalam berinvestasi
- d. Meningkatkan mutu layanan pemerintahan yang menunjang pelayanan berinvestasi.

3. Sistem *Online Single Submission* (OSS)

Saat ini pemerintah sedang berupaya menarik lebih banyak minat investor untuk menanam modal di Indonesia. Berbagai cara mulai dari percepatan pembangunan infrastruktur hingga fasilitas perizinan dibenahi agar semakin banyak pelaku bisnis yang menanamkan modal di Indonesia. Salah satu cara pemerintah melakukan pembangunan fasilitas perizinan dengan mengeluarkan sistem *Online Single Submission* (OSS). *Online Single Submission* (OSS) merupakan sebuah sistem perizinan yang memanfaatkan teknologi informasi yang mengintegrasikan antara perizinan di tingkat daerah dan di tingkat pusat. Peluncuran sistem OSS ini merupakan tindak lanjut dari PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Tujuan utama sistem OSS ini adalah untuk mempermudah kegiatan usaha di Indonesia agar dapat meningkatkan penanaman modal dan berusaha. Sistem layanan OSS ini diluncurkan dalam rangka pelayanan perizinan berusaha yang berlaku di semua Lembaga, Kementrian, dan Pemerintah Daerah di seluruh Indonesia. Selama ini perizinan dilakukan melalui Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Sekarang masyarakat dapat melakukan perizinan dengan mengakses sistem OSS dimana pun dan kapan pun melalui web <https://oss.go.id/oss/>. Berikut adalah langkah-langkah proses perizinan berusaha dengan menggunakan sistem OSS:

a. Pembuatan Dan Aktifasi Akun OSS

1) Untuk Badan Usaha

a) Badan Usaha terlebih dahulu mengurus pengesahan akta pendirian atau perubahan akta melalui AHU *online*. Khusus untuk perusahaan umum, perusahaan umum daerah, badan hukum lainnya yang dimiliki oleh negara, lembaga penyiaran publik, atau badan layanan umum menggunakan dasar hukum pembentukan, peraturan pemerintah atau peraturan daerah.

b) Badan Usaha lalu melakukan pendaftaran di sistem OSS dengan memasukan Nomor Induk Kependudukan (NIK) Penanggung Jawab Badan Usaha atau Direktur Utama dan beberapa informasi lainnya pada form registrasi yang tersedia. Dalam hal proses pengurusan perizinan dilakukan oleh pihak lain seperti Konsultan Hukum dan Notaris, maka data yang diisikan kedalam Form Registrasi adalah data Penanggungjawab Badan Usaha/Perusahaan. Khusus untuk Badan Usaha/Perusahaan disarankan menggunakan email perusahaan untuk aktivasi akun.

c) Sistem OSS akan mengirimkan 2 (dua) email ke Badan Usaha untuk registrasi dan verifikasi akun OSS. Email verifikasi berisi *user-ID* dan *password* sementara yang bisa digunakan untuk *log-in* sistem OSS.

2) Untuk Perorangan

a) Pelaku usaha perorangan mengakses OSS dengan menginput Nomor Identitas Kependudukan (NIK) dan beberapa informasi lainnya pada Form Registrasi yang tersedia.

b) Sistem OSS akan mengirimkan 2 (dua) email ke pelaku usaha perorangan untuk registrasi dan verifikasi akun OSS. Email verifikasi berisi *user-ID* dan *password* sementara yang bisa digunakan untuk *log-in* sistem OSS.

b. Pendaftaran untuk Memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Dokumen Lainnya

1) Nomor Induk Berusaha (NIB) adalah identitas pelaku usaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS setelah Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran. NIB sekaligus berlaku sebagai:

a) Tanda Daftar Perusahaan (TDP).

b) Angka Pengenal Impor (API), jika pelaku usaha akan melakukan kegiatan impor.

c) Akses Kepabeanan, jika pelaku usaha akan melakukan kegiatan ekspor dan/atau impor.

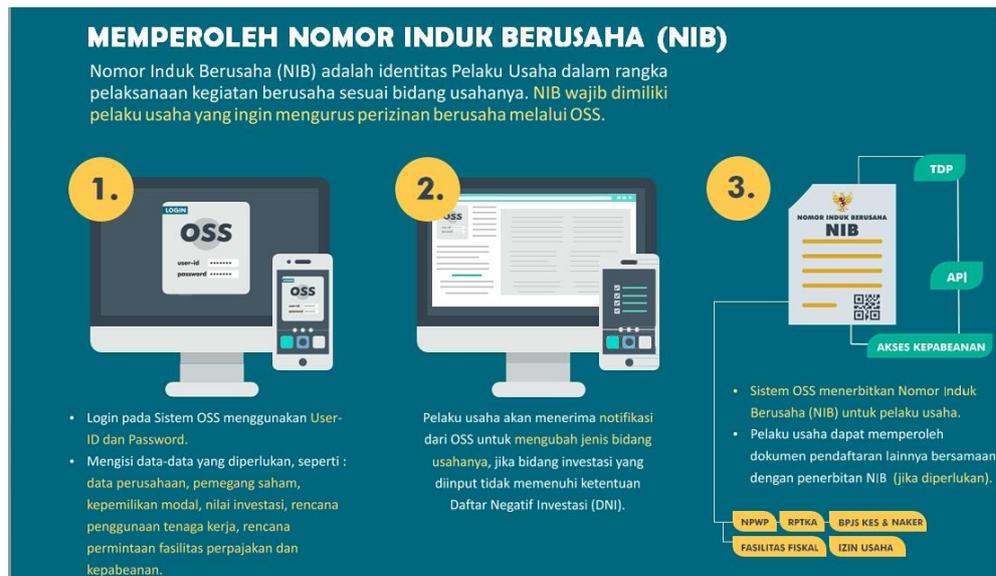
2) NIB wajib dimiliki pelaku usaha yang ingin mengurus perizinan berusaha melalui OSS, baik usaha baru maupun usaha yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS.

3) Pelaku usaha dapat memperoleh dokumen pendaftaran lainnya saat pendaftaran NIB, yaitu:

- a) NPWP Badan atau Perorangan, jika pelaku usaha belum memiliki.
 - b) Surat Pengesahan Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA).
 - c) Bukti Pendaftaran Kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan.
 - d) Notifikasi kelayakan untuk memperoleh fasilitas fiskal dan/atau,
 - e) Izin Usaha, misalnya untuk izin usaha di sektor perdagangan (Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)).
- 4) Langkah-langkah untuk memperoleh NIB
- a) *Log-in* pada sistem OSS.
 - b) Mengisi data-data yang diperlukan, seperti: data perusahaan, pemegang saham, kepemilikan modal, nilai investasi dan rencana penggunaan tenaga kerja, termasuk tenaga kerja asing. Tenaga kerja asing. Jika pelaku usaha menggunakan tenaga kerja asing, maka pelaku usaha akan menyetujui pernyataan penunjukan tenaga kerja pendamping serta akan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan (sesuai PERPRES 20/2018) atau dengan *output* surat pernyataan.
 - c) Mengisi informasi bidang usaha yang sesuai dengan 5 digit Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI), selain informasi KBLI 2 *digit* yang telah tersedia dari AHU. Pelaku usaha juga harus memasukan informasi uraian bidang usaha.

- d) Memberikan tanda *checklist* sebagai bukti persetujuan pernyataan mengenai kebenaran dan keabsahan data yang dimasukkan (*disclaimer*).
- e) Mendapatkan NIB dan dokumen pendaftaran lainnya.

Secara lebih sederhana dapat dilihat dari gambar beriku ini:



Sumber: Website OSS (<https://oss.go.id/oss/>)

Gambar 2.2.

Langkah-langkah Memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB)

4. Pelayanan Publik

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan suatu usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk

memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Atik dan Ratminto 2005).

Menurut Tjiptono (2004) dalam suatu pelayanan harus memuat beberapa aspek berikut:

- a. *Intangibility*, yaitu tidak memiliki wujud yang nyata.
- b. *Inseparability*, yaitu bersifat melayani dahulu baru mendapatkan hasil atau dalam arti menjual dahulu baru memakai dan di produksi bersama-sama.
- c. *Variability*, yaitu memiliki beragam macam bentuk, kualitas, jenis, dan variasi.
- d. *Perishability*, yaitu termasuk jenis komoditas.

Pelayanan publik merupakan suatu pemberian layanan untuk memenuhi kebutuhan atau keperluan seseorang yang memiliki kepentingan pada suatu organisasi, yang sesuai dengan aturan serta tata cara yang telah berlaku. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63/KEP/7/2003, dalam menyelenggarakan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan dan dapat dijadikan jaminan kepastian untuk

penerima layanan. Standar pelayanan bersifat wajib ditaati baik bagi pemberi pelayanan ataupun penerima pelayanan. Standar pelayanan harus minimal meliputi poin di bawah ini:

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu Pelayanan
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan
- e. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan
- f. Sarana dan Prasarana

Tujuan utama dari pelayanan publik menurut Sinambela (2010) adalah untuk memuaskan masyarakat, maka untuk mencapai tujuan tersebut kualitas pelayanan yang diberikan harus prima dan mencakup beberapa hal berikut:

- a. Transparan

Pelayanan yang diberikan dapat diakses oleh semua masyarakat yang berkepentingan serta membutuhkan pelayanan tersebut, mudah dimengerti, dan bersifat terbuka untuk semua kalangan masyarakat.

- b. Akuntabilitas

Pelayanan tersebut harus bisa dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

c. Kondisional

Pelayanan yang diberikan tetap berprinsip pada efektivitas dan efisiensi, selain itu pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kemampuan serta kondisi penerima pelayanan dan pemberi pelayanan.

d. Partisipatif

Pelayanan yang diberikan penyelenggara harus memperhatikan aspirasi dari masyarakat, dapat memenuhi kebutuhan, dan harapan masyarakat serta dapat mendorong masyarakat turut serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

e. Kesamaan Hak

Dalam proses pelayanan tidak boleh memberda-bedakan aspek agama, ras, suku, status sosial, dan golongan. Semua penerima pelayanan dianggap sama rata.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan harus tetap mempertimbangkan aspek keseimbangan atau keadilan bagi penerima pelayanan publik dan pemberi pelayanan publik.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Parasuraman (1988), dimensi dalam kualitas pelayanan publik terbagi menjadi 5, yaitu:

a. *Tangibles*

Merupakan bukti fisik yang nyata yang dapat dilihat, antara lain meliputi fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik.

b. Reliability

Reliabilitas merupakan kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan sebelumnya secara akurat dan andal.

c. Responsiveness

Daya tanggap, merupakan kemampuan untuk melayani atau membantu pelanggan dalam menyediakan pelayanan secara tangkas dan ikhlas.

d. Assurance

Jaminan, merupakan suatu pengetahuan dan adab penyelenggara pelayanan serta kemampuan mereka dalam memberikan rasa kepercayaan terhadap pelanggan.

e. Empathy

Empati, merupakan kemampuan yang memberikan perhatian oleh penyelenggara pelayanan yang berasal dari diri sendiri kepada pelanggan.

Namun kualitas pelayanan publik yang baik tidak hanya mengacu pada poin-poin di atas, akan tetapi bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan tersebut hingga sampai ke masyarakat sebagai pelanggan dengan baik dan dapat membantu kepentingan masyarakat sebagai pelanggan atau penerima pelayanan publik. Masih ada aspek kemudahan, keadilan, kecepatan, dan ketepatan yang dijadikan tolak ukur kualitas pelayanan publik yang baik.

B. Hasil Penelitian Terdahulu

Telah banyak penelitian terdahulu yang membahas mengenai inovasi pelayanan publik, namun penelitian-penelitian tersebut menggunakan variabel-variabel dan metode yang berbeda. Pada penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelum-sebelumnya, karena penelitian terdahulu hanya menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Selain itu, pada penelitian ini memfokuskan terhadap pengaruh inovasi kebijakan *Online Single Submission* (OSS) terhadap daya tarik investasi. Adapun penelitian-penelitian terdahulunya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

TABEL 2.1

Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis	Judul	Metode Analisis	Dimensi	Hasil Temuan
1.	Achmad Dwiky Kurniawan (2015)	Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan)	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan dengan teknik triangulasi untuk menguji keabsahan data.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible</i> (bukti fisik) 2. <i>Reliability</i> (reliabilitas) 3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 4. <i>Assurance</i> (jaminan) 5. <i>Emphaty</i> (empati) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas pelayanan dari indikator <i>assurance</i> (jaminan) dinilai sangat baik. Karena petuas telah memberikan kepercayaan kepada pemohon SIUP dengan cara pemberian pelayanan sesuai prosedur, tidak berbelit-belit, dan biaya yang pasti. 2. Kualitas pelayanan dari indikator bukti fisik (<i>tangibles</i>), kehandalan (<i>reliability</i>), empati (<i>emphaty</i>) dinilai sudah baik. 3. Kualitas pelayanan dari indikator daya tanggap (<i>responsiveness</i>) cukup baik. 4. Dengan adanya inovasi pelayanan publik berhasil meningkatkan minat masyarakat untuk melakukan izin usaha.
2.	Suparno (2017)	Inovasi Daerah Untuk Meningkatkan Iklim Investasi	Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transparansi 2. Akuntabilitas 3. Profesionalisme petugas 4. Inovasi 5. Penerapan TIK 	Dengan adanya inovasi daerah seperti pembaharuan kebijakan dan peraturan dalam investasi serta penerapan pelayanan terpadu satu pintu, terbukti dapat meningkatkan iklim investasi pada suatu daerah. Setiap kebijakan daerah, akan lebih efektif apabila ada payung hukum yang kuat. Terkait dengan kebijakan memfasilitasi percepatan peningkatan nilai investasi juga memerlukan payung hukum, dalam hal ini

No.	Nama Penulis	Judul	Metode Analisis	Dimensi	Hasil Temuan
					dalam bentuk Peraturan Daerah.
3.	Nor Khalimah, Dra. Puji Astuti M.Si, Supratiwi S.Sos,M.Si (2013)	Implikasi Penerapan Online Single Submission Pelayanan Perizinan Terpadu Terhadap Meningkatnya Iklim Investasi Di Kabupaten Kudus	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible</i> (bukti fisik) 2. <i>Reliability</i> (reliabilitas) 3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 4. <i>Assurance</i> (jaminan) 5. <i>Emphaty</i> (empati) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerapan <i>Online Single Submission</i> dalam pelayanan perizinan terpadu Kabupaten Kudus dikatakan berhasil dijalankan sesuai Standar Pelayanan Minimal 2. Dengan diterapkan <i>Online Single Submission</i> sangat mempermudah para pengusaha untuk mengurus kelengkapan surat seperti SIUP dan TDP. 3. Dengan di terapkannya sistem <i>Online Single Submission</i> investasi di Kabupaten Kudus mengalami pengingkatan.
4.	Sri Lestari Rahayu (2013)	Penyelenggaraan Perizinan Melalui Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Online Single Submission) Dalam Rangka Meningkatkan Investasi (Studi di Kota Surakarta)	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan teknik analisis data dengan <i>theoretical interpretation</i> .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimalisasi dan penggabungan izin 2. Pembatasan prosedur 3. Empati terhadap konsumen 4. Kejelasan kewenangan 5. Transparansi biaya 6. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan 	Penyelenggaraan <i>Online Single Submission</i> oleh UPT/KPPT Kota Surakarta terbukti dapat meningkatkan jumlah perizinan yang diterbitkan, meningkatkan jumlah dan kuantitas investor yang menanamkan modalnya, dan terbukti dapat meningkatkan nilai investasi yang signifikan yaitu sebesar 49,20%.
5.	Fadila Vita Anggriani (2015)	Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dalam Peningkatan Iklim	Penelitian ini menggunakan pendekatan empiris dan teknik analisis kualitatif.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sumber Daya Manusia 2. Sarana dan Prasarana 3. Waktu 	Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal pada Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal di

No.	Nama Penulis	Judul	Metode Analisis	Dimensi	Hasil Temuan
		Investasi di Kota Bontang			<p>Kota Bontang belum maksimal karena faktor SDM serta sarana dan prasarana yang belum menunjang. Selain itu pelayanan terpadu satu pintu di Kota Bontang bukan merupakan factor utama dalam meningkatkan investasi Kota Bontang.</p> <p>Peningkatan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dilakukan Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal untuk meningkatkan penanaman modal sudah cukup baik tetapi belum maksimal.</p>
6.	Imelda Febliany(2014)	Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Penyerapan Investasi Di Kalimantan Timur (Studi Pada Badan Perijinan Dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur)	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan teknik analisis data dengan model analisis <i>interactive model of analysis</i> .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aspek Pencapaian Tujuan 2. Aspek Integritas 3. Aspek Adaptasi 	<p>Hasil penelitian yang dilihat melalui tiga aspek yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aspek Pencapaian Tujuan, dengan didukung oleh sistem manajemen yang konsisten guna mewujudkan pelayanan public yang maksimal dan memuaskan menurut hasil wawancara efektivitas pelayanan dalam penyerapan investasi di BPPMD provinsi Kalimantan Timur berdampak positif terhadap peningkatan penyerapan investasi di Kalimantan Timur. 2. Aspek Integritas, dalam melaksanakan kegiatan pelayanan public ketentuan dan peraturan perundang-undangan

No.	Nama Penulis	Judul	Metode Analisis	Dimensi	Hasil Temuan
					<p>diberlakukan dengan sangat baik dan benar sehingga standar pelayanannya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada instansi.</p> <p>3. Aspek Adaptasi, bahwa proses perizinan yang diterapkan menjadi lebih sederhana, efektif, dan pegawai yang melaksanakan pekerjaan tersebut secara professional sehingga terbukti meningkatkan investasi yang ada di Kalimantan Timur.</p>
7.	Gulnara M. Kvon (2017)	Regional Investment Policy: Analysis and Assessment of the Investment Environment State	Metode dalam penelitian ini adalah metode teoritis dan empiris.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perkembangan sosio-ekonomi 2. Implementasi kebijakan investasi daerah 3. Kondisi stasioner lingkungan eksternal 	<p>Pengelolaan kegiatan investasi di kawasan Republik Tatarstan dilakukan atas dasar hukum federal, regional dan peraturan perundangan. Faktor yang signifikan untuk menarik investasi di wilayah ini adalah tingkat pembangunan infrastruktur di wilayah tersebut. Dan semakin tinggi tingkat perkembangannya, iklim investasi di wilayah ini semakin menguntungkan. Kebijakan investasi yang diterapkan di Republik Tatarstan berpotensi mampu mengarah pada peningkatan aktivitas investasi di kawasan dan mengatasi kesulitan yang disebabkan oleh kondisi ekonomi Federasi Rusia yang tidak goyah.</p>

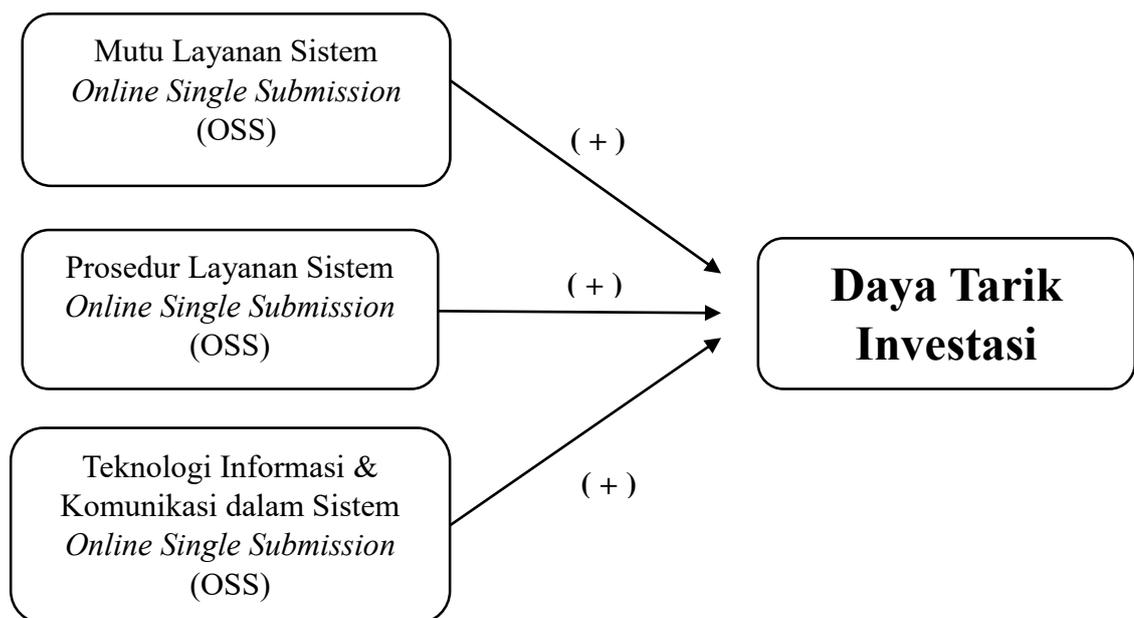
No.	Nama Penulis	Judul	Metode Analisis	Dimensi	Hasil Temuan
8.	Oto Hudec, Ladislav Suhanyi, and Natasa Urbancikova (2015)	Investment Preferences Of Cities And Regions By The General Population	Metode dalam penelitian ini adalah metode campuran antara metode kualitatif dan metode kuantitatif.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat Kepuasan Masyarakat 2. Manajemen Ekonomi Regional 3. Investasi Jangka Panjang 4. Kondisi Daerah 	<p>Hasil survei kuesioner yang dilakukan di antara populasi daerah yang dianalisis yang dimaksudkan untuk memetakan pendapat mereka tentang kegiatan investasi jangka panjang. Dan menunjukkan bahwa hanya ada sedikit sekali ketergantungan linear negatif antara tingkat kepuasan warga negara dan pengelolaan setiap ekonomi regional. Ketergantungan tidak langsung yang sangat rendah terjadi antara negara saat ini dan yang diinginkan dalam mengarahkan investasi jangka panjang dalam pandangan setiap populasi regional. Anova membenarkan perbedaan antar bagian dalam bagian operasi kantor yang mengatur sendiri, transportasi, perawatan kesehatan, dan pendidikan.</p>
9.	Oto Hudec, Ladislav Suhanyi, and Natasa Urbancikova (2014)	Regional Decision-Making Criteria: Strategic Investment In The Central Europe	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kriteria Seleksi 2. Varian Investasi 3. Strategi Pembiayaan 4. Investasi Strategis 	<p>Kriteria yang paling penting untuk saran dari varian optimal adalah biaya realisasi proyek investasi dan kriteria yang paling penting untuk persetujuan oleh parlemen daerah adalah anggaran negara. Pemerintah menggunakan anggaran mereka sendiri sebagai sumber pendanaan untuk investasi strategis paling sering. Di sisi lain, mereka menganggap dana Uni Eropa sebagai sumber keuangan terpenting untuk</p>

No.	Nama Penulis	Judul	Metode Analisis	Dimensi	Hasil Temuan
					<p>masa depan. Hasil ini tidak menunjukkan jumlah dana yang diperoleh dari berbagai sumber. peran penting dalam membiayai investasi strategis juga melalui dana Uni Eropa - dari sudut pandang tingkat pembiayaan bersama.</p>
10.	Jonathan Wakely (2014)	Ralls on Remand: U.S. Investment Policy and the Scope of CFIUS' Authority	Metode dalam penelitian ini adalah pendekatan Kualitatif Metode Empiris.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan investasi asing 2. Konteks kebijakan 3. Kerangka kerja tindakan CFIUS 4. Faktual keputusan Sirkuit DC 	<p>Implikasi kebijakan paling signifikan dari keputusan Ralls adalah penegasannya terhadap integritas kerangka kerja hukum AS untuk investasi langsung asing. Keputusan DC Circuit menegaskan pentingnya transparansi dan keadilan dalam proses pengaturan. Meskipun CFIUS secara inheren merupakan suatu proses yang didasarkan pada klasifikasi dalam formasi untuk perlindungan keamanan nasional. Berdasarkan undang-undang, kekuatan CFIUS dibatasi dalam ruang lingkup oleh tindakan apa yang dapat diterapkan: ia tidak dapat meniadakan kelangsungan komersial suatu transaksi, karena hanya Presiden yang memiliki wewenang untuk memblokir transaksi di bawah kekuasaan. Dalam konteks kebijakan keterbukaan untuk investasi asing, kerangka CFIUS harus disesuaikan secara sempit dan hati-hati dibatasi untuk menempatkan tidak ada pembatasan lebih besar pada investasi asing</p>

No.	Nama Penulis	Judul	Metode Analisis	Dimensi	Hasil Temuan
					<p>daripada yang diperlukan untuk perlindungan keamanan nasional. Langkah-langkah mitigasi yang disesuaikan dengan tepat dapat mendorong investasi asing di Amerika Serikat dari Cina dan investor asing lainnya sementara secara bersamaan meningkatkan keamanan nasional AS.</p>

C. Kerangka Berfikir

Dari landasan terori diatas, maka dapat dibuat kerangka berfikir yang menjadi acuan dalam penelitian ini, yaitu di duga mutu layanan sistem *Online Single Submission* (OSS), prosedur layanan sistem *Online Single Submission* (OSS), dan teknologi informasi & komunikasi sistem *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu dapat mempengaruhi daya tarik investor untuk menanamkan modalnya di daerah Kabupaten Bantul.



Gambar 2.3

Hubungan antara Variabel Independen dan Variabel Dependen

D. Hipotesis

- H1: Mutu layanan kebijakan *Online Single Submission* (OSS) berpengaruh positif terhadap daya tarik investasi atas layanan kebijakan OSS.
- H2: Prosedur layanan kebijakan *Online Single Submission* (OSS) berpengaruh positif terhadap daya tarik investasi atas layanan kebijakan OSS.
- H3: Teknologi Informasi & Komunikasi dalam kebijakan *Online Single Submission* (OSS) berpengaruh positif terhadap daya tarik investasi atas layanan kebijakan OSS.