

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Dalam penelitian ini, referensi dari penelitian terdahulu digunakan untuk memperkaya bahan kajian dan teori yang digunakan. Referensi tersebut dapat berupa jurnal-jurnal terkait dengan topik penelitian yang akan dilakukan. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan, yaitu sebagai berikut :

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Rinaldo, Siti Jamilah, Arovah Windiani, dan Muhammad Adrian dengan judul “Pendampingan UMKM Di Wilayah Tangerang Selatan Sektor Food and Beveraged dalam Pembuatan Perizinan Usaha Mikro Kecil (UMK) Melalui Onlline Single Submission (*OSS*) Berbasis Resiko”. Jurnal Pengabdian Masyarakat Nusantara Vol.3 No.1 tahun 2023 hal : 81-88. Metode penelitian yang dilakukan yaitu observasi UMKM wilayah Tangerang Selatan dengan mewawancarai pengusaha-pengusaha kopi. Hasil dalam penelitian ini yaitu pentingnya aspek legalitas dalam bisnis kedai kopi. Kebiasaan mengonsumsi kopi yang sudah menjadi bagian dari budaya dan gaya hidup masyarakat mendorong berkembangnya bisnis kedai kopi. Namun, jika Anda tidak menyadari pentingnya mendapatkan izin usaha, kelangsungan usaha Anda bisa terancam. Dukungan dan penjangkauan legalitas usaha melalui sistem *OSS* membantu pemangku kepentingan usaha memproses persetujuan secara efisien dan memastikan bahwa usaha beroperasi dengan lancar dan sah.
- b. Penelitian yang dilakukan oleh Syafrial, Surya Wahyuni Latief, dan Novi Yusniati dengan judul “Efektifitas *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi”. Jurnal Tanah Pilih Vol. 1, No. 1, Tahun 2021 E-ISSN2777-1113. Pemerintah Kota Jambi melalui Dinas Penanaman Modal

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah menerapkan sistem *Online Single Submission (OSS)* agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dilakukan untuk menguji efektivitas OSS yang kemudian dipaparkan secara deskriptif untuk objek dan hasil penelitian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik untuk perizinan usaha berjalan efektif melalui program *Online Single Submission (OSS)* karena lebih memudahkan pemerintah untuk mendata pelaku usaha yang ada di Kota Jambi secara cepat, efisien, dan transparan. Selain itu Online Single Submission juga membantu pemilik usaha dalam hal mekanisme pemenuhan komitmen terhadap syarat izin atas sebuah usaha dan juga segala fasilitas mengenai perizinan bisa didapatkan dengan lebih mudah.

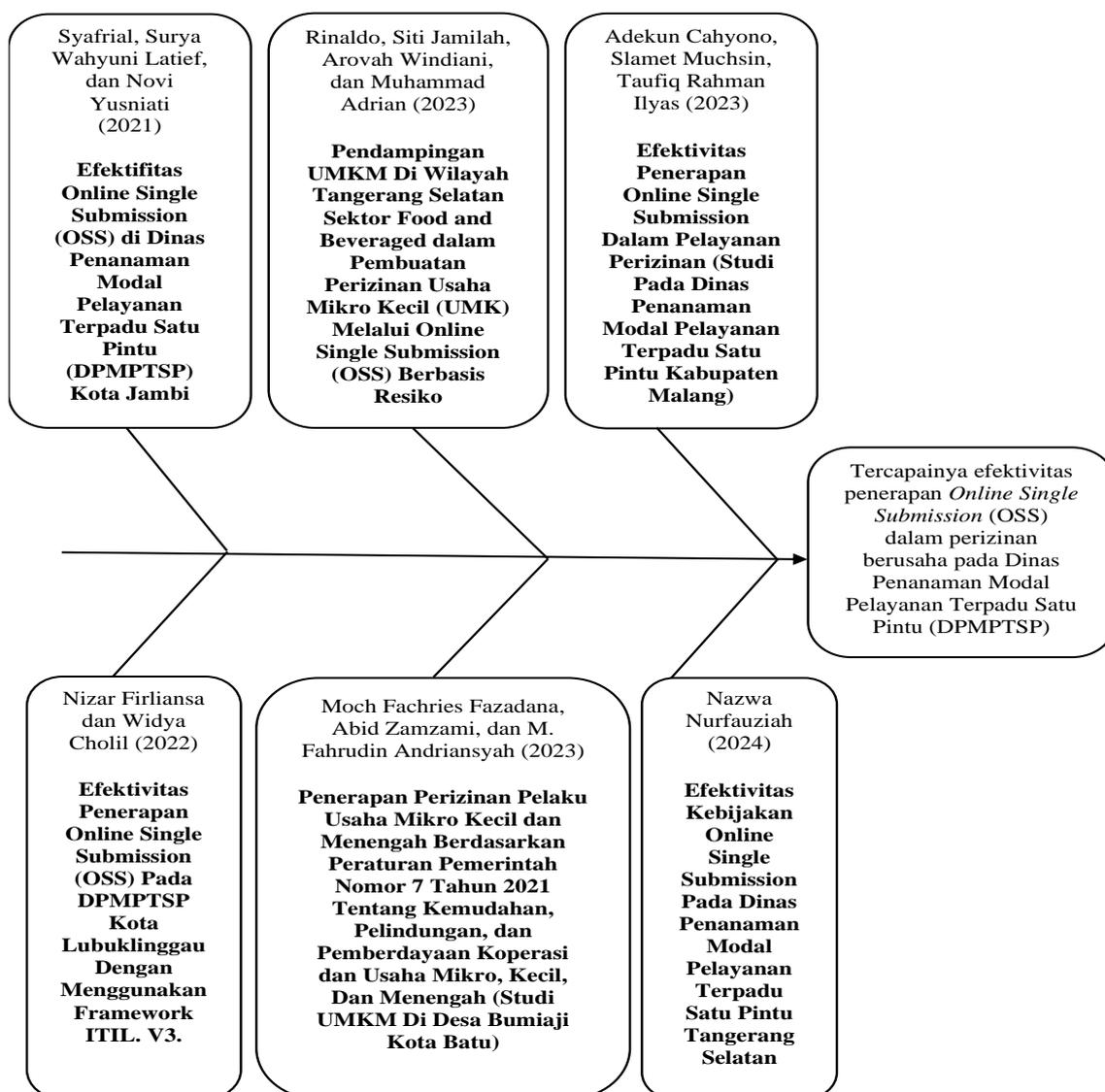
- c. Penelitian yang dilakukan Adekun Cahyono, Slamet Muchsin, Taufiq Rahman Ilyas dengan judul “Efektivitas Penerapan *Online Single Submission* Dalam Pelayanan Perizinan (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Malang)”. Jurnal Respon Publik ISSN:2302-8432 Vol. No.11 Hal: 29-37 Tahun 2023.. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan teknik analisis data model interaktif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektifnya penerapan *Online Single Submission (OSS)* di DPMPTSP Kabupaten Malang dan mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dalam penerapan OSS di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa, penerapan OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Malang berjalan lancar karena sudah memenuhi unsur implementasi digital di sektor publik berupa dasar hukum, alokasi sumber daya, akuisisi infrastruktur TI dan sosialisasi. DPMPTSP Kabupaten Malang telah berhasil mencapai efektivitas dalam penerapan OSS, terlihat dari ketersediaan infrastruktur TI berupa komputer, printer dan internet yang memadai,

sumber daya aparatur yang berkompeten dalam penggunaan teknologi dan manfaatnya dirasakan oleh masyarakat.

- d. Penelitian yang dilakukan oleh Moch Fachries Fazadana, Abid Zamzami, dan M. Fahrudin Andriansyah dengan judul “Penerapan Perizinan Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (Studi UMKM Di Desa Bumiaji Kota Batu)”. *DINAMIKA Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum* Vol.29 No.1 Januari Tahun 2023. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana penerapan Peraturan Pemerintah nomor 7 tahun 2021 serta Kendala-kendala apa sajakah yang dihadapi oleh pemerintah dan pelaku UMKM di desa Bumiaji. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis ialah yuridis empiris, penelitian hukum sosiologis yang dilakukan terhadap keadaan yang terjadi di masyarakat dengan maksud dapat menemukan fakta dan data yang dibutuhkan pada bidang Pendaftaran Perizinan UMKM di desa Bumiaji Kota Batu. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2022 di Kota Batu sudah cukup optimal. Pemerintah berperan aktif dalam memberikan kemudahan akses pendaftaran izin kepada UMKM. Namun dari sisi masyarakat, program ini belum tersampaikan dengan maksimal. Masyarakat dan pemerintah menghadapi sejumlah kendala yang menunjukkan perlunya peran pemerintah dalam memberikan edukasi dan pendampingan kepada pelaku agar mereka dapat dengan mudah mengajukan izin melalui sistem OSS.
- e. Penelitian yang dilakukan oleh Nizar Firliansa dan Widya Cholil dengan judul “Efektivitas Penerapan Online Single Submission (OSS) Pada DPMPSTP Kota Lubuklinggau Dengan Menggunakan Framework ITIL. V3.”. *JUSIM (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)* Vol.7, No.1, Juni 2022. Penelitian ini menjelaskan bagaimana efektivitas penggunaan *Sistem Online Single Submission* (OSS) dalam penerbitan izin pada

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Lubuklinggau dengan menggunakan *framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Versi 3*. Dalam penelitian ini menggunakan teori dari tabel Morgan dan Krecjie dengan metode observasi yang digunakan untuk mendukung penelitian. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pemerintah Kota Lubuklinggau untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dan dengan harapan pemerintah dapat meningkatkan pelayanan publiknya kearah yang lebih baik di masa mendatang.

**Gambar 2.1 Diagram *Fish Bone***



Sumber : hasil olahan peneliti 2024

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang sudah dijelaskan tentu memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan. Persamaannya terletak pada objek penelitian yaitu mengenai penerapan izin usaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS). Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian, dari penelitian yang dilakukan terlihat bahwa masing-masing peneliti memiliki fokus penelitian yang berbeda-beda mengenai

sistem perizinan dan lokus penelitian. Sedangkan dalam penelitian ini berfokus pada usaha kedai kopi di Tangerang Selatan, dimana pada masa ini memiliki potensi yang sangat besar untuk di kembangkan.

## **2.2 Kajian Teori**

### **2.2.1 Kebijakan Publik**

Pengertian kebijakan publik (*public policy*) memiliki beragam interpretasi tergantung pada sudut pandang yang digunakan. Anda telah menyebutkan dua definisi yang berbeda dari Easton dan Laswell serta Kaplan.

Menurut Easton dalam *A Systems Analysis of Political Life* (1965), kebijakan publik adalah pengalokasian nilai-nilai secara paksa kepada seluruh anggota masyarakat. Dalam konteks ini, kebijakan publik dianggap sebagai proses otoritatif yang mengatur bagaimana nilai-nilai yang dianggap penting untuk masyarakat secara keseluruhan dialokasikan. Sementara itu, Laswell dan Kaplan dalam Nugroho (2011) mendefinisikan kebijakan publik sebagai suatu program yang direncanakan untuk mencapai tujuan dan nilai-nilai tertentu dalam praktik yang terarah. Dalam pengertian ini, kebijakan publik dipandang sebagai upaya yang direncanakan dan terorganisir untuk mencapai tujuan dan menerapkan nilai-nilai tertentu dalam praktik kebijakan.

Kedua definisi tersebut menyoroti aspek pengaturan dan pengorganisasian nilai-nilai dan tujuan dalam konteks kebijakan publik. Namun, perlu diingat bahwa ini hanyalah dua definisi yang dipilih sebagai contoh, dan terdapat beragam pendekatan dan perspektif lain yang dapat digunakan untuk mengartikan kebijakan publik.

Menurut Leo Agustino (2016) tentang karakteristik kebijakan publik. Berikut adalah poin-poin yang dijelaskan oleh Leo Agustino:

- a. Kebijakan publik memiliki maksud atau tujuan tertentu dan tidak bersifat acak. Kebijakan ini memiliki sasaran dan berorientasi pada tujuan yang ditetapkan.

- b. Kebijakan publik dibuat oleh pihak berwenang. Artinya, kebijakan ini tidak dibuat secara sembarangan, tetapi oleh mereka yang memiliki wewenang atau kewenangan untuk membuat kebijakan tersebut.
- c. Kebijakan publik merupakan keputusan yang dibuat secara simultan dan bukan keputusan yang terpisah-pisah. Ini berarti kebijakan publik melibatkan serangkaian tindakan yang terkait satu sama lain dan saling mendukung.
- d. Kebijakan publik mencerminkan apa yang sesungguhnya dikerjakan oleh pemerintah. Ini menunjukkan bahwa kebijakan publik adalah implementasi nyata dari tindakan pemerintah, bukan hanya rencana atau niat belaka.
- e. Kebijakan publik dapat bersifat populer atau tidak populer. Beberapa kebijakan dapat mendapatkan dukungan dan popularitas, seperti pemberian insentif atau bantuan keuangan kepada rakyat miskin. Namun, ada juga kebijakan yang tidak populer, seperti pencabutan subsidi atau penerapan suku bunga tinggi.
- f. Kebijakan publik dapat berbentuk positif atau negatif. Kebijakan positif melibatkan tindakan untuk menangani masalah tertentu secara sengaja. Sedangkan kebijakan negatif melibatkan keputusan sengaja untuk tidak melakukan tindakan atau intervensi.
- g. Kebijakan publik didasarkan pada aturan hukum dan memiliki sifat memerintah. Ini menunjukkan bahwa kebijakan publik harus sesuai dengan kerangka hukum yang berlaku dan merupakan tindakan otoritatif yang menentukan cara pemerintah bertindak.

Widodo (2007) tentang kebijakan publik, menjelaskan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tujuan dan sasaran dari program-program pemerintah. Ini menunjukkan bahwa kebijakan publik terdiri dari serangkaian tujuan yang ingin dicapai oleh program-program yang dilaksanakan oleh pemerintah. Kebijakan publik adalah pilihan atau tindakan yang menghasilkan keputusan. Hal ini menekankan bahwa

kebijakan publik melibatkan proses pengambilan keputusan oleh pemerintah, di mana pilihan atau tindakan tertentu dipilih untuk diimplementasikan. Keputusan yang diambil oleh pemerintah dalam kebijakan publik bertujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kebijakan publik ditujukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kepentingan masyarakat. Pandangan ini memberikan gambaran bahwa kebijakan publik melibatkan tujuan dan sasaran program-program pemerintah yang diambil melalui proses pengambilan keputusan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan untuk kepentingan masyarakat.

Menurut Nugroho (2011), terdapat dua karakteristik yang ditekankan dalam kebijakan publik:

- a. Kebijakan publik mudah dipahami: Menurut pandangan ini, kebijakan publik dianggap mudah dipahami karena mencakup tindakan-tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan nasional. Dalam hal ini, kebijakan publik dianggap sebagai instrumen atau upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga terkait untuk mewujudkan tujuan dan kepentingan nasional.
- b. Kebijakan publik mudah diukur: Menurut pandangan ini, kebijakan publik dianggap mudah diukur karena terdapat ukuran yang jelas untuk menilai sejauh mana kemajuan pencapaian cita-cita atau tujuan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, pencapaian tujuan yang diinginkan menjadi indikator keberhasilan dalam menerapkan kebijakan publik.

Namun, penting untuk diingat bahwa karakteristik kebijakan publik tidak selalu bersifat mutlak dan dapat bervariasi tergantung pada konteks, kompleksitas isu yang dihadapi, serta perbedaan dalam pendekatan dan perspektif yang digunakan oleh para peneliti atau praktisi kebijakan publik.

### 2.2.2 Efektivitas Kebijakan

Efektivitas menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005) adalah keberhasilan sebuah tujuan yang dirumuskan, meliputi sasaran kecil, sasaran jangka panjang ataupun cita-cita organisasi. Sedangkan R. Ferry Anggoro Suryokusumo (2008) menafsirkan sebuah efektivitas bisa dikatakan yakni bisa dikatakan "tepat sasaran", lebih condong ke aspek kebijakan, maknanya kebijakan pembangunan masa depan dan masa kini dimaksudkan untuk memperbaiki kualitas kehidupan rakyat yang benar-benar memang diperlukan untuk mempermudah atau menghambat hasil akhir yang akan dicapai.

Thomas R. Dye (2013) menekankan bahwa efektivitas kebijakan dapat diukur dari sejauh mana kebijakan tersebut mencapai tujuan yang diinginkan. Dye juga menggaris bawahi pentingnya evaluasi kebijakan untuk mengidentifikasi apakah kebijakan tersebut bekerja sebagaimana mestinya dan bagaimana dampaknya terhadap masalah publik yang dihadapi.

- a. Penetapan Tujuan yang Jelas: Dye menekankan bahwa salah satu langkah pertama dalam menilai efektivitas kebijakan adalah memahami tujuan yang ingin dicapai oleh kebijakan tersebut. Tujuan yang jelas dan terukur memungkinkan evaluasi yang lebih akurat.
- b. Pengukuran Hasil: Efektivitas kebijakan harus diukur berdasarkan hasil atau dampak yang dihasilkan. Ini berarti bahwa harus ada indikator atau metrik yang jelas untuk menilai apakah kebijakan tersebut berhasil mencapai tujuan yang diinginkan.
- c. Evaluasi Kinerja: Dye menunjukkan pentingnya evaluasi kinerja dalam kebijakan publik. Evaluasi ini melibatkan penilaian terhadap implementasi kebijakan dan analisis apakah hasil yang diharapkan tercapai.
- d. Analisis Biaya-Manfaat: Sebagai bagian dari evaluasi efektivitas, Dye menyoroti pentingnya analisis biaya-manfaat untuk

menentukan apakah manfaat dari kebijakan melebihi biaya yang dikeluarkan. Ini membantu dalam menilai efisiensi kebijakan selain efektivitasnya.

- e. Faktor Kontekstual: Dye mengakui bahwa efektivitas kebijakan juga dipengaruhi oleh konteks sosial, ekonomi, dan politik di mana kebijakan tersebut diterapkan. Faktor-faktor ini harus diperhitungkan saat mengevaluasi keberhasilan kebijakan.
- f. Umpan Balik dan Penyesuaian: Dye menekankan pentingnya umpan balik dalam proses kebijakan publik. Informasi yang diperoleh dari evaluasi kinerja harus digunakan untuk membuat penyesuaian yang diperlukan agar kebijakan lebih efektif.

Menurut Sejathi (2011), efektivitas merupakan “ketepatangunaan, hasil guna, menunjang tujuan.” Soewarno Handayani (1983) dalam Ade Gunawan (2003) menyatakan bahwa : “Efektivitas merupakan pengukuran dalam arti terperinci sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Ali Muhidin (2009) juga menjelaskan bahwa: Efektivitas juga berhubungan dengan masalah bagaimana pencapaian tujuan atau hasil yang diperoleh, kegunaan atau manfaat dari hasil yang diperoleh, tingkat daya fungsi unsur atau komponen, serta masalah tingkat kepuasan pengguna/*client*. Berdasarkan definisi-definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan ketepatangunaan suatu program untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Dapat dikatakan secara simpel efektivitas merupakan suatu target penyelesaian dengan waktu yang efisien dan pekerjaan yang sempurna lalu mencapai target dapat terencana dan terstruktur sempurna. Hal yang mendasari penggolongan hal ini yakni dapat memprediksi sejauh mana efektivitas relokasi. Dengan memahami sebuah efektivitas, tentunya tidak akan lepas dari definisi kebijakan. Sebenarnya, rumusan kebijakan atau *policy* dalam bahasa Inggris banyak dipakai memperlihatkan sifat aktor (contohnya *stakeholder*, komunitas, atau sebuah lembaga) dan sejumlah aktor dengan karakteristik yang berbeda.

### 2.2.3 Perizinan Berusaha

Menurut Adrian Sutedi (2011) mengenai pengertian dan fungsi perizinan. Menurut kutipan tersebut, perizinan dapat didefinisikan sebagai salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berupa pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota, dan izin untuk melakukan suatu usaha atau kegiatan tertentu yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh oleh organisasi perusahaan atau individu sebelum mereka dapat melaksanakan kegiatan atau tindakan tersebut. Selanjutnya, fungsi dan tujuan perizinan seperti yang dijelaskan oleh Adrian Sutedi adalah sebagai berikut:

1. Fungsi penertiban: Perizinan bertujuan untuk menjaga agar izin, tempat usaha, bangunan, dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya tidak saling bertentangan. Dengan demikian, tercipta ketertiban dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat.
2. Fungsi pengaturan: Perizinan bertujuan agar perizinan yang telah diberikan dapat dilaksanakan sesuai dengan peruntukannya. Hal ini penting agar tidak terjadi penyalahgunaan izin yang diberikan. Fungsi pengaturan ini juga dapat dianggap sebagai fungsi yang dimiliki oleh pemerintah untuk mengatur pelaksanaan kegiatan yang diberikan izinnya.

Pendekatan ini menekankan pentingnya perizinan sebagai instrumen pengaturan dan pengendalian yang dilakukan oleh pemerintah terhadap kegiatan masyarakat. Perizinan memiliki peran penting dalam menciptakan ketertiban, menghindari konflik antarkegiatan, dan memastikan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Karakteristik panduan perizinan usaha terpadu menurut Fahmi Wibawa (2007:49) adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu: Panduan perizinan usaha terpadu harus mampu memberikan proses yang tepat waktu dalam penerbitan izin. Ini berarti bahwa proses perizinan harus dilakukan dengan cepat dan

tidak mengalami penundaan yang tidak perlu, sehingga pelaku usaha dapat segera memulai kegiatan mereka.

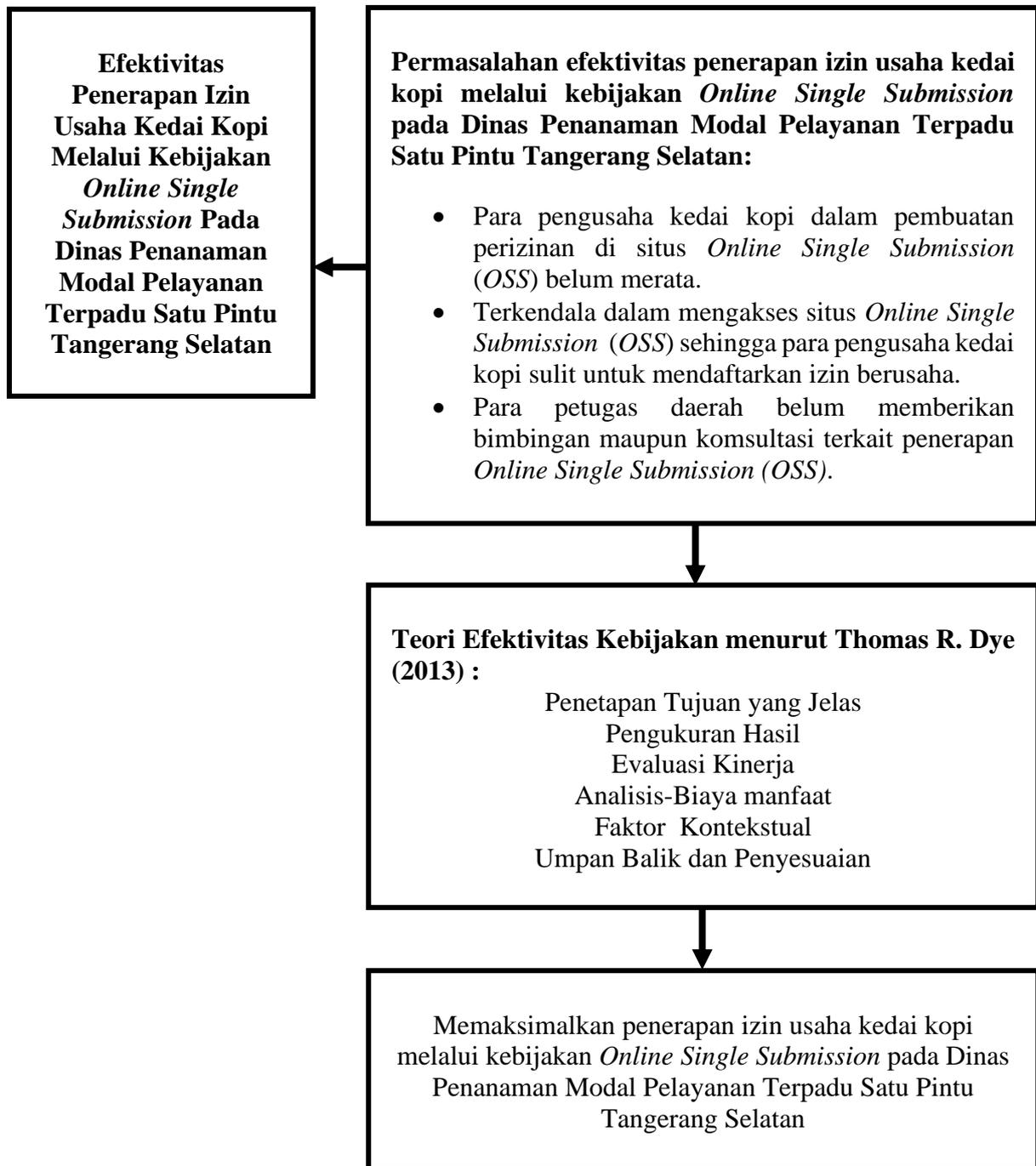
2. Informasi yang akurat: Panduan perizinan usaha terpadu harus menyediakan informasi yang akurat dan lengkap mengenai persyaratan, prosedur, dan dokumen yang diperlukan dalam proses perizinan. Informasi yang jelas dan akurat akan membantu pelaku usaha untuk mempersiapkan dokumen dengan benar dan menghindari kesalahan yang dapat memperlambat proses perizinan.
3. Biaya dan tarif yang konsisten: Panduan perizinan usaha terpadu harus memberikan informasi yang jelas dan konsisten mengenai biaya dan tarif yang terkait dengan proses perizinan. Biaya yang konsisten akan membantu pelaku usaha dalam perencanaan keuangan mereka dan menghindari kejutan biaya yang tidak terduga.
4. Proses jelas dan transparan: Panduan perizinan usaha terpadu harus menjelaskan secara jelas proses perizinan yang harus dilalui oleh pelaku usaha. Proses yang jelas dan transparan akan membantu menghindari
5. kesalahpahaman dan memastikan bahwa pelaku usaha dapat mengikuti langkah-langkah yang benar dalam mengurus perizinan mereka.
6. Layanan yang simpatik: Panduan perizinan usaha terpadu harus memberikan pelayanan yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan pelaku usaha. Layanan yang simpatik akan membantu menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah dan pelaku usaha, serta meningkatkan kepercayaan dalam proses perizinan.

Karakteristik-karakteristik ini penting dalam memastikan bahwa panduan perizinan usaha terpadu dapat memberikan pengalaman yang baik dan efisien bagi pelaku usaha. Dengan adanya panduan yang mengikuti karakteristik ini, diharapkan proses perizinan dapat berjalan lebih lancar dan mendukung pertumbuhan usaha.

#### **2.2.4 Kerangka Pikir Penelitian**

Dalam penelitian mengenai Efektivitas Kebijakan *Online Single Submission* Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tangerang Selatan, kerangka berpikir dapat digunakan untuk menggambarkan alur pikiran yang melibatkan berbagai elemen dalam penelitian tersebut. Kerangka berpikir ini dapat membantu peneliti dalam mengorganisir dan menyajikan alur pemikiran penelitian mereka secara terstruktur dan logis. Selain itu, kerangka berfikir ini juga dapat membantu pembaca dalam memahami konteks dan relevansi penelitian yang dilakukan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan *Online Single Submission* dalam izin usaha kedai kopi di Tangerang Selatan. Dengan melihat berbagai permasalahan yang terjadi mengenai izin berusaha kedai kopi, bahwa masih banyak pengusaha kedai kopi yang belum mendaftarkan izin berusaha dalam website *Online Single Submission*.



**Gambar 2.2 Kerangka Pikir Penelitian**

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2024

Berdasarkan gambar 2.2 kerangka pikir penelitian, maka dapat didefinisikan indikator sebagai berikut :

1) Penetapan Tujuan yang Jelas

Menentukan dan mengkomunikasikan tujuan kebijakan yang spesifik dan dapat diukur untuk memberikan panduan yang jelas bagi pelaksanaan kebijakan. Dengan tujuan yang jelas, pihak yang terkait dapat fokus pada upaya untuk pencapaiannya.

2) Pengukuran Hasil

Mengukur keberhasilan kebijakan melalui indikator untuk menilai apakah tujuan telah tercapai, seperti jumlah NIB yang diterbitkan dan tingkat kemudahan penggunaan sistem.

3) Evaluasi Kinerja

Menilai efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kebijakan melalui evaluasi kinerja secara berkala dan berdasarkan data yang terkumpul dalam mempermudah dan mempercepat proses perizinan. Evaluasi ini membantu pihak terkait untuk mengidentifikasi area di mana mereka dapat meningkatkan kinerja mereka.

4) Analisis Biaya-Manfaat

Melakukan analisis untuk menilai apakah manfaat dari kebijakan melebihi biaya yang dikeluarkan, dan memastikan alokasi sumber daya yang efisien. Pihak pelaku usaha juga harus melakukan analisis biaya-manfaat terkait dengan memperoleh dan menjalankan izin usaha. Mereka perlu mempertimbangkan biaya yang terlibat dalam memperoleh izin versus manfaat yang mereka dapat dari operasi yang sah.

5) Faktor Kontekstual

Baik pihak DPMPTSP maupun pelaku usaha harus mempertimbangkan faktor-faktor kontekstual yang mempengaruhi operasi mereka, seperti dalam proses sosialisasi bagi pihak DPMPTSP, persaingan dengan kedai kopi bagi pelaku

usaha, dan peraturan pemerintah terkait kesehatan dan keamanan. Mereka harus mampu menyesuaikan strategi mereka sesuai dengan faktor-faktor ini.

6) Umpan Balik dan Penyesuaian

Penting bagi pihak DPMPTSP dan pemilik kedai kopi untuk mendengarkan umpan balik terkait dengan izin usaha tersebut. Umpan balik yang diberikan akan membantu mereka dalam menentukan area mana yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan sistem perizinan berusaha.