



KUALITAS REGULASI PEMERINTAH TERHADAP EFISIENSI OPERASIONAL DI 50 NEGARA: PERAN MEDIASI PELAYANAN PUBLIK DALAM *B-READY*

^{1,2*}**Aleknaek Martua**

¹Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl. Raya Jatinangor km. 20, Jatinangor 45363

²Institut Soritua Nababan, Jl. Rasamala Raya No. 31, Tebet, DKI Jakarta 12870

*penulis koresponden

email: aleknaek@ipdn.ac.id

Abstract

The quality of government regulation is a key factor in creating a conducive business climate and improving corporate operational efficiency. However, the effectiveness of regulation is not only determined by the quality of its normative design, but also depends heavily on the performance of public services as a mechanism for policy implementation. This study aims to analyze the effect of the quality of government regulations on the operational efficiency of companies by placing public services as a mediating variable in the Business Ready Index (B-READY) framework developed by the World Bank. This study uses a quantitative approach by utilizing secondary data from B-READY in 2024 covering 50 countries. Data analysis was conducted using the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) method to test the direct and indirect relationships between variables. The results of the study indicate that regulatory quality has a positive and significant effect on public service performance, and that public services have a positive and significant effect on corporate operational efficiency. Furthermore, public services are proven to significantly mediate the relationship between regulatory quality and operational efficiency. These findings indicate that quality regulation does not automatically improve operational efficiency without the support of effective, integrated, and responsive public services. Substantively, this study confirms that public services are a key mechanism that translates regulations from the normative level into actual operational practices. The policy implications of this study emphasize the importance of regulatory reform integrated with strengthening public service capacity and digital transformation of government to improve business competitiveness and national economic performance. This research contributes to the development of public policy literature by enriching the conceptual model of the relationship between regulatory quality, public services, and operational efficiency from the perspective of the B-READY.

Keywords: *Regulatory quality; public services; operational efficiency; B-READY; SEM-PLS*

Abstrak

Kualitas regulasi pemerintah merupakan faktor kunci dalam menciptakan iklim usaha yang kondusif dan meningkatkan efisiensi operasional. Namun demikian, efektivitas regulasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas desain normatifnya, melainkan sangat bergantung

pada kinerja pelayanan publik sebagai mekanisme implementasi kebijakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas regulasi pemerintah terhadap efisiensi operasional dengan menempatkan pelayanan publik sebagai variabel mediasi dalam kerangka *Business Ready Index (B-READY)* yang dikembangkan oleh *World Bank*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan memanfaatkan data sekunder *B-READY* tahun 2024 yang mencakup 50 negara. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS)* untuk menguji hubungan langsung dan tidak langsung antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas regulasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik, serta pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi operasional. Lebih lanjut, pelayanan publik terbukti memediasi secara signifikan hubungan antara kualitas regulasi dan efisiensi operasional. Temuan ini mengindikasikan bahwa regulasi yang berkualitas tidak secara otomatis meningkatkan efisiensi operasional tanpa didukung oleh pelayanan publik yang efektif, terintegrasi, dan responsif. Secara substantif, penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan mekanisme kunci yang menerjemahkan regulasi dari tataran normatif ke dalam praktik operasional nyata. Implikasi kebijakan dari penelitian ini menekankan pentingnya reformasi regulasi yang terintegrasi dengan penguatan kapasitas pelayanan publik dan transformasi digital pemerintahan guna meningkatkan daya saing usaha dan kinerja ekonomi nasional. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan literatur kebijakan publik dengan memperkaya model konseptual hubungan antara kualitas regulasi, pelayanan publik, dan efisiensi operasional dalam perspektif *B-READY*.

Kata Kunci: kualitas regulasi, pelayanan publik, efisiensi operasional, *B-READY*, SEM-PLS.

I. PENDAHULUAN

Kualitas regulasi pemerintah telah lama diakui sebagai salah satu penentu utama dalam meningkatkan efisiensi operasional dan iklim investasi suatu negara. Literatur ekonomi kelembagaan dan administrasi publik menunjukkan bahwa regulasi yang sederhana, transparan, dan konsisten mampu menurunkan biaya transaksi, mempercepat proses bisnis, serta meningkatkan daya saing pelaku usaha. Namun, temuan penelitian mutakhir mengindikasikan bahwa hubungan antara kualitas regulasi dan kinerja operasional perusahaan tidak selalu bersifat langsung, melainkan dimediasi oleh efektivitas penyediaan pelayanan publik seperti pelayanan perizinan, administrasi usaha, dan akses informasi regulasi.

Dalam konteks global, pengembangan indikator kesiapan bisnis seperti *Business Ready Index (B-READY)* yang diinisiasi oleh *World Bank* menjadi tonggak penting dalam mengukur kualitas lingkungan usaha secara lebih komprehensif, melampaui pendekatan tradisional seperti *Doing Business Index* dengan menekankan dimensi efektivitas pelayanan publik dan kualitas implementasi regulasi. Sejauh ini pemeringkatan dari *Ease of Doing Business* yang menjadi cikal bakal

B-READY telah berhasil memengaruhi negara-negara untuk memperbaiki regulasi negara yang telah ada (Doshi et al., 2019). Begitu juga dengan eliminasi dari masalah kemudahan berusaha pada dasarnya dapat meningkatkan kemampuannya untuk mengukur tingkat pengangguran, PDB per kapita, investasi, dan lainnya (Bernardes et al., 2021). Hasil dari pengukuran kemudahan berbeda-beda di masing-masing negara, namun terkelompok dalam beberapa grup negara dengan kemiripan variabel tertentu (Rogge & Archer, 2021).

Seiring dengan pergeseran paradigma tersebut, penelitian-penelitian terbaru menyoroti pentingnya peran mediasi pelayanan publik dalam menjembatani kualitas regulasi dan *outcome* kinerja perusahaan. Studi-studi empiris di negara berkembang dan negara maju menunjukkan bahwa regulasi yang baik di atas kertas sering kali tidak menghasilkan efisiensi operasional yang optimal apabila tidak didukung oleh pelayanan publik yang responsif, terintegrasi, dan digital. Konsep *regulatory quality* yang dikembangkan dalam kerangka *World Bank* dan *OECD* menekankan bahwa efektivitas regulasi sangat bergantung pada kapasitas birokrasi dan kualitas interaksi antara

pemerintah dan dunia usaha. Meskipun demikian, kajian yang secara spesifik menguji peran mediasi pelayanan publik dalam kerangka *B-READY* terhadap efisiensi operasional masih relatif terbatas, khususnya dalam konteks negara berkembang.

Kualitas regulasi pemerintah merupakan faktor kunci dalam menentukan efisiensi operasional dan daya saing perekonomian, terutama di negara berkembang seperti Indonesia. Berbagai kajian mutakhir menunjukkan bahwa regulasi yang kompleks, tumpang tindih, dan kurang konsisten berpotensi meningkatkan biaya operasional perusahaan, memperpanjang waktu penyelesaian izin usaha, serta menurunkan kepastian berusaha. Dalam konteks Indonesia, upaya reformasi regulasi melalui kebijakan deregulasi dan debirokratisasi telah dilakukan secara intensif, antara lain melalui penerapan sistem perizinan berbasis risiko (*Online Single Submission–Risk Based Approach/OSS-RBA*) yang dikelola oleh Kementerian Investasi/BKPM. Namun, perkembangan state of the art dalam literatur menunjukkan bahwa kualitas regulasi secara normatif tidak selalu selaras dengan kualitas implementasi di tingkat pelayanan publik, sehingga efektivitas reformasi regulasi sangat bergantung pada kemampuan birokrasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan terintegrasi.

Perkembangan indikator global seperti *B-READY* yang dikembangkan oleh *World Bank* memperluas perspektif pengukuran iklim usaha dengan menekankan interaksi antara kualitas regulasi dan kinerja pelayanan publik. Studi-studi terbaru di Indonesia menunjukkan bahwa kendala utama dalam dunia usaha tidak hanya terletak pada substansi aturan, tetapi pada kualitas pelayanan publik yang berkaitan dengan perizinan, administrasi pajak, kepabeanan, dan pelayanan pendukung bisnis lainnya. Reformasi besar melalui Undang-Undang Cipta Kerja dan implementasi sistem pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik menunjukkan komitmen negara dalam meningkatkan kemudahan berusaha, namun berbagai penelitian terkini mengindikasikan masih adanya kesenjangan

antara desain kebijakan dan pengalaman nyata pelaku usaha di lapangan, khususnya di tingkat pemerintah daerah (Rarasmitha et al., 2023).

Berdasarkan perkembangan *state of the art* tersebut, penelitian ini menjadi relevan dan signifikan karena berupaya mengisi kesenjangan penelitian dengan menganalisis pengaruh kualitas regulasi pemerintah terhadap efisiensi operasional melalui peran mediasi pelayanan publik dalam perspektif *B-READY*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengayaan model hubungan antara regulasi dan kinerja perusahaan, sekaligus memberikan implikasi praktis bagi perumusan kebijakan publik yang lebih efektif, berorientasi pada pelayanan, dan kondusif bagi peningkatan daya saing dunia usaha.

Penelitian lintas sektor menunjukkan bahwa regulasi yang berkualitas, seperti penerapan manajemen mutu, fragmentasi regulasi, dan lingkungan regulasi yang kondusif berkaitan erat dengan efisiensi operasional. Sistem manajemen mutu yang baik secara signifikan meningkatkan kinerja operasional, terutama didukung budaya kualitas dan penerapan prosedur yang konsisten (Bakhtiar et al., 2023; Bytyçi et al., 2023; Navarro & Naranjo, 2025; Revathi et al., 2024; Wei & Wang, 2025). Pada sektor swasta di bidang manufaktur, penerapan standar kualitas dan kepatuhan regulasi membantu mengurangi pemborosan, meningkatkan kecepatan pelayanan, dan menurunkan biaya (Geminarqi & Purnomo, 2023; Mahmud et al., 2025; Revathi et al., 2024; Rohman et al., 2023). Fragmentasi regulasi, meski menambah kompleksitas, justru dapat menciptakan peluang efisiensi, terutama pada perusahaan dengan kelemahan kontrol internal atau ketidakpastian operasional tinggi (Xu, 2025).

Dalam konteks tersebut, belum ada penelitian hingga saat ini yang menjelaskan bagaimana praktik dari kualitas regulasi dapat memengaruhi efisiensi operasional melalui pelayanan publik dalam cakupan yang lebih luas. Penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis secara empiris bagaimana kualitas regulasi pemerintah memengaruhi efisiensi operasional melalui peran mediasi

pelayanan publik dalam kerangka *B-READY*. Berbeda dari studi sebelumnya yang cenderung menempatkan regulasi dan pelayanan publik sebagai faktor terpisah, penelitian ini berupaya memposisikan pelayanan publik sebagai mekanisme kunci yang menjembatani efektivitas regulasi dan kinerja operasional perusahaan. Dengan fokus pada konteks Indonesia, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan model kebijakan berbasis pelayanan serta memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan dunia usaha dalam menghadapi dinamika transformasi ekonomi dan pembangunan nasional.

Kebaruan utama penelitian ini terletak pada pengembangan model konseptual yang menempatkan pelayanan publik sebagai variabel mediasi kunci dalam hubungan antara kualitas regulasi pemerintah dan efisiensi operasional, dengan menggunakan kerangka *B-READY* yang dikembangkan oleh *World Bank* sebagai basis analisis. Penelitian-penelitian sebelumnya umumnya memposisikan kualitas regulasi dan kemudahan berusaha sebagai hubungan langsung (*direct effect*) atau menggunakan indikator *Doing Business* yang lebih berorientasi pada desain regulasi formal. Berbeda dari pendekatan tersebut, penelitian ini menekankan dimensi implementatif melalui kualitas pelayanan publik sebagai mekanisme penentu apakah regulasi yang baik secara normatif benar-benar mampu diterjemahkan menjadi efisiensi operasional di tingkat perusahaan. Efisiensi operasional yang positif pada nyatanya membuat sektor swasta cenderung lebih memilih menerapkan praktik manajemen lingkungan, sementara risiko lingkungan melemahkan dampak efisiensi terhadap tingkat adopsi (Al-Marri et al., 2025; Geminarqi & Purnomo, 2023; Hassan & Jaaron, 2021; Lee et al., 2023). Dengan demikian, penelitian ini menghadirkan perspektif baru yang menghubungkan reformasi tata kelola regulasi dengan kapasitas birokrasi pelayanan sebagai fondasi utama dalam meningkatkan *business readiness* di negara berkembang.

TINJAUAN PUSTAKA

Secara teoretis, mediasi pelayanan publik penting karena menjelaskan mekanisme kausal yang menghubungkan kualitas regulasi dengan capaian kinerja nyata, khususnya efisiensi operasional. Dalam perspektif teori *regulatory governance* dan *new public management*, regulasi dipandang sebagai instrumen normatif yang menetapkan aturan main, sementara pelayanan publik berfungsi sebagai arena implementasi tempat regulasi diterjemahkan ke dalam tindakan administratif konkret. Tanpa kinerja pelayanan publik yang efektif, regulasi berisiko berhenti pada tataran formal (*rules on paper*) dan gagal menghasilkan perubahan perilaku serta perbaikan kinerja (*rules in practice*). Dengan memosisikan pelayanan publik sebagai variabel mediasi, analisis teoretis mampu menjelaskan bahwa pengaruh regulasi tidak bersifat langsung, melainkan bergantung pada kapasitas birokrasi, kualitas interaksi pemerintah-pengguna pelayanan, serta efektivitas prosedur pelayanan. Oleh karena itu, mediasi pelayanan publik memperkaya pemahaman teoretis tentang bagaimana kebijakan publik bekerja secara operasional, sekaligus menegaskan bahwa keberhasilan regulasi ditentukan oleh kualitas implementasi pelayanan yang mampu mengonversi norma regulatif menjadi hasil kinerja yang terukur.

Secara konseptual, *B-READY* dalam penelitian ini dipahami sebagai kerangka integratif yang menjelaskan kesiapan suatu negara dalam mendukung aktivitas bisnis melalui hubungan berjenjang antara kualitas regulasi, kinerja pelayanan publik, dan efisiensi operasional perusahaan. Kualitas regulasi diposisikan sebagai fondasi struktural yang mencerminkan kejelasan aturan, konsistensi kebijakan, transparansi prosedural, dan kepastian hukum yang mengatur siklus hidup usaha, sementara pelayanan publik berperan sebagai mekanisme implementatif yang menerjemahkan regulasi dari tataran normatif (*de jure*) ke dalam praktik pelayanan nyata (*de facto*). Efektivitas pelayanan publik melalui kecepatan, integrasi, digitalisasi, dan aksesibilitas pelayanan menentukan sejauh mana regulasi yang berkualitas benar-benar dirasakan oleh pelaku usaha dan mampu menurunkan beban administratif. Interaksi

antara kualitas regulasi dan kinerja pelayanan publik tersebut pada akhirnya menghasilkan efisiensi operasional perusahaan sebagai *outcome* utama *B-READY*, yang tercermin dalam efisiensi waktu, pengendalian biaya, produktivitas sumber daya, dan stabilitas operasional, sehingga kesiapan bisnis suatu negara dipahami sebagai hasil sinergi antara desain regulasi yang baik dan kapasitas implementasi pelayanan publik yang efektif.

Penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah dengan memperkaya literatur kebijakan publik dan tata kelola regulasi melalui pengembangan model konseptual yang menempatkan pelayanan publik sebagai variabel mediasi kunci dalam hubungan antara kualitas regulasi pemerintah dan efisiensi operasional perusahaan dalam kerangka *B-READY*. Berbeda dari studi-studi sebelumnya yang umumnya memandang kualitas regulasi dan kemudahan berusaha sebagai hubungan langsung atau berfokus pada indikator desain regulasi formal seperti *Doing Business Index*, penelitian ini menghadirkan kebaruan dengan menekankan dimensi implementatif kebijakan melalui kinerja pelayanan publik sebagai mekanisme kausal yang menjembatani regulasi dan *outcome* operasional.

2.1 *B-READY*

B-READY merupakan instrumen pengukuran terbaru yang dikembangkan oleh *World Bank* mulai tahun 2023 sebagai pengganti *Doing Business Index* yang sebelumnya digunakan secara luas untuk mengukur kemudahan berusaha di berbagai negara. *B-READY* dirancang untuk memberikan penilaian yang lebih komprehensif terhadap lingkungan bisnis dengan menitikberatkan pada tiga dimensi utama, yaitu kerangka regulasi (*regulatory framework*), efisiensi pelayanan publik (*public service delivery*), dan praktik operasional dunia usaha (*business operational practices*). Berbeda dengan pendekatan sebelumnya yang lebih berorientasi pada keberadaan aturan formal, *B-READY* menilai sejauh mana regulasi benar-benar diimplementasikan secara efektif dan dirasakan langsung oleh pelaku usaha.

Pada kerangka regulasi/kualitas regulasi, dilakukan penilaian kualitas, integrasi, dan konsistensi peraturan yang mengatur siklus hidup perusahaan, mulai dari pendirian, operasional, hingga penutupan usaha. Regulasi yang terfragmentasi atau tidak terintegrasi dapat menurunkan skor *B-READY* dan menghambat iklim investasi (Comas & Negrón, 2025; Rarasmitha et al., 2023). Begitu juga dengan efisiensi pelayanan publik dengan mengukur seberapa efektif dan efisien pelayanan publik yang mendukung aktivitas bisnis, seperti perizinan, pengadaan, dan akses ke utilitas. Digitalisasi dan transparansi pelayanan publik terbukti meningkatkan efisiensi dan memperbaiki iklim usaha (Bella & Sabri, 2025; Latupeirissa et al., 2024). Begitu juga dengan praktik operasional dunia usaha dengan menilai praktik nyata perusahaan dalam menjalankan bisnis, termasuk fleksibilitas, inovasi, dan kepatuhan terhadap regulasi. Penilaian ini mempertimbangkan perspektif pelaku usaha dan manfaat sosial yang lebih luas (Rarasmitha et al., 2023).

Secara konseptual, *B-READY* mengukur kesiapan suatu negara dalam mendukung aktivitas bisnis melalui serangkaian indikator tematik, seperti perizinan usaha, pembayaran pajak, perdagangan lintas batas, penegakan kontrak, dan akses terhadap infrastruktur pelayanan publik. Indeks ini menggunakan kombinasi metode penilaian berbasis hukum (*de jure*) dan pengalaman aktual pelaku usaha (*de facto*), sehingga mampu menangkap kesenjangan antara kualitas aturan di atas kertas dan realitas implementasinya. Dalam konteks penelitian, *B-READY* menjadi kerangka analisis yang relevan untuk mengkaji bagaimana kualitas regulasi dan efektivitas pelayanan publik berinteraksi dalam memengaruhi efisiensi operasional, sekaligus menjadi instrumen strategis bagi pemerintah dalam merancang reformasi kebijakan yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dan daya saing ekonomi nasional.

2.2 Kualitas Regulasi terhadap Efisiensi Operasional dalam B-READY

Kualitas regulasi memiliki peran fundamental dalam menentukan tingkat efisiensi operasional, terutama dalam kerangka konseptual *B-READY* yang dikembangkan oleh *World Bank*. Dalam konteks ini, kualitas regulasi tidak hanya dipahami sebagai keberadaan aturan hukum yang formal, tetapi juga mencakup aspek konsistensi kebijakan, transparansi prosedural, kepastian hukum, serta minimnya beban administratif yang tidak perlu. Dalam sektor swasta, fragmentasi regulasi berdampak positif terhadap efisiensi operasional, terutama pada lembaga yang memiliki kelemahan dalam pengendalian internal dan tingkat ketidakpastian operasional yang lebih tinggi (Xu, 2025). Regulasi yang berkualitas tinggi mampu menurunkan biaya transaksi, mempercepat proses bisnis, dan meningkatkan kepastian waktu dalam pengambilan keputusan operasional. Sebaliknya, regulasi yang kompleks, tumpang tindih, dan tidak terkoordinasi berpotensi menciptakan inefisiensi berupa keterlambatan produksi, pembengkakan biaya kepatuhan, serta meningkatnya risiko operasional perusahaan. Jaminan mutu dalam sektor pendidikan merupakan proses yang esensial dan diperlukan yang dapat secara efektif meningkatkan pengembangan organisasi dan meningkatkan efisiensi operasional (Lakatos, 2025). Selain itu membangun jaringan yang baik dan fokus pada pelayanan berbasis kualitas produk dan jasa serta kepuasan pelanggan disertai dengan langkah-langkah pengendalian biaya, dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi operasional (Ravi et al., 2025). Dalam konteks pembangunan ekonomi berkelanjutan, kualitas regulasi telah terbukti memberikan dampak yang positif terhadap pembangunan berkelanjutan (Udomba et al., 2025). Kerangka *B-READY* menempatkan kualitas regulasi sebagai fondasi struktural yang harus diterjemahkan ke dalam kinerja pelayanan publik, sehingga hubungan antara kualitas regulasi dan efisiensi operasional bersifat tidak langsung dan

sangat bergantung pada efektivitas mekanisme implementasi di tingkat birokrasi. Dengan demikian, dalam perspektif *B-READY*, efisiensi operasional dipandang sebagai hasil interaksi dinamis antara kualitas desain regulasi dan kapasitas negara dalam menyediakan pelayanan publik yang cepat, responsif, dan terintegrasi.

2.3 Peran pelayanan publik sebagai mediasi efisiensi operasional dalam *B-READY*

Dalam kerangka *B-READY* yang dikembangkan oleh *World Bank*, pelayanan publik diposisikan sebagai mekanisme mediasi strategis yang menjembatani kualitas regulasi pemerintah dengan tingkat efisiensi operasional (Rarasmitha et al., 2023). Pelayanan publik yang efektif—meliputi pelayanan perizinan usaha, administrasi kepabeanan, sistem pembayaran pajak, registrasi bisnis, serta digitalisasi pelayanan pemerintahan yang berfungsi sebagai instrumen translasional yang mengonversi norma regulatif ke dalam praktik operasional yang nyata. Ketika pelayanan publik diselenggarakan secara cepat, transparan, terstandar, dan berbasis teknologi, maka beban administratif perusahaan berkurang signifikan, waktu siklus bisnis menjadi lebih singkat, serta biaya kepatuhan dapat diminimalkan (Navarro & Naranjo, 2025). Sebaliknya, pelayanan publik yang fragmentatif, tidak terkoordinasi, dan birokratis cenderung memperlemah dampak positif kualitas regulasi terhadap efisiensi operasional. Selain itu pada sektor swasta, kualitas pelayanan yang baik telah memberikan pengaruh yang baik pada efisiensi operasional dengan adanya inovasi, persaingan multidimensi yang sehat, serta teknologi baru yang dapat memfasilitasi peningkatan efisiensi tersebut (Alshurideh et al., 2022).

Transformasi digital pelayanan publik, seperti digitalisasi perizinan dan pengadaan, terbukti meningkatkan efisiensi operasional dan memperkuat dampak positif regulasi. Studi di berbagai negara menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik mempercepat proses bisnis, menurunkan biaya transaksi, dan meningkatkan

transparansi serta kepercayaan investor (Latupeirissa et al., 2024). Di Maroko, adopsi platform digital untuk investasi dan pengadaan publik secara signifikan meningkatkan efisiensi administrasi dan transparansi, sejalan dengan kriteria *B-READY* (Bella & Sabri, 2025).

Oleh karena itu, dalam perspektif *B-READY*, pelayanan publik tidak hanya berperan sebagai faktor pendukung, tetapi sebagai variabel *intervening* kunci yang menentukan apakah reformasi regulasi benar-benar menghasilkan peningkatan produktivitas dan daya saing perusahaan secara berkelanjutan.

II. METODE

Penelitian ini diolah menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Desain penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan data sekunder dari 50 negara yang diukur dalam kegiatan *B-READY* Index. Desain penelitian dengan data sekunder ini lebih efektif dilakukan dalam konteks penelitian ini. Sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah data sekunder yang diambil dalam pengukuran masing-masing dimensi dan indikator yang digunakan untuk pengukuran *B-READY* di 50 negara secara serentak pada tahun 2024. Pada dasarnya *B-READY* masih diaplikasikan di 50 negara dengan masing-masing skor dimensi ada pada rentang 1 – 100. Sumber data dari *B-READY* yang tuangkan dalam penelitian ini bersumber dari *World Bank API*.

Dalam penelitian ini, hubungan antara kualitas regulasi, pelayanan publik, dan efisiensi operasional dimodelkan menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS)* yang lazim digunakan untuk analisis model kausal prediktif dan pengujian peran mediasi. Pada penggunaannya, *SEM-PLS* dapat digunakan pada data dengan distribusi non-normal, ukuran sampel kecil hingga sedang, serta model yang kompleks dengan banyak indikator dan variabel laten. Hal ini cocok untuk eksplorasi model baru atau pengujian teori yang masih berkembang (Latupeirissa et al., 2024).

Kualitas regulasi diperlakukan sebagai konstruk laten eksogen yang direfleksikan oleh indikator-indikator seperti transparansi regulasi, konsistensi kebijakan, kepastian hukum, dan beban administratif. Pelayanan publik dimodelkan sebagai konstruk laten mediasi yang diukur melalui indikator kualitas pelayanan perizinan, kecepatan pelayanan, integrasi sistem digital, dan aksesibilitas informasi pelayanan publik. Sementara itu, efisiensi operasional diposisikan sebagai konstruk laten endogen yang direfleksikan oleh indikator efisiensi waktu proses bisnis, pengendalian biaya operasional, produktivitas sumber daya, dan stabilitas operasional. Hubungan struktural dalam model *SEM-PLS* mengestimasi pengaruh langsung kualitas regulasi terhadap efisiensi operasional, pengaruh tidak langsung melalui pelayanan publik, serta kekuatan efek mediasi melalui prosedur *bootstrapping*, sehingga memungkinkan pengujian empiris yang *robust* terhadap peran pelayanan publik sebagai mekanisme kunci dalam kerangka *B-READY*.

Secara metodologis, penggunaan pendekatan SEM-PLS berbasis data lintas negara *B-READY* 2024 memungkinkan pengujian empiris atas pengaruh langsung dan tidak langsung antarvariabel secara simultan, sehingga memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana regulasi bekerja dalam praktik. Dengan demikian, kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi perspektif regulasi dan pelayanan publik dalam satu model analitis yang mampu menjelaskan bahwa efektivitas reformasi regulasi sangat ditentukan oleh kapasitas pelayanan publik dalam menerjemahkan norma kebijakan menjadi efisiensi operasional yang terukur.

III. PEMBAHASAN

Sebagaimana telah diuraikan dalam kerangka tinjauan pustaka, adapun tahap pertama yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengujian validitas masing-masing instrumen pertanyaan yang dibuat sebelumnya dalam penelitian dan diuji hasilnya. Sebelum dilakukan pengujian dan analisis data dalam menguji hipotesis, pada Tabel 1. di bawah ini dilakukan pengujian

terhadap setiap indikator pada dimensi dalam penelitian ini yang ditunjukkan dengan *outer loading*. Dari Tabel 1 di atas dilakukan pengujian *convergent validity* yang menjelaskan pengujian validitas dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian. Dari hasil yang didapatkan, menunjukkan nilai dari *outer loading* bernilai di atas 0,6 yang berarti bahwa indikator dari masing-masing variabel laten dikatakan memenuhi asumsi validitas variabel. Kevalidan dari setiap indikator yang diukur berdasarkan kuesioner yang dibuat menunjukkan hasil yang valid dan dapat mencerminkan indikator yang dituju. Hasil tersebut menunjukkan hasil bahwa masing-masing indikator mencerminkan hasil yang valid dan dapat cukup mewakili berdasarkan pertanyaan pada kuesioner yang telah dibuat.

Setelah pengujian validitas dilakukan dari setiap indikator dalam dimensi yang telah ditentukan, maka dilakukan pengujian terhadap model yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil analisis yang didapatkan dari proses olah data terhadap hipotesis yang dilakukan memberikan fakta yang cukup mendukung. Setelah dilakukan pengujian terhadap masing-masing *path diagram* dalam penelitian ini, akan dibahas secara cukup mendalam bagaimana mekanisme yang terjadi dalam praktikalnya. Di bawah ini ditampilkan nilai statistik dari *outer loading* hasil pengujian masing-masing indikator dalam penelitian ini.

Tabel 1. Outer Loading Setiap Indikator

Dimensi	Indikator	Sample Mean (M)	T Stat
Quality Regulations	x11	0.850	23.34***
	x12	0.735	10.33***
	x13	0.838	15.84***
	x14	0.758	12.77***
	x15	0.839	27.03***
	x16	0.743	12.29***
Public Services	x21	0.696	8.469***
	x22	0.839	17.64***
	x23	0.706	8.668***
	x24	0.855	19.85***

	x25	0.906	39.92***
	x26	0.826	20.52***
	x27	0.871	23.63***
	x28	0.834	17.23***
Operational Efficiency of Business Ready	y11	0.862	22.79***
	y12	0.802	11.44***
	y13	0.865	21.09***

Ket: *** signifikan dengan batasan $\alpha = 1\%$

Sumber: Data Sekunder, 2025 (Diolah)

Pada tahapan selanjutnya, setelah itu dilakukan pengujian validitas serempak yang dapat terlihat dari nilai AVE (*Average Variance Extracted*).

Tabel 2. Skor AVE dari Setiap Dimensi

Dimensi	Average Variance Extracted
Operational Efficiency of Business Ready	0.714
Public Services	0.675
Quality of Regulations	0.635

Sumber: Data Sekunder, 2025 (Diolah)

Dari Tabel 2 di atas dapat diketahui pula bahwa nilai dari *average variance extract* bernilai di atas 0,6 sehingga dapat dikatakan bahwa model yang dibangun dari masing-masing indikator dalam membentuk variabel laten dapat dikatakan cukup baik. Hal tersebut dijelaskan dengan nilai dari AVE yang bernilai lebih dari 0,6 pada setiap dimensi penelitian. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel indikator yang digunakan dalam penelitian memenuhi asumsi validitas yang dikatakan cukup baik dan cukup dapat digunakan untuk membuat kesimpulan selanjutnya.

Begitu juga dengan nilai statistik *Composite Reliability* pada output yang diberikan pada Tabel 3. merupakan indikator yang mengukur bahwa suatu variabel mempunyai sifat reliabel dengan batas penetapan standar nilainya yang lebih dari 0,7. Dalam hal ini seluruh dimensi atau variabel laten diukur berdasarkan indikator dapat dikatakan reliabel pada masing-masing dimensi sehingga untuk selanjutnya dapat dilakukan analisis lanjutan.

Tabel 3. Skor Cronbach's Alpha dan Composite Reliability dari Setiap Dimensi

Dimensi	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
<i>Operational Efficiency of Business Ready</i>	0.800	0.882
<i>Public Services</i>	0.930	0.943
<i>Quality of Regulations</i>	0.885	0.912

Sumber: Data Sekunder, 2025 (Diolah)

Pada Tabel 4 di bawah dijelaskan bahwa pengukuran *discriminant validity* dilihat mempergunakan kriteria statistik Fornell Larcker dimana sebuah model

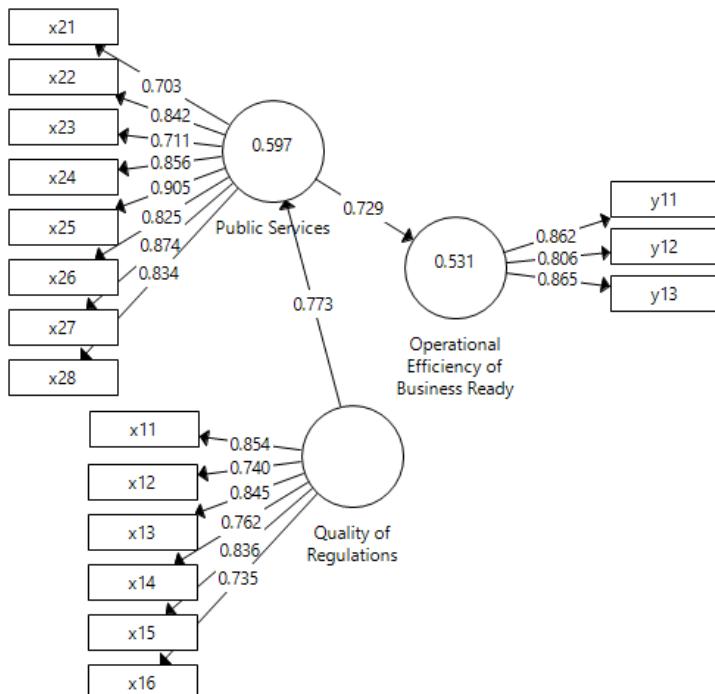
memiliki koefisien jalur 0,773, sehingga output akhirnya memberikan dampak pada efisiensi operasional yang diterangkan memiliki koefisien jalur 0,729.

Tabel 4. Discriminant Validity dari Setiap Dimensi

Dimensi	X1	X2	Y
<i>Operational Efficiency of Business Ready (X1)</i>	0.845		
<i>Public Services (X2)</i>	0.729	0.821	
<i>Quality of Regulations (Y)</i>	0.591	0.773	0.797

Sumber: Data Sekunder, 2025 (Diolah)

Nilai dari *R Square Adjusted* yang telah ditunjukkan pada Tabel 5. menunjukkan



Gambar 1. Model Kualitas Regulasi terhadap Efisiensi Operasional di 50 Negara

Sumber: Data Sekunder, 2025 (diolah)

dianggap memiliki *discriminant validity* yang dikatakan baik jika setiap nilai konstruk eksogenus yang terletak dalam diagonal memberikan hasil nilai yang melebihi korelasi konstruk tersebut dengan konstruk lain dengan mengacu pada nilai yang ada di bawah diagonalnya.

Berikut di bawah ini ditampilkan pada Gambar 1. di bawah mengenai alur koefisien jalur/ pengaruh yang berproses mulai dari kualitas regulasi yang memengaruhi *public services* yang

bahwa nilai 0,511 memberikan makna bahwa dua variabel eksogen baik itu kualitas regulasi dan pelayanan publik, yang digunakan dalam penelitian ini memberikan penjelasan terhadap efisiensi operasional sebagai variabel endogen dan menjelaskan sebesar 51,1% dengan mengasumsikan *ceteris paribus*. Dengan kata lain bahwa semua konstruk pada variabel eksogen dalam penelitian yang dibuat secara serentak mempengaruhi variabel endogen yaitu efisiensi operasional sebesar 51,1%.

Sedangkan sisanya sebesar 48,9% dijelaskan oleh variabel eksogen yang dijelaskan oleh indikator lain yang tidak disebutkan dalam model penelitian ini.

Tabel 5. R-Square Adjusted dari Setiap Dimensi

Dimensi	R Square	R Square Adjusted
<i>Operational Efficiency of Business Ready (X1)</i>	0.531	0.522
<i>Public Services (X2)</i>	0.597	0.589

Sumber: Data Sekunder, 2025 (Diolah)

Hasil dari pemodelan tersebut dengan melibatkan efek langsung maupun efek tidak langsung telah mampu membuat hubungan keterkaitan antar dimensi kualitas regulasi terhadap kualitas operasional dengan peran mediasi pelayanan publik memberikan dampak yang positif terhadap efisiensi operasional dengan keakuratan yang cukup besar dengan melibatkan dua dimensi eksogen tersebut.

Setelah itu dilakukan masing-masing pengaruh dari dimensi dan pengujian statistik dengan gambaran model yang telah dibuat tertuang pada Tabel 6. di bawah ini.

telah dijelaskan sebelumnya. Dalam analisis yang dibangun pada model penelitian dibagi ke dalam dua bagian yang diantaranya adalah pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung.

Dari hasil pengujian pengaruh langsung yang didapatkan antara tiga variabel laten tersebut didapatkan hasil bahwa secara langsung dari dimensi kualitas regulasi memiliki pengaruh positif yang signifikan dengan nilai statistik sebesar 0,773 dengan statistik – t sebesar 17,68 dengan kesimpulan bahwa data primer secara statistik mendukung hipotesis memiliki pengaruh positif yang signifikan dengan alpha 1%, *ceteris paribus*. Adapun dimensi pelayanan publik memiliki pengaruh langsung terhadap efisiensi operasional dengan nilai statistik sebesar 0,729 dengan statistik – t sebesar 11,1 dengan kesimpulan bahwa data primer secara statistik mendukung hipotesis memiliki pengaruh positif yang signifikan dengan alpha 1%, *ceteris paribus*. Sedangkan pengaruh tidak langsung dari dimensi kualitas regulasi melalui pelayanan publik terhadap dimensi efisiensi operasional dengan nilai statistik sebesar 0,563 dengan

Tabel 6. Direct Effect dan Indirect Effect dari Setiap Dimensi Penelitian

Pengaruh	Statistics	Standard Deviation	t – stat	Hipotesis
Direct Effect				
<i>Public Services -> Operational Efficiency of Business Ready</i>	0.729	0.065	11.198***	<i>Didukung</i>
<i>Quality of Regulations -> Public Services</i>	0.773	0.044	17.689***	<i>Didukung</i>
Indirect Effect				
<i>Quality of Regulations -> Operational Efficiency of Business Ready</i>	0.563	0.065	8.644***	<i>Didukung</i>

Keterangan: *** menunjukkan hasil signifikan dengan batasan $\alpha = 1\%$

Sumber: Data Sekunder, 2025 (Diolah)

Adapun hasil yang tertuang menggambarkan hasil dari pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis persamaan simultan, dapat diketahui bahwa tiga hipotesis telah dibuat di awal sesuai dengan teori sebelumnya menyatakan bahwa hipotesis telah didukung dengan data secara empiris dan teruji sehingga menyebabkan data primer yang diolah mendukung diterimanya hipotesis yang

statistik – t sebesar 8,64 dan alpha 1% dengan kesimpulan bahwa data primer secara statistik mendukung hipotesis memiliki pengaruh positif yang signifikan. Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa kualitas regulasi memiliki dampak yang lebih dominan dibandingkan antara dua jalur hubungan yang mengaitkan pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung terhadap efisiensi operasional. Walau

demikian, jika ditotalkan antara pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung dapat digambarkan bahwa peran dari dimensi kualitas regulasi memberikan dampak yang signifikan besar dari hasil pengujian 50 negara yang diukur dalam *B-READY*.

Tabel 7. Bobot Koefisien Indikator Penelitian

Dimensi	Indikator	Sample Mean (M)	T Stat
<i>Quality Regulations</i>	x11	0.242	9.17***
	x12	0.160	6.05***
	x13	0.217	10.4***
	x14	0.177	5.89***
	x15	0.259	9.25***
	x16	0.189	7.68***
<i>Public Services</i>	x21	0.103	5.19***
	x22	0.150	12.2***
	x23	0.108	5.12***
	x24	0.169	13.4***
	x25	0.188	14.2***
	x26	0.165	13.4***
	x27	0.168	13.7***
	x28	0.152	12.1***
<i>Operational Efficiency of Business Ready</i>	y11	0.428	8.39***
	y12	0.339	7.96***
	y13	0.412	10.4***

Ket: *** signifikan dengan batasan $\alpha = 1\%$

Sumber: Data Sekunder, 2025 (Diolah)

Adapun hasil dari pengujian indikator masing-masing dimensi tertuang dari Tabel 7 di atas dengan masing-masing bobot terhadap tiga dimensi yang diuji dalam model dapat dilihat pada tabel di atas. Dengan demikian, dalam pengambilan kebijakan untuk mendorong peningkatan dimensi yang menjadi intervensi dalam pengambilan keputusan, dapat mengambil dari indikator yang memberikan dampak paling besar dalam dimensi yang menjadi intervensi dalam manajemen berdasarkan data 50 negara yang tertuang pada *B-READY*.

4.1 Kualitas Regulasi terhadap Efisiensi

Operasional dalam B-READY

Kualitas regulasi merupakan salah satu determinan utama dalam meningkatkan efisiensi operasional di tingkat nasional, khususnya dalam aktivitas ekonomi dan tata kelola sektor publik maupun swasta. Regulasi yang berkualitas ditandai oleh kejelasan norma, konsistensi kebijakan, transparansi prosedur, serta kepastian hukum. Ketika regulasi dirancang secara sederhana, tidak tumpang tindih, dan berbasis kebutuhan nyata pelaku usaha, maka beban administratif dapat dikurangi secara signifikan. Hal ini berdampak langsung pada efisiensi operasional melalui percepatan proses perizinan, pengurangan biaya transaksi, serta penurunan risiko ketidakpastian dalam pengambilan keputusan bisnis. Sebaliknya, regulasi yang rumit, sering berubah, dan tidak konsisten menciptakan inefisiensi struktural yang menghambat produktivitas nasional.

Kualitas regulasi yang baik mendorong terbentuknya ekosistem usaha yang kondusif melalui penguatan koordinasi antar lembaga, digitalisasi pelayanan publik, dan penerapan prinsip *good regulatory practices*. Regulasi yang adaptif dan responsif terhadap perubahan teknologi dan dinamika pasar memungkinkan organisasi—baik pemerintah maupun sektor swasta—mengoptimalkan sumber daya, mempercepat inovasi, dan meningkatkan daya saing. Dalam konteks negara berkembang, peningkatan kualitas regulasi juga memperkuat kepercayaan investor dan memperluas basis pajak melalui kepatuhan yang lebih tinggi. Dengan demikian, kualitas regulasi tidak hanya berfungsi sebagai instrumen hukum, tetapi juga sebagai infrastruktur institusional yang secara sistematis meningkatkan efisiensi operasional dan kinerja ekonomi nasional.

Kualitas regulasi berpengaruh langsung terhadap efisiensi waktu dalam kegiatan operasional. Regulasi yang sederhana, jelas, dan terstandar mampu memangkas tahapan birokrasi yang tidak perlu, sehingga mempercepat proses perizinan, pengadaan, distribusi, hingga ekspor-impor. Kepastian prosedur dan batas waktu pelayanan mengurangi praktik penundaan administratif dan biaya keterlambatan (*delay costs*).

Dalam konteks operasional perusahaan maupun institusi publik, hal ini meningkatkan kecepatan siklus kerja (*process cycle time*), memperbaiki perencanaan produksi, dan mengoptimalkan pemanfaatan kapasitas sumber daya.

Selain aspek waktu, kualitas regulasi berdampak signifikan pada efisiensi biaya. Regulasi yang transparan dan konsisten mengurangi kebutuhan akan biaya informal, pengeluaran untuk konsultasi hukum yang berlebihan, serta risiko sanksi akibat ketidakjelasan aturan. Efisiensi biaya ini tercermin dalam penurunan biaya transaksi (*transaction costs*), biaya kepatuhan (*compliance costs*), dan biaya koordinasi antarunit kerja. Dalam jangka panjang, penurunan beban biaya operasional mendorong peningkatan profitabilitas, produktivitas tenaga kerja, dan kemampuan organisasi untuk mengalokasikan anggaran pada aktivitas bernilai tambah seperti inovasi dan pengembangan kapasitas.

Dampak lainnya terlihat pada efisiensi kualitas proses dan manajemen risiko. Regulasi yang berkualitas menciptakan standar operasional yang seragam dan dapat diprediksi, sehingga mengurangi kesalahan prosedural, duplikasi pekerjaan, dan konflik kewenangan. Hal ini memperkuat pengendalian internal, meningkatkan kepatuhan, dan menurunkan tingkat risiko hukum maupun operasional. Dengan tingkat risiko yang lebih terkendali, organisasi mampu menjalankan operasional secara lebih stabil dan berkelanjutan. Secara keseluruhan, kualitas regulasi menjadi faktor struktural yang memperkuat efisiensi operasional melalui penghematan waktu, biaya, dan peningkatan kualitas proses kerja.

4.2 Peran pelayanan publik sebagai Mediasi Efisiensi Operasional dalam B-READY

Pelayanan publik berperan sebagai mediator kunci yang mentransformasikan kualitas regulasi dari tataran normatif menjadi dampak operasional yang nyata. Regulasi yang berkualitas ditandai oleh kejelasan aturan, transparansi prosedur, dan kepastian hukum tidak secara otomatis

meningkatkan efisiensi operasional tanpa mekanisme implementasi yang efektif melalui pelayanan publik. Di sinilah fungsi mediasi terjadi: pelayanan publik yang profesional, responsif, dan terstandar berfungsi sebagai “saluran” yang menerjemahkan desain regulasi menjadi praktik administrasi yang sederhana, cepat, dan dapat diakses. Dengan kata lain, kualitas regulasi membentuk kerangka kerja, sementara pelayanan publik memastikan kerangka tersebut dijalankan secara efisien dalam aktivitas sehari-hari.

Secara operasional, pelayanan publik memediasi pengaruh regulasi melalui peningkatan kualitas proses pelayanan, integrasi sistem, dan digitalisasi. Ketika regulasi mendorong prinsip *one-stop service*, transparansi biaya, dan batas waktu pelayanan, institusi pelayanan publik akan mengadopsi sistem antrian elektronik, platform perizinan daring, dan *Standard Operating Procedures* (SOP) yang terukur. Hal ini mengurangi interaksi birokratis yang berulang, menekan potensi inefisiensi, serta mempercepat alur kerja organisasi dan pelaku usaha. Efisiensi operasional muncul sebagai hasil akhir dari pelayanan publik yang mampu mengimplementasikan aturan secara konsisten, cepat, dan minim biaya.

Lebih jauh, peran mediasi pelayanan publik juga terlihat dalam penguatan kepercayaan dan kepatuhan. Ketika masyarakat dan pelaku usaha merasakan pelayanan yang adil, transparan, dan mudah diakses, tingkat kepatuhan terhadap regulasi meningkat. Kepatuhan yang tinggi mengurangi kebutuhan akan pengawasan yang mahal, meminimalkan konflik regulasi, dan menurunkan biaya risiko hukum. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya menjadi perantara teknis, tetapi juga mediator institusional yang memperkuat hubungan kausal antara kualitas regulasi dan efisiensi operasional, sehingga menciptakan siklus tata kelola yang lebih efektif dan berkelanjutan.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas regulasi merupakan fondasi utama dalam membentuk tata kelola yang efektif karena menentukan kejelasan aturan, konsistensi kebijakan, dan kepastian hukum. Regulasi yang dirancang dengan baik menciptakan kerangka kerja yang mampu mengurangi ambiguitas, konflik kewenangan, serta beban birokrasi, sehingga membuka ruang bagi terciptanya proses kerja yang lebih terstruktur dan terarah. Tanpa kualitas regulasi yang memadai, upaya peningkatan efisiensi operasional cenderung terhambat oleh kompleksitas prosedur dan ketidakpastian implementasi.

Pelayanan publik berperan sebagai penghubung antara regulasi dan praktik operasional di lapangan. Pelayanan publik menjadi instrumen yang menerjemahkan norma regulasi menjadi tindakan administratif yang konkret melalui prosedur pelayanan, sistem kerja, dan standar operasional. Efektivitas pelayanan publik menentukan sejauh mana kualitas regulasi benar-benar dirasakan oleh pengguna pelayanan, baik pelaku usaha maupun masyarakat, dalam bentuk kemudahan, kecepatan, dan transparansi.

Hubungan antara kualitas regulasi dan efisiensi operasional tidak bersifat langsung semata, melainkan dimediasi oleh kinerja pelayanan publik. Pelayanan publik yang profesional, digital, dan terintegrasi mampu memaksimalkan potensi regulasi berkualitas dengan mempersingkat waktu proses, menekan biaya transaksi, dan mengurangi kesalahan prosedural. Sebaliknya, apabila pelayanan publik lemah, regulasi yang baik sekalipun tidak mampu menghasilkan efisiensi yang optimal.

Efisiensi operasional merupakan keluaran akhir dari interaksi antara kualitas regulasi dan pelayanan publik. Efisiensi ini tercermin pada kemampuan organisasi dan negara dalam mengelola waktu, biaya, dan sumber daya secara optimal. Saat regulasi memberikan kepastian dan pelayanan publik menjalankannya secara konsisten, maka proses operasional menjadi lebih lancar, produktif, dan minim risiko, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja

institusi dan daya saing ekonomi.

Dalam hal ini kualitas regulasi memiliki pengaruh yang paling besar dikarenakan dampak yang diberikan secara langsung dan tidak langsung terhadap efisiensi operasional. Dalam hal ini kualitas regulasi dapat memengaruhi pelayanan publik termasuk reformasi pelayanan publik melalui media digital dan hal ini telah terkonfirmasi dalam penelitian ini dengan menggunakan data agregat 50 negara yang diukur dengan ukuran yang sama. Sehingga penelitian ini tidak membedakan bagaimana perilaku di negara maju dan negara berkembang.

Secara keseluruhan, keterkaitan antarvariabel membentuk satu siklus tata kelola yang saling menguatkan, di mana kualitas regulasi menciptakan struktur, pelayanan publik mengaktifkan struktur tersebut melalui implementasi, dan efisiensi operasional menjadi hasil nyata yang memperkuat kepercayaan serta kepatuhan aktor-aktor yang terlibat. Siklus ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja suatu sistem tidak dapat dicapai secara parsial, melainkan harus melalui penguatan simultan terhadap regulasi dan kualitas pelayanan publik.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, namun niat baik dalam penelitian ini bertujuan bagaimana mendorong semua pihak dapat berperan dengan baik dan saling mempedulikan antar aktor dalam kegiatan ekonomi dan pemerintahan. Sehingga setidaknya penelitian ini memberikan kontribusi yang bisa dinyatakan valid telah dilaksanakan di 50 Negara dalam konteks B-READY.

Penelitian ini didedikasikan peneliti untuk Pdt. DR SAE Nababan, LLD, Guru Indera Nababan serta keluarga Institut Soritua Nababan dan PMK HKBP Jakarta yang selalu mengingatkan, memperjuangkan, serta melaksanakan pemberdayaan khususnya kepada kelompok termarjinalkan dan juga kepada pihak pemerintah untuk sadar perlunya keseimbangan yang harus diperjuangkan dan dilaksanakan sebagai bagian dari kewajiban serta tanggung jawab dari masing-masing pengguna kepentingan.

Keseimbangan tersebut seyogyanya perlu diperjuangkan demi tercapainya pembangunan berkelanjutan dari masing-masing kelompok untuk tercapainya tujuan bersama. Kiranya semua pemangku kepentingan perlu menyadari bahwa dirinya adalah seorang pelayan yang harus berperan dalam menjalankan tanggung jawabnya untuk memenuhi tugas dan panggilan hidupnya.

VI. REFERENSI

- Al-Marri, R., Abdalla, G., & Mahdi, E. (2025). A Project-Based Organizational Maturity Assessment Framework for Efficient Environmental Quality Management. *Systems*. <https://doi.org/10.3390/systems13040289>
- Alshurideh, M., Kurdi, A., Alzoubi, A., & Alshurideh, H. (2022). Impact of service strategy and service quality on operations efficiency. *International Journal of Theory of Organization and Practice (IJTOP)*. <https://doi.org/10.54489/ijtop.v1i1.151>
- Bakhtiar, A., Nugraha, A., Suliantoro, H., & Pujotomo, D. (2023). The effect of quality management system (ISO 9001) on operational performance of various organizations in Indonesia. *Cogent Business & Management*, 10. <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2203304>
- Bella, N. A., & Sabri, M. (2025). From Efficiency to Inclusivity: Evaluating Morocco's Government Digital Platforms in the Context of the B-READY Report. *International Journal of Research in Economics and Finance*. <https://doi.org/10.71420/ijref.v2i5.111>
- Bernardes, P., Ekel, P., Rezende, S., Júnior, J. G. P., Santos, A. Dos, Da Costa, M. A. R., Carvalhais, R. L., & Libório, M. (2021). Cost of doing business index in Latin America. *Quality & Quantity*, 56, 2233–2252. <https://doi.org/10.1007/s11135-021-01221-8>
- Bytyçi, I., Qerimi, A., & Qerimi, F. (2023). The impact of total quality management on operational performance. *Journal of Governance and Regulation*. <https://doi.org/10.22495/jgrv12i1art16>
- Comas, A. A. N., & Negrón, K. T. (2025). Insights about Public Procurement: Key Findings from the B-READY Project. *Worldbank*. <https://doi.org/10.1596/43224>
- Doshi, R., Kelley, J., & Simmons, B. (2019). The Power of Ranking: The Ease of Doing Business Indicator and Global Regulatory Behavior. *International Organization*, 73, 611–643. <https://doi.org/10.1017/s0020818319000158>
- Geminarqi, E. R., & Purnomo, H. (2023). Improving Operational Management Efficiency in the Food and Beverage Industry: A Systematic Literature Review. *Open Access Indonesia Journal of Social Sciences*. <https://doi.org/10.37275/oaijss.v6i5.184>
- Hassan, A., & Jaaron, A. (2021). Total quality management for enhancing organizational performance: The mediating role of green manufacturing practices. *Journal of Cleaner Production*. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2021.127366>
- Lakatos, P. L. (2025). Improved operation efficiency strengthens organizational quality in higher education. *Competitio*. <https://doi.org/10.21845/comp/2024/1-2/1>
- Latupeirissa, J., Dewi, N. L. Y., Prayana, I., Srikanthi, M. B., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming Public Service Delivery: A Comprehensive Review of Digitization Initiatives. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su16072818>
- Lee, J., Chung, H., & Cho, N.-E. (2023). The Effects of Operational Efficiency and Environmental Risk on the Adoption of Environmental Management Practices. *Sustainability*. <https://doi.org/10.3390/su152215869>
- Mahmud, N., Hassan, M. H., Shukor, N. M., & Zahari, M. A. (2025). The Impact of Total Quality Management Practices on Operational Efficiency in Malaysian Hospitality MSMEs. *Information*

- Management and Business Review.*
[https://doi.org/10.22610/imbr.v17i1\(i\).409](https://doi.org/10.22610/imbr.v17i1(i).409)
- Navarro, G., & Naranjo, G. (2025). Quality Culture, Quality Management, and Organizational Performance: A Structural Model for the Manufacturing Sector. *Sustainability*.
<https://doi.org/10.3390/su17093934>
- Rarasmitha, D. A., Penilaian, P., & Belakang, I. (2023). Pemenuhan Penilaian Aspek Transaksi Berjaminan Dalam Business Ready (B-READY) Sebagai Upaya Perbaikan Iklim Investasi Indonesia. *Student Research Journal*.
<https://doi.org/10.55606/srjyappi.v1i3.340>
- Ravi, M., Bhatia, M., & Jain, V. (2025). Enhancing Operational Efficiency in Steel Plants. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*.
<https://doi.org/10.38124/ijisrt/25feb1233>
- Revathi, L., Lakshmi, D., & Jaiswal, S. (2024). Enhancing Operational Excellence Through Quality Management. *International Research Journal on Advanced Engineering and Management (IRJAEM)*.
<https://doi.org/10.47392/irjaem.2024.0268>
- Rogge, N., & Archer, G. (2021). Measuring and analyzing country change in establishing ease of doing business using a revised version of World Bank's ease of doing business index. *Eur. J. Oper. Res.*, 290, 373–385.
<https://doi.org/10.1016/j.ejor.2020.07.065>
- Rohman, F., Noermijati, N., Mugiono, M., & Soelton, M. (2023). The role of quality assurance in improving the distribution of organizational performance. *Uncertain Supply Chain Management*.
<https://doi.org/10.5267/j.uscm.2022.10.003>
- Udemba, E., Karlilar, S., & Emir, F. (2025). Role of Regulatory Quality Toward a Sustainable Economic Development: A Dual Study of Ease of Doing Business and Economic Growth Amid Bank Efficiency. *Review of Development Economics*.
<https://doi.org/10.1111/rode.13232>
- Wei, J., & Wang, X. (2025). Impact of quality management system on operational efficiency in agro-processing SMEs. *Total Quality Management & Business Excellence*.
<https://doi.org/10.1080/14783363.2025.2502566>
- Xu, H. (2025). Regulatory Fragmentation and Operational Efficiency. *SSRN Electronic Journal*.
<https://doi.org/10.2139/ssrn.5023334>