

Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Melalui Sistem *Online Single Submission* Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Bombana

Isna Misna

Universitas Sembilanbelas November Kolaka, Kolaka
e-mail: misnha2438@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) di kabupaten Bombana. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian dilakukan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Bombana. Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data sekunder dengan melakukan pengumpulan data melalui studi kepustakaan. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis data kualitatif, reduksi data, dan display data penyajian dan penarikan kesimpulan yang dilakukan oleh Miles dan Huberman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem *Online Single Submission* di kabupaten Bombana jika dilihat dari empat indikator yakni komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana, dan struktur birokrasi sudah baik. hal ini dikarenakan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem OSS berjalan sesuai dengan pedoman yang ada. Kemudian juga telah dilakukan sosialisasi dan pegawai juga memahami tugas dan tanggung jawabnya dan sumber daya yang cukup yang menunjang pelaksanaan kebijakan ini.

Kata kunci : Implementasi, Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, OSS

Abstract

This study aims to determine the implementation of risk-based business licensing services through the Online Single Submission (OSS) system in Bombana district. This study uses a qualitative descriptive method. The study was conducted at the Bombana Regency Investment and Integrated One-Stop Service Office. The data collected consisted of primary data and secondary data. Secondary data by collecting data through literature studies. The data analysis techniques used were qualitative data analysis, data reduction, and data display presentation and drawing conclusions conducted by Miles and Huberman. The results of this study indicate that the implementation of risk-based business licensing services through the Online Single Submission system in Bombana Regency when viewed from four indicators, namely communication, resources, attitudes of implementers, and bureaucratic structures is quite good. This is because risk-based business licensing services through the OSS system run in accordance with existing guidelines. Then socialization has also been carried out and employees also understand their duties and responsibilities and sufficient resources that support the implementation of this policy.

Keywords : Implementation, Risk-Based Business Licensing Services, OSS

1. PENDAHULUAN

Banyaknya usaha saat ini tentu memberikan dampak bagi lingkungan, baik dampak positif maupun negatif sehingga pemerintah perlu adanya perizinan untuk memastikan aktivitas usaha berjalan secara legal sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Perizinan nantinya akan membantu konsumen untuk menghindari usaha yang dapat merugikan diri dan memastikan bahwa usaha tersebut berkualitas dan sesuai dengan standar keamanan.

Berdasarkan PP Nomor 5 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko bahwa perizinan berusaha saat ini sudah berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. Perizinan berusaha berbasis risiko adalah metode di mana proses perizinan usaha didasarkan pada analisis risiko terkait kegiatan usaha yang dilakukan. Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 68 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bombana saat ini telah menerapkan perizinan berusaha berbasis risiko secara online yang disebut sebagai *Online Single Submission* (OSS) yang bisa diakses dimanapun dan kapanpun, dimana masyarakat sudah bisa mengurus perizinan dengan hanya mengakses link atau aplikasi OSS (*Online Single Submission*) tanpa harus bersusah payah datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk mengurus perizinan.

Program *Online Single Submission* (OSS) merupakan program pelayanan publik yang sangat efektif ketika diterapkan karena pemerintah lebih mudah untuk mendata pelaku usaha dengan cepat, efisien, dan transparan. Begitupun sebaliknya, pelaku usaha merasa sangat terbantu dengan adanya program ini karena proses dalam mendapatkan izin usaha dapat dilakukan dengan lebih mudah [1].

Implementasi program perizinan secara online ini memberikan kemudahan bagi masyarakat atau para pelaku usaha dalam melakukan proses pengambilan izin usaha karena proses pelayanannya yang cepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Kemudian bukan hanya para pelaku usaha yang mendapat kemudahan tetapi juga para pegawai diberikan kemudahan dalam proses

pelayanan karena mereka tidak lagi repot untuk melakukan suatu pemeriksaan terhadap berkas-berkas yang menjadi syarat perizinan, hal itu membuat pekerjaan lebih efisien [2].

Berdasarkan data observasi bahwa ada banyak usaha yang belum mendapatkan legalitas izin usaha sehingga sebagian kecil usaha yang dianggap tidak memiliki izin usaha dan memiliki dampak yang kurang baik bagi lingkungan terpaksa ditutup. Kemudian juga ditemukan bahwa ternyata jarang dilakukan sosialisasi terkait penggunaan sistem *Online Single Submission* khususnya di daerah-daerah Poleang sehingga banyak pelaku usaha yang baru belum mengetahui sistem *Online Single Submission* dalam pelayanan perizinan

Da juga masih banyak masyarakat atau pelaku usaha yang datang langsung ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bombana untuk mengurus izin usaha dikarenakan belum mengetahui penggunaan aplikasi OSS ataupun belum tahu cara mengakses website nya. Bahkan di era kemajuan teknologi saat ini masih ada beberapa pelaku usaha yang masih takut menggunakan cara-cara online baik itu dikarenakan mereka belum mahir menggunakan gadget ataupun mereka masih takut atau belum bisa memanfaatkan sistem yang berbasis online. Kemudian juga yang menjadi keluhan pelaku usaha yakni terkadang mereka kesulitan untuk mengakses aplikasi OSS, ketika mereka mencoba mengakses kadang kala sistem error dan hal itu berlangsung lama. Hal ini akan membuat proses pengambilan izin menjadi lebih lama.

Dalam Peraturan Bupati Nomor 68 Tahun 2021 pada pasal 3 menjelaskan bahwa untuk memulai dan melakukan kegiatan usaha, pelaku usaha wajib memenuhi a.) persyaratan dasar perizinan berusaha dan/atau b.) perizinan berusaha berbasis risiko. Dalam pasal 4 pun bagian 1 menjelaskan bahwa persyaratan dasar perizinan berusaha sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 huruf (a) meliputi kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang, persetujuan lingkungan, persetujuan bangunan gedung dan sertifikat laik fungsi.

BAB 1 pasal 1 ayat 7, penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko adalah kegiatan perizinan berusaha di daerah yang proses pengelolaannya secara elektronik mulai dari tahap permohonan

sampai dengan terbitnya dokumen yang dilakukan secara terpadu dalam satu pintu.

2. KAJIAN PUSTAKA

1. Implementasi Kebijakan

Konsep implementasi di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) didefinisikan sebagai rancangan mengenai asas-asas serta usaha-usaha yang akan dijalankan. Implementasi merupakan suatu kegiatan untuk merealisasikan suatu kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam Ravyansah [3] menyatakan bahwa implementasi kebijakan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu/pejabat atau kelompok pemerintah atau swasta dengan tetap berpedoman terhadap tujuan kebijakan sesuai dengan keputusan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sedangkan Wahab dalam Awan [4] mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai suatu proses rangkaian kegiatan yang sangat penting dari seluruh proses kebijakan. Sedangkan menurut Jones implementasi kebijakan merujuk pada pelaksanaan secara efektif, sehingga implementasi kebijakan memuat tentang aktivitas-aktivitas program yang akan dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dan dirasakan manfaatnya oleh kelompok sasaran yang dituju.

Dalam Pramono [5] mengungkapkan bahwa Implementasi kebijakan adalah suatu usaha yang dilakukan agar mencapai tujuan-tujuan tertentu menggunakan sarana-sarana dan dalam waktu tertentu. Jika dilihat dari teori rational choice, implementasi kebijakan adalah suatu kebijakan dilaksanakan setelah mempertimbangkan untung dan ruginya atau setelah melalui banyak pertimbangan-pertimbangan.

2. Pelayanan Publik

Dalam Maulidiah [6] pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Sedangkan menurut

Moenir dalam Sabaruddin [7] bahwa pelayanan publik adalah upaya memberikan layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada suatu lembaga sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan pada dasarnya pemerintah bertujuan untuk melayani masyarakat bukan hanya tentang kepentingan dirinya sendiri, melainkan untuk kepentingan masyarakat itu sendiri.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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.

3. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Perizinan Berusaha Berbasis Risiko adalah perizinan berusaha yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan kegiatan usahanya yang dinilai berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. Perizinan berusaha berbasis risiko dilakukan berdasarkan penetapan tingkat risiko dan peringkat skala kegiatan usaha meliputi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dan/atau usaha besar. Penetapan tingkat risiko ini dilakukan berdasarkan hasil analisis risiko [8].

Menurut Kharimah [9] Penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) merupakan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. Dimana secara spesifik diatur dalam PP Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko ini merupakan salah satu upaya pemerintah dalam rangka peningkatan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha yang dilakukan melalui pelaksanaan penerbitan perizinan berusaha secara lebih efektif dan sederhana dan juga pengawasan kegiatan usaha yang transparan, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Sistem Online Single Submission (OSS)

Online Single Submission (OSS) merupakan sistem pengurusan izin usaha ketika calon ekonomi ingin mendirikan usaha baru atau sudah memiliki usaha. Dimana pelaku ekonomi dapat mendaftarkan semua perusahaan yang mereka miliki terlepas dari jumlah dan ukurannya. Aplikasi OSS ini bertujuan agar kegiatan usaha berjalan lebih efektif dan mudah dan juga membantu para pelaksana kebijakan untuk memantau kegiatan usaha dengan terstruktur, transparan dan mudah dilacak [10].

Online Single Submission adalah salah satu jenis layanan elektronik. OSS adalah cara online untuk menggunakan layanan berlisensi. Tujuan OSS adalah untuk memfasilitasi pengelolaan kontrak komunitas. OSS adalah izin usaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS yang mewakili menteri, direktur, lembaga, gubernur, atau walikota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang umum (Samosir, 2020).

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang mengacu pada Sugiyono [11]. Yang menjadi fokus penelitian dari kajian ini adalah implementasi pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem *Online Single Submission* di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di kabupaten Bombana. Penelitian ini menggunakan model implementasi dari George C. Edward dalam Pramono [5] membagi ada empat variabel yaitu komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana, dan struktur birokrasi. Penelitian dilakukan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Bombana. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian, penulis menggunakan teori George C. Edward III dalam Pramono [5] yang memiliki 4 indikator yaitu komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana, dan struktur birokrasi.

a. Komunikasi

Proses implementasi kebijakan pada indikator pertama yakni komunikasi, menurut George C. Edward III [12] yaitu:

“dalam proses komunikasi kebijakan terdapat tiga hal yang dianggap penting yakni transmisi, konsistensi, dan kejelasan. Maka dari itu para implementator harus tau dan mengetahui apa yang harus mereka lakukan dan ditularkan atau apa yang harus mereka berikan atau sampaikan kepada personil atau anggota dengan tepat, akurat dan mudah dipahami” (George C. Edward III, dalam Pramono [5]).

Berdasarkan pembahasan diatas keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada langkah-langkah kebijakan dikomunikasikan kepada para pelaksana. Komunikasi yang jelas konsisten, dan tepat sangat penting untuk memastikan bahwa semua pihak yang terlibat memahami apa yang harus dilakukan karena komunikasi itu sangat penting dan mempengaruhi pencapaian tujuan dari suatu kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa sebelum dilaksanakannya kebijakan itu dilakukan rapat terlebih dahulu sebagai bentuk koordinasi langkah-langkah apa yang akan dilakukan untuk melaksanakan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem OSS dengan dasar peraturan yakni PP No. 5 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko dan PERBU No.68 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko di Kabupaten Bombana.

Kemudian juga telah dilakukan sosialisasi sebagai bentuk pengenalan kebijakan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) dengan melibatkan pelaku usaha dan juga pemerintah kecamatan maupun desa.

b. Sumber daya

Proses implementasi kebijakan pada indikator kedua yakni sumber daya, menurut George C. Edward III [12] yaitu:

“meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.” (George C. Edward III, dalam Pramono [5]).

Agar implementasi kebijakan efektif, maka sumber-sumber daya merupakan faktor penting dalam melaksanakan kebijakan publik, sumber daya dapat meliputi sumber daya manusia dan sumber daya finansial. Sumber daya tidak boleh kurang karena ini sangat mempengaruhi keefektifan implementasi kebijakan.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa berbicara terkait sarana dan prasarana yang ada di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Bombana sudah terbilang memadai untuk menunjang pelaksanaan kebijakan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) ini, pelaku usaha sebagai penerima layanan cukup nyaman dan puas akan pelayanan dan fasilitas yang didapatkan ketika mereka mengurus izin usaha.

c. Disposisi/Sikap pelaksana

Proses implementasi kebijakan pada indikator ketiga yakni disposisi atau sikap pelaksana, menurut George C. Edward III [12] yaitu:

“adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif” (George C. Edward III, dalam Pramono [5]).

Berdasarkan pembahasan di atas bahwa indikator ini identik dengan sikap pelaksana atau kecenderungan-kecenderungan sikap pelaku. Kecenderungan dari para pelaksana kebijakan merupakan faktor ketiga yang mempunyai konsekuensi-konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Jika para pelaksana bersikap baik, terhadap suatu kebijakan tertentu, dan hak ini berarti ada dukungan, berarti mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diharapkan para pembuat kebijakan. Oleh karena itu, ini berbicara tentang dampak, baik positif maupun negatif, sangat tergantung pada kecenderungan sikap perilaku pelaksana kebijakan.

Berdasarkan wawancara bahwa dari segi sikap, para pegawai di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Bombana terbilang cukup baik. Mereka memberikan pelayanan yang sangat bagus dan ramah. Mereka menyambut penerima layanan dengan ramah dan memperlakukan mereka dengan baik agar penerima layanan tidak merasa canggung. Kemudian juga khususnya di pelayanan perizinan mereka cukup baik juga karena dengan kesabaran yang cukup mereka mengarahkan pelaku usaha untuk mengakses OSS untuk mendaftarkan usaha mereka yang mana memiliki langkah-langkah yang cukup panjang dimana juga notabennya pelaku usaha belum pernah sama sekali mengakses bahkan takut untuk membuka OSS. Pihak dinas juga memiliki sanksi kepada para pegawai yang tidak bekerja secara profesional sehingga hal ini menjadi salah satu acuan bagi mereka untuk memberikan pelayanan yang baik kepada penerima layanan.

d. Struktur birokrasi

Proses implementasi kebijakan pada indikator keempat yakni struktur birokrasi, menurut George C. Edward III [12] yaitu:

“Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah Standard Operating Procedure (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur

birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel” (George C. Edward III, dalam Pramono [5]).

Struktur Birokrasi sangat penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan. struktur birokrasi yang tenang mempengaruhi jalannya suatu kebijakan maka dari itu birokrasi harus mampu memberikan sebuah dukungan bagaimana mampu menciptakan kordinasi yang baik sesuai dengan keputusan atau kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya melalui standart operating procedures (SOP) dan fregmentasi untuk meningkatkan kinerja struktur birokrasi atau organisasi menjadi lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa struktur birokrasi di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu khususnya pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem OSS berjalan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan yang mana terdapat masing-masing standar pelayanan perizinan berusaha sesuai dengan tingkat risiko. Kemudian juga struktur yang dibentuk untuk melaksanakan kebijakan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem OSS ini, mereka telah mendapatkan pelatihan agar lebih mampu menjalankan tugasnya.

5. KESIMPULAN

Implementasi pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem *Online Single Submission* di kabupaten Bombana berdasarkan empat indikator yaitu:

Pertama Komunikasi yakni ada dua yaitu berupa koordinasi dan sosialisasi. Proses koordinasi yang dilakukan pihak dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Bombana dengan melakukan rapat terlebih dahulu untuk membahas langkah-langkah yang akan dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem *Online Single Submission* (OSS). Kemudian yang kedua mereka melakukan sosialisasi untuk memperkenalkan kebijakan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem OSS kepada masyarakat khususnya pelaku usaha. **Kedua** Sumber daya yaitu dalam dinas penanaman modal dan pelayanan

terpadu satu pintu kabupaten Bombana dari segi sumber daya manusia dan fasilitasnya telah memadai. Staf sudah cukup dan telah mengetahui apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya dan fasilitas yang dimiliki cukup untuk menunjang pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko. **Ketiga** Sikap pelaksana yaitu sikap para pegawai di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Bombana khususnya dalam memberikan pelayanan perizinan berusaha terbilang cukup baik dan mereka cukup profesional dalam memberikan pelayanan kepada para penerima layanan terkhusus pelaku usaha. Dan **Keempat** Struktur birokrasi yaitu dalam pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem OSS berpodaman pada SOP yang telah ditetapkan sesuai dengan tingkat risiko yaitu risiko rendah, menengah rendah, menengah tinggi, dan risiko tinggi.

6. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran yaitu perlu adanya peningkatan sosialisasi terkait pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) agar lebih merata agar masyarakat atau pelaku usaha yang sebelumnya tidak sempat untuk datang atau belum sempat menghadiri kegiatan sosialisasi yang diadakan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Bombana dapat mengetahui informasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Syafrial, “Efektifitas *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi,” *Tanah Pilih*, vol. 1, no. 2, pp. 108–124, 2021.
- [2] R. P. Buyakan, D. Moninjta, and J. Kaawoan, “Implementasi Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bolaang Mongondow,” vol. 2, no. 2, pp. 1–14, 2022.
- [3] Ravyansah *et al.*, *Kebijakan publik*. 2022.

-
- [4] Abdoellah and Y. Rusfiana, “TEORI DAN ANALISIS KEBIJAKAN PUBLIK.” 2016.
- [5] J. Pramono, *IMPLEMENTASI DAN EVALUASI KEBIJAKAN PUBLIK*. 2020.
- [6] S. Maulidiah, “Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN).” CV. Indra Prahasta, 2014.
- [7] S. Sabaruddin, “IMPLEMENTASI SI PENYU BERAMAL SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN BERAU,” *Musyteri Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekon.*, vol. 3, no. 11, pp. 1–10, 2024.
- [8] F. Oktaningtyas, “Efektivitas Sistem *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pengurusan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Magelang,” 2023.
- [9] M. Kharimah, D. Isyuniandri, and M. Probolinggo Jl Yos, “Edukasi Kepengurusan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS). Sasambo: Jurnal Abdimas (Journal of Community Service), 4 (4), 521–529.” 2022.
- [10] I. Suchahyo, R. Adawiyah, and H. Mubaroq, “Implementasi Program *Online Single Submission* (OSS) dalam Pelayanan Perizinan Usaha Mikro pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Probolinggo di Era New Normal,” *Publicio J. Ilm. Polit. Kebijak. dan Sos.*, vol. 4, no. 2, pp. 138–147, 2022.
- [11] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D*, 3rd ed. Bandung: Alfabeta, 2006.
- [12] G. C. Edwards, “Implementing public policy,” (*No Title*), 1980.
-

