

PELAKSANAAN ONLINE SINGLE SUBMISSION DALAM PERIZINAN BERUSAHA DI DPMPTSP KOTA PANGKALPINANG PROVINSI BANGKA BELITUNG

Achmad Zahri Ilham Hidayat

NPP. 29.0445

*Asdaf Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: Ahmdzahri002@gmail.com

ABSTRACT

The author focuses on the frequent occurrence of delays in conducting business permits for the community because the licensing process is still manual which results in many queues and interferes with other activities of the community/business actors. **Purpose:** The purpose of this study is to find out how the implementation of business licensing in the city of Pangandaran through the OSS run by the DPMPTSP of Pangkalpinang City. **Methods:** This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach and analysis of the Implementation theory from George C. Edward and the ASOCA theory from Ermaya Suradinata. Data collection techniques using in-depth interviews (7 informants), documentation and observation. **Results/Findings:** lack of public acceptance of the OSS application, lack of understanding of the community in using the OSS application and unsupported infrastructure such as offices and the wifi network used. **Conclusion:** Implementation of service policies related to online service system innovation or ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) in business licensing by the Pangkalpinang City Investment and One Stop Integrated Service (DPMPTSP) in improving the quality of public services can be categorized as quite good, related to the implementation of public services online based. Although it has several obstacles, the government's efforts to overcome them are improving the quality of public services, namely in the form of conducting ongoing socialization to the community so that the public can find out about the existence of the OSS application.

Keywords: Implementation, Online Single Submission, Business Permit

ABSTRAK

Penulis berfokus pada sering terjadinya keterlambatan dalam melakukan izin usaha untuk masyarakat karna dalam proses perizinan masih dengan cara manual yang mengakibatkan banyak antrian dan mengganggu aktivitas lain dari masyarakat/pelaku usaha. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan perizinan berusaha di kota pangkalpinang melalui OSS yang dijalankan oleh DPMPTSP Kota Pangkalpinang. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap teori Implementasi dari George C. Edward dan teori ASOCA dari Ermaya Suradinata. Teknik pengumpulan data dengan

menggunakan wawancara mendalam (7 informan), dokumentasi dan observasi. **Hasil/Temuan:** kurangnya penerimaan masyarakat terhadap aplikasi OSS, kurang mengertinya masyarakat dalam menggunakan aplikasi OSS dan sarana prasarana yang kurang mendukung seperti kantor dan jaringan wifi yang digunakan. **Kesimpulan:** Implementasi kebijakan pelayanan terkait inovasi Sistem pelayanan berbasis online atau ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) dalam perizinan usaha oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pangkalpinang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dikategorikan sudah cukup baik, terkait implemementasi pelayanan publik yang berbasis online. Meskipun memiliki beberapa hambatan namun upaya pemerintah untuk mengatasinya yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu berupa melakukan sosialisasi secara berkelanjutan kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengetahui keberadaan aplikasi OSS.

Kata Kunci: Pelaksanaan, Online Single Submission, Izin Berusaha

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah merupakan suatu gejala yang berlangsung dalam kehidupan masyarakat yang berhubungan antara setiap manusia dalam kelompok termasuk keluarga. Masyarakat sebagai suatu gabungan dari system sosial, akan senantiasa menyangkut dengan unsur pemenuhan kebutuhan dasar manusia seperti keselamatan, pakaian, makanan, dan istirahat. Dalam memenuhi kebutuhan itu, manusia perlu berkerja sama dan berkelompok dengan orang lain. Dan bagi kebutuhan sekunder diperlukan Bahasa untuk berkomunikasi menurut makna yang disepakati Bersama dan sebagai kontrol dalam aktivitas dan mengembangkan masyarakat. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang saling menguntungkan dalam suatu kumpulan ataupun kesatuan, dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasil yang tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dengan adanya pelayanan maka masyarakat dapat memenuhi setiap bentuk kebutuhan yang diperlukan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan hak-hak dasar setiap warga negara suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penerima layanan publik adalah sekelompok atau perseorangan dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Good governance memiliki arti bahwa pemerintahan yang memiliki tata kelola yang baik kaitannya dengan pemerintahan yang bersih, transparan, akuntabel, menjunjung tinggi hukum, terbukanya partisipasi masyarakat serta terbatas dari praktek KKN. Hal demikian juga harus dibarengi dengan *clean good governance* yang berarti pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Penyelenggaraan pelayanan publik memiliki tantangan yang harus segera diselesaikan untuk memenuhi kondisi kebutuhan masyarakat. Pemerintah dalam melaksanakan layanan kepada masyarakat, terutama dari sudut akuntabilitas dan transparansi publik, sehingga kebijakan yang perlu diambil adalah perubahan system kelembagaan serta ketatalaksanaan dengan memanfaatkan teknologi informasi atau dikenal sebagai *e-government*. Dalam mendukung keberhasilan penerapan *e-government*, maka pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan

dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government* sebagai manifestasi dair keseriusan pemerintah dalam proses melaksanakan fungsi pemerintahan yang memanfaatkan kemajuan teknologi (TI). Pemerintah menginstruksikan kepada pejabat pemerintahan termasuk pejabat pemerintah daerah yaitu gubernur dan bupati/walikota melalui instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 untuk mengambil tindakan-tindakan strategis demi terselenggaranya *e-government* secara nasional. Kemudian merumuskan dan menjalankan tindak lanjut serta berkoordinasi dengan Menteri Komunikasi dan Informasi. Pemerintah harus mendukung upaya dalam penyederhanaan perizinan, bukan hanya di pusat, tapi juga yang berwenang di daerah. Sebab investasi tidak akan berhasil jika pemerintah tidak mendukung secara menyeluruh. Dengan kemudahan perizinan, maka akan menarik investor yang merupakan salah upaya pemerintah untuk mendongkrak ekonomi Indonesia dan memiliki daya saing yang kuat dalam kemudahan berusaha dibanding dengan negara-negara lainnya. Keseriusan penyederhanaan perizinan di Indonesia telah dimanifestasikan pemerintah melalui pelayanan terpadu satu pintu. Dalam Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menerangkan bahwa pelayanan terpadu satu pintu adalah pelayanan yang diselenggarakan dalam kesatuan proses pelayanan secara terintegrasi dalam satu pintu mulai dari tahap permohonan (*input*) hingga penyelesaian produk pelayanan (*ouput*). Dengan pelayanan terintegrasi ini diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan terjangkau.

Pelayanan publik berbasis teknologi informasi ini merupakan pelayanan administrasi mulai dari tahap permohonan hingga tahap penertiban sebuah dokumen bagi masyarakat yang membutuhkannya dalam setiap kegiatan. Hal ini telah diterapkan mulai dari tingkat pusat, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, kelurahan serta desa. Demi mewujudkan *clean and good governance* maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pangkalpinang, Provinsi Bangka Belitung menerapkan sistem perizinan secara elektronik yaitu pelayanan publik menggunakan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau *online single submission (OSS)*. Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Online Single Submission (OSS) diharapkan efektif mengurangi birokrasi dan mempermudah para pelaku usaha. Pemerintah sudah menjalankan OSS sebagai sistem yang mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan berusaha yang menjadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota yang dilakukan secara elektronik.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan online single submission (OSS) dalam perizinan berusaha di Dinas DPMPTSP Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung yaitu sebelum diterapkannya program ini alur dari Pemerintah yang kaku, berbelit-belit, dan terkesan lama dalam proses penyelenggaraannya terkhusus pada pelayanan publik memberi dampak negatif terhadap negara Indonesia. Implikasinya daya saing ekonomi Indonesia menjadi lemah, investasi terhambat dan daya saing kemudahan berusaha melemah juga. Bank dunia baru saja merilis mengenai laporan kemudahan berbisnis (*ease of doing business*) tahun 2020. Dimana Indonesia masih berda dibawah 5 negara Asia Tenggara yaitu Singapura, Thailand, Brunei dan Vietnam di peringkat 73.

Namun setelah diterapkannya program ini pun masih banyak masyarakat yang belum mengerti dan paham mengenai aplikasi ini sehingga banyak masyarakat yang enggan menggunakan program yang telah diciptakan oleh pemerintah ini.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya, yaitu terkait dengan pelaksanaan online single submission (OSS) dalam perizinan berusaha di Dinas DPMPTSP Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung. Penelitian Ruwaina berjudul *Efektivitas Kebijakan Online Single Submission Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah*, menemukan bahwasannya penelitian ini kurang efektif dalam pelaksanaan kebijakan online submission. Dengan terus melakukan sosialisasi serta pendampingan kepada pelaku usaha dan mengoptimalkan peran DPMPTSP kabupaten/kota.

Penelitian berikutnya yaitu penelitian dari Hasnah yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Gowa*, penelitian ini menjelaskan bahwasannya sistem informasi manajemen pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gowa secara umum telah terlaksana dengan baik. Kelemahan yang ada di dalam proses layanannya ini dilihat dari segi perilaku dasar, teknologi, penggunaan, pengembangan dan manajemen.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sekarang adalah teori yang digunakan oleh penelitian terdahulu ialah teori efektivitas dan menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan teori implementasi dan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif. Berbeda dari Ruwaina dan Hasnah. Selain itu pelaksanaan online single submission (OSS) dalam perizinan berusaha di Dinas DPMPTSP Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung merupakan sebuah inovasi baru yang diciptakan untuk membantu masyarakat lebih mudah dalam mengurus administrasi perizinan berusaha yang akan dibuat.

1.5. Tujuan

Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan perizinan berusaha di kota pangkalpinang melalui OSS yang dijalankan oleh DPMPTSP Kota Pangkalpinang..

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deksriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dikarenakan pendekatan kualitatif mampu mendeskripsikan fenomena sosial yang diharapkan dapat menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan OSS ini.

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 7 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Sekretaris, Kepala Sub Bagian, Kepala Bidang dan Kepala Seksi (sebanyak 3 orang).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis pelaksanaan perizinan berusaha di Kota Pangkalpinang melalui OSS yang dijalankan oleh DPMPTSP Kota Pangkalpinang. menggunakan teori dari George C. Edward. Teori tersebut memiliki 4 indikator dalam mengukur implementasi yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Organisasi. Kemudian penulis juga menggunakan teori ASOCA dari Ermaya Suradinata yang memiliki 2 indikator dalam teori strategi pengambilan keputusan. Adapun indikatornya yaitu analisis lingkungan internal dan analisis lingkungan eksternal. Adapun pembahasannya dapat dilihat dalam sub bab berikut :

3.1. Komunikasi

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga implementors mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu. Pada penelitian yang dilakukan peneliti dilapangan, dengan melihat bagaimana komunikasi yang dilakukan para pegawai terhadap perintah yang diberikan apakah sudah jelas dan dapat diimplementasikan oleh semua pelaksana. Komunikasi tentu penting setiap hal terkhusus pelayanan perizinan yang membutuhkan sebuah komunikasi yang baik antar satu sama lain. Namun sebagaimana peneliti lihat dilapangan komunikasi yang dilakukan sangat positif terkait layanan perizinan yang diberikan oleh pihak DPMPTSP, sehingga mereka merasa sangat puas akan pelayanan tersebut.

3.2 Sumberdaya

Tidak menjadi masalah bagaimana jelas dan konsisten implementasi program dan bagaimana akuratnya komunikasi dikirim. Jika personel yang bertanggungjawab untuk melaksanakan program kekurangan sumberdaya dalam melakukan tugasnya. Komponen sumberdaya ini meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana. Secara keseluruhan sumber daya yang ada di DPMPTSP semuanya memadai dari itu pegawai yang berkompeten yang cepat dapat mengikuti zaman dan sarana prasarana yang memadai, jadi tidak adanya kendala dalam menjalankan DPMPTSP terutama pelaksanaan OSS. Namun untuk pegawai yang ada di DPMPTSP semuanya berkompeten akan tetapi dalam hal prasarana belum memadai karena sarana prasana seperti kantor yang belum layak dan juga jaringan internet seperti wifi yang masih ditanggung oleh dinas secara pribadi.

3.3 Disposisi atau sikap

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Jika implemetor setuju dengan isi bagian dari kebijakan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan

maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah. Ada tiga bentuk sikap/respon implementor terhadap kebijakan ; kesadaran pelaksana, petunjuk/arahan pelaksana untuk merespon program kearah penerimaan atau penolakan, dan intensitas dari respon tersebut. Para pelaksana mungkin memahami maksud dan sasaran program namun seringkali mengalami kegagalan dalam melaksanakan program secara tepat karena mereka menolak tujuan yang ada didalamnya sehingga secara sembunyi mengalihkan dan menghindari implementasi program. Disamping itu dukungan para pejabat pelaksana sangat dibutuhkan dalam mencapai sasaran program. Dari hasil penelitian dilihat bahwa para pegawai di DPMPSTP yang menjadi agen pelaksana memiliki sikap yang baik dalam setiap menerima arahan yang disampaikan. Dimana para pelaksana dilapangan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan. Ditambah memiliki kemampuan yang kompeten maka dapat mempermudah dalam menjalankan pelayanan perizinan khususnya pelaksanaan OSS.

3.4 Struktur Birokrasi

Membahas badan pelaksana suatu kebijakan, tidak dapat dilepaskan dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan. Van Horn dan Van Meter menunjukkan beberapa unsur yang mungkin berpengaruh terhadap suatu organisasi dalam implementasi kebijakan, yaitu kompetensi dan ukuran staf suatu badan, tingkat pengawasan hirarki terhadap keputusan-keputusan sub unit dan proses-proses dalam badan pelaksana serta vitalitas suatu organisasi. Untuk bidang bidang yang diisi oleh pegawai DPMPSTP Kota Pangkalpinang itu sudah sesuai dengan kompetensi yang dimiliki setiap pegawai agar mempermudah dalam menjalankan setiap tugasnya, dengan demikian system organisasi yang ada di DPMPSTP Kota Pangkalpinang dapat berjalan secara optimal.

3.5 Analisis ASOCA

FAKTOR INTERNAL			
FAKTOR EKSTERNAL	ABILITY (KEMAMPUAN)	STRENGTHS (KEKUATAN)	AGILITY (KECERDASAN)

<p>OPPORTUNITIES (PELUANG)</p>	<p>1 meningkatkan kualitas dari pegawai dalam memberikan pelayanan yang interaktif, efektif dan efisien melalui pelatihan berkaitan dengan alat telekomunikasi</p> <p>2 dengan kemajuan teknologi yang semakin maju dapat mempercepat dalam memberikan pelayanan perizinan</p>	<p>1 melakukan sosialisasi tentang penggunaan izin usaha berbasis online (oss) yang telah berlaku pada masyarakat</p> <p>2 meningkatkan tugas dan peran masing masing aparatur melalui peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 7 tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</p>	<p>1 memanfaatkan kecerdasan yang dimiliki aparatur dalam bersosialisasi dan berinteraksi dengan masyarakat</p> <p>2 memanfaatkan kecerdasan berinovasi dalam proses pelayanan sehingga dapat diterima oleh masyarakat dan terus memperoleh dukungan yang baik</p>
<p>CULTURE BUDAYA</p>	<p>1 memanfaatkan kemajuan teknologi untuk meningkatkan dan mempermudah dalam memberikan pelayanan perizinan</p> <p>2 meningkatkan hubungan baik antara seluruh aparatur dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu</p>	<p>1 melaksanakan tugas dan fungsi aparatur sesuai dengan SOP yang berlaku dalam pelaksanaan tugas agar pelaku usaha dapat berpartisipasi</p> <p>2 meningkatkan kualitas pelayanan perizinan sesuai dengan perda provinsi kepulauan Bangkabelitung nomor 7 tahun 2017 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu</p>	<p>1 memanfaatkan kecerdasan aparatur dalam penggunaan aplikasi pelayanan perizinan agar dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat dalam pembuatan izin usaha</p> <p>2 menggunakan kecerdasan dengan berinovasi dalam proses pendekatan kepada masyarakat</p>

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Implementasi kebijakan pelayanan terkait inovasi Sistem pelayanan berbasis online atau ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) dalam perizinan usaha oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pangkalpinang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dikategorikan sudah cukup baik, terkait implementasi pelayanan publik yang berbasis online sesuai 6 variabel yang peneliti gunakan dari teori George C. Edward dan teori ASOCA Ermaya Suradinata yaitu: (1) Komunikasi, (2) Sumber Daya, (3) Disposisi, (4) Struktur Organisasi dan (1) Analisis Lingkungan Internal, (2) Analisis lingkungan eksternal.

Program ini sudah berjalan cukup baik seperti temuan Ruwaina (Ruwaina, 2019) namun program ini juga masih mempunyai kekurangan yaitu hanya masyarakat yang memiliki koneksi internet yang dapat mengakses program ini sehingga beberapa masyarakat yang perekonomiannya kurang mampu terhambat dalam melakukan pelayanan administrasi.

Selain itu, program Online Single Submission ini berbeda dari program Hasnah (Hasnah, 2019) dimana aplikasi ini memiliki respon yang cukup cepat sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat jadi mudah dan cepat selesai. Hal ini berdampak juga pada peningkatan masyarakat yang mendaftarkan diri untuk bisa mengurus urusan mereka paa aplikasi OSS ini.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan hambatan dalam keberhasilan pelaksanaan Online Single Submission oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pangkalpinang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah kurangnya penerimaan masyarakat terhadap aplikasi OSS, kurang mengertinya masyarakat dalam menggunakan aplikasi OSS dan sarana prasarana yang kurang mendukung seperti kantor dan jaringan wifi yang digunakan. Namun meski memiliki faktor hambat, disisi lain faktor pendukung yang dapat mendorong keberhasilan implementasi aplikasi OSS adalah adanya sikap konsistensi dari para implementator dan dukungan dari pemimpin daerah Kota Pangkalpinang.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Implementasi kebijakan pelayanan terkait inovasi Sistem pelayanan berbasis online atau ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) dalam perizinan usaha oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pangkalpinang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dikategorikan sudah cukup baik, terkait implementasi pelayanan publik yang berbasis online. Meskipun memiliki beberapa hambatan namun upaya pemerintah untuk mengatasinya yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu berupa melakukan sosialisasi secara berkelanjutan kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengetahui keberadaan aplikasi OSS.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pangkalpinang dimana menjadi model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat George C. Edwards

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*): Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program PANADDOL-MANTAP untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pangkalpinang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. rineka cipta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. rineka cipta.
- Edward III, george c. (1980). *implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.
- Effendi, M. singarimbun dan shofian. (1995). *metode penelitian survey*.LP3ES.
- Herdiansyah, H. (2010). *penelitian kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial*. salemba humanika.
- Indrajit, richardanus eko. (2004). *electronic government (strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi informasi)*. Andi.
- Indrajit, richardus eko. (2016). *manajemen persediaan*. grasindo.
- Labolo, D. muhadam. (2014). *memahami ilmu pemerintahan*. pt. raja grafindo persada.
- lexy, j, M. (2006). *metodologi penelitian kualitatif*. pt. remaja rosdakarya.
- Moenir, A. (2002). *manajemen pelayanan umum di indonesia*. pt. Bumi aksara.
- Moleong, L. (2014). *metodologi penelitian kualitatif*. pt remaja rosdakarya
- Prastowo, A. (2010). *Menguasai Teknik-teknik Koleksi Data Penelitian Kualitatif*. DIVA press.
- Riduwan. (2010). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. alfabeta.
- Solichin, abdul wahab. (2008). *Analisis Kebijakan, Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. PT. Bumi Aksara.
- Solihah, R. (2019). *pengantar ilmu pemerintahan*. universitas terbuka.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT alfabet.
- Supomo, nur indrianto dan bambang. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. BPF.
- Suradinata, E. (2013). *analisis kepemimpinan strategi pengambilan keputusan*. alqaprint.
- Syafiie, inu kencana. (2003). *sistem administrasi negara republik indonesia*. bumi aksara.
- W, G. (2000). *metodologi penelitian*. PT grasindo anggota IKAPI.
- Wahab, A. (1997). *Analisis kebijakan, dari Formulasi Ke implementasi kebijakan Negara* (2nd ed.). bumi aksara.
- Waluyo. (2007). *perpajakan indonesia*. salemba 3mpat.