

**EFEKTIVITAS SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION
(OSS) DALAM PELAYANAN IZIN USAHA DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU
PINTU KOTA LHOKSEUMAWE PROVINSI ACEH**

DZAKIRAH JAZMI

*Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah,
Fakultas Manajemen Pemerintahan*

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jatinangor-Jawa Barat, Indonesia

Email: dzakirah99@gmail.com

ABSTRACT

Problem statement/Background (GAP): The author focuses on the problem of the effectiveness of the OSS system that has been implemented in Lhokseumawe City. **Purpose;** The purpose of this study is to determine whether the OSS system is running well or not, as well as to find out the problems and efforts that have been carried out by the investment office and one-stop integrated service in the city of Lhokseumawe. **Methods:** The research method that I use is descriptive qualitative method with data analysis through an inductive approach using Siagian theory regarding the concept of measuring effectiveness through 8 dimensions. The research data obtained through interviews, observation and documentation related to the research focus. **Results/Findings:** From the analysis conducted by the author, it shows that there are still many obstacles to the effectiveness of the Online Single Submission (OSS) system in business licensing services at the One Stop Investment and One Stop Service and Manpower Office of Lhokseumawe City, however, the Online Single Submission (OSS) system has run effectively. This is because the Online Single Submission (OSS) system can increase performance productivity and fulfill employee workloads seen from the large number of business licensing services in Lhokseumawe City and the certainty of clear procedures through standard operating procedures (SOP). **Conclusion:** The results of the study show that it has been effective even though there are several obstacles and several things that must be considered. So that later activities can run optimally.

Keywords: *System, Licensing Service, Online Single Submission*

ABSTRAK

Permasalahan/ Latar Belakang : Penulis berfokus pada permasalahan efektivitas sistem OSS yang telah terlaksana di Kota Lhokseumawe. **Tujuan**: Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah sistem OSS berjalan dengan baik atau belum, serta untuk mengetahui permasalahan dan upaya yang telah dilaksanakan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Lhokseumawe. **Metode**: Metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan analisis data melalui pendekatan induktif dengan menggunakan teori Siagian mengenai konsep pengukuran efektifitas melalui 8 dimensi . Adapun data-data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi serta dokumentasi yang terkait dengan fokus penelitian. **Hasil/Temuan**: Dari analisis yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa masih banyak kendala efektivitas sistem Online Single Submission (OSS) dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe tetapi, sistem Online Single Submission (OSS) sudah berjalan dengan efektif. Hal ini dikarenakan sistem Online Single Submission (OSS) dapat meningkatkan produktivitas kinerja dan pemenuhan beban kerja pegawai dilihat dari besarnya jumlah pelayanan perizinan berusaha yang di Kota Lhokseumawe dan kepastian prosedur yang jelas melalui standar operasional prosedur (SOP). **Kesimpulan**: Hasil penelitian menunjukkan bahwa sudah efektif meskipun terdapat beberapa hambatan dan beberapa hal yang harus diperhatikan. Sehingga, nantinya kegiatan dapat berjalan optimal.

Kata Kunci : *Sistem, Pelayanan Perizinan, Online Single Submission*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan Publik mempunyai peran penting dalam menjalankan sistem birokrasi negara. Sinambela dkk menyebutkan Pelayanan Publik adalah pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang berkembang pesat berguna untuk mempermudah dalam pelayanan kepada masyarakat kemudian menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pelayanan publik berguna untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat apalagi pada zaman sekarang sudah berkembang maka ini merupakan kebutuhan pemerintah. Pemerintah harus bergerak dalam meningkatkan pelayanan publik yang belum efisien menjadi yang lebih baik. contoh buruknya pelayanan publik yang kita alami sekarang adalah ketidakpastian pelayanan, standar pelayanan yang tidak jelas dan tidak dipahami sehingga membuat masyarakat lemah ketika berhadapan dengan penyelenggaraan publik. Setelah itu, masih tingginya Korupsi Kolusi dan Nepotisme yang terjadi saat penyelenggaraan yang menimbulkan adanya biaya yang lebih tinggi karena tidak sesuai . Tata cara yang panjang dan memakan waktu yang banyak dalam proses pelayanan publik juga sudah lumrah terjadi.

Pelayanan publik dalam bidang administratif sangat banyak jenisnya salah satunya adalah perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau suatu pelaku usaha, dalam bentuk izin ataupun tanda daftar usaha. Indonesia memiliki banyak jenis perizinan yang sesuai dengan macam macam usaha contohnya adalah perizinan berusaha. Untuk mengurus perizinan berusaha maka pemohon harus mengikuti langkah birokrasi yang sangat lama dan panjang yang di sebabkan oleh pelayanan yang masih di input secara manual dan beberapa dokumen yang harus dipersiapkan serta persyaratan yang dilengkapi. Pemohon usaha juga harus mempersiapkan pengeluaran biaya pada saat proses pengajuan perizinan untuk melengkapi berkas dan juga biaya transportasi yang dikeluarkan belum tentu sedikit karena masyarakat yang hidup jauh dari kota pasti harus mengeluarkan biaya besar untuk membayar penginapan dan lain-lain. Pelayanan yang masih berbasis manual juga rentan dengan kegiatan pemungutan biaya lebih yang tidak sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan, sehingga hal ini mengakibatkan kinerja para ASN tidak professional. Maka dari itu pemerintah merancang dan mengesahkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Lhokseumawe adalah pelaksana kebijakan sistem Online Single Submission (OSS) di Kota Lhokseumawe. DPMPTSP Kota Lhokseumawe berperan sebagai wadah dalam memberikan maupun tidak memberikan

legalitas kepada pemohon yang ingin menjalankan usahanya. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe memiliki peran penting dalam pelaksana dari kebijakan sistem Online Single Submission (OSS). Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission yang disingkat dengan OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS atas nama menteri, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi Pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik.

Sistem ONLINE SINGLE SUBMISSION mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan publik yang dapat diakses secara 24 jam, dimanapun dan kapanpun. Pada masa pandemi seperti sekarang ini kita terkendala karena adanya protokol kesehatan yang mengharuskan kita jaga jarak dengan orang lain dan lebih baik dirumah. sistem ONLINE SINGLE SUBMISSION ini sangat menguntungkan kita pada saat kondisi seperti saat ini karena tidak perlu datang ke kantor untuk mengurusnya. Dalam konsepnya pelayanan yang dilakukan harus dirubah total karena tidak ada lagi tatap muka, mengantri, lelah, dan segala aktivitas yang kuno seperti sebelumnya yang harus segera di ubah. Sebagai gantinya dari itu semua adalah pemohon yang ingin menggunakan sistem Online Single Submission haruslah memiliki perangkat komputer dan jaringan internet yang baik untuk dapat terhubung dengan sistem. Jika perangkat dan jaringan belum tersedia maka sistem tidak bisa di akses.

Adapun peran yang harus dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Lhokseumawe dalam melaksanakan implementasi sistem Online Single Submission adalah: 1. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melakukan pendampingan dalam pembuatan Nomor Induk Berusaha sampai selesai. 2. Mengawasi dan mengendalikan pelaku usaha pada komitmen dalam proses perizinan. 3. Melakukan koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah terkait komitmen pemohon melalui Online Single Submission, apabila sudah sukses terdaftar maka dapat melanjutkan proses pendaftaran. 4. Bila terjadi gangguan saat koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah terkait maka dipersilahkan melakukannya dengan cara manual. 5. Apabila ada izin yang tidak terdapat pada peraturan pemerintah nomor 24 tahun 2018 maka dinas tidak akan melakukannya memakai sistem Online Single Submission. Inilah beberapa peran yang harus dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melaksanakan peraturan baru nomor 24 tahun 2018.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Dalam proses pelaksanaan sistem Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe terdapat beberapa permasalahan, yaitu permasalahan yang menyimpannya adalah kurangnya persediaan perangkat untuk

menjalankan sistem Online Single Submission yaitu komputer. Apalagi komputer merupakan perangkat utama yang dibutuhkan dalam menjalankan sistem Online Single Submission. Menurut Peraturan Pemerintah nomor 24 tahun 2018 pasal 92 ayat 1 perangkat yang dibutuhkan dalam menjalankan sistem Online Single Submission adalah software, hardware, koneksi dan perangkat pendukung. Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe dalam kondisi sekarang memiliki kendala keterbatasan hardware dan perangkat pendukung.

Pada saat ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu hanya mempunyai 2 perangkat komputer untuk melayani sistem Online Single Submission. Ketersediaanya perangkat yang hanya berjumlah 2 tentu tidak memenuhi kebutuhan untuk melaksanakan pengajuan perizinan karena menurut pengalaman tahun 2019 yang lalu terdapat banyak sekali pengajuan. Kalau masalah perangkat ini tidak teratasi maka ini dapat menimbulkan masalah besar bagi dinas. Kemudian, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Lhokseumawe sampai sekarang belum menyediakan perangkat pendukung, seperti banner mekanisme pengurusan sistem ONLINE SINGLE SUBMISSION, ataupun persyaratan yang harus disiapkan dan dipenuhi untuk pemberkasan.

Ternyata sangat banyak masalah yang mengiringi ditengah keberhasilan pemerintahan Lhokseumawe. Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) dirancang untuk membuat pelaksanaan proses perizinan menjadi sederhana tetapi belum efektif pada saat pelaksanaannya oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Lhokseumawe. Ada beberapa masalah yang perlu segera dilengkapi dan diperbaiki, sehingga diharapkan gerakan yang nyata yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Lhokseumawe untuk mewujudkannya.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, ada 3 penelitian yang dijadikan pedoman dalam penyusunan penelitian ini. Penelitian Muhammad Iqbal Fitra Assega, dkk berjudul Pelaksanaan Online Single Submission Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah (2019). Hasil dari penelitian ini adalah DPMPTSP Jawa Tengah melalui bidang Pelayanan Perizinan menjadi garda terdepan keberhasilan pelaksanaan sistem Online Single Submission (OSS) di Jawa Tengah.

Selanjutnya yaitu penelitian dari Shandi Izhandri, S.H.,M.Kn, dkk dengan judul OSS dan Perkembangannya di Indonesia (2018). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana latar belakang diterbitkannya OSS di Indonesia. Hasil dari penelitian yaitu pemerintah merasa perlu ditetapkannya suatu Peraturan Pemerintah tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Yang ketiga yaitu penelitian dari Muhtamat, Suparno, dkk yang berjudul Kebijakan Pelayanan Online Single Submission Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa menjalankan fungsi DPMPSTSP sebagai cabang atau menjadi agen sebagai fasilitas dengan melakukan pengenalan, penyesuaian dan pendampingan kepada pengusaha dan masyarakat yang akan mengajukan izin, baik izin usaha dan 13 non usaha melalui OSS serta pelayanan perizinan yang berusaha terintegrasi secara elektronik melalui Online Single Submission (OSS) telah berjalan dengan semestinya.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni dengan melihat sudah sejauh mana efektivitas sistem OSS yang telah terlaksana di Kota Lhokseumawe Provinsi Aceh ini. Penelitian ini juga menggunakan teori yang berbeda dari penelitian sebelumnya untuk pengukuran/indikator, dan juga lokasi yang berbeda yang dimana Provinsi Aceh memiliki banyak komponen peraturan yang diistimewakan.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah sistem OSS berjalan dengan baik atau belum, serta untuk mengetahui permasalahan dan upaya yang telah dilaksanakan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota Lhokseumawe. Penelitian ini juga bermaksud untuk mendorong pemerintah khususnya Kota Lhokseumawe untuk semakin meningkatkan sistem OSS dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe.

II. METODE

Penelitian ini diukur dengan menggunakan teori konsep pengukuran efektivitas dari Siagian, yang diteliti dengan menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Teori ini digunakan untuk melihat sejauh mana perkembangan sistem OSS yang dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe dalam pelayanan perizinan berusaha.

Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara terhadap 5 orang informan utama yang terdiri dari Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Sub Bagian, Kepala Bidang dan Kepala Seksi. Setelah ini menambahkan 2 informan sebagai penunjang informasi tambahan dari bagian petugas administrasi dan masyarakat sekitar.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan beberapa dokumentasi, observasi dan wawancara, hasil yang penulis

dapatkan berdasarkan teori Siagian mengenai konsep pengukuran efektifitas melalui 8 dimensi terkait efektivitas perkembangan sistem OSS yang dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe, yaitu :

3.1. Hasil Penelitian Program Sistem OSS dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe

Tujuan dari diluncurkan sistem OSS ini adalah dalam rangka mempermudah dan mempersingkat waktu dalam pengurusan perizinan berusaha tanpa harus mengeluarkan waktu dan biaya yang banyak. Selanjutnya daerah mengikuti prosedur yang telah di tetapkan oleh pusat karena semua kebijakan hanya dapat ditetapkan oleh pusat jadi semua dinas yang ada di daerah cukup mengikuti saja, kemudian banyak kegiatan yang terhambat karena masa pandemi Covid-19 ini.

3.1.1. Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan

DPMPTSP sudah memiliki strategi yang baik dalam meningkatkan pelayanan perizinan namun hambatannya juga sangat beragam. Pandemi covid-19 juga sangat berpengaruh dalam menjalankan strategi karena tidak semua masyarakat Kota Lhokseumawe mengetahui apa itu sistem OSS dalam pelayanan perizinan berusaha. Pentingnya sosialisasi dan pendampingan langsung oleh para petugas sebagai upaya untuk pengenalan kepada masyarakat kota Lhokseumawe.

3.1.2. Proses Analisis dan Perumusan Kebijakan yang Mantap

Perumusan kebijakan adalah pertanyaan umum perilaku dari pada organisasi yang memberikan bimbingan dalam berfikir dan menentukan keputusan. Menurut pendapat Soewarno Handyaningrat dalam bukunya Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen menyebutkan, bahwa perumusan kebijakan terdiri dari beberapa indikator, sebagai berikut: (1) Pedoman, (2) Pengambilan keputusan. Jadi, semua peraturan dan mekanisme sistem OSS seluruhnya di atur oleh pusat jadi kita hanya mengikuti sesuai arahan terbaru.

3.1.3. Perencanaan yang Matang

Keseluruhan dari perencanaan bukan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe yang merancang melainkan sistem pusat, jadi daerah hanya menjalankan sesuai dengan perencanaan yang telah disusun.

3.1.4. Penyusunan Program yang Tepat

DPMPTSP dan Naker sudah melakukan banyak sosialisasi perizinan berusaha bagi UMK di sekitaran kota Lhokseumawe. Melihat antusias masyarakat yang besar dan peserta yang mengikuti kegiatan sosialisasi ini juga sangat ramai menandakan bahwa kegiatan sosialisasi ini efektif dan berjalan dengan baik.

3.1.5. Tersedianya Sarana dan Prasarana Kerja

Terbatasnya sarana dan prasarana yang ada di kantor dapat dilihat dari kondisi kantor yang berukuran kecil untuk tiga dinas ini. Disini juga hanya

tersedia 3 unit perangkat komputer yang berada di meja informasi, 1 unit printer, 1 unit stabilizer ini merupakan jumlah yang sangat kurang untuk sebuah kantor pelayanan perizinan. Apalagi di saat pemohon sedang ramai mengakses sistem menjadi sangat lelet. Kemudian kendaraan transportasi kantor hanya 1 unit mobil. Menurut informasi juga sudah 2 tahun kebelakang kantor ini tidak mendapatkan pengadaan yang disebabkan oleh defisit anggaran.

3.1.6. Pelaksanaan yang Efektif dan Efisien

Pada dasarnya sistem ini sangat bagus harus terus di kembangkan karena sistem ini sangat mempermudah masyarakat yang ingin mengurus perizinan usahanya tanpa harus datang langsung ke kantor dan hanya duduk di rumah saja tanpa harus mengeluarkan biaya yang besar. Sistem ini juga membuat proses pelayanan menjadi sangat cepat jika dibandingkan dengan sistem yang lama.

3.1.7. Sistem Pengawasan dan Pengadilan yang Bersifat Mendidik

Pelaksana pengawasan sistem OSS adalah Kementerian Investasi/BKPM, Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, Administrator KEK, atau Badan Pengusahaan KPBPB yang memiliki kompetensi sesuai dengan kewenangannya kemudian jenis pengawasan yang digunakan adalah pengawasan yang terencana dan terjadwal yang meliputi laporan berkala dan inspaksi lapangan. Pengawasan pelaksanaan Penanaman Modal bagi Pelaku Usaha yang telah mendapatkan Perizinan Berusaha. Pengawasan bagi Pelaku Usaha mikro dan Pelaku Usaha kecil dilakukan melalui pembinaan, pendampingan atau penyuluhan terkait kegiatan usaha.

3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Analisis efektivitas program sistem OSS dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe, yang memiliki tujuan untuk mempermudah pelayanan perizinan berusaha sudah berjalan efektif, hal ini dapat dilihat dengan sistem Online Single Submission (OSS) dapat meningkatkan produktivitas kinerja dan pemenuhan beban kerja pegawai dilihat dari besarnya jumlah pelayanan perizinan berusaha yang di Kota Lhokseumawe dan kepastian prosedur yang jelas melalui standar operasional prosedur (SOP).

Dalam hal tersebut bukan hanya bisa diakses oleh pemerintah daerah saja tetapi pelaku usaha usaha dapat dengan mudah mengaksesnya. Kemudian, sistem Online Single Submission (OSS) lebih fleksibel karena cepat, mudah dan 95 murah yang merupakan tujuan dari sistem Online Single Submission (OSS) itu sendiri, serta dapat mengidentifikasi pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dan memberikan sanksi berupa pencabutan izin berusaha.

3.3. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Penulis menemukan faktor penghambat dalam pelaksanaan program sistem Online Single Submission (OSS) ini antara lain sarana dan prasarana kurang memadai. Selain itu, gangguan sistem Online Single

Submission (OSS) pusat, sumber daya aparatur yang kurang berkualitas dan kurangnya kemampuan pelaku usaha dalam penggunaan sistem Online Single Submission (OSS) serta pemanfaatan teknologi dan informasi. Sehingga masih perlu dioptimalkan lagi melalui koordinasi lintas sektoral dalam implementasinya yang sangat dibutuhkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa program sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe sudah berjalan efektif meskipun tidak sepenuhnya dapat dikatakan efektif karena masih terdapat beberapa kendala.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan secara apa adanya dan menggunakan modal yang terbatas dari bantuan keluarga penulis.

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 pembinaan anak jalanan agar dapat terus berjalan optimal sesuai harapan masyarakat .

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada ;

1. Bapak Dr. Drs. Hyronimus Rowa, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Suropto, M. Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pemikirannya untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan petunjuk kepada Penulis dalam menyusun usulan penelitian ini.
2. Pemerintah Kota Lhokseumawe khususnya Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Lhokseumawe Provinsi Aceh yang telah memberikan bantuan dan informasi kepada Penulis selama melaksanakan usulan penelitian.
3. Orang Tua saya bapak Bustami dan Ibu Sukma Mutia dan saudara kandung saya Dani Jazmi yang selalu berada di hati saya.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta :
Pembaruan

Pasolong, Harbani, 2005. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

(Muhtamat et al., 2020)Assegaf, M. I. F., Juliani, H., & Sa'adah, N.
(2019). Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Dalam
Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman

Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah. *Jurnal Hukum Diponegoro*, 8(2), 1328–1342.

Izhandri, S., Kn, M., & Agustina, D. (2018). *OSS dan Perkembangannya di Indonesia OSS and Its Development in Indonesia*. 1.

Muhtamat, Suparno, & Sukresno. (2020). *Kebijakan Pelayanan Online Single Submission Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus*. 21(2), 129–136.

Rencana Strategis Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe Tahun 2017-2022 <https://lhokseumawekota.go.id/pem.php?id=1>,
Sondang P. Siagian, 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : PT. Rineka Cipta

