

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM INFORMASI APLIKASI
PERIZINAN (SIAP) DI DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KABUPATEN BULUKUMBA**

Andi Satria Saifuddin

NPP. 30.1175

Asdaf Kabupaten Bulukumba, Provinsi Sulawesi Selatan

Program Studi Studi Kebijakan Publik

Email andiisatriasaifuddin@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Hari Nur Cahya Murni, M.Si

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP) : pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja di Kabupaten Bulukumba cenderung pasif, hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dari masyarakat yaitu berbelit-belit, tiadanya kepastian waktu, serta sarana dan prasarana masih merupakan kendala serta menjadi hambatan yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja. **Tujuan :** mengetahui dan menganalisis implementasi kebijakan sistem informasi aplikasi perizinan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja di Kabupaten Bulukumba melalui perspektif teoritis dan perspektif normatif. **Metode:** menggunakan metode penelitian yaitu Deskriptif Kualitatif. **Hasil/Temuan:** berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di lokasi penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi aplikasi perizinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Kabupaten Bulukumba berdasarkan indikator dinilai sudah baik namun masih terdapat hambatan yang terjadi. Hambatan yang terjadi yakni Masih kurangnya pemahaman dari masyarakat terkait aplikasi SIAP, SDM yang belum mumpuni, fasilitas yang belum memadai, Standar Operasional Prosedur dirasa berbelit-belit, Jaringan serta server yang sering mengalami kendala, dan kurangnya media yang dimiliki masyarakat untuk mengakses layanan SIAP. **Kesimpulan:** berdasarkan hambatan tersebut, Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki upaya yakni Meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada sasaran kebijakan, Merekrut SDM yang mumpuni untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, memperbaiki dan meningkatkan kualitas sarana prasarana, Memperbaiki Standar Operasional Prosedur agar tidak berbelit-belit, Mengarahkan masyarakat yang tidak memiliki media untuk mengakses layanan SIAP agar datang langsung ke kantor supaya dilayani langsung dengan manual oleh front office dan Menjalani kerjasama dengan pihak ketiga untuk meningkatkan kualitas pemberian layanan perizinan.

Kata Kunci : Pelayanan berkualitas, Perizinan, SIAP.

ABSTRACT

Problems/Background (GAP): *licensing services at the Investment Service, One Stop Service and Manpower in Bulukumba Regency tend to be passive, this can be seen from the many complaints from the public, which are convoluted, there is no certainty of time, and facilities and infrastructure are still obstacles and obstacles they face by the Investment Service, One Stop Services and Manpower. Purpose:* know and analyze the implementation of licensing application information system policies by the Investment Service, One-Stop Services and Labor in Bulukumba Regency through a theoretical perspective and a normative perspective. **Method:** *using a research method that is Descriptive Qualitative. Results/Findings:* based on research conducted by researchers at the research location shows that the implementation of licensing application information systems in improving the quality of licensing services in Bulukumba Regency based on indicators is considered good but there are still obstacles that occur. Obstacles that occur are the lack of understanding from the community regarding the SIAP application, inadequate human resources, inadequate facilities, Standard Operating Procedures that are felt convoluted, Networks and servers that often experience problems, and the lack of media owned by the community to access SIAP services. **Conclusion:** based on these obstacles, the Investment Service, One Stop Integrated Service has efforts, namely increasing socialization activities to policy targets, recruiting qualified human resources to improve the quality of licensing services, improving and enhancing the quality of infrastructure facilities, improving standard operating procedures so that they are not complicated, Directing people who do not have media to access SIAP services to come directly to the office so that they are served directly manually by the front office and Establish cooperation with third parties to improve the quality of licensing services. **Keywords:** quality service, licensing, SIAP.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Perkembangan digitalisasi informasi telah membawa dampak positif bagi organisasi pemerintahan di Indonesia dan telah banyak menawarkan alternatif untuk melakukan peningkatan mutu serta kualitas kinerja pelayanan publik dengan sistem yang berbasis digital. Layanan perizinan dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang bentuk pelayanannya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah yang berada di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang bentuk produk pelayanannya berupa izin dalam rangka melaksanakan regulasi sesuai peraturan perundang-undangan. Namun demikian diakui bahwa pemberian layanan masih memiliki tantangan yang harus segera diselesaikan guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun demikian diakui bahwa pemberian layanan masih memiliki tantangan yang harus segera diselesaikan guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Layanan perizinan merupakan salah satu hal krusial dalam pelayanan publik, meski layanan ini tidak dibutuhkan setiap hari, namun penerapannya menjadi hal yang krusial bagi kehidupan kita. Tiadanya layanan perizinan, ada hal

yang tidak dapat kita lakukan karena izin menjadi bukti penting secara hukum. Kaitannya dengan mutu pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja di Kabupaten Bulukumba sebagai instansi yang juga bertugas untuk memberikan pelayanan yang baik seharusnya membentuk pelayanan yang cepat, ramah, mudah, akuntabel dan transparan. Akan tetapi dalam melayani perizinan pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja di Kabupaten Bulukumba cenderung pasif, hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dari masyarakat yaitu berbelit-belit, tiadanya kepastian waktu, serta sarana dan prasarana masih merupakan kendala serta menjadi hambatan yang dihadapi oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Ada 6 (enam) permasalahan utama dalam pelaksanaan implementasi kebijakan SIAP di Kabupaten Bulukumba, yakni : 1) Masih kurangnya pemahaman dari masyarakat terkait aplikasi SIAP. 2) SDM yang belum mumpuni. 3) fasilitas yang belum memadai. 4) Standar Operasional Prosedur dirasa berbelit-belit. 5) Jaringan serta server yang sering mengalami kendala. 6) kurangnya media yang dimiliki masyarakat untuk mengakses layanan SIAP.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu sehingga menjadi bahan rujukan dan masukan penulisan dalam konteks pelayanan perizinan. Penelitian pertama Norliana (Skripsi,2022) yang mengangkat judul “Efektivitas Pelayanan Perizinan Online Melalui Sistem Informasi Aplikasi Perizinan (SIAP) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.” dimana menggunakan metode penelitian kualitatif yang menyimpulkan bahwasanya di dalam penelitiannya Sistem Informasi Aplikasi Perizinan (SIAP) adalah media online DPMPTSP Kota Banjarmasin yang berbasis e-Government untuk melakukan pendaftaran izin secara online maupun memberikan informasi kepada masyarakat guna mempermudah masyarakat dalam melakukan pendaftaran izin sehingga tidak perlu datang langsung ke Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin. Penelitian yang kedua adalah penelitian dengan judul “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Secara Elektronik Dalam Pelayanan Perizinan Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maros.” Oleh Fadhlhan Fathurrahman Fitran (Skripsi,2021) yang menunjukkan bahwa hambatan yang terjadi adalah kurangnya kesadaran dan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan perizinan secara elektronik, melainkan hanya percaya dengan tanda tangan cap

basah. Serta jaringan internet yang belum menyebar secara merata di Kabupaten Maros.Selanjutnya,”Implementasi Kebijakan E-Government Pada Pelayanan Perizinan Online di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas” oleh Vidya Marselia Ningrum (Skripsi,2022) yang menunjukkan hasil Implementasi kebijakan e-government di DPMPTSP Kabupaten Banyumas sudah berjalan dengan baik namun ada beberapa kendala yang harus ditangani untuk mengoptimalkan pelayanan perizinan online melalui sipanjimas.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Aplikasi Perizinan di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bulukumba. Lokus penelitian yang diteliti berbeda dengan ketiga penelitian sebelumnya,serta penelitian yang dilakukan oleh penulis berfokus kepada kebijakan Sistem Informasi Aplikasi Perizinan.

1.5. Tujuan

Penelitian ini dilakukan mengetahui dan menganalisis implementasi kebijakan sistem informasi aplikasi perizinan,faktor penghambat,dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Aplikasi Perizinan Di Dinas Penanaman Modal,Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Bulukumba.

II. METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2019) menganggap penelitian kualitatif memiliki sifat holistik dan menjelaskan proses penelitian, sulit membedakan variabel dependen dan independennya karena terjalin hubungan interaktif antar variabel-variabel penelitian yang saling mempengaruhi. Menurut Yusuf (2014:337) yang menganggap pada prinsipnya semua jenis penelitian kualitatif bersifat deskriptif yang menggambarkan, mendeskripsikan, atau menerangkan suatu kejadian atau peristiwa dalam kehidupan sosial masyarakat untuk menemukan meaning dalam konteks yang sesungguhnya. Guna mendapatkan suatu data dan informasi yang relevan dan akurat, maka perlu adanya partisipasi peneliti di lapangan dengan pengamatan dan pengkajian secara sistematis. Seperti yang dijelaskan bahwa penelitian kualitatif juga merupakan penelitian partisipatif yang memiliki sifat fleksibel yaitu penyesuaian dari rencana yang telah dibuat dengan peristiwa atau gejala yang bisa terjadi di lokasi penelitian. Serta bersifat induktif, mengingat hasil dari penelitian ini nantinya mengacu pada temuan fenomena yang ada di lokasi

penelitian. Sumber data berasal dari data primer dan sekunder, dimana data primer merupakan sumber yang menyampaikan data secara langsung kepada pengumpul data dan data sekunder yang berasal dari literatur, buku dan dokumen melalui mempelajari, membaca dan memahami melalui cara lain. Teknik pengambilan informan dan responden yang dilakukan peneliti adalah *purposive sampling*, dan *snowball sampling*. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah dengan Triangulasi yaitu menggabungkan wawancara, dokumentasi dan observasi. Untuk teknik analisis data menggunakan teknik Reduksi Data, Tampilan data, dan Penarikan Kesimpulan/Verifikasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis bagaimana Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Aplikasi Perizinan (SIAP) Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bulukumba menggunakan pendapat dari Edward III yang menyatakan bahwa implementasi terdiri dari empat dimensi, yakni komunikasi, disposisi, sumber daya dan struktur birokrasi. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut :

3.1 Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Aplikasi Perizinan (SIAP) Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Bulukumba

A. Komunikasi

Sesuai dengan hasil penelitian, dapat dilihat dari sisi komunikasi dalam proses implementasi. Komunikasi merupakan hal krusial yang menjadi unsur penting dalam menentukan maupun melaksanakan suatu kebijakan. Komunikasi sangat diperlukan untuk mengetahui arah dan petunjuk dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Kemampuan sumber daya manusia dalam berkomunikasi akan menentukan sikap masyarakat untuk bersama dengan pemerintah mendukung kebijakan yang akan dilaksanakan guna tercapainya tujuan dari kebijakan yang akan dikeluarkan oleh pemerintah. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Ferryawan Z. Fahmi, S.STP., M.AP selaku Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bulukumba mengenai kejelasan informasi terkait SIAP, kami telah berupaya agar informasi dapat dengan mudah dipahami oleh masyarakat. Kedepannya akan diadakan lagi sosialisasi hingga ke daerah-daerah pelosok Kabupaten Bulukumba.

B. Sumber Daya

Setiap melaksanakan suatu kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang

memadai, baik dari sumber daya manusia itu sendiri maupun sumber daya finansial. Sumber daya Manusia merupakan sumber daya yang memiliki kemampuan dan keahlian dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Keahlian yang dimiliki oleh manusia dapat memberikan impact terhadap implementasi suatu kebijakan, sedangkan sumber daya finansial berupa perencanaan yang menghasilkan sebuah budget sebagai keluaran yang dinyatakan secara kuantitatif dalam jangka waktu tertentu dapat dinyatakan dalam uang maupun barang atau jasa. Dari hasil penelitian dalam proses implementasi kebijakan bahwa anggaran merupakan hal pertama penunjang kegiatan serta kondisi beberapa fasilitas yang ada di kantor DPMPTSPK Kabupaten Bulukumba memang sudah cukup berusia dan harus diganti demi menunjang pelaksanaan kebijakan.

C. Disposisi

Sikap 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 hal ini berarti adanya dukungan, kemungkinan oleh para pembuat keputusan. Para pelaksana sangat memahami bahwa pemahaman mereka secara umum maupun rinci tentang ukuran-ukuran dan sasaran-sasaran yang ingin dicapai oleh suatu kebijakan adalah penting bagi keberhasilan implementasi kebijakan. Oleh karena itu ketidaktaatan mereka terhadap kebijakan akan berdampak pada kegagalan implementasi dari kebijakan tersebut. Dari hasil wawancara dan observasi peneliti, pengangkatan birokrat menjadi penunjang dikarenakan birokrat yang diangkat adalah birokrat yang memiliki kemampuan di bidangnya. Dan jika dilihat dari insentif, bahwasanya dalam pemberian insentif bertujuan untuk mendorong pegawai agar pegawai mengarahkan usahanya agar tercapainya tujuan implementasi kebijakan.

D. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi adalah faktor yang fundamental dalam mengkaji suatu implementasi kebijakan karena terdapat karakteristik yang sangat berkaitan dengan kebijakan. Menurut hasil wawancara dan observasi peneliti, bahwasanya Standar Operasional Prosedur menjadi pedoman agar tiap proses dari pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu, dengan adanya SOP akan memudahkan para pegawai dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugasnya masing-masing. Selain SOP, struktur birokrasi juga merupakan fragmentasi atau penyebaran tanggung jawab, Bahwasanya dalam mendukung keberhasilan dalam mengimplementasikan suatu kebijakan masih membutuhkan pihak-pihak lain atau pihak eksternal diluar guna mendapatkan hasil yang maksimal dan mencegah adanya permasalahan yang tidak terduga.

3.2 Faktor penghambat dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Aplikasi Perizinan (SIAP) di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bulukumba.

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis peneliti ditemukan faktor penghambat dalam implementasi ,yakni: 1) Masih kurangnya pemahaman dari masyarakat terkait aplikasi SIAP. 2) SDM yang belum mumpuni. 3) fasilitas yang belum memadai. 4) Standar Operasional Prosedur dirasa berbelit-belit. 5) Jaringan serta server yang sering mengalami kendala. 6) kurangnya media yang dimiliki masyarakat untuk mengakses layanan SIAP.

3.3 Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Aplikasi Perizinan.

Adapun usaha upaya yang dilakukan pemerintah untuk mengatasi kendala yang ada adalah 1) Meningkatkan Kegiatan Sosialisasi Kepada Sasaran Kebijakan, 2) Merekrut SDM Yang Mumpuni Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan, 3) Memperbaiki dan Meningkatkan Kualitas Sarana Prasarana, 4) Kurangnya media yang dimiliki oleh masyarakat untuk mengakses aplikasi SIAP, 5) Memperbaiki Standar Operasional Prosedur Agar Tidak Berbelit-Belit, 6) Menjalinkan Kerja Sama dengan Pihak Ketiga Untuk Meningkatkan Kualitas Pemberian Layanan Perizinan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Aplikasi Perizinan menjadi Langkah yang sangat strategis dalam upaya meningkatkan kualitas serta mutu pelayanan perizinan dan didukung dengan faktor- faktor pendukung lain. Regulasi yang dijalankan dengan baik dapat mengarah kepada sebuah kebijakan yang membawa dampak positif kepada pelayanan perizinan yang baik. Keterkaitan satu aspek kepada aspek lain sangat memberikan dampak yang besar terhadap pelayanan perizinan,namun regulasi saja tidak cukup,masih terdapat beberapa kekurangan seperti sumber daya dan sikap pro aktif masyarakat.Sama halnya dengan penelitian sebelumnya bahwa fokus utama layanan perizinan tidak hanya sampai regulasi saja namun harus diperkuat oleh fasilitas dan sumber daya. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya dimana di dalam implementasi Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Aplikasi Perizinan (SIAP) Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bulukumba harus mampu mengatasi hambatan implementasi Sistem Informasi Aplikasi Perizinan dengan cara meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada sasaran kebijakan, merekrut SDM yang mumpuni untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, memperbaiki

dan meningkatkan kualitas sarana prasarana, memperbaiki Standar Operasional Prosedur agar tidak berbelit-belit, mengarahkan masyarakat yang tidak memiliki media untuk mengakses layanan SIAP agar datang langsung ke kantor supaya dilayani langsung dengan manual oleh front office, dan menjalin kerja sama dengan pihak ketiga untuk meningkatkan kualitas pemberian layanan perizinan.

Dengan demikian, dalam penelitian ini, penulis kemudian mendapatkan kesimpulan akhir mengenai Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Aplikasi Perizinan (SIAP) Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bulukumba.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya mengenai Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Aplikasi Perizinan (SIAP) Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bulukumba. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Implementasi kebijakan SIAP oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Bulukumba dalam meningkatkan mutu serta kualitas pelayanan perizinan dapat dikategorikan belum optimal, sesuai 4 variabel yang peneliti gunakan dari teori George C. Edward III yaitu: (1) Komunikasi, (2) Sumber Daya, (3) Disposisi, dan (4) Struktur Birokrasi dikarenakan belum maksimal sebagaimana hasil observasi di lapangan.
2. Hambatan implementasi Sistem Informasi Aplikasi Perizinan, yaitu: Masih kurangnya pemahaman dari masyarakat terkait aplikasi SIAP, SDM yang belum mumpuni, fasilitas yang belum memadai, Standar Operasional Prosedur dirasa berbelit-belit, Jaringan serta server yang sering mengalami kendala, dan kurangnya media yang dimiliki masyarakat untuk mengakses layanan SIAP.
3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan implementasi Sistem Informasi Aplikasi Perizinan, yaitu: meningkatkan kegiatan sosialisasi kepada sasaran kebijakan, merekrut SDM yang mumpuni untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, memperbaiki dan meningkatkan kualitas sarana prasarana, memperbaiki Standar Operasional Prosedur agar tidak berbelit-belit, mengarahkan masyarakat yang tidak memiliki media untuk mengakses layanan SIAP agar datang langsung ke kantor supaya dilayani langsung dengan manual oleh front office, dan menjalin kerja sama dengan pihak ketiga untuk meningkatkan kualitas pemberian layanan perizinan.

Keterbatasan Penelitian : Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni mengenai jarak yang jauh ke setiap kecamatan sehingga membuat peneliti mengalami kesulitan saat ingin melakukan

wawancara kepada masyarakat yang ada di desa.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*): Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelayanan perizinan melalui aplikasi SIAP di Kabupaten Bulukumba untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan Kepada Kepala Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja Kabupaten Bulukumba dan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

A. Muri Yusuf. 2014. “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan”. Jakarta : prenadamedia group.

Sugiyono. 2019. “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.” Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2017. “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.” Bandung : Alfabeta, CV Vera Rimbawani Sushanty, “Buku ajar mata kuliah umum perijinan.” UBHARA Press, 2020

B. Jurnal dan Skripsi

Fadhlan Fathurrahman Fitran. (2021). “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Perizinan Secara Elektronik Dalam Pelayanan Perizinan Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maros.”

Norliana. (2022). “Efektivitas Pelayanan Perizinan Online Melalui Sistem Informasi Aplikasi Perizinan (SIAP) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.”

Vidya Marselia Ningrum. (2022). “Implementasi Kebijakan E-Government Pada Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Banyumas.