

**OPTIMALISASI PELAYANAN IZIN USAHA MIKRO KECIL  
MENENGAH BERBASIS RISIKO SECARA ONLINE PADA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN LOMBOK TIMUR PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

Nabila Dinda Damantya

NPP 31.0753

Asdaf Kabupaten Lombok Timur, Provinsi Nusa Tenggara Barat

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: [Ndamantya@gmail.com](mailto:Ndamantya@gmail.com)

Dosen Pembimbing : Dra. Nur Handayani, M.Si

**ABSTRACT**

**Problem Statement/ Background (GAP): Purpose:** This research was motivated by the implementation of micro, small and medium business license services at DPMPTSP which was carried out online through the OSS-RBA system which can be accessed from home using only a smartphone. But there are still many business people who prefer to come directly to the office. This happens because there are still business actors who think that applying for a business license is difficult to do. **Purpose:** The purpose of this study is to determine the optimization of risk-based micro, small and medium enterprise license services online at DPMPTSP as well as the obstacles and efforts made to optimize business license services. **Methods:** This research uses descriptive qualitative methods and analysis according to Siringoringo's optimization theory. Data collection techniques are carried out by interviews, observation, and documentation. **Results/Findings:** The findings obtained by researchers in this study are that when viewed in terms of alternative decisions, socialization activities and other programs have not been carried out intensively. In terms of ASN resources that serve, there is still a lack of ASN and lack of competence from ASN needed. Then the lack of quantity of facilities and infrastructure. In addition, in its implementation, there are obstacles, one of which is the lack of ability of business actors in using the OSS-RBA system. So that DPMPTSP makes efforts such as socialization carried out and the existence of a free NIB making program during car free day. **Conclusion:** Optimization of micro, small and medium enterprise license services with OSS-RBA at DPMPTSP has not been going well, but efforts have been made. Suggestions from researchers for DPMPTSP East Lombok Regency in optimizing micro, small and medium enterprise license services online should be by recruiting apparatus in accordance with their existing capabilities and needs, conducting training for civil servants, conducting regular socialization to widely introduce the use of OSS-RBA that can be accessed from home, and further intensifying activities that are useful for expanding information to business actors.

**Keywords:** Optimization, Service, MSMEs, OSS-RBA

## ABSTRAK

**Pemasalahan (GAP):** Penelitian ini dilatar belakangi oleh penyelenggaraan urusan pelayanan izin usaha mikro kecil menengah pada DPMPTSP yang dilakukan secara online melalui sistem OSS-RBA yang dapat di akses dari rumah hanya dengan menggunakan smartphone. Namun masih banyak pelaku usaha yang lebih memilih datang langsung ke kantor. Hal ini terjadi karena masih terdapat pelaku usaha yang beranggapan bahwa pengajuan izin usaha susah untuk dilakukan. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui optimalisasi pelayanan izin usaha mikro kecil menengah berbasis risiko secara online pada DPMPTSP serta hambatan dan upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan izin usaha. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan analisis menurut teori optimisasi milik Siringoringo. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini yaitu bila dilihat dari segi alternatif keputusan kegiatan sosialisasi dan program lainnya belum dilakukan secara intensif. Dari segi sumber daya ASN yang melayani masih kurangnya jumlah ASN dan kurangnya kompetensi dari ASN yang dibutuhkan. Kemudian kurangnya kuantitas dari sarana dan prasarana. Disamping itu dalam pelaksanaannya terdapat hambatan salah satunya yaitu kurangnya kemampuan pelaku usaha dalam penggunaan sistem OSS-RBA. Sehingga DPMPTSP melakukan upaya seperti sosialisasi yang dilakukan dan adanya program pembuatan NIB gratis saat *car free day*. **Kesimpulan:** Optimalisasi pelayanan izin usaha mikro kecil menengah dengan OSS-RBA pada DPMPTSP belum berjalan baik namun sudah ada upaya yang dilakukan. Saran dari peneliti untuk DPMPTSP Kabupaten Lombok Timur dalam mengoptimalkan pelayanan izin usaha mikro kecil menengah secara online sebaiknya dengan merekrut aparatur sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan kebutuhan yang ada, mengadakan pelatihan kepada para ASN, mengadakan sosialisasi secara rutin guna memperkenalkan secara luas bahwa penggunaan OSS-RBA yang bisa diakses dari rumah, serta lebih mengintensifkan kegiatan-kegiatan yang gunanya untuk memperluas informasi kepada pelaku usaha.

**Kata Kunci: Optimalisasi, Pelayanan, UMKM, OSS-RBA**

## I. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan secara Online merupakan salah satu bentuk dari kemajuan teknologi yang merupakan bagian dari urusan pemerintahan wajib yaitu pada poin komunikasi dan informatika, dimana tidak berkaitan dengan pelayanan dasar. Dengan adanya pelayanan secara online dengan memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informatika maka akan terciptanya suatu pelayanan yang lebih mudah, efektif dan efisien. Hal ini merupakan langkah dari pemerintah dalam menjalankan pemerintahan disuatu daerah dengan memberikan pelayanan yang

prima kepada masyarakat. Pelayanan secara online ini merupakan salah satu bentuk dari e-government atau pemerintahan elektronik yang merupakan pemanfaatan teknologi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan e-government yaitu terkait pada pelayanan perizinan. Pemerintah pusat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko mendelegasikan wewenang dalam hal ini kepada pemerintah daerah yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat agar wajib menjalankan pelayanan yang dilakukan secara online yaitu terkait perizinan berusaha dengan berbasis risiko, dimana risiko yang dimaksud yaitu potensi terjadinya cedera atau kerugian baik dari aspek Kesehatan, keselamatan, lingkungan, serta pemanfaatan dan pengelolaan sumber daya. Hal ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja yang memuat salah satunya mengenai kemudahan berusaha dengan penerapan perizinan berusaha berbasis risiko. Upaya kemudahan berusaha ini diwujudkan melalui pelayanan yang dilakukan secara elektronik yang dilakukan oleh pemerintah (egovernment) kepada masyarakat selaku pelaku usaha yaitu dengan sistem aplikasi Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS-RBA).

Wasistiono dalam Hardiansyah (2018: 15) Pelayanan publik merupakan layanan dari pemerintah maupun swasta kepada masyarakat, bisa berbiaya atau tidak, untuk mencukupi keperluan maupun kepentingan mereka. Menurut Moenir dalam Sawir (2020:87) mengatakan Pelayanan publik merupakan bentuk kegiatan pemenuhan kepentingan orang lain yang berlandaskan pada aspek material sesuai prosedur, sistem serta metode yang dilakukan oleh individu maupun kelompok sesuai dengan haknya. Hayat (2017: 22) Pelayanan publik mencakup pemenuhan semua kebutuhan dasar masyarakat berdasarkan peraturan yang ada. Pemberian pelayanan publik terhadap seluruh masyarakat wajib yang bermutu dan tentunya harus mampu memuaskan masyarakat.

Sjachran Basah dalam Sahya (2018:221) Izin merupakan tindakan administratif negara yang bersifat penetapan atau keputusan unilateral, tanpa melibatkan partisipasi masyarakat, sesuai ketentuan serta prosedur yang telah diatur perundang-undangan. Menurut Rimbawani (2020:5), Izin adalah persetujuan yang diberikan oleh pihak berwenang sesuai dengan ketentuan hukum untuk memungkinkan pelaksanaan suatu tindakan atau kegiatan khusus., yang pada umumnya dilarang atau memerlukan izin khusus. Menurut Indarjit (2016:4), World Bank (Bank Dunia) memaknakan E-government merujuk pada penerapan teknologi informasi oleh instansi pemerintah bertujuan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan sektor usaha, serta untuk memperkuat kerjasama di antara berbagai lembaga pemerintah.

Sesuai Peraturan Presiden No.97 tahun 2014 mengenai Penerapan Layanan Terpadu Satu Atap (PTSA), yakni penyelenggaraan layanan yang menyatukan proses secara terintegrasi di satu lokasi tunggal. Proses dimulai dari permohonan (*input*) hingga penyelesaian layanan (*output*). Dalam penyelenggaraannya diwajibkan menggunakan sistem pelayanan secara *online*. Dengan begitu

diharapkan hal tersebut mampu untuk mencapai *clean and good governance*. Dinas Penanaman Modal dan Layanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lombok Timur, Nusa Tenggara Barat, menerapkan sistem izin elektronik untuk memberikan layanan publik berupa izin usaha secara terintegrasi dan *online*. Dengan tujuan memudahkan, mengurangi biaya, mempercepat, menjadikan transparan, dan terjangkau.

Peraturan Pemerintah No.5 Tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat menjadi landasan dalam memberikan wewenang kepada Pemerintah Daerah, termasuk DPMPTSP Kabupaten Lombok Timur, dalam memberikan layanan perizinan yang secara *online*. Hal ini terkait dengan perizinan usaha yang berdasarkan analisis risiko, di mana risiko tersebut meliputi potensi kemungkinan terjadinya cedera maupun kerugian dari segi kesehatan, keselamatan, lingkungan, maupun pemanfaatan serta pengelolaan sumber daya.

Langkah untuk mempermudah berusaha diimplementasikan melalui penyediaan layanan elektronik oleh pemerintah kepada para pelaku usaha, berbentuk sistem aplikasi bernama *Online Single Submission-Risk Based Approach* (OSS-RBA). Ini bagian instruksi dari Surat Edaran Menteri/Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) No.14 Tahun 2021 terkait Sistem Perizinan Usaha Berbasis Risiko Terintegrasi secara Elektronik. Melalui sistem perizinan usaha berbasis risiko yang terintegrasi secara elektronik, keseluruhan proses pengurusan izin usaha dapat dilaksanakan secara lebih mudah, cepat, akurat, serta efisien. Pendekatan Berbasis Risiko dengan *Online Single Submission* (OSS-RBA) yakni jenis perizinan usaha bagi penggiat usaha untuk menjalankan serta menekuni kegiatan usahanya sesuai penilaian risiko.

Menurut Mardiasmo (2018:112), optimalisasi adalah suatu proses yang memastikan tercapainya suatu tujuan dengan cara memaksimalkan kegiatan dalam memperoleh keuntungan yang diinginkan atau diharapkan secara efektif serta efisien. Menurut Pratama (2013:6) Optimalisasi merupakan upaya yang dilakukan individu guna adanya peningkatan kegiatan sehingga meminimalkan dampak kerugian ataupun memaksimalkan keuntungan sehingga dapat tercapai tujuan tepat pada waktu dan target yang telah ditetapkan sebelumnya. optimalisasi menurut Siringoringo dalam Yuniar (2017:17) yang terdiri dari 3 dimensi yaitu tujuan, alternatif keputusan dan sumber daya.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Peneliti ingin mengetahui bagaimana pelayanan izin usaha mikro kecil menengah berbasis risiko secara *online* pada Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Timur. Gambaran proses perizinan melalui OSS-RBA terhitung 1 Januari - 31 Desember tahun 2023 sejak ditetapkan peraturan tersebut mencapai 10.998 Nomor Induk Berusaha (NIB) dengan 14.858 tingkat risiko. Jumlah tersebut menunjukkan pelaku usaha yang mengurus perizinan mengalami peningkatan. Dengan potensi yang dimiliki Lombok Timur di berbagai sektor, memberikan semangat optimisme investasi ke depan akan semakin meningkat. Diharapkan dengan beragam program pemulihan ekonomi, realisasi nilai investasi akan bergerak ke arah pertumbuhan yang semakin positif. Untuk

lebih jelasnya Realisasi sebaran Data OSS tahun 2023 berdasarkan tingkat risiko dan Jumlah NIB Pelaku Usaha tertera pada tabel berikut:

No	Jenis Izin (NIB)	Bulan (jan s/d des)	Keterangan
1	Risiko Rendah	11.673	
2	Risiko Menengah Rendah	1.042	
3	Risiko Menengah Tinggi	1.287	
4	Risiko Tinggi	856	
	Jumlah	14.858	

Saat ini tercatat 1.379 IUMKM yang telah melegalkan kegiatannya melalui OSS-RBA. Dapat disimpulkan jumlah UMKM yang telah melegalkan usahanya sebesar 10% dari jumlah UMKM yang ada di Lombok Timur. Masih terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelayanan izin usaha berbasis risiko secara online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

### 1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, penelitian dari Uchaimid Biridlo'I Robby dan Wiwin Tarwini dengan judul Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) Studi Pada DPMPTSP Kabupaten Bekasi dengan kesimpulan implementasi pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Bekasi telah berjalan semestinya. Hal ini dapat dilihat dari analisa peneliti menggunakan indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Penelitian Fuji Puspita Rahayu, Enos Paselle, Thalita Rifda Khaerani dengan judul Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission di DPMPTSP Kota Samarinda dengan kesimpulan Pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha OSS di Kota Samarinda belum berjalan secara maksimal. Hambatannya yaitu adanya kesenjangan digital baik dari penyedia layanan maupun pelaku usaha.

Penelitian rfan Syarif dengan judul Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik pada DPMPTSP Kota Samarinda dengan kesimpulan Pelayanan secara elektronik telah diterapkan dengan baik sesuai dengan faktor keberhasilan implementasi kebijakan menurut Edward III yang terdiri dari komunikasi, sumberdaya, disposisi.

Penelitian Rohma Rizki yang berjudul Efektivitas Sistem Online Single Submission dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di DPMPTSP Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dengan kesimpulan Efektivitas pelayanan OSS telah berjalan dengan efektif meskipun masih ditemukan berbagai kendala dalam implementasinya.

Penelitian Vina Savinatunazah dengan judul Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online di DPMPTSP Kabupaten Ciamis dengan kesimpulan Pelayanan secara umum belum berjalan maksimal, karena pelayanan secara online merupakan inovasi yang baru saja diterapkan pada DPMPTSP.

Penelitian Fina Nurul Farida Hidayat, Abdul Aziz Nasihuddin, Kadar Pamuji dengan judul Peranan DPMPTSP dalam Perizinan Berusaha melalui sistem OSS di Kota Banjar Patroman dengan kesimpulan Peranan dinas sebagai penyelenggara pelayanan perizinan berusaha berada di bidang administrasi dalam pemenuhan komitmen izin sampai nanti saat izin usaha yang diterbitkan tersebut berlaku efektif.

Penelitian Muhammad Iqbal Fitra Assegaf, Henny Juliani, Nabitatus Sa'adah Diponegoro Law Journal dengan judul Pelaksanaan Online Single Submission Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah dengan kesimpulan DPMPTSP Jawa Tengah melalui bidang Pelayanan Perizinan menjadi garda terdepan keberhasilan pelaksanaan sistem Online Single Submission (OSS) di Jawa Tengah.

Penelitian Shandi Izhandri, S.H., M.Kn dan Dessy Agustina Harahap, S.H., M.H. Universitas Sumatra Utara dengan judul OSS dan Perkembangannya di Indonesia pemerintah merasa perlu ditetapkannya suatu Peraturan Pemerintah tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.dengan kesimpulan Peranan dinas sebagai penyelenggara pelayanan perizinan berusaha berada di bidang administrasi dalam pemenuhan komitmen izin sampai nanti saat izin usaha yang diterbitkan tersebut berlaku efektif.

Penelitian Muhtamat, Suparno dan Sukresno Universitas Muria Kudus dengan judul Kebijakan Pelayanan Online Single Submission Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus dengan kesimpulan menjalankan fungsi DPMPTSP 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 non usaha melalui OSS serta pelayanan perizinan yang berusaha terintegrasi secara elektronik melalui Online Single Submission (OSS) telah berjalan dengan semestinya.

Penelitian Amalia Delafia Ananta dengan judul Pelaksanaan Pendaftaran Izin Usaha Melalui Online Single Submission (OSS) Ditinjau dari Undang-undang Wajib Daftar Perusahaan Universitas Bangka Belitung Balunujuk dengan kesimpulan Penelitian Amalia menitikberatkan pada pelaksanaan Izin Usaha melalui program Online Single Submission (OSS) ditinjau dari Undang- undang wajib daftar perusahaan. Dengan menggunakan Metode Penelitian Normatif empiris dengan pendekatan perundang-undangan

#### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Peneliti melakukan penelitian yang belum pernah dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan peneliti yaitu mengenai

pelayanan OSS-RBA hingga optimalisasi pelayanan izin usaha mikro kecil menengah pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Timur. Dengan melihat optimalnya pelayanan izin usaha mikro kecil menengah berbasis risiko secara online, dapat terlihat latar belakang adanya keunggulan, keuntungan hingga kemungkinan inovasi untuk dicoba berdasar pada teori Siringoringo.

### 1.5 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui, menganalisis serta mendeskripsikan optimalisasi pelayanan izin usaha mikro kecil menengah berbasis risiko secara online pada DPMPTSP Kabupaten Lombok Timur Provinsi Nusa Tenggara Barat, untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan faktor apa saja yang menghambat pelayanan izin usaha mikro kecil menengah berbasis risiko secara online pada DPMPTSP Kabupaten Lombok Timur Provinsi Nusa Tenggara Barat dan untuk mengetahui, menganalisis dan mendeskripsikan upaya yang sudah dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan izin usaha mikro kecil menengah berbasis risiko pada DPMPTSP Kabupaten Lombok Timur Provinsi Nusa Tenggara Barat.

## II. METODE

Menurut David H. Penny sebagaimana dikutip dalam Narbuko & Achmadi (2013: 1), penelitian dapat dijelaskan sebagai "proses berpikir yang komprehensif mengenai berbagai masalah yang memerlukan pengumpulan dan interpretasi data." Mohammad Ali dalam Narbuko & Achmadi (2013: 2) menyatakan penelitian merupakan "metode untuk memahami suatu hal dengan menyelidiki atau menemukan bukti-bukti yang terkait dengan masalah tersebut, dilakukan dengan cermat untuk mencapai solusi yang memadai." Simangunsong dalam bukunya metodologi penelitian (2017:190) menjelaskan bahwa desain penelitian kualitatif memiliki variasi karena disesuaikan dengan sifat alami dari penelitian kualitatif yang bersifat emergent, di mana fenomena muncul secara tiba-tiba sesuai dengan prinsip alamiah.

Menurut seorang pakar seperti Susan stainback dalam Sugiyono (2012:231), Wawancara yang dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mendalami aspek-aspek yang lebih mendalam mengenai partisipan untuk memahami dan memaknakan situasi serta fenomena yang sedang berlangsung, yang tidak bisa diungkapkan melalui teknik observasi. Menurut Arikunto (2013:274), jenis dokumentasi meliputi catatan, transkrip, notulen rapat, buku, surat kabar, majalah, prasasti, dan lain sebagainya. Meskipun sederhana, metode ini tetap dapat diandalkan karena data yang dihasilkan berasal dari sumber yang dapat dipercaya meskipun bersifat benda mati.

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan metode kualitatif deskriptif untuk menghasilkan data yang dapat dianalisa berupa kata-kata maupun gambar. Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan

dokumentasi. Adapun analisis penelitian menggunakan teori inovasi yang digagas oleh Siringoringo.

### **III. Hasil dan Pembahasan**

#### **3.1 Optimalisasi Pelayanan Izin Usaha Mikro Kecil Menengah Berbasis Risiko Secara Online Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Timur Provinsi Nusa Tenggara Barat**

Peneliti menganalisis optimalisasi pelayanan izin usaha mikro kecil menengah berbasis risiko secara online pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Timur menggunakan pendapat Siringoringo yang menyatakan bahwa optimalisasi dapat dikupas melalui tiga dimensi. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut:

##### **a. Tujuan**

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertujuan dalam meningkatkan mutu layanan publik serta memperluas jangkauan masyarakat dalam mendapatkan layanan tersebut. Sasaran dari penyelenggaraan tersebut adalah tersedianya layanan publik yang cepat, efektif, efisien, transparan, dan dapat diandalkan. Tujuan adanya optimalisasi pelayanan izin UMKM berbasis risiko melalui OSS-RBA di Kabupaten Lombok Timur untuk memaksimalkan keuntungan baik untuk DPMPTSP maupun masyarakat selaku pengguna layanan izin UMKM. Keuntungan yang dimaksud di sini yaitu tercapainya apa yang sudah menjadi tujuan dari DPMPTSP Kabupaten Lombok Timur. Peningkatan jumlah izin usaha mikro kecil menengah menjadi bukti dari adanya pelayanan yang optimal dan hal tersebut yang menjadi tujuan dari DPMPTSP Kabupaten Lombok Timur sebagai fasilitator pelayanan yang memberikan kepastian hukum terhadap izin yang diajukan masyarakat.

Berdasarkan Surat Bersama Menteri PPN/Kepala Bappenas dan Menteri Keuangan tentang Pagu Indikatif (SBPI), pagu indikatif Kementerian Investasi/BKPM pada 2024 sebesar Rp1,23 triliun dengan rincian Rp416,14 miliar untuk program dukungan manajemen dan Rp810,23 miliar untuk program penanaman modal. Penting untuk dicatat bahwa dalam implementasinya, pemberian izin usaha tidak dikenai biaya apa pun atau gratis.

Selain kesesuaian biaya, ketepatan waktu juga menjadi tujuan dari minimasi pengoptimalan pelayanan izin usaha mikro kecil dan menengah. Untuk standar waktu penyelesaian setiap perizinan sudah termuat dalam standar operasional prosedur setiap perizinan, termasuk untuk perizinan usaha. Untuk waktu yang dibutuhkan dalam penerbitan izin usaha mulai dari pembuatan NIB sampai dikeluarkannya izin itu 14 (Empat belas) hari kerja atau sesuai dengan sistem pada OSS itu sendiri, untuk NIB sendiri langsung terbit di hari yang sama setelah proses permohonan selesai.

##### **b. Alternatif Keputusan**

Elemen optimalisasi menurut Hotniar Siringoringo Dalam Yuniar (2017) yang kedua yaitu alternatif keputusan. Sesuai dengan teori yang peneliti gunakan untuk mengukur optimalisasi suatu pelayanan, salah satu sub temanya yaitu alternatif keputusan yang kemudian dijabarkan lagi ke dalam sub-sub tema, yaitu pengambilan keputusan dan kegiatan untuk mencapai tujuan.

Dalam proses pengambilan keputusan, individu seringkali dihadapkan pada beberapa opsi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Mereka harus menggunakan sumber daya yang terbatas untuk membuat keputusan yang tepat. Untuk keputusan yang diambil kewenangannya ada di pimpinan, tetapi sebelum keputusan itu diambil tentunya ada koordinasi terlebih dahulu dan keputusan tersebut tidak menyalahi regulasi yang sedang berlaku.

Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di DPMPTSP menunjukkan bahwa perencanaan merupakan langkah awal yang diambil oleh instansi tersebut dalam proses pengambilan keputusan, sebelum akhirnya menjalani tahapan berikutnya untuk merumuskan rencana kerja satu tahun ke depan. Dalam proses pengambilan keputusan tersebut, terjadi koordinasi untuk memilih opsi terbaik dari berbagai alternatif keputusan yang tersedia.

Hotniar Siringoringo (2005) mengungkapkan bahwa "Alternatif Keputusan" merujuk pada kegiatan atau aktivitas yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan. Prinsip ini juga tercermin dalam praktik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lombok Timur yang memiliki tujuan spesifik. Sebagai penyedia layanan, DPMPTSP melakukan berbagai langkah untuk memastikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Dari hasil pengamatan yang dilakukan penulis, terlihat bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan. Upaya tersebut dapat dilakukan baik secara internal maupun eksternal. Secara internal, peningkatan kualitas layanan dan peningkatan infrastruktur menjadi fokus utama. Di sisi lain, secara eksternal, kerja sama dengan pihak luar dan pengembangan aplikasi merupakan strategi yang dijalankan untuk mempercepat proses pelayanan. Langkah-langkah ini terus diperbarui untuk mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Lombok Timur telah menunjukkan komitmennya dalam mengoptimalkan layanan perizinan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

### **c. Sumber Daya**

Sumber daya merujuk pada segala bentuk pengorbanan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Keterbatasan dalam sumber daya tersebut mendorong perlunya proses optimalisasi dilakukan. Berdasarkan teori Hotniar Siringoringo yang peneliti gunakan, dalam menentukan optimalisasi pelayanan salah satu sub tema yang digunakan yaitu sumber daya yang membatasi. Sub tema ini kemudian dijelaskan secara

terperinci pada sub-sub tema yaitu jumlah sumber daya manusia yang melayani izin usaha, kompetensi, keterampilan dan persyaratan ASN untuk melayani izin usaha dan Kondisi sarana prasana.

Pegawai atau sumber daya manusia menjadi salah satu unsur yang memiliki peranan penting dan dibutuhkan dalam proses pelayanan izin usaha namun ini bersifat terbatas. Keterbatasan ini disebabkan karena terbatasnya formasi pegawai dalam suatu instansi ataupun terbatasnya tenaga kerja yang sesuai dengan bidang pekerjaannya. Saat ini jumlah yang menangani urusan perizinan hanya 10 orang kami masih membutuhkan 5 hingga 10 orang dan khususnya yang memahami IT. Sebagai salah satu aset dalam mencapai tujuan, keterampilan para pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih kurang memuaskan.

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa dalam melayani masyarakat, para pegawai tampak memahami tupoksi masing-masing dan dengan ramah membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengurus izin. Namun, dari segi jumlah, masih ada kekurangan tenaga kerja yang mengakibatkan beberapa pegawai harus menangani lebih dari satu tugas. Oleh karena itu, diperlukan penambahan personel agar pelayanan perizinan reklame dapat ditingkatkan dan dijalankan secara lebih efektif. Di samping tenaga kerja atau personel, ketersediaan fasilitas dan infrastruktur juga merupakan faktor krusial dalam penyelenggaraan layanan publik. Ketersediaan sarana dan prasarana ini terbatas, sehingga dalam penggunaannya harus tepat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki Komputer sebanyak 15 buah dan laptop sebanyak 7 buah. Jumlah tersebut telah mencukupi untuk kepentingan pelayanan izin usaha.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan dapat diketahui bahwa masih ada sarana dan prasarana yang perlu dilakukan penambahan pada kuantitasnya yaitu mesin print, meja, dan kursi pegawai. Beberapa pegawai membutuhkan kursi dan meja tambahan untuk melayani masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu mengantri. Jumlah printer yang terbatas juga menyebabkan terjadi antrian ketika hendak mencetak dokumen. Selain itu ada juga komputer yang sudah waktunya untuk diganti dengan yang baru. Dalam administrasi pelayanan, komputer dan mesin print menjadi sarana dan prasarana yang harus tercukupi karena berkaitan dengan input data dan pencetakan dokumen untuk itu harus terpenuhi dari segi jumlah dan tersedia dalam kondisi yang baik.

### **3.2 Faktor Penghambat Pelayanan Pelayan Izin Usaha Mikro Kecil Menengah Berbasis Risiko Secara Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

#### **1. Sumber Daya Aparatur yang Masih Kurang Memadai**

Pegawai di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Timur masih kurang apabila dilihat saat pelayan memberikan pelayanan kepada pelaku usaha masih terdapat antrian yang

menyebabkan memakan waktu yang cukup lama. Berdasarkan wawancara yang dilakukan bersama bapak Kepala Dinas menyebutkan bahwa masih diperlukan 5 sampai 10 orang pegawai.

## 2. Kinerja dan Disiplin Aparatur yang Masih Rendah

Berdasarkan hasil analisis wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Perizinan menyatakan bahwa kedisiplinan aparatur DPMPTSP Kabupaten Lombok Timur perlu ditingkatkan. Masih ada pegawai yang sering keluar kantor dan meninggalkan ruangan yang tentu saja tidak sesuai dengan jam kantor atau kerja. Segi kedisiplinan sangat ditekankan terlebih untuk tenaga kontrak. Peraturan Bupati sudah jelas tentang kode etik pelayanan publik, yang diharapkan hal tersebut dapat menjadi pedoman bagi para aparat untuk meningkatkan kedisiplinannya. Begitu juga halnya dengan kinerja aparatur yang belum optimal, pihak DPMPTSP juga pernah mendapatkan keluhan terhadap proses IUMK yang datang pada kantor bahwa sering terjadi keterlambatan proses pelayanan. Peneliti menyimpulkan bahwa hasil wawancara yang dilakukan mendapati bahwa kinerja dan disiplin aparatur masih belum optimal. Terlebih bagi tenaga kontrak, dikarenakan bagi aparatur menggunakan absensi *online* sedangkan tenaga kontrak masih menggunakan secara manual seperti buku dan tanda tangan.

## 3. Masih Rendahnya Kompetensi Pegawai

Adanya OSS-RBA adalah sebuah bentuk penyesuaian pegawai dalam melakukan perizinan secara online karena tidak semua pegawai paham tentang penggunaan OSS-RBA. Hal ini terjadi karena dalam proses perekrutan pegawai tidak didasarkan pada persyaratan tertentu sehingga pegawai yang dipilih tidak semua memahami baik itu bidang IT maupun sistem OSS-RBA. Aplikasi ini dirilis sejak tahun 2021, maka petugas di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Timur masih ada yang kurang memahami penggunaan aplikasi tersebut yang akan menjadikan proses pelayanan terlambat. *Front office* yang menggunakan sistem online juga belum memahami lebih mendalam terkait penggunaannya, mereka hanya berbekal informasi grup yang ada pada grup whatsapp. Hal ini membuat banyaknya pelaku usaha yang membutuhkan perizinan IUMK melalui OSS-RBA merasa terganggu karena pegawainya sendiri belum secara memahami secara menyeluruh tentang pengaplikasian OSS-RBA.

## 4. Kurangnya kemampuan pelaku usaha dalam penggunaan sistem OSS-RBA

Di zaman yang canggih penggunaan internet merupakan modal utama dalam melakukan perizinan IUMK melalui OSS-RBA. Masyarakat pelaku usaha dituntut untuk paham tentang penggunaan OSS-RBA. Berdasarkan hasil analisis wawancara dengan staff analis bidang perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Timur menyatakan bahwa fakta dilapangan mengungkapkan bahwa masih ditemukan masyarakat yang melakukan pelayanan perizinan dengan datang langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Lombok Timur untuk mendapatkan pendampingan karena tidak mengerti cara menggunakan OSS-

RBA. Pihak DPMPTSP tidak merasa keberatan sama sekali akan tetapi jika pelaku usaha memahami penggunaan OSS-RBA alangkah lebih baik melakukan dari rumah. Peneliti menyimpulkan bahwa hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa pelaku IUMK yang berdatangan ke kantor belum mampu dan/atau terbiasa dalam pemanfaatan teknologi dan informasi walaupun proses perizinan saat ini sudah bisa diakses secara mandiri di rumah masing-masing.

#### 5. Kesadaran masyarakat akan legalitas usaha masih kurang

Penerbitan IUMKM sangat dibutuhkan guna melegalkan kegiatan usaha atau jual beli yang dilakukan oleh masyarakat. Karena dengan izin usaha tersebut dapat meningkatkan dana daerah dan menjadi peluang potensi pajak dari perusahaan yang telah memiliki izin. Saat ini tercatat 1.379 IUMKM yang telah melegalkan kegiatan usahanya melalui OSS-RBA. Dapat disimpulkan jumlah UMKM yang telah melegalkan usahanya sebesar 10% dari jumlah UMKM yang ada di Lombok Timur. Meskipun Angka ini termasuk dalam kategori sedikit mengingat Lombok Timur adalah daerah yang sangat mendukung dalam melakukan usaha kecil dan menengah karena termasuk dalam daerah pariwisata. Masyarakat pelaku usaha kecil dan menengah masih belum sadar akan pentingnya melakukan legalitas terhadap kegiatan usaha yang dilakukan, kurangnya pengetahuan juga membuat mereka tidak mau tahu asalkan kegiatan usaha mereka lancar.

### **3.3 Upaya Mengatasi Hambatan dalam Pelayanan Izin Usaha Mikro Kecil Menengah Berbasis Risiko Secara Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

#### 1. Melakukan Penambahan Pegawai dengan Rekrutmen yang Tepat

Untuk mengatasi kekurangan SDA pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah dengan melakukan rekrutmen yang tepat dan sesuai kebutuhan yang ada. Pihak DPMPTSP akan terus melakukan pembaharuan dan pengembangan aparatur sesuai dengan bidangnya masing-masing, yang akan disesuaikan juga dengan jumlah pegawai yang masuk dan keluar. Kedepannya dalam proses rekrutmen akan diadakan persyaratan sehingga pegawai yang direkrut sesuai dengan kebutuhan dan keterampilan yang dibutuhkan guna untuk mengoptimalkan pelayanan yang diberikan kepada pelaku usaha yang mengajukan perizinan.

#### 2. Melakukan Pendidikan dan Pelatihan (DIKLAT) sistem OSS-RBA bagi para ASN

Sejak diterapkannya OSS-RBA yang mengikuti hanya ada 2 pegawai yang telah melakukan Diklat OSS yakni kepala bagian penanaman modal dan kepala seksi perizinan dan non perizinan. Mereka diharapkan mampu mensosialisasikan kepada pegawai lain yang mengoperasikan sistem OSS-RBA di DPMPTSP Kabupaten Lombok Timur. Tidak hanya mengandalkan sosialisasi ataupun kegiatan diklat yang dilaksanakan oleh pusat saja namun

juga perlu dilakukan sosialisasi dalam lingkungan DPMPTSP Lombok Timur sendiri. Dalam hal ini juga dibutuhkan pegawai yang paham akan penggunaan komputer dan tidak bingung dalam pengoperasiannya. Dengan adanya Diklat OSS-RBA pegawai mampu memahami lebih mendalam tentang kebijakan sistem OSS-RBA, petunjuk singkat operasional OSS-RBA dan jaringan komunikasi oleh pengguna jasa OSS-RBA.

### 3. Pembinaan Disiplin Aparatur

Kedisiplinan merupakan hal yang sangat mempengaruhi kinerja aparatur. Semakin disiplin para aparat maka akan semakin bagus juga kualitas kerjanya. Sebagai seorang aparatur haruslah mentaati segala aturan yang telah ditetapkan untuk menciptakan pelayanan izin usaha yang optimal. Pihak DPMPTSP dalam mendisiplinkan para aparatur sipil negara yang ada dengan memberikan sanksi dan hukuman yang sesuai dan yang telah berlaku agar tetap memberikan efek jera apabila melakukan kesalahan dan mendapatkan *reward* apabila menjadi ASN yang teladan. Pembinaan tersebut dapat diukur dari absensi setiap harinya, penampilan ASN, ketepatan waktu, serta capaian pekerjaan yang dilakukan dalam hal pelayanan perizinan termasuk IUMKM.

### 4. Mengadakan Sosialisasi kepada Pelaku Usaha

Pihak DPMPTSP Kabupaten Lombok Timur sangat berharap masyarakat mampu menggunakan OSS-RBA. Tapi masih memaklumi juga apabila masyarakat masih membutuhkan bantuan pihak DPMPTSP. Oleh karena itu, sosialisasi adalah upaya yang dapat dilakukan untuk memperkenalkan OSS-RBA bagi pelaku usaha agar mempunyai pandangan dalam mengakses perizinan IUMK melalui OSS-RBA. Contohnya seperti saat Musrenbang di setiap Kecamatan di Lombok Timur dan lebih intens lagi dalam kegiatan pembuatan Nib secara gratis di acara *car free day* pada setiap *weekend*. DPMPTSP Kabupaten Lombok Timur sudah melakukan sosialisasi di setiap kecamatan pada saat kegiatan Rakorbang dan Musrenbang dalam mewujudkan tanggung jawab DPMPTSP Kabupaten Lombok Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan IUMK melalui OSS-RBA.

Dengan adanya sistem OSS-RBA ini tentu saja mempermudah pelaku usaha untuk melegalkan usaha mereka. Perlu diketahui bahwa izin usaha dapat menjamin kelancaran dari suatu usaha. Dengan adanya izin usaha suatu usaha akan lebih banyak dipercaya dan tentunya menjadi akses pengembangan usaha tersebut. Oleh karena itu, sosialisasi adalah upaya yang dapat dilakukan untuk menginformasikan sebegitu pentingnya izin suatu usaha. Contohnya seperti saat Musrenbang dan rakorbang di setiap Kecamatan di Lombok Timur dan juga pembuatan pamflet yang berisikan pentingnya izin usaha dan mudahnya mengurus izin usaha.

### 3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Provinsi Nusa Tenggara Barat sudah berjalan dengan baik, namun masih ditemui beberapa kendala dalam pelayanan seperti kurangnya kualitas

Sumber Daya Manusia yang memadai, Masih adanya pelayanan perizinan berusaha yang belum terdaftar dalam aplikasi OSS- RBA, Kurangnya pemahaman masyarakat atau kesenjangan digital (digital divide) serta jaringan internet yang kurang stabil. Kemampuan dan keterampilan (reliability) dalam memberikan pelayanan masih kurang baik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melakukan sosialisasi kepada para pelaku usaha agar dapat lebih memahami terkait pelayanan online. Sosialisasi diberikan kepada para pelaku usaha secara acak dari berbagai sektor yaitu industri, sektor perdagangan, dan sektor pariwisata yang menjadi kewenangan Gubernur, dimana masyarakat diberikan pengetahuan mengenai aplikasi OSS. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Timur juga telah melakukan sosialisasi secara daring untuk pelaku usaha. Harapan kedepannya untuk terus diadakan sosialisasi baik secara daring maupun luring mulai dari pengusaha kecil, sedang, hingga besar. Sehingga para pelaku usaha menjadi lebih paham terkait pelayanan OSS-RBA.

#### **IV. Kesimpulan**

Peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan izin usaha mikro kecil menengah berbasis risiko secara online pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Timur belum berjalan optimal meskipun sudah dilakukan beberapa upaya, hal ini dapat dilihat dari ketiga dimensi teori optimalisasi, hanya dimensi tujuan yang terlaksana dengan baik, dimensi alternatif tujuan dan dimensi sumber daya perlu dilakukan perbaikan. Masih terdapat kendala yang terjadi antara lain Sumber Daya Aparatur yang masih kurang memadai, kinerja dan disiplin aparaturnya yang masih kurang maksimal, masih rendahnya kompetensi pegawai, kurangnya kemampuan pelaku usaha dalam penggunaan sistem OSS-RBA dan kesadaran masyarakat akan legalitas usaha masih kurang. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Lombok Timur telah melakukan upaya saat melakukan rekrutmen ditetapkan persyaratan yang perlu dipenuhi oleh calon pegawai sehingga pegawai yang direkrut sesuai dengan kebutuhan. DPMPTSP juga melakukan sosialisasi dan mengikuti diklat bagi pegawai guna meningkatkan keterampilan yang dimiliki pegawai. DPMPTSP juga melakukan sosialisasi yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memahami dan melakukan pengajuan izin usaha yaitu seperti program kegiatan pembuatan NIB secara gratis saat diadakannya *car free day* pada hari minggu tepatnya di taman kota Selong. Kemudian menyebarkan pamflet yang berisikan pentingnya sebuah izin usaha. Program kegiatan ini membawa pengaruh yang cukup signifikan karena berkat adanya kegiatan ini masyarakat jadi tahu bahwa pembuatan NIB sendiri tidak memakan waktu yang lama dan tentunya tidak dipungut biaya. DPMPTSP juga melakukan sosialisasi yang dilakukan pada saat diadakannya rakorbang dan musrembang di Lombok Timur.

**Keterbatasan Penelitian**, penelitian ini memiliki keterbatasan waktu dan biaya penelitian. Dengan adanya keterbatasan ini, peneliti tidak dapat melakukan wawancara dengan informan yang jumlahnya lebih banyak.

**Arah Masa Depan Penelitian (future work)**, Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi penelitian serupa yang berkaitan dengan pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Timur Provinsi Nusa Tenggara Barat.

## V. Ucapan Terimakasih

Peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua individu dan pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini. Untuk Ayahku Damanhuri dan Bundaku Sulistyorini yang telah memberikan doa dan dukungan disetiap langkah yang diambil peneliti, Bapak Prof. Dr. Drs. H. Hadi Prabowo, M.M selaku Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Bapak Dr. Halilul Khairi, M.Si selaku Dekan Fakultas Manajemen Pemerintahan, Bapak Dr. Asep Hendra, S.E, M.M selaku Ketua Prodi Administrasi Pemerintahan Daerah Fakultas Manajemen Pemerintahan, Bapak Dedi Kusmana, S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Prodi Administrasi Pemerintahan Daerah Fakultas Manajemen Pemerintahan, Ibu Dra. Nur Handayani, M.Si selaku Dosen Pembimbing, yang telah banyak memberikan sumbangan pemikiran dan bimbingan kepada peneliti, Bapak H. Ismunarta, S.Sos, M.Si dan Ibu Afni Nooraini, S.IP, M.Si selaku Dosen Penguji, yang telah banyak memberikan sumbangan pemikiran dan bimbingan kepada peneliti, Pemerintah Kabupaten Lombok Timur Provinsi Nusa Tenggara Barat, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu besertajajaran yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi, Seluruh praja utama angkatan XXXI serta adik praja pendaftaran NTB XXXII, XXXIII, XXXIV, Sahabatku yang selalu ada disampingku serta menyemangatiku, Mia Yiswana, Aurora Tanjayani Munandar, Tiara Syahla Mustafa, dan Leonila Chrisanty Natalie Taniwut, Orang terkasih yang selalu menemani dan memberi semangat dalam penyelesaian proposal skripsi ini dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut membantu dalam penyelesaian proposal skripsi ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ananta, Amalia Delafia. 2019. "Pelaksanaan Pendaftaran Izin Usaha Melalui Online Single Submission (OSS) Ditinjau Dari Undang- Undang Wajib Daftar Perusahaan." Universitas Bangka Belitung Balunijuk.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Raja Grafindo Persada.
- Indarjit, R. E. (2016). *Electronic Government: Konsep Pelayanan Public Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. APTIKOM.

- Izhandri, S., Kn, M., & Agustina, D. (2018). OSS dan Perkembangannya di Indonesia OSS and Its Development in Indonesia. 1.
- 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.
- Muhtamat, Suparnyo, & Sukresno. (2020). Kebijakan Pelayanan Online Single Submission Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus. 21(2), 129–136.
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Penerbit Andi.
- Narbuko, C., & Achmadi, A. (2013). *Metodologi Penelitian*. Bumi Aksara.
- Pratama, A. R. (2013). *Optimalisasi Keselamatan Crew Kapal dalam Proses Kerja Jangkar di AHTS Amber*. Politeknik Ilmu Pelayaran.
- Rahayu, F. P., Paselle, E., & Khaerani, T. R. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pint (DPMPTSP) Kota Samarinda. *Ejournal Administrai Publik*, 9(2), 5018–5032. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2310>
- Rizki, R. (2021). *Efektivitas Sistem Online Single Submission (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Provinsi Sumatera Selatan* [Diploma Thesis]. IPDN.
- Robby, U. B., & Tarwini, W. (2019). INOVASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 10(2), 51–57. <https://doi.org/10.23960/administratio.v10i2.98>
- Sahya, A. (2018). *Hukum Administrasi Negara*. Pustaka Setia.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Adminisitrasi Negara*, 6(2), 70–77.

Syarif, I. (2020). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda. *Ilmu Pemerintahan*, 8(3), 911–924.

