**OPTIMALISASI PENINGKATAN KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA
MELALUI *ONLINE SINGLE SUBMISSION*
DI DINAS PENANAMAN MODAL PALAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BIAK NUMFOR PROVINSI PAPUA**

Gita Rahel Anthoni

NPP. 29.1751

*Asdaf Kabupaten Biak Numfor Provinsi Papua*

*Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia*

 Email: Gitarhl02@gmail.com

**ABSTRACT**

Globalization that is happening today is a form of development that is happening in the world, especially in the information and communication technology sector. Technological developments that occur greatly affect the human life cycle, with the development of information and communication technology in the world of work, many government agencies or institutions use the latest technology. In the One Stop Integrated Service Investment Office, Biak Numfor Regency, the latest information and communication technology used and utilized is the Online Single Submission (OSS) which has a function to assist state civil servants in carrying out their work duties to serve people who want to do business and non-business permits. and how to manage the data. However, in reality there are still many human resources of the apparatus who are still confused about how to access and manage the data in the OSS so that in reality the performance obtained is not as expected. From these problems, it is necessary to increase the performance of the civil service through OSS by providing material and technical guidance to the apparatus. In this qualitative study using the performance measurement theory according to Afandi (2018: 89) which consists of three dimensions, namely work results, work behavior, and personal traits, from these three dimensions each has three supporting indicators, namely quantity, quality, efficiency, discipline. work, initiative, thoroughness, leadership, honesty and creativity. The purpose of this research is to assist the One Stop Service Investment Office of Biak Numfor Regency in optimizing the performance of the state civil apparatus where the scope is seen through the use of the latest information system in the form of Online Single Submission.

**Keywords: Optimization, Apparatus Performance, Online Single Submission.**

**ABSTRAK**

Globalisasi yang terjadi saat ini merupakan bentuk perkembangan yang terjadi di dunia terkhususnya pada bagian teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan teknologi yang terjadi sangat mempengaruhi siklus kehidupan manusia, dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam dunia kerja membuat banyak instansi atau lembaga pemerintahan menggunakan teknologi terbaru tersebut. Dalam Dinas Penanaman Modal Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor teknologi informasi dan komunikasi terbaru yang digunakan dan dimanfaatkan adalah Online Single Submission (OSS) yang memiliki fungsi untuk membantu aparatur sipil negara dalam menjalankan tugas kerjanya untuk melayani masyarakat yang ingin melakukan perizinan berusaha dan non berusaha serta cara pengelolaan datanya. Namun pada kenyataannya masih banyak sumber daya manusia aparatur yang masih kebingungan dengan cara mengakses dan mengelolah data yang ada pada OSS tersebut sehingga dalam realisasinya kinerja yang di dapatkan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Dari permasalahan tersebut, maka perlu diadakannya peningkatan kinerja aparatur sipil negeri melalui OSS dengan cara pembekalan materi serta bimbingan teknis kepada aparatur. Dalam penelitian kualitatif ini menggunakan teori pengukuran kinerja menurut Afandi (2018:89) yang terdiri dari tiga dimensi yaitu hasil kerja, perilaku kerja, dan sifat pribadi, dari tiga dimensi ini masing-masing memiliki tigas indikator pendukung yaitu kuantitas, kualitas, efesiensi, disiplin kerja, inisiatif, ketelitian,kepemimpinan, kejujuran dan kreatifitas. Tujuan penelitian ini yaitu untuk membantu Dinas Penanaman Modla Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor dalam melakukan pengoptimalam dalam peningkatan kinerja aparatur sipil negara dimana lingkupnya dilihat melalui penggunaan system informasi terbaru berupa Online Single Submission.

**Kata Kunci : Optimalisasi, Kinerja Aparatur, Online Single Submission.**

1. **PENDAHULUAN**
	1. **Latar Belakang**

Sebuah organisasi yang dibentuk oleh pemerintah itu memiliki sasaran untuk dicapai. Organisasi merupakan tempat bagi orang-orang yang mau bekerjasama dalam mencapai sasaran tertentu yang telah disepakati bersama dan didalam sebuah organisasi terdapat peraturan yang diberlakukan agar dapat dipatuhi bersama demi memenuhinya sasaran yang ingin dicapai. Sasaran sebuah organisasi itu bermacam-macam seperti berupa realisasi dalam perbaikan, pemenuhan dan peningkatan, dari semua itu kembali lagi pada sasaran masing-masing organisasi yang ingin dicapai.

Indonesia hanya memiliki tiga jenis dari organisasi yaitu organisasi pemerintah, organisasi swasta, dan organisasi multinasional. Saat ini dalam mengikuti kemajuan globabalisasi banyak organisasi yang berkembang dengan pesat karena sistem yang digunakan lebih mudah dan cepat. Globalisasi yang terjadi saat ini jelas tidak bisa dihindari, begitu banyak dampak yang terjadi dalam globalisasi ini salah satu contohnya yaitu kemajuan teknologi. Kemajuan inovasi teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini menunjukkan peningkatan yang begitu pesat dalam setiap aspek kehidupan manusia. Pesatnya peningkatan teknologi informasi dan komunikasi ini dengan semua kemajuan yang ada bertujuan untuk mempermudah serta mempercepat masyarakat dalam setiap kegiatannya.

Masyarakat pada saat ini dapat dengan cepat dan mudah mengakses semua jenis data dan berita, Ini juga mempengaruhi kehidupan masyarakat secara keseluruhan dan organisasi pemerintahan dalam pelayanan. Dengan kemajuan teknologi ini masyarakat semakin cerdas dan kritis dalam meminta pelayanan yang baik dari pemerintah dan juga menuntut agar pelayanan yang diberikan bisa lebih cepat. Menanggapi permintaan masyarakat menggunakan kerangka kerja atau sistem manual sudah tidak tepat dengan keadaan sekarang ini. Solusi untuk menjawab permintaan masyarakat adalah membuat kerangka organisasi administrasi atau sebuah sistem dengan menggunakan kemajuan teknologi yang ada di sekitar untuk memudahkan proses pelayanan.

Penggunaan teknologi dimasa kini dalam pelayanan pemerintahan terhadap masyarakat dikenal dengan sebutan E-Government. Teknologi informasi komunikasi yang digunakan ini merupakan garis terdepan yang disediakan oleh pemerintah untuk masyarakat. Memiliki peranan yang cukup penting E-Government ini dapat merubah system kerja pemerintahan yang sebelumnya berbelit-belit menjadi lebih mudah dan cepat. Penekanan yang diberikan dari E-Government yaitu dalam melaksanakan urusan pemerintah dan memberikan pelayanan publik dengan menggunakan internet akan menjadi efektif dan efesien dalam segi waktu dan tenaga. Kemajuan teknologi tidak sampai disitu saja, dengan adanya penerapan E-Government organisasi pemerintah serta pegawainya perlu menyesuaikan diri dengan teknologi yang baru.

Pegawai Negeri Sipil atau yang disebut dengan Aparatur Sipil Negara merupakan bagian dari sebuah organisasi pemerintahan. Dalam pelaksanaan tugas kerja Aparatur Sipil Negara dengan melihat kemajuan teknologi yang terjadi maka Aparatur Sipil Negara perlu untuk mengikuti kemajuan teknologi tersebut dengan cara mengembangkan kemampuan dan kompetensi yang dimiliki oleh para ASN. Dorongan seorang ASN dalam melaksanakan tugasnya biasanya dipengaruhi oleh kebutuhan pribadi atau kelompok yang ingin dipenuhi dan setiap pribadi atau kelompok pasti memiliki tingkat kebutuhan yang berbeda-beda. ASN pada sebuah instansi pemerintahan dalam melayani perizinan pada mulanya menggunakan cara manual, yang dimaksud manual yaitu pencatatan yang berupa tulisan yang mengolah sebuah data dan angka dengan memakai buku khusus. Dengan seiringnya kemajuan teknologi maka sistem baru yang digunakan yaitu sistem online atau di sebut dengan Online Single Submission yang memiliki arti pelayanan terpadu online. OSS (Online Single Submission) merupakan salah satu bentuk dari kemajuan teknologi dimana sistem ini menggunakan aplikasi terbaru yang dirancang secara khusus untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan perizinan terkait tempat usaha yang ingin dibangun oleh masyarakat.

Penerapan system OSS (Online Single Submision) ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat serta ASN dalam mengolah data perizinan usaha yang dibuat. Wujud kepedulian pemerintah terhadap masyarakat maka diberikan kemudahan dalam hal perizinan berusaha tercantum dalam Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor Provinsi Papua sudah menggunakan system OSS (Online Single Submission) sejak tahun 2019 hingga saat ini. Penggunaan system OSS ini bertujuan untuk mempermudah kerja ASN di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, tetapi dalam pelaksanaannya ternyata para ASN di DPMPTSP Kabupaten Biak Numfor Provinsi Papua yang bisa menggunakan teknologi terbaru berupa OSS ini hanya tiga orang pegawai yang bisa mengaksesnya. Kurangnya ASN yang bisa mengakses OSS ini disadari oleh Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor Provinsi Papua.

* 1. **Rumusan Masalah yang Diambil**

1. Bagaimana optimalisasi peningkatan kinerja Aparatur Sipil Negara Melalui Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor Provinsi Papua?

2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam optimalisasi peningkatan kinerja Aparatur Sipil Negara Melalui Online Single Submission Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor Provinsi Papua??

3. Upaya apa saja yang dilakukan dalam optimalisasi peningkatan kinerja Aparatur Sipil Negara Melalui Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor Provinsi Papua?

1. **Penelitian Terdahulu**

Kajian terhadap fakto-faktor dalam penelitian ini telah mengacu pada penelitian-penelitian sebelumnya dengan tujuan untuk mendukung validitas serta keaslian dari penelitian ini. Adapun penelitian sebelumnya yang menjadi acuan dari penelitian ini, antara lain :

1. Penellitian yang dilakukan oleh Miswan Gumanti, Bernadhita H.S. Utami, Rita Irviani (2020) tentang Sistem M-Government untuk Optimalisasi Manajemen Data Kependudukan dan metode kualitatif dengan menyimpulkan penggunaan aplikasi data kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat digunakan untuk mendata penduduk yang lahir, yang meninggal dan dapat digunakan secara online.

2. Catur Galuh Ratnagung (2019) melakukan penelitian tentang upaya meningkatkan kinerja melalui optimalisasi disiplin kerja. Dengan menggunakan disiplin kerja sebagai variabel bebas dan kinerja ASN sebagai variabel terikat. Metode digunakan yaitu kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dengan cara pengumpulan data menggunakan kueisoner dengan skala likert dapat disimpulkan hasil penelitian ini yaitu disipllin kerja dipersepsikan dengan baik, kinerja guru depersepsikan dengan baik, dan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

3. Rahmat Iswanto,Eke Wince, Marleni (2019) penelitian yang dilakukan yaitu tentang Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi SLiMS dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawan pada Perpustakaan InstitutAgama Islam Negeri Curup. Dengan menggunakan desain penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan guna menjawab pertanyaan masyarakat bagaimana tugas pustakawan, bagaimana penerapan aplikasi SLiMS di perpustakaan IAIN Curup, bagaimana optimalisasi penerapan aplikasi SLiMS di perpustakaan IAIN Curup.

* 1. **Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni Terdapat perbedaan pada locus penelitian dan focus penelitian sebelumnya bertujuan untuk mempermudah pendaftaran KK dan KTP secara online, Terdapat perbedaan pada locus penelitian dan focus penelitian sebelumnya melalui disiplin kerja sedangkan penulis melalui Online Single Submission, Terdapat perbedaan locus dan focus penelitian sebelumnya meningkatkan kinerja melalui SLiMS sedangkan penulis melalui OSS

* 1. **Tujuan**

1. Untuk mengetahui bagaimana optimalisasi peningkatan kinerja Aparatur Sipil Negara Melalui Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor Provinsi Papua.

2. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan optimalisasi peningkatan kinerja Aparatur Sipil Negara Melalui Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor Provinsi Papua.

3. Untuk mengetahui apa upaya yang dilakukan untuk optimalisasi peningkatan kinerja Aparatur Sipil Negara Melalui Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor Provinsi Papua.

1. **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif*.* Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif agar peneliti dapat menganalisis dan menggambarkan fenomena penelitian peneliti dengan lengkap dan runtut berdasarkan fakta-fakta yang didapatkan sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan penelitian yang bermakna. Dalam penelitian ini, peneliti menghimpun data dengan melakukan wawancara (*interview*), observasi (*observation*), dan dokumentasi (*taking notes*). Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

1. **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti Aparatur Sipil Negara pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor hampir secara keseluruhan memiliki kinerja yang baik dalam menjalankan tugasnya tetapi ada beberapa bidang yang memiliki kendala sehingga berakibat pada hasil kerja mereka. Salah satu contoh kendala yang terjadi adalah kurangnya jumlah ASN yang memiliki kemampuan dalam mengakses sistem OSS (Online Single Submission). Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor Hasil kerja yang diberikan dan dicapai oleh ASN secara umum sudah cukup baik hanya perlu memperbaiki dan mengoptimalkan pada beberapa bagian saja. Sistem pelayanan peizinan berusaha dan non berusaha yang dijalankan oleh DPMPTSP Kabupaten Biak Numfor sekarang telah mengikuti perkembangan teknologi dengan menggunakan aplikasi OSS ASN dan masyarakat dapat melakukan perizinan secara cepat dan mudah tetapi dalam realisasinya ASN tidak bisa memberikan pelayanan secara cepat dan mudah karena ASN pada DPMPTSP masih kekurangan orang yang dapat mengakses aplikasi OSS tersebut. Dengan kurangnya ASN yang bisa mengakses dan mengelolah OSS maka hasil kerja yang dihasilkan tidak bisa optimal

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti Bersama dengan Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor, bapak Hery Mulyanan, S.Sos., M.Si pada tanggal 6 Januari 2022 mengatakan bahwa Hasil kerja yang dihasilkan oleh ASN pada DPMPTSP belum mencapai target yang diinginkan karena ada beberapa faktor yang mengahambat proses kerja sehingga memepengaruhi hasil kerja. Salah satu faktor penghambatnya yaitu kekurangannya jumlah aparatur yang memiliki ketrampilan dalam bidang teknologi, sedangkan sekarang lagi marak-maraknya masyarakat dan aparatur lainnya dalam penggunaan teknologi terbaru, sehingga hasil kerja yang diberikan tidak maksimal.

Menurut Afandi (2018:89) dari dimensi hasil kerja ini memiliki tiga indicator pendukung yaitu yang petama kuantitas hasil kerja, yang kedua kualitas hasil kerja, dan yang ketiga adalah efesiensi dalam melaksanakan tugas. Berikut peneliti akan membahas lebih dalam dengan menggunakan indicator hasil kerja menurut afandi (2018:89). Kuantitas hasil kerja menurut Afandi (2018:89) adalah semua jumlah kerja yang dapat dinyataka dengan menggunakan ukuran angka atau padanan angka lainnya. Kuantitas hasil kerja yang dimaksud dalam indicator yang berhubungan erat dengan kinerja ASN ini adalah jumlah hasil kerja yang telah diperoleh oleh ASN pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor. Berikut merupakan salah satu sumber data kuantitatif dari hasil kerja yang dicapai oleh ASN pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

****

**Diskusi** **Temuan Utama Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah merancang pembuatan E-government untuk mempermudah layanan E-KTP, KK, dan akta kelahiran. Teori yang digunakan berpedoman pada Nugroho, (2008) Fokus penelitian ini adalah meningkatkan kinerja dengan mengoptimalisasikan disiplin kerja pegawai. Teori yang digunakan berpedoman pada Sutrisno (2016) Fokus penelitian ini adalah untuk Optimalisasi pemanfaatan aplikasi SLiMS dalam meningkatkan kinerja dan kreatifitas para pustakawan pada sebuah Perpustakaan. Teori yang digunakan berpedoman pada Ridho, M. Rasyid (2012:5)

1. **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penilitian yang telah penulis laksanakan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengenai Optimalisasi Peningkatan Kinerja ASN Melalui Online Single Submission dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Kinerja Aparatul Sipil Negara dengan menggunakan sistem Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor dapat dilihat dari beberapa faktor antara lain :

a. Hasil Kerja ASN setelah menggunakan OSS Pada Dinas Penanaman Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor seharusnya menjadi lebih efektif dan efesien tetapi karena masih kurangnya kemampuan dan ketrampilan ASN dalam mengakses OSS maka kinerja yang dihasilkan belum optimal.

b. Perilaku Kerja di lingkungan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor masih tergolong baik hanya saja masih dibutuhkannya peningkatan serta perbaikan pada disiplin kerja, inisiatif kerja, dan ketelitian dalam bekerja yang dimiliki oleh ASN.

c. Sifat Pribadi yang dimiliki oleh ASN pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor dalam hal kepemimpinan dan kejujuran sudah baik tetapi dalam hal kreatifitas atau ketrampilan yang dimiliki oleh ASN nya masih membutuhkan peningkatan.

2. Adapun Faktor Penghambat Kerja ASN dalam pengelolaan serta pelayanan menggunakan sistem OSS pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor, yaitu kompetensi ASN yang belum maksimal dalam bidak teknologi informasi dan komunikassi khususnya penggunaan aplikasi OSS, sehingga kinerja yang dihasilkan belum optimal.

3. Upaya yang dilakukan Oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor dalam peningkatan dan pengoptimalan kinerja ASN melalui OSS, yaitu memberikan pembekalan serta bimbingan teknis kepada ASN untuk mengelolah dan mengakses sistem OSS.

1. **UCAPAN** **TERIMA** **KASIH**

Dalam penyusunan Skripsi ini, Penulis menyadari jika tanpa bimbingan dan arahan maupun bantuan dari semua pihak maka Skripsi ini tidak dapat selesai tepat pada waktunya. Untuk itu penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Hadi Prabowo, MM selaku Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

2. Bapak Dr. Halilul Khairi, M.Si selaku Dekan Manajemen Pemerintahan.

3. Ibu Dr. Rizki Amalia, S.STP, M.AP selaku Ketua Prodi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik.

4. Bapak Dr. H. Ali Hanafiah Muhi, MP selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan, nasehat, dan arahan dalam penyelesaian Skripsi ini.

5. Bapak Ir. M. Nawawi, M.Si selaku Dosem Pembimbing II yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan, nasehat, dan arahan dalam penyelesaian Skripsi ini.

6. Yth. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar, Pelatih, dan Pengasuhan serta seluruh Civitas Akademika IPDN yang dengan sabar mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan.

7. Seluruh rekan-rekan Angkatan XXIX khususnya regional Kalimantan Barat yang telah bersama-sama mengikuti Pendidikan selama 2 tahun lebih selama berada di kampus daerah.

8. Rekan-rekan seperjuangan Kelas E-4 jurusan MSDM Sektor Publik atas kebersamaan dan rasa kekeluargaannya di kampus IPDN tercinta yang penuh dengan cerita dan kenangan.

9. Rekan-rekan ex wisma 17 dan 16 dari ex Kampus Kalimantan Barat dan yang sekarang rekan wisma Pulau Miangas Bawah atas kebersamaan, kekeluargaan serta semua cerita suka dan duka warna warni perjalanan selama pendidikan di IPDN.

10. Ex sokam Magfirah Nur Amalia, ex tetangga kamar Ni Komang Yudha Anggun Candra Cahyani, dan Sokam Whitny Papuani Bless atas dukungan bantuan dan pengkondisian yang diberikan kepada penulis selama penyusunan Skripsi.

11. Sodara sepemikiran Perempuan Tanah yang tidak disebut satu persatu namanya atas semua cerita yang tidak pernah ada habisnya, selalu saling mendukung dan membuat banyak kenangan.

12. Sahabat-sahabatku Jualni Angelia, Retta Puspitta Sari, Trisinta Devy, Trisnanti M.D. Lestari atas dukungan yang selalu diberikan kepada penulis untuk sama-sama mencapai keberhasilan, kesuksesan dan kebahagiaan.

13. Semua pihak yang telah berbuat baik kepada penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga segala jasa dan kebaikan yang diberikan di balas oleh Tuhan Yang Maha Esa.

14. Yang terakhir terimakasih kepada diri sendiri yang sudah mampu bertahan dan melewati semuanya semoga apa yang dicita-citakan dapat tercapai, Tuhan Yesus Memberkati. Penulis menyadari Skripsi yang dibuat ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis denga rendah hati menerima saran dan masukan yang bersifat membangun untuk kesempurnaan Skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat memberikan informasi bagi masyarakat dan bermanfaat untuk keberlangsungan penelitian selanjutnya.

1. **DAFTAR PUSTAKA**
2. **BUKU-BUKU**

Adisasmita. (2011). Manajemen Pemerintahan Daerah. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_. (2014). Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daeah. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Riau: Znafa Publishing.

Ali. (2014). Analisis Optimalisasi Pelayanan Konsumen Berdasarkan Teori Antrian Pada KaltimGPS.com. Samarinda: E-Journal Ilmu Administrasi Bisnis.

Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.

Creswell, J. W. (2014). Penelitian Kualitatif & Desain Riset. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. (2017). Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran edisi 4 terjemahan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi 3. (2006). Jakarta: Balai Pustaka.

Mahsun. (2014). Teks Dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia Kurikulum 2013. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Meloeng, J. L. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif edisi revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.

Moenir. (2015). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Napitupulu. (2012). Pelayanan Publik & Customer Satisfaction. Bandung: PT. Alumni.

Nazir, M. (2013). Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.

Sandy, M. (2015). Karakteristik Pekerjaan dan Kinerja Dosen Luar Biasa UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Bandung: Tesis di Universitas Widayatama Bandung.

Sedarmayanti. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Refika Aditama.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

\_\_\_\_\_\_\_\_. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.

\_\_\_\_\_\_\_\_. (2019). Statistika Untuk Penelitian. Bandung: CV Alfabeta.

Sumiharjo, T. (2012). Daya Saing Berbasis Potensi Daerah. Bandung: Puskomediia.

Syafiie, I. K. (2011). Manajemen Pemerintahan. Semarang: PT. Bumi Aksara.

Walliman, N. (2011). Research Methods; The Basic. New York: Routledge.

Wibowo, A. (2013). Jakarta: PT Raja Grafinda Persada.

**B. UNDANG-UNDANG DAN PERATURAN TERKAIT**

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

**C. JURNAL**

Ratnagung, Catur Galuh. (2019). Upaya Meningktkan Kinerja Melalui Optimalisasi Disiplin Kerja. Economic, Accounting, Management and Business Vol. 2, No. 3.

Purnama, Basuki Jaka. (2016). Optimalisasi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Mutu Sekolah. Jurnal Manajemen Pendidikan Vol. 12, No. 2.

Miswan, Bernadhita, H.S. Utami, Rita Irvani. (2020). Sistem M-Government untuk Optimalisasi Manajemen Data Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pringsewu. Jurnal Pendidikan Ekonomi Vol. 8, No. 2.

Rahmat Iswanto, Eke Wince, Marleni. (2019). Opimalisasi Pemanfaatan Aplikasi SLiMS dalam Meningkatkan Kinerja Pustakawan pada Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Curup. Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Vol. 3, No. 2.

**D. LAIN-LAIN**

https://dpmptsp.biakkab.go.id/

 https://oss.go.id/

 Rencana Strategi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor Tahun 2019-2024.

 Laporan Kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Biak Numfor Tahun 2021