

# EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PALU PROVINSI SULAWESI TENGAH

YEFTA PABIANAN  
NPP. 29.1479

*Asdaf Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah  
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: 29.1479@praja.ipdn.ac.id

## ABSTRACT

**Problem (GAP):** the author focuses on the lack of competent human resources if you look at the comparison between the total number of employees and the number who have attended the training, it is very far reaching half of the number of employees in the agency who have not attended the training, especially if we look at the workload other employees because not all employees have attended the training. **Purpose:** To determine the effectiveness of electronic-based business licensing services at DPMPTSP Palu City, Central Sulawesi Province. **Method:** The research method used in this research is qualitative with descriptive method and using an inductive approach. Where the data collection techniques used are interviews, observation and documentation as well as using triangulation data analysis techniques. **Results/Findings:** The results obtained from this study indicate that the business licensing service at the Office of Investment and One Stop Services in Palu City, Central Sulawesi Province has not been effective, although obstacles are still found, but electronic-based business licensing services can improve business licensing services. The electronic-based business-based licensing service system still needs to be optimized again through cross-sectoral coordination in its implementation. **Conclusion:** The conclusion from the results of the research and observations obtained by the author in the field, the author can conclude that the implementation of electronic-based business licensing services at the Office of Investment and One-Stop Integrated Services, Palu City, Central Sulawesi Province has not been effective.

**Keywords:** Effectiveness, Electronic-based Services, Business Licensing

## ABSTRAK

**Permasalahan (GAP):** penulis berfokus pada masih kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten jika melihat perbandingan antara jumlah keseluruhan pegawai dengan jumlah yang telah mengikuti diklat sangat jauh mencapai setengah dari jumlah pegawai pada dinas tersebut yang belum mengikuti diklat, apalagi jika kita melihat bagaimana beban kerja pegawai lainnya karena tidak semua pegawai sudah mengikuti diklat tersebut. **Tujuan:** Untuk mengetahui efektivitas pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik di DPMPTSP Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. **Metode:** Adapun Metode Penelitian yang digunakan dalam Penelitian ini adalah kualitatif dengan metode deskriptif dan menggunakan pendekatan induktif. Dimana Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi serta menggunakan teknik analisis data triangulasi. **Hasil/Temuan:** Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah belum efektif, walaupun masih ditemukan kendala tapi, pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik dapat meningkatkan pelayanan perizinan berusaha. Sistem pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik masih perlu dioptimalkan lagi melalui koordinasi lintas sektoral dalam implementasinya. **Kesimpulan:** Kesimpulan dari hasil penelitian serta pengamatan yang di peroleh penulis di lapangan, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah belum efektif.

**Kata Kunci :** Efektivitas, Pelayanan berbasis elektronik, Perizinan berusaha



## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pemerintah Kota Palu melalui Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota menerbitkan Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Bab IX Pasal 18 ayat (1) Penyelenggara Sistem Elektronik untuk Perizinan dan Nonperizinan dilakukan melalui sistem Online, Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu membuat suatu aplikasi atau website yang berdasarkan peraturan tersebut untuk melayani masyarakat dalam hal perizinan usaha, bangunan atau non perizinan yang bisa diakses melalui internet <https://esiga.palukota.go.id/dpmptsp/> sehingga masyarakat bisa lebih mengerti dan tau seberapa pentingnya perizinan terkait dengan usaha dan bangunan.

Masyarakat juga bisa mengakses lebih muda dan tanpa perlu harus berkunjung ke Kantor untuk melakukan pengaduan ataupun perizinan. Pelayanan perizinan yang terdapat pada website tersebut berjumlah 9 (sembilan) jenis pelayanan perizinan yang bisa kita lihat mulai dari perizinan mendirikan bangunan usaha, mendirikan bangunan hunian, mendirikan bangunan keagamaan, mendirikan bangunan sosial budaya, mendirikan bangunan non gedung, sertifikat laik fungsi, surat izin usaha, dan surat izin usaha perdagangan. Masyarakat tidak perlu kebingungan apabila ingin melakukan perizinan secara elektronik sebab dalam website tersebut sudah di jelaskan alur proses pelayanannya. Berikut ini adalah gambar alur proses pelayanan perizinan secara elektronik:

Penulis dalam hal ini setelah melakukan penelusuran dalam RPJMD Kota Palu dikatakan bahwa pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu menggunakan teknologi informasi belum optimal terkait pelaksanaannya. (sumber <http://bappeda.palukota.go.id/>, 30 Agustus 2021). sistem website perizinan dan non perizinan di bidang usaha dan bangunan banyak masyarakat yang belum paham mengenai perizinan berbasis elektronik tersebut bahkan masih ada masyarakat yang belum mengetahui mengenai perizinan berbasis elektronik tersebut, sehingga masih ada masyarakat yang melakukan perizinan melalui berkunjung langsung ke dinas tersebut. Penulis juga melakukan konsultasi atau wawancara kepada dinas terkait apa penyebab permasalahan sehingga dikatakan belum optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dan perbincangan antara penulis dan pengelola pelayanan tersebut via WhatsApp dikatakan bahwa hal yang menyebabkan pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik

ini belum optimal yaitu infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi (TIK) belum memadai seperti bandwidth/jaringan, sumber daya manusia dalam memahami IT kurang contohnya kurang pelatihan atau bimbingan teknis selain itu dikatakan juga bahwa masih banyak masyarakat yang belum siap dalam pelayanan pengurusan izin berbasis elektronik atau secara online seperti kurang pemahaman atau sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi DPMPTSP Kota Palu mengenai masih kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten jika melihat perbandingan antara jumlah keseluruhan pegawai dengan jumlah yang telah mengikuti diklat sangat jauh mencapai setengah dari jumlah pegawai pada dinas tersebut yang belum mengikuti diklat, apalagi jika kita melihat bagaimana beban kerja pegawai lainnya karena tidak semua pegawai sudah mengikuti diklat tersebut. Pelayanan perizinan tersebut belum sepenuhnya berjalan dengan baik selain faktor dari sumber daya manusia yang masih kurang pelatihan faktor belum pahamnya masyarakat juga salah satu penyebab belum efektifnya sistemnya berbasis elektronik tersebut sehingga dibutuhkan pendampingan.

Melihat dari permasalahan yang ada maka penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian di Kota Palu, khususnya pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palu dalam memanfaatkan teknologi informasi dalam menyelenggarakan tugas dan fungsi dari dinas tersebut. Berdasarkan hasil penelitian nantinya penulis akan membahas dalam bentuk skripsi yang berjudul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS ELEKTRONIK DI DPMPTSP KOTA PALU PROVINSI SULAWESI TENGAH”**

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

Masih kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten jika melihat perbandingan antara jumlah keseluruhan pegawai dengan jumlah yang telah mengikuti diklat sangat jauh mencapai setengah dari jumlah pegawai pada dinas tersebut yang belum mengikuti diklat, apalagi jika kita melihat bagaimana beban kerja pegawai lainnya karena tidak semua pegawai sudah mengikuti diklat tersebut. Pelayanan perizinan tersebut belum sepenuhnya berjalan dengan baik selain faktor dari sumber daya manusia yang masih kurang pelatihan faktor belum pahamnya masyarakat juga salah satu penyebab belum efektifnya sistemnya berbasis elektronik tersebut sehingga dibutuhkan pendampingan.

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Pertama, Penelitian karya Desi Arianing Arrum (2019) berjudul Kepastian Hukum Dalam Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) di Indonesia. Penelitian ini

bertujuan untuk membahas problematika kepastian hukum dalam perizinan berusaha yang di mana dapat mengakibatkan kerugian kepada pemilik izin usaha, dikarenakan belum pastinya hukum yang mengatur mengenai perizinan berusaha. Penelitian ini tentunya berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan di mana tempat penelitian yang berbeda, permasalahan yang diteliti berbeda yakni 15 membahas mengenai kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan pelayanan berbasis elektronik dan pegawai dari pelayanan berbasis elektronik belum sepenuhnya memahami pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik dan hasil dari penelitian nantinya pasti akan berbeda.

Kedua, Penelitian karya Neni Anira Sapitri, Handayani (2020) merupakan penelitian yang membahas mengenai efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan (IMB) penelitian tersebut tentunya berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan dimana terdapat perbedaan lokasi penelitian yang berbeda, fokus penelitian yang berbeda dan juga permasalahan yang dibahas berbeda dan hasil dari penelitian nantinya pasti akan berbeda.

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

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi di lokus Penulis.

#### **1.5 Tujuan.**

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan ini meliputi:

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik di DPMPTSP Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dari pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik di DPMPTSP Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan DPMPTSP Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah dalam mengatasi permasalahan perizinan berusaha berbasis elektronik

## **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian menurut Sugiyono (2016) dimana menggunakan 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 teknik yang meliputi wawancara (*interview*), observasi (*observation*), dan dokumentasi (*taking notes*). Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Simangunsong (2016).

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1. EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS ELEKTRONIK DI DPMPTSP KOTA PALU PROVINSI SULAWESI TENGAH**

Pada penelitian ini penulis memfokuskan dengan dimensi dan indikator yang mengacu pada teori pengembangan kompetensi dari Gibson, Ivancevich dan donnely (2006). Dimana indikator pengukuran meliputi produktivitas, efisiensi, kepuasan, fleksibilitas dan mutu.

##### **A. PRODUKTIVITAS**

- Produktivitas adalah rangkaian proses dari suatu pekerjaan yang akan menghasilkan result atau output tertentu sesuai dengan bidang pekerjaan yang dikerjakan. Adapun indikator dari dimensi produktivitas yang penulis pilih yaitu kinerja pegawai dan kuantitas kerja pegawai.
- **Kinerja Pegawai.** Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik demi untuk terciptanya tata kelolah pemerintahan dengan pelayanan yang lebih baik, efektif dan juga efisien tentunya. Pelayanan perizinan yang efektif dan efisien salah satunya bisa kita lihat dari bagaimana kinerja pegawainya. Penulis akan melihat bagaimana kinerja pegawai DPMPTSP Kota Palu sebelum dan sesudah diterapkannya sistem berbasis elektronik tersebut. penerapan sistem berbasis elektronik adalah salah satu usaha yang dapat dilakukan demi meningkatkan produktivitas kinerja pegawai dalam pelayanan di DPMPTSP Kota Palu. Peningkatan tersebut sudah dapat dilihat dari sebuah contoh sistem baku yang digunakan yaitu adanya matrik indikator pencapaian kinerja program utama pada saat penggunaan sistem pelayanan berbasis elektronik.
- **Kuantitas Kerja Pegawai.** Kuantitas kerja pegawai merupakan hasil atau alat ukur dari

kerja pegawai yang dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya. Penulis akan melihat bagaimana pemenuhan kuantitas kerja pegawai pada bidang yang menaungi sistem pelayanan perizinan berbasis elektronik. produktivitas pegawai dalam kuantitas kerja pegawai sebelum dan sesudah penerapan sistem berbasis elektronik terdapat perbedaan yang kearah lebih baik artinya kuantitas kerja pegawai menjadi sangat baik, karena sistem tersebut menawarkan kepraktisan bagi pegawai dalam memberikan layanan kepada pemohon perizinan berusaha akan tetapi terkadang ada hambatan pada masalah jaringan sehingga pekerjaan terhambat dilakukan.

## B. EFISIENSI

- Efisiensi merupakan tingkat jumlah penggunaan sumber daya dalam suatu pekerjaan. Pekerjaan yang efisien jika output lebih cepat dan murah karena memaksimalkan dalam menggunakan sumber daya sehingga tidak ada yang terbuang. 71 Dimensi efisiensi memiliki indikator untuk mengukur sistem pelayanan berbasis elektronik tersebut, adapun indikator dari dimensi efisiensi:
  - **Ketepatan Dalam Pencapaian Tujuan.** pencapaian tujuan dari DPMPTSP Kota Palu semakin lebih jelas atau terarah karena sistem yang dijalankan tersebut berjalan dengan baik atau yang seperti yang diharapkan walaupun harus ada proses penyesuaian akan tetapi semuanya seiring dengan berjalannya waktu semakin kearah yang lebih baik.
  - **Kecepatan Layanan.** Berdasarkan wawancara dan data yang diterima dapat diketahui bahwa penerapat sistem pelayanan berbasis elektronik di DPMPTSP Kota Palu menjadikan pegawainya dapat memberikan pelayanan yang efisien dengan penggunaan sumber daya yang minimal akan tetapi mendapatkan capaian secara maksimal dan dapat meningkat.

## C. KEPUASAN

- Kepuasan merupakan kondisi di mana seluruh pegawai organisasi merasakan untuk sanggup untuk memberikan kenyamanan dan memotivasi untuk mewujudkan peningkatan kinerja dan organisasi. Sistem pelayanan perizinan berusaha yang telah berbasis online mampu melayani dengan maksimal kepada masyarakat secara cepat dan

mudah yang akan meningkatkan motivasi pegawai organisasi dalam bekerja dan akhirnya kepuasan kerja itu akan tercapai. Sistem pelayanan berbasis elektronik yang menawarkan kemudahan yang secara tidak langsung memudahkan pegawainya. penulis melihat dari dimensi kepuasan penulis dapat menentukan indikator-indikatornya yang sesuai dengan fakta di lapangan, adapun indikator kepuasan yang pertama adalah kepuasan pegawai setelah diterapkannya sistem pelayanan berbasis elektronik dalam memenuhi kesejahteraan pegawai dan yang kedua adalah pelaksanaan pelayanan

- **Kesejahteraan Pegawai.** setelah diterapkannya sistem pelayanan perizinan berbasis elektronik tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa setelah penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik dapat meningkatkan 77 kesejahteraan pegawai, dengan hadirnya insentif yang diterima serta berkurangnya beban kerja yang ada pegawai menjadi lebih sejahtera.
- **Pelaksanaan Pelayanan.** Kepuasan masyarakat pada hakikatnya adalah pemenuhan kebutuhan berupa pelayanan yang diberikan. Pemenuhan kebutuhan juga akan dipengaruhi oleh beberapa hal seperti sikap pegawai dan sistem pelayanan yang ada. Kepuasan masyarakat akan maksimal jika pemenuhan kebutuhan tersebut disertai dengan sikap pegawai dan sistem pelayanan yang baik. setelah diterapkannya system berbasis elektronik tersebut pelayanan semakin menjadi lebih baik dan cepat akan tetapi masih harus ada proses penyesuaian pada para pelayanan dan juga tentunya terhadap penerima pelayanan yaitu masyarakat itu sendiri.

#### **D. FLEKSIBILITAS**

- Fleksibilitas adalah kemampuan individu atau organisasi dalam menyesuaikan atau beradaptasi dengan situasi ataupun kondisi yang berbeda. organisasi dapat dikatakan berhasil dilihat dari sejauh mana organisasi dapat beradaptasi atau menyesuaikan dengan perubahan yang terjadi baik dari dalam maupun luar
- **Mampu Menyesuaikan Perubahan.** Mampu menyesuaikan perubahan artinya setiap makhluk hidup harus bisa untuk beradaptasi dengan lingkungan hidupnya, baik itu terhadap lingkungan sekitar kita yang merupakan hal baru bagi kita ataupun harus

beradaptasi dengan perkembangan zaman yang semakin canggih. a para pegawai yang berada pada bidang pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik tersebut belum sepenuhnya pegawai dapat mengoprasikannya karena masih banyak yang belum paham dan mengerti masih perlu adanya bimbingan dan pelatihan terkait sistem tersebut dan juga perlu sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat sudah ada beberapa kali akan tetapi belum menyentuh lapisan masyarakat sepenuhnya bahkan ada yang belum tau mengenai sosialisasi tersebut masih perlu adanya sosialisasi mendalam mengenai sistem tersebut yang merupakan sangat penting bagi kita semua.

## E. MUTU

- Mutu dapat diartikan sebagai ekspektasi pelanggan atau kesesuaian dengan kebutuhan. Mana kala sebuah output dikatakan bermutu jika pelanggan menganggap output yang diterima memiliki nilai yang berkualitas.
- **Kualitas Pelayanan.** Penulis dalam hal ini akan melihat dan mengamati efektivitas sistem pelayanan perizinan berbasis elektronik di DPMPTSP Kota Palu, penilaian mutu diterapkan dengan melihat kualitas pelayanan perizinan berusaha yang diberikan pegawai DPMPTSP Kota Palu. Kualitas pelayanan di suatu organisasi bisa dilihat dari kepuasan masyarakat dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Palu. Kepuasan dalam artian pelayanan, kepuasan kinerja pegawai yang dimiliki. jumlah responden yang mengisi survei terkait kualitas pelayanan pada tahun 2020 berjumlah 718 responden. Responden yang mengisi persepsi responden sangat baik berjumlah 529, persepsi baik 186 responden, persepsi tidak baik berjumlah 3 responden dengan total capaian 0,99 yang artinya mutu pelayanan atau kualitas pelayanan sangat baik (SB) ini dapat disimpulkan penerapan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada DPMPTSP Kota Palu Sangat baik kualitas pelayanannya

### 3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penting pertama yang ditemukan oleh penulis ialah terdapat perbedaan mendasar yang menunjukkan kebaharuan penelitian penulis dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Desi Arianing Arrum (2019) berjudul Kepastian Hukum Dalam Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) di Indonesia. Penelitian tersebut terlalu luas dalam melakukan

analisis, berbeda dengan analisis fokus penulis yang memang pada fenomena yang terjadi di kota Palu sehingga penulis mendapati bahwa Kendala yang ada dan ditimbulkan saat pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik yaitu masih banyak pegawai yang belum paham dan menguasai dalam mengoperasikan sistem tersebut selain itu gangguan koneksi jaringan internet yang belum sesuai dengan kapasitas yang dibutuhkan dan juga kurangnya kemampuan pelaku usaha dalam penggunaan sistem berbasis elektronik serta pemanfaatan teknologi dan informasi.

Kemudian, penulis sepakat dengan dengan penelitian yang dilakukan oleh Neni Anira Sapitri, Handayani (2020) merupakan penelitian yang membahas mengenai efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan (IMB). Dimana pemohon tidak melengkapi syarat yang diajukan sehingga mengakibatkan proses pembuatan IMB tidak berjalan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, serta masyarakat masih kurang efektif dalam mencari informasi mengenai prosedur pelayanan pembuatan izin mendirikan bangunan. Namun penulis lebih baharu dalam melakukan penelitian karena menganalisis inovasi berupa pengurusan IMB secara Elektronik.

Temuan utama yang menunjukkan kebaharuan hasil penelitian penulis dibandingkan penelitian terdahulu lainnya selain metode, informan dan lokus ialah penulis mendapati bahwa setelah diterapkannya sistem pelayanan perizinan berbasis elektronik tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa setelah penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik dapat meningkatkan 77 kesejahteraan pegawai, dengan hadirnya insentif yang diterima serta berkurangnya beban kerja yang ada pegawai menjadi lebih sejahtera.

#### **IV. KESIMPULAN**

1. Kesimpulan dari hasil penelitian serta pengamatan yang di peroleh penulis di lapangan, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah belum efektif.
2. Kendala yang ada dan ditimbulkan saat pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik yaitu masih banyak pegawai yang belum paham dan menguasai dalam mengoperasikan sistem tersebut selain itu gangguan koneksi jaringan internet yang belum sesuai dengan kapasitas yang dibutuhkan dan juga kurangnya kemampuan pelaku usaha dalam penggunaan sistem berbasis elektronik serta pemanfaatan teknologi dan informasi.

3. upaya yang dilakukan DPMPTSP Kota Palu untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik tersebut yaitu pengadaan sarana prasarana selain itu, dengan sarana pelayanan perizinan pengaduan perizinan berbasis online serta Pendidikan dan pelatihan (DIKLAT) dan pelatihan mengenai pengoprasian sistem berbasis elektronik tersebut bagi pegawai khususnya pada bidang pelayanan perizinan berusaha dan yang terakhir yaitu sosialisasi mengenai pelayanan perizinan berbasis elektronik yang lebih mendalam kepada masyarakat mengenai pentingnya pelayanan berbasis elektronik tersebut kepada masyarakat.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa untuk menambah rekomendasi, mengatasi permasalahan yang ada serta mencegah permasalahan krusial baru muncul.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar- besarnya kepada Kepala DPMPTSP Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arrum, D. A. 2019. Kepastian Hukum Dalam Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) di Indonesia. *Jurist-Diction*, 2 , 1631-1654.
- Gibson dan Ivanovich, D. 2006. Organisasi: Perilaku Struktur Proses. Jakarta: Erlangga.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Makmur. 2011. Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan . Bandung: Refika Aditama.
- Neni Anira Sapitri, Handayani. 2020. Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Cianjur.

Pasolong, H. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta. Ridwan. 2017. *Hukum Administrasi Negara*. . Depok: PT. Rajawali Press.

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.

Simangunsong, Fernandes. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Sutedi, A. 2011. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. . Jakarta: Sinar Grafika.

Tangkilisan, H. N. 2005. *Manajemen Publik*. . Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

