

**PENERAPAN *WHOLE OF GOVERNMENT* DALAM  
PELAYANAN IZIN USAHA RUMAH MAKAN  
MELALUI *ONLINE SINGLE SUBMISSION*  
DI KOTA PAGAR ALAM**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat  
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**



**Oleh :**

**YENI A R I S K A  
NIM. 07011181924010**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
OKTOBER 2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**PENERAPAN *WHOLE OF GOVERNMENT* DALAM  
PELAYANAN IZIN USAHA RUMAH MAKAN  
MELALUI *ONLINE SINGLE SUBMISSION*  
DI KOTA PAGAR ALAM**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat  
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

**Oleh :**

**YENI ARISKA  
NIM. 07011181924010**

**Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Juni 2023**

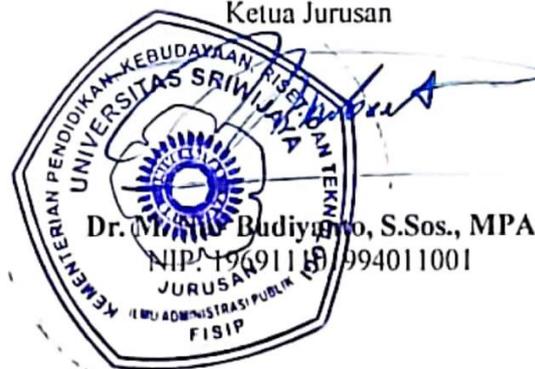
**Pembimbing**

**Annada Nasyaya. S.IP.,M.Si  
NIP. 198809062019032016**



---

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan**



## HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

### “PENERAPAN *WHOLE OF GOVERNMENT* DALAM PELAYANAN IZIN USAHA RUMAH MAKAN MELALUI *ONLINE SINGLE SUBMISSION* DI KOTA PAGAR ALAM”

Skripsi

Oleh :

**YENI ARISKA**

**NIM. 07011181924010**

**Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Pada tanggal 18 Juli 2023**

Pembimbing :

1. Annada Nasyaya, S.IP., M.Si  
NIP. 198809062019032016

Tanda Tangan



Penguji :

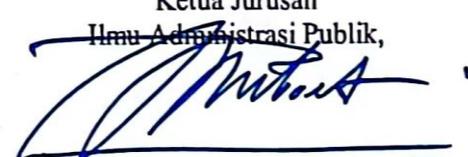
1. Dr. Alamsyah, S.IP., M.Si  
NIP. 197808182009121003
2. Dr. Nengyanti, M.Hum  
NIP. 196704121992032002

Tanda Tangan



Mengetahui,



Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Publik,  
  
**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yeni Ariska

NIM : 07011181924010

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “ Penerapan *Whole Of Government* Dalam Pelayanan Izin Usaha Rumah Makan Melalui *Online Single Submission* Di Kota Pagar Alam “ ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan  
Indralaya, 07 Juni 2023



Yeni Ariska  
NIM. 07011181924010

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”*

*(QS. Al-Insyirah: ayat 6-8)*

Orang lain gak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories* nya. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini. Tetap semangat ya!

Atas izin Allah Subhanahu Wa Ta’ala,

Saya mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Diri saya sendiri, yang sudah berjuang sampai tahap ini.
2. Kedua orang tua saya, Alm. Bapak Mansyur dan Almh. Ibu Yulinarti.
3. Saudara saya Kakak Idi dan Ayuk Tina, Fitri, Ade, Ria, Idha.
4. Dosen pembimbing saya Ibu Annada Nasyaya, S.IP.,M.Si
5. Sahabat serta motivator saya Aldita, Repi, Nopita, Maria, Indah, Hefsa, Julian, Josro dan Kak Wanda.
6. Beasiswa Karya Salemba Empat (PKSE) 2021-2023
7. LDF Waki Fisip Unsri khususnya teman-teman BPH 2020-2021.
8. Teman-teman Ilmu Administrasi Publik angkatan 2019.
9. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
10. Almamater Universitas Sriwijaya

## ABSTRAK

Penerapan *Online Single Submission* di Kota Pagar Alam merupakan inovasi layanan yang diterapkan di DPMPSTK supaya perizinan berjalan dengan efektif, khususnya jenis usaha rumah makan. Namun, pada saat penerapan dilapangan ditemukan beberapa permasalahan seperti penundaan berlarut, realisasi perizinan usaha rumah makan tidak tercapai dan keterbatasan sarana dan prasarana. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana Penerapan *Whole Of Government* Dalam Pelayanan Izin Usaha Rumah Makan Melalui *Online Single Submission* di Kota Pagar Alam. Jenis penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif bersifat deskriptif dengan perangkat lunak Atlas.ti. Teknik penelitian yang digunakan yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi serta teknik keabsahan dengan teknik triangulasi sumber. Penelitian ini menggunakan pendekatan *Whole Of Government* menurut OECD (2006), dengan dimensi kebijakan, koordinasi, sumber daya dan budaya administrasi dan dukungan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *Whole Of Government* dalam pelayanan izin usaha rumah makan di Kota Pagar Alam penerapannya belum terealisasi dengan baik, karena ada faktor penghambat yaitu Dimensi Sumber Daya pada indikator SDM, belum adanya admin khusus OSS, indikator infrastruktur dan teknologi beberapa sarana dan prasarana tidak lengkap. Dan, dimensi Budaya Administrasi dan dukungan pada indikator hambatan budaya administratif, beberapa persyaratan tidak lengkap. Saran direkomendasikan penulis untuk penelitian ini yaitu tim petugas mempromosikan kepada masyarakat khususnya pemilik usaha rumah makan untuk perizinan, lalu sarana dan prasarana dalam pelayanan OSS ditambah dan diperbaiki (komputer, laptop dan printer), bagi Kementerian Investasi untuk mengatasi agar *website* tidak *error*, Dan masyarakat pemilik usaha rumah makan mendaftarkan usahanya.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Publik, Whole Of Government, Rumah Makan, Online Single Submission.*

Pembimbing



**Annada Nasryava. S.IP.,M.Si**

**NIP. 198809062019032016**

Indralaya, Juli 2023

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya



## ABSTRACT

*The application of the Online Single Submission in Pagar Alam City is a service innovation that is implemented at the DPMPSTK so that licensing runs effectively, especially for the type of restaurant business. However, at the time of implementation in the field, several problems were found, such as protracted delays, the realization of restaurant business permits was not achieved and limited facilities and infrastructure. This study aims to see how the application of the Whole of Government in the Service of Restaurant Business Permits Through Online Single Submission in Pagar Alam City. The type of research used is descriptive qualitative method with Atlas.ti software. The research technique used is through observation, interviews and documentation as well as validity techniques with source triangulation techniques. This study uses the Whole Of Government approach according to the OECD (2006), with the dimensions of policy, coordination, resources and culture of administration and support. The results of this study indicate that the application of Whole Of Government in the service of restaurant business permits in Pagar Alam City has not been implemented properly, because there are inhibiting factors, namely the Resource Dimension on the HR indicator, the absence of a special OSS admin, infrastructure and technology indicators of several facilities and incomplete infrastructure. And, the dimensions of Administrative Culture and support on indicators of administrative cultural barriers, some of the requirements are not complete. Suggestions recommended by the author for this study, namely the team of officers promotes to the community, especially restaurant business owners for licensing, then facilities and infrastructure in OSS services are added and repaired (computers, laptops and printers), for the Ministry of Investment to overcome so that the website does not have errors, and the public Restaurant business owners register their business.*

**Keywords: Public Service, Whole Of Government, Restaurants, Online Single Submission.**

*Advisor*

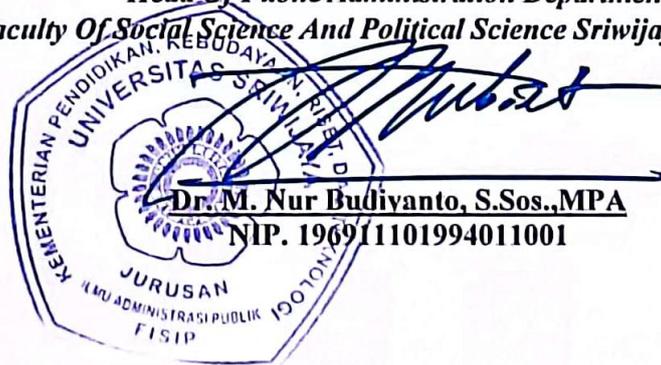


**Annada Nasyaya. S.IP.,M.Si**  
NIP. 198809062019032016

**Indralaya, July 2023**

**Head Of Public Administration Department**

**Faculty Of Social Science And Political Science Sriwijaya University**



**Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos.,MPA**  
NIP. 196911101994011001

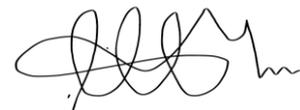
## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhaanahu wa ta'ala, karena berkat rahmat dan karunia-Nya jugalah masih diberi kesempatan untuk dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “**Penerapan *Whole Of Government* Dalam Pelayanan Izin Usaha Rumah Makan Melalui *Online Single Submission* Di Kota Pagar Alam**”. Skripsi ini diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S-1) Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Di Universitas Sriwijaya. Harapannya dengan adanya Skripsi ini penulis memiliki harapan agar dapat berguna bagi pembaca termasuk civitas akademika dan masyarakat luas, penulis menerima masukan maupun usulan yang membangun dalam penyempurnaan Skripsi ini. Penulis menyadari banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yang berkaitan dalam penyelesaian Skripsi ini. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Nabi Muhammad Shallallahu ‘Alaihi Wassalam sebagai Utusan Allah yang telah memberikan petunjuk dalam menjalani kehidupan dan menjadi teladan selama menjalani berbagai proses kehidupan.
2. Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Admnistrasi Publik.
4. Ibu Annada Nasyaya, S.IP.,M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang sudah meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan arahan dan masukan selama dalam proses penyusunan usulan penelitian skripsi ini.
5. Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si selaku dosen pembimbing akademik saya.
6. Bapak Junaidi, S.IP., M.Si sebagai Dosen Pembimbing Kuliah Kerja Administrasi yang telah membantu dan memberikan ilmu tentang kepenulisan karya ilmiah sehingga penulis dapat mengerjakan usulan penelitian skripsi ini dengan lancar.
7. Bapak Anang Dwi Santoso, S.AP.,MPA selaku dosen pembimbing Mata Kuliah SUSI sekaligus telas memberikan arahan skripsi ini dengan lancar..

8. Mba Ita Permata Sari selaku admin Ilmu Administrasi Publik.
9. Bapak Gunsono Mekson, SE., MM sebagai Kepala Dinas Penanaman Modal Kota Pagar Alam yang telah mengizinkan penulis meneliti di instansi tersebut. Ibu Kartina Kusuma Ariani, SP., MM selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian, Bapak Ujang Hartono, S.Ag dan Operator OSS Bapak Afri dan Kak Fibri. Dan juga para staf Dinas Penanaman Modal Kota Pagar Alam yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan usulan penelitian skripsi ini.
10. Kedua orang tua saya yang tercinta, ayah saya Bapak Mansyur (Alm) dan ibu yang saya sangat sayangi Ibu Yulinarti (Almh) terima kasih banyak sudah berjuang sampai saya memperoleh gelar ini dan juga menjadi salah satu penyemangat saya untuk menjadi anak yang kuat hingga bisa bertahan sampai titik ini.
11. Keluarga saya kakak saya Zulkaidi Umar, ayuk saya Agustina Sudiarti, Srien Fitriyanti, Ade Kurniati, Ria Astuti, Idha Permata Sari dan keponakan saya Satrio, Ayu, Aura, Azam, Windi, Rizky, Amel, Adel, Adit, Aulia dan semua keluarga yang sangat saya sayangi.
12. Orang-orang terdekat saya Aldita Rusmayuni, Repi Wandira, Nopita Harlin, Indah Monika, Maria Immaculata Yovita Adventy, Julian Choiruddin, Josro Aminulla dan kak Wanda.
13. Beasiswa Karya Salemba Empat (KSE) 2021-2023 yang sudah menjadi salah satu donatur pembiayaan dalam perkuliahan saya, WAKI FIPS UNSRI, KMBP 1 para BPH, Young Interpreter Sriwijaya (YES), Nadwah Unsri dan Cogito.  
Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pagar Alam dalam menambah wawasan, bahan evaluasi dan pengetahuan kita bersama.

Indralaya, Juli 2023



Yeni Ariska

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Landasan Teori .....	12
2.1.1 Manajemen Publik.....	12
2.1.2 Pelayanan Publik .....	13
2.1.3 <i>Whole Of Government</i> .....	13
2.1.4 Definisi <i>Whole Of Government</i> .....	14
2.1.5 Praktek <i>Whole Of Government</i> .....	15
2.1.6 Hambatan Dalam <i>Whole Of Government</i> .....	15
2.1.7 Penerapan <i>Whole Of Government</i> Dalam Pelayanan Publik .....	16
2.1.8 Indikator <i>Whole Of Government</i> .....	16
2.1.9 Konsep Izin Usaha <i>Online Single Submission</i> .....	23
2.2 Penelitian Terdahulu .....	28

2.3 Kerangka Pemikiran .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	38
3.2 Definisi Konsep .....	38
3.2 Fokus Penelitian .....	39
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	41
3.4 Informan Penelitian .....	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.5 Teknik Keabsahan Data .....	43
3.6 Teknik Analisis Data .....	44
3.7 Sistematika Penelitian .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1 Gambaran Umum Wilayah Penelitian.....	48
4.1.1 Sejarah Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pagar Alam.....	48
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pagar Alam.....	49
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pagar Alam.....	50
4.2 Deskripsi Informan Penelitian.....	53
4.3 Hasil Penelitian .....	55
4.4 Pembahasan .....	98
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>105</b>
5.1 Kesimpulan.....	105
5.2 Saran.....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>112</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Laporan Masyarakat terkait Perizinan pada Omnibudsman RI Tahun 2021 .	5
Tabel 2. Jumlah Rumah Makan dan NIB yang Terbit di Kota Pagar Alam .....	6
Tabel 3. Jumlah Sarana dan Prasarana .....	6
Tabel 4. Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 5. Fokus Penelitian .....	40
Tabel 6. Jumlah Sarana dan Prasarana di Bidang Penyelenggara Perizinan dan Non Perizinan.....	82
Tabel 7. Matriks Hasil dan Turnitin .....	93
Tabel 8. Matriks Kesimpulan Penelitian .....	107

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 2. Komponen Analisis Data: Model Interaktif .....	46
Gambar 3. Kantor DISPMPTSPTK Kota Pagar Alam .....	48
Gambar 4. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pagar Alam.....	53
Gambar 5. Perwali Kota Pagar Alam tentang OSS.....	57
Gambar 6. Bagan Arah Politik.....	58
Gambar 7. Standar Operasional Prosedur OSS.....	59
Gambar 8. Pedoman OSS .....	60
Gambar 9. Bagan Pedoman Menggunakan OSS.....	62
Gambar 10. Bagan <i>website</i> OSS dan Aduan Layanan Masyarakat .....	63
Gambar 11. Bagan Kejelasan Peran OSS .....	66
Gambar 12. LAKIP OPD DPMPTSTK Kota Pagar Alam .....	67
Gambar 13. Bagan Akuntabilitas .....	69
Gambar 14. Sosialisasi kepada masyarakat .....	70
Gambar 15. Contoh Nomor Induk Berusaha yang terbit .....	71
Gambar 16. Bagan Komunikasi secara tidak langsung Petugas dengan Pemilik RM .....	73
Gambar 17. Survei Petugas OSS dengan Masyarakat .....	74
Gambar 18. Bagan Kerjasama DPMPTSPTK Kota Pagar Alam dengan pemilik RM .....	77
Gambar 19. Penunjuk Petugas TIM Operator OSS .....	79
Gambar 20. Bagan Sumber Daya Manusia yaitu Petugas dan pemilik RM .....	81
Gambar 21. <i>Website OSS error</i> .....	83
Gambar 22. Bagan Infrastruktur dan teknologi OSS .....	84
Gambar 23. Bagan Keuangan .....	87
Gambar 24. Pengarahan Petugas Kepada Masyarakat Yang Mengalami Kendala .....	88
Gambar 25. Manajerial petugas pengelola dalam penerapan Online Single Submission .....	90
Gambar 26. Bagan Hambatan Budaya Administratif dalam penerapan Online Single Submission .....	92

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Wawancara Dengan Informan.....	116
Lampiran 2. Pedoman Wawancara .....	118
Lampiran 3. Pedoman Observasi .....	122
Lampiran 4. Pedoman Dokumentasi .....	123
Lampiran 5. Surat Tugas Skripsi.....	124
Lampiran 6. Kartu Bimbingan Proposal Skripsi .....	125
Lampiran 7. Lembar Perbaikan Proposal Skripsi .....	126
Lampiran 8. Surat Keputusan Skripsi .....	127
Lampiran 9. Surat Izin Penelitian DPMPTSTK Kota Pagar Alam .....	129
Lampiran 10. Surat Balasan Izin Penelitian .....	130
Lampiran 11. Kartu Bimbingan Skripsi .....	131
Lampiran 12. Lembar Perbaikan Ujian Komprehensif .....	132
Lampiran 13. UU RI No. 6 Tahun 2023 .....	133
Lampiran 14. PP RI No. 5 Tahun 2021.....	138
Lampiran 15. Perwali Kota Pagar Alam No.2 Tahun 2023 .....	141

## DAFTAR SINGKATAN

<i>WOG</i>	: <i>Whole of Government</i>
<i>OSS</i>	: <i>Online Single Submission</i>
DPMPTSPK	: Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja
<i>EGDI</i>	: <i>E-Government Development Index</i>
<i>E-Gov</i>	: <i>Eletronic Government</i>
BKPM	: Badan Koordinasi Penanaman Modal
SOP	: Standar Operasional Prosedur
LAKIP	: Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansu Pemerintahan
SDGs	: <i>Sustainable Development Goals</i>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*Sustainable Development Goals* (SDGs) atau tujuan pembangunan berkelanjutan adalah suatu rancangan aksi mendunia yang sudah disetujui oleh semua pemimpin dunia, termasuk Indonesia menggunakannya sebagai cara agar dapat menyelesaikan semua gejala dimasyarakat yaitu kemiskinan dan kesenjangan supaya dapat melindungi lingkungan (dalam Fitriani, 2021:1228). Pada tanggal 25 sampai 27 September 2015, semua kepala setiap negara yang sudah tergabung dalam Perserikan Bangsa-Bangsa (PBB) setuju dengan adanya SDGs ini sebagai suatu bentuk pengganti dari Pembangunan Millenium (MDGs).

Untuk saat ini, SDGs sendiri memiliki 17 tujuan untuk pembangunan berkelanjutan yang sudah dilakukan sejak tahun 2016 sampai 2030. Indonesia merupakan salah satu negara yang menerapkan beberapa dari 17 tujuan SDGs yang ke sembilan yaitu industri, inovasi dan infrastruktur (dalam Melung et al., 2019:134). Oleh sebab itu, untuk menerapkan ketiga tujuan SDGs tersebut pemerintah mulai melakukan pembaharuan dalam bidang inovasi pelayanan publik yang sudah tidak menggunakan kertas dalam sistem administrasi tetapi sudah beralih ke sistem administrasi pemerintahan berbasis elektronik (*E-Government*).

*E-Government* sudah mulai diterapkan disetiap negara-negara maju salah satunya negara yang terletak pada benua Asia bagian Timur yaitu negara *Republic of Korea* atau Korea Selatan. Berdasarkan dari data yang diperoleh dari *website United Nations E-Government Knowledgebase (publicadministration.un.org/)* pada tahun

2022 dapat dilihat bahwa Korea Selatan menduduki ranking ke-3 dengan nilai *E-Government Development Index* (EGDI) sebesar 0.9529. Tidak hanya pada negara maju saja, penerapan *E-Government* sudah mulai diterapkan pada negara berkembang salah satunya negara Indonesia. Berdasarkan dari data yang diperoleh dari website ([publicadministration.un.org/](http://publicadministration.un.org/)) *United Nations E-Government Knowledgebase* pada tahun 2022, Indonesia menduduki ranking ke-77 dengan nilai *E-Government Development Index* (EGDI) sebesar 0.7160. Hal itu yang menunjukkan bahwa pentingnya penerapan *E-Government* pada pengelolaan pemerintah karena, *E-Government* merupakan salah satu bentuk penggunaan teknologi dan komunikasi yang dapat membantu mempermudah pengelolaan pemerintah.

Oleh sebab itu, karena pentingnya penerapan *E-Government* bagi pemerintah maka pemerintah Indonesia melakukan penggunaan *E-Government* pada bidang pelayanan. Untuk penerapan *E-Government* sendiri tidak hanya diterapkan pada daerah ibu kota Indonesia saja tetapi pada setiap daerah, salah satunya Kota Pagar Alam. Kota Pagar Alam merupakan salah satu kota yang disahkan dengan UU No. 8 tahun 2001. Dengan adanya peraturan tersebut, Kota Pagar Alam bebas untuk mengatur wilayah kawasannya sendiri tetapi masih diawasi oleh pemerintah pusat. Kota Pagar Alam dalam pemerintahnya sendiri mulai sudah menerapkan *E-Government* dalam bidang pelayanan izin usaha rumah makan yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pagar Alam ([dpmpstpk.pagaralamkota.go.id/](http://dpmpstpk.pagaralamkota.go.id/)). Dengan adanya kerjasama antar lembaga pemerintah itu merupakan wujud peran tujuan dari kebijakan *Whole of Government* (WoG).

*Whole of Government* atau *Joined Up Government* merupakan suatu

pendekatan dimana dalam pelaksanaannya memerlukan keterlibatan pemerintah terutama dalam mengambil suatu kebijakan. Dengan adanya suatu kebijakan tersebut, pemerintah melibatkan beberapa lembaga yang berkaitan untuk melaksanakan kebijakan yang ditetapkan. Menurut Ortenzi et al. (2022:1) mendefinisikan *Whole of Government* adalah suatu pendekatan dimana badan layanan umum bekerjasama dalam mengembangkan kebijakan agar tercapainya tujuan bersama. Oleh sebab itu, *Whole of Government* diterapkan oleh pemerintah kepada setiap instansi dengan tujuan agar tercapainya kepentingan bersama supaya pemerintah dapat melakukan pelayanan dengan baik kepada masyarakatnya serta dalam melayani kepentingan masyarakat dapat dilakukan dengan waktu singkat.

Salah satu tujuan dengan diterapkannya *Whole of Government* khususnya pada *E-Government* dalam bentuk pelayanan izin usaha rumah makan yaitu agar pelayanan izin usaha rumah makan dapat dilakukan secara cepat dan efisien sebab hal ini yang memotivasi pemerintah untuk mulai melakukan inovasi untuk mengatasi berbagai kendala dalam melakukan izin usaha khususnya dalam izin usaha rumah makan ini, sehingga terbitlah pelayanan izin usaha rumah makan yang melalui elektronik atau *Online Single Submission (OSS)* ([kek.go.id/online-single-submission](http://kek.go.id/online-single-submission)). *Online Single Submission (OSS)* adalah salah satu bentuk inovasi pelayanan yang diterbitkan oleh pemerintah. *OSS* sendiri dinaungi oleh Kementerian Investasi/BKPM RI. Untuk mendukung kebijakan tentang penerapan layanan perizinan melalui elektronik ini, maka disahkan pemerintah melalui Undang-Undang No. 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 Tahun 2022 tentang cipta kerja menjadi Undang-Undang, lalu untuk menguatkan Undang-Undang tersebut maka juga dikuatkan dengan Peraturan Pemerintah

Republik Indonesia No. 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Dengan disahkannya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah tentang OSS, maka Pemerintah Kota Pagar Alam juga ikut mengimplementasikannya dengan mengeluarkan Peraturan Wali Kota Pagar Alam No. 2 Tahun 2023 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Non Berusaha Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pagar Alam yang berarti juga secara sah untuk menerapkan layanan perizinan secara elektronik termasuk salah satunya izin usaha rumah makan yang sudah melalui OSS.

*Online Single Submission (OSS)* ialah sistem pembauran semua pelayanan perizinan yang dilakukan oleh pihak yang memiliki hak atau kuasa untuk bertindak seperti kepala-kepala lembaga pemerintah yang terkait (dalam Irianto, 2020:93). Tujuan utama pemerintah menerapkan kebijakan pelayanan izin usaha secara elektronik yaitu agar dalam pelayanan izin usaha dapat dikerjakan dengan efisien serta efektif lalu dapat meminimalisir terjadinya praktek korupsi dalam bidang pelayanan.

Namun, di Indonesia sendiri masih mengalami kendala pada bidang perizinan salah satunya, yaitu pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di Indonesia terkait dalam pengelolaan *OSS* dapat dilihat dari beberapa laporan masyarakat kepada pihak Ombudsman Republik Indonesia yang berarti wujud rasa kecewa masyarakat terhadap pemerintah yang seharusnya dapat membantu pelayanan yang tidak mengecewakan bagi masyarakat. Dengan adanya organisasi pemerintah berdasarkan pasal 1 UU RI No. 37 Tahun 2008 Terkait Ombudsman RI yang ditugaskan sebagai tempat laporan pengaduan masyarakat maka pemerintah baik dari

pusat ataupun daerah akan lebih mudah untuk melakukan pengawasan seperti yang dapat dilihat pada data laporan pengaduan masyarakat yang diperoleh dari Laporan Tahunan Ombudsman Tahun 2021, sebagai berikut:

**Tabel 1. Laporan Masyarakat terkait Perizinan pada Omnibudsman RI Tahun 2021**

No.	Jenis Laporan Masyarakat	Jumlah
1.	Tidak memberikan pelayanan	28,52%
2.	Penyimpangan prosedur	21,31%
3.	Penundaan berlarut	33,42%

Sumber: Diolah oleh penulis dari Dokumen Omnibudsman RI Tahun 2021

Berdasarkan tabel satu diatas terkait jumlah data laporan masyarakat yang bersumber dari dokumen Omnibudsman Republik Indonesia tahun 2021 menunjukkan bahwa terdapat 156 jumlah pelapor dengan jumlah laporan yang paling tinggi terletak pada bagian penundaan berlarut yaitu senilai 33,42% lebih tinggi dibandingkan pada bagian tabel lainnya. Tabel laporan masyarakat terkait penundaan berlarut sudah menunjukkan salah satu bentuk kendala pada proses perizinan di Indonesia hal itu akan sangat berdampak pada keefektifan dan keefisienan perizinan berusaha dalam suatu instansi pemerintah, termasuk pemerintah kota salah satunya di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pagar Alam juga mengalami kendala hal yang sama berdasarkan hasil observasi secara langsung kepada masyarakat bahwa untuk waktu penerbitan NIB sendiri membutuhkan waktu kurang lebih satu minggu, hal ini merupakan salah satu bentuk kendala yang menimbulkan ketidak keefektifan dalam pelayanan perizinan.

Selain itu juga, tidak hanya penundaan berlarut saja yang mengalami kendala pada bidang perizinan di Indonesia, akan tetapi dalam penerapan izin usaha rumah makan melalui OSS di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pagar Alam juga mengalami kendala.

**Tabel 2. Jumlah Rumah Makan dan NIB yang Terbit di Kota Pagar Alam**

Jumlah Rumah Makan Pada Tahun 2021	NIB Yang Terbit/Terealisasi
>5	<5

Sumber: Dokumen DPMPTSTK dan BPS Tahun 2021 Kota Pagar Alam

Pertama, realisasi perizinan usaha rumah makan tidak tercapai. Dapat dilihat dari data DPMPTSTK dan Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatra Selatan, terlihat bahwa untuk jumlah rumah makan di Kota Pagar Alam pada tahun 2021 berjumlah lebih dari 5 atau sebesar 43 tetapi NIB yang terbit atau terealisasi kurang dari lima rumah makan yang melakukan izin, hal itu menunjukkan masih kurangnya minat masyarakat Kota Pagar Alam untuk melakukan izin pada usahanya seharusnya dengan melakukan izin usaha rumah makan maka usaha rumah makan yang dimiliki masyarakat tersebut dianggap legal dimata hukum, dan hal itu juga akan sangat memberi pengaruh besar terhadap usaha rumah makan yang dimiliki oleh setiap masyarakat yang sudah memiliki izin.

**Tabel 3. Jumlah Sarana dan Prasarana**

Jenis Sarana dan Prasarana	Jumlah (Unit)
Komputer	3
Laptop	1
Printer	4
Wifi	1
AC	0

Sumber: Dokumentasi DPMPTSTK Kota Pagar Alam

Kedua, keterbatasan sarana untuk mengelola *Online Single Submission*. Berdasarkan tabel diatas dan juga hasil observasi yang peneliti lakukan pada instansi yang terkait, peneliti melihat bahwa untuk fasilitas sarana perangkat keras seperti komputer khususnya di bidang perizinan sendiri yang digunakan untuk mengelola

OSS di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja sendiri ada tiga, tetapi yang berfungsi hanya satu. Lalu, untuk laptop hanya ada satu, kemudian printer ada empat tetapi kadang-kadang rusak sehingga petugas harus meminjam kepada bidang lain dan tidak adanya AC. Dengan adanya kekurangan atau rusaknya fasilitas sarana dan prasarana hal itu akan sangat menghambat proses pelayanan perizinan. Memang pada dasarnya, pengaksesan OSS sendiri dapat dilakukan dimanapun karena semua berbasis internet, akan tetapi pada observasi yang peneliti lakukan kepada pihak operator pengelola OSS sendiri bahwa untuk pendaftaran izin usaha melalui OSS masih ada yang dilakukan secara manual sebagian karena masih memiliki beberapa kendala khususnya bagi masyarakat itu sendiri dan ada jenis perizinan yang pendaftarannya belum melalui OSS. Memang pada dasarnya penerapan izin usaha melalui OSS di Kota Pagar Alam termasuk lambat yaitu pada tahun 2019. Dengan adanya penerapan OSS ini memiliki tujuan agar layanan izin usaha dapat terlaksana secara cepat dan efisien sehingga dapat mempersingkat waktu urusan masyarakat Kota Pagar Alam sesuai dengan tujuan diterbitkannya OSS.

Dari beberapa hasil riset sebelumnya yang mengkaji tentang *Online Single Submission (OSS)* sudah cukup banyak dikaji oleh peneliti sebelumnya yang dilihat dari banyak aspek antara lain yang dikajian oleh (Syafrial, 2021:112) dengan judul efektivitas OSS Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi, dengan fokus penelitian untuk mengukur bagaimana layanan izin usaha di Kota Jambi apakah sudah berjalan dengan efektif atau tidak. Selain itu, penelitian yang berbeda oleh Kusnadi & Baihaqi (2020:126) yang menjadi perbedaan dari penelitian sebelumnya adalah letak lokasi yang diteliti yaitu Kabupaten Subang.

Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Orywika (2021:89) yang menggunakan metode kuantitatif dengan fokus penelitian untuk melihat bagaimana pengaruh *OSS* sebagai variable (Y), pelaku birokrasi sebagai variable (X1), serta pelaku usaha sebagai variable (X2), dan dilihat dari dampaknya pada percepatan investasi sebagai variable (Z) dengan hasil nilai pada ketiga variable tersebut yang mempengaruhi *OSS* adalah 26,2%.

Selanjutnya, riset ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang berfokus pada rumah makan yaitu Kualitas Pelayanan Izin Usaha Rumah Makan (Juhari & Hardianto, 2017); yang mana digunakan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan perizinan rumah makan di Kota Batu. Lalu, penelitian yang sama juga dilakukan Setiawan (2022) yang berjudul Aspek Perizinan Warung Makan. Berbeda pada hasil riset sebelumnya, hasil riset penelitian terdahulu ini mengkaji tentang *E-Government* yang dikaji oleh Choiriyah (2020) yang memiliki fokus pada implementasi, prosedur dan kendala *E-Government* M-Bonk. Pengamatan yang sama juga dilakukan Nurdiarti (2018) yang berjudul Komunikasi dan *E-Government* studi kasus implementasi *E-Government* komunikasi kepariwisataan pada Dinas Pariwisata DIY, dengan fokus pada teknologi digital virtual.

Selain itu, penelitian ini berbeda dengan hasil riset sebelumnya mengkaji tentang *Whole of Government (WoG)* yang dikaji oleh Lhamo & Chhetri (2022) dengan fokus penelitian Menilai masalah pengelolaan air yang muncul di Bhutan dan pendekatan *Whole of Government*. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Barry et al. (2022) yang berjudul memajukan seluruh pendekatan pemerintah untuk pengendalian tembakau pasal. 5.3 dana tantangan koordinasi kebijakan di Bangladesh, Ethiopia, India dan Uganda dengan fokus penelitian *E-Government* dan

Tobacco. Sama juga dengan penelitian Wibowo (2022:22) dengan fokus penelitian untuk mengukur bagaimana kemampuan pemerintah dalam melayani khususnya pada bidang pertanahan Provinsi JaTeng.

Pada tinjauan Ilmu Administrasi Publik, dengan adanya penerapan layanan *OSS* merupakan kebijakan pemerintah yang bekerja sama baik itu dari pusat maupun daerah dan juga kerjasama dengan instansi terkait yaitu Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pagar Alam untuk mempermudah *service* kepada masyarakat dan sekaligus mempermudah pengawasan dari pusat. Bagi peneliti, kajian mengenai berhasil atau tidaknya penerapan izin usaha rumah makan melalui *Online Single Submission (OSS)* selama ini banyak ditinjau dari aspek manajemen sektor publik.

Dapat disimpulkan bahwa yang menjadi pembeda antara kajian ini dengan kajian lainnya yaitu terletak pada penerapan *Whole of Government (WoG)* untuk melihat penerapan izin usaha rumah makan melalui sistem *OSS* di Kota Pagar Alam, oleh sebab itu di Kota Pagar Alam melalui instansi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja mengeluarkan suatu aplikasi untuk melihat implementasi dari kebijakan *e-government* khususnya pada pelayanan izin usaha rumah makan melalui *OSS* yang telah berbasis elektronik yang memiliki fungsi untuk mempermudah proses perizinan sehingga pemerintah dapat melakukan pengawasan dengan mudah.

Selain itu juga, kajian pada pengamatan ini yang membedakan dengan temuan peneliti yang lain terletak pada teori yang digunakan. disini peneliti menggunakan pendekatan *Whole of Government (WoG)* karena permasalahan yang terjadi pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota

Pagar Alam menyesuaikan kebutuhan variabel yang dibutuhkan. Dan lokasi penelitian ini, hingga saat ini belum adanya temuan kajian yang sama terkait penerapan *Whole of Government* dalam pelayanan izin usaha rumah makan melalui *Online Single Submission* di Kota Pagar Alam dengan fokus penelitian yaitu penerapan *Whole of Government* dalam pelayanan izin usaha rumah makan melalui OSS. Sehingga dilihat dari beberapa kendala yang terjadi dilapangan membuat peneliti tertarik mendalami lebih lanjut bagaimana penerapan *Whole of Government* dalam pelayanan izin usaha rumah makan melalui *Online Single Submission* di Kota Pagar Alam.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena yang diuraikan pada latar belakang masalah diatas, sehingga dapat dirumuskan permasalahannya menjadi bagaimana penerapan *Whole of Government* dalam pelayanan izin usaha rumah makan melalui *Online Single Submission* di Kota Pagar Alam?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk melihat bagaimana penerapan *Whole of Government* dalam pelayanan izin usaha rumah makan melalui melalui *Online Single Submission* di Kota Pagar Alam.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan dalam kajian penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Secara teoritis, kajian penelitian ini mampu digunakan dari sisi pengetahuan yaitu ilmu administrasi publik dan sekaligus menjadi referensi mahasiswa/i untuk penelitian kedepannya serta penelitian yang berkaitan secara langsung dengan penerapan *Whole Of Government* dalam pelayanan izin usaha rumah makan melalui *Online Single Submission* di Kota Pagar Alam..

2. Secara praktis, kajian penelitian ini mampu digunakan untuk menjadi saran dan petunjuk kepada setiap pemangku kepentingan khususnya dalam hal penerapan *Whole of Government* dalam pelayanan izin usaha rumah makan melalui *Online Single Submission* di Kota Pagar Alam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barry, R. A., Abdullah, S. M., Chugh, A., Hirpa, S., Kumar, P., Male, D., Ralston, R., Rizvi, T. W., & Collin, J. (2022). *Advancing whole- - government approaches to tobacco control: Article 5 . 3 and the challenge of policy coordination in Bangladesh , Ethiopia , India and Uganda*. <https://doi.org/10.1136/tobaccocontrol-2021-057154>
- Choiriyah, I. U. (2020). Penerapan E-Government Melalui. *PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 126–135.
- Christensen, T., & Lægreid, P. (2006). *The Whole-of-Government Approach – Regulation , Performance , and Public-Sector*. 1–29.
- Christensen, T., & Lægreid, P. (2007). The whole-of-government approach to public sector reform. *Public Administration Review*, 67(6), 1059–1066. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00797.x>
- Committe, M. A. (2004). *Connecting Government Whole of Government Responses to Australias Priority Challenges, Commonwealth Australia*. [https://legacy.apsc.gov.au/sites/default/files/connecting government.pdf](https://legacy.apsc.gov.au/sites/default/files/connecting%20government.pdf)
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches Fifth Edition*. Los Angles : SAGE.
- Fitriani, L. (2021). *Sistem Informasi Pelayanan Publik : Realisasi SDGs Desa Pada Desa Jake*. 4(2), 6.
- Irianto, S. (2020). Pemahaman Tentang Pengertian Pasal 1321 Kuhperdata Dalam Hukum Perjanjian. *Spektrum Hukum*, 17(1). <https://doi.org/10.35973/sh.v17i1.1431>
- Juhari, A., & Hardianto, W. T. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Tentang Izin Pendirian Usaha Rumah Makan Di Kota Batu*. 6(3), 77. <https://doi.org/https://doi.org/10.33366/jisip.v6i3.1463>
- Kusnadi, I. H., & Baihaqi, M. R. (2020). Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 2(2), 126–150. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v2i2.926>
- Lhamo, P., & Chhetri, I. (2022). Assessing Water Resource Management in Bhutan from a Whole-of-Government Approach: A Perception Study. *Bhutan Journal of Management*, 2(1), 154–182. [www.rim.edu.bt](http://www.rim.edu.bt)
- Ling, T. O. M. (2002). *Articles Delivering Joined-Up Government In The UK : Dimensions , Issues And Problems*. 80(4).
- M. Faisal Orywika, Sampara Lukman, L. K. (2021). Pengaruh Penerapan Online Single Submission (Oss) Terhadap Perilaku Birokrasi Dan Pelaku Usaha Serta Dampaknya Bagi Percepatan Investasi Di Kabupaten Bangka Selatan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. *Jurnal Adhikari*, 1(2), 88–93. <https://doi.org/10.53968/ja.v1i2.31>

- Melung, D., Banyumas, K., Yamin, M., Darmawan, A. B., & Zayzda, N. A. (2019). *Analisis Open Government dan e-Government di Indonesia Berdasarkan Kerangka Kerja SDGs : Studi Kasus*. 7(2).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis : A Methods Sourcebook* (U. S. of A. :SAGE (ed.); Third).
- Nailufar, F. D., & Yunas, N. S. (2019). Implementasi Konsep “Whole of Government” dalam Kebijakan Kampung KB di Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur. @*Trisula*, 2(6), 537–553.
- Nurdiarti, R. P. (2018). Communication and E-Government: The Case Study of E-Government Implementation in Tourism Communications in the Tourism Department, Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) Province | Nurdiarti | JKAP (Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik). *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 22(2), 117–127. <https://jurnal.ugm.ac.id/jkap/article/view/32274/23136>
- OECD. (2006). Whole-of-Government Approaches to Fragile States. *OECD Journal on Development*, 8(3), 179–232. [https://doi.org/10.1787/journal\\_dev-v8-art39-en](https://doi.org/10.1787/journal_dev-v8-art39-en)
- Ortenzi, F., Marten, R., Valentine, N. B., Kwamie, A., & Rasanathan, K. (2022). Whole of government and whole of society approaches: call for further research to improve population health and health equity. *BMJ Global Health*, 7(7), 10–13. <https://doi.org/10.1136/bmjgh-2022-009972>
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung:Alfabeta.
- Pasolong, H. (2020). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Prakoso, R., St, R., & Sc, M. (2019). *Bahan Ajar Mata Diklat Whole of Government Latsar Cpns Golongan Iii Tahun*.
- Pranatawijaya, V. H. (2020). Implementasi Augmented Reality Pada Menu Rumah Makan. *Jurnal Teknologi Informasi Jurnal Keilmuan Dan Aplikasi Bidang Teknik Informatika*, 14(1), 21–29. <https://doi.org/10.47111/jti.v14i1.628>
- Raco. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*. Jakarta : PT Grasindo.
- Rijali, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin*. 17(33), 81–95.
- Setiawan, A. (2022). Aspek Perizinan Usaha Mikro Bidang Warung Makan Pasca BeAspek Perizinan Usaha Mikro Bidang Warung Makan Pasca Berlakunya Undang-Undang No. 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerjarlakunya UU Cipta Kerja. *MORALITY: Jurnal Ilmu Hukum*, 8(1), 75. <https://doi.org/10.52947/morality.v8i1.254>
- State Service Commission. (2008). Factors for Successful Coordination-A Framework to Help State Agencies Coordinate Effectively. *State Services Commission*, February, 1–23. [https://www.publicservice.govt.nz/assets/Legacy/resources/Factors-publication\\_0.pdf](https://www.publicservice.govt.nz/assets/Legacy/resources/Factors-publication_0.pdf)
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

Bandung:Alfabeta.

- Suryana, O. (2018). *Mal Pelayanan Publik Dalam Bingkai Whole Of Government ( WoG ) Dan Implementasi E-Government Di Indonesia*. 1(2).
- Syafrial, S. (2021). Efektifitas Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi. *Tanah Pilih*, 1(2), 108. <https://doi.org/10.30631/tpj.v1i2.808>
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan : UMJ Press.
- Tombeng, B., Roring, F., & Farlane S. Rumokoy. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Raja Oci Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(1), 891–900.
- Wibowo, B. (2022). Penerapan Whole of Government (Wog) Dalam Penyiapan Penlok Pengadaan Tanah Kepentingan Umum Di Provinsi Jawa Tenga. *Jurnal Good Governance*, 18(1). <https://doi.org/10.32834/gg.v18i1.456>
- Kementerian Investasi. 2018. <https://www.bkpm.go.id/id/publikasi/>, diakses pada Selasa, 15 November 2022, pukul 13:34 WIB.
- United Nations. 2022. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>, diakses pada Kamis, 24 November 2022, pukul 16:39 WIB.