

**ADOPTSI INOVASI SISTEM *ONLINE SINGLE*  
SUBMISSION DALAM PELAYANAN PERIZINAN  
(Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu Kota Palembang)**

**SKRIPSI**

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



**Oleh :**

**GALLY AKBAR NAIRANSYAH**

**07011381924149**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU  
SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
TAHUN 2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**  
**ADOPSI INOVASI SISTEM *ONLINE SINGLE***  
***SUBMISSION* DALAM PELAYANAN PERIZINAN**  
**(Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu**  
**Pintu Kota Palembang)**

**SKRIPSI**

Oleh :

**Gally Akbar Nairansyah**

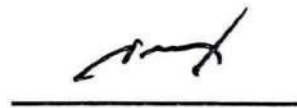
**NIM. 07011381924149**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Juni 2023

**Pembimbing**

**Drs. Mardianto. M.Si**

**NIP. 196211251989121001**



Mengetahui,

Ketua Jurusan



**Dr.M Nur Budiyanto, S.sos., MPA**

**NIP. 196911101994011001**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**ADOPSI INOVASI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION DALAM  
PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Skripsi

Oleh :

Gally Akbar

Nairansyah

07011381924149

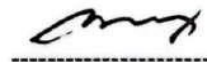
**Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Pada tanggal 15 Juni 2023**

Pembimbing :

1. Drs. Mardianto, M.Si

NIP. 196211251989121001

Tanda Tangan



Penguji :

1. Drs. Gatot Budiarto, M.Si

NIP. 195806091984031002

Tanda Tangan



2. Zailani Surya Marpaung, S.sos., MPA

NIP. 198108272009121002

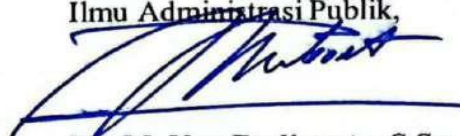


Prof. Dr. Alfitri, M.Si

NIP. 196601221990031004

Mengetahui,

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Publik,



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 196911101994011001

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gally Akbar Nairansyah

NIM : 07011381924149

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “ADOPTSI INOVASI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION DALAM PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PALEMBANG“ 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

Palembang, 25 Juli 2023



Gally Akbar Nairansyah

07011381924149

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

“Jangan pernah sekalipun kehilangan harapan karena jika kamu kehilangan harapan, maka hilanglah seluruh kekuatanmu untuk menghadapi pahitnya kehidupan.”

**Skripsi ini saya persembahkan kepada :**

- 1. Kedua orang tua saya,  
Ayah dan Ibu.**
- 2. Seluruh dosen Ilmu  
Administrasi Publik yang saya  
hormati**
- 3. Keluarga dan sahabat saya**
- 4. Untuk diri saya sendiri dan  
almamater kebanggan UNSRI**



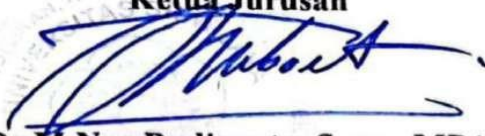
## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Adopsi Inovasi sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Proses Inovasi Sistem Online Single Submission Pada Pelayanan Perizinan Usaha Berbasis Digital Government Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dengan mengacu pada 5 tahap inovasi oleh Rogers yaitu 1. Pengetahuan (*Knowledge*), 2. Persuasi (*Persuasion*) 3. Keputusan (*Decision*) 4. Implementasi (*Implementation*) 5. Konfirmasi (*Confirmation*) Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memberikan gambaran Inovasi Pelayanan Perizinan Usaha Berbasis Digital Government Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Pengetahuan (*Knowledge*), Dalam permasalahan lambatnya pelayanan perizinan dapat teratasi setelah mengetahui inovasi *Online Single Submission* (OSS). 2). Persuasi (*Persuasion*) dengan adanya sikap perilaku menerima model inovasi *Online Single Submission* (OSS) ini dengan mempertimbangkan keuntungan seperti kemudahan-kemudahan dalam hal perizinan usaha, serta proses pelayanan perizinan sangat sederhana. 3). Keputusan (*Decision*) dalam penerapan inovasi OSS masyarakat terutama pelaku usaha menerima inovasi OSS untuk mempermudah dalam perizinan usaha 4. Implementasi (*Implementation*) diharapkan dalam Penerapan inovasi *Online Single Submission* (OSS) dapat mempermudah dalam melakukan perizinan usaha. 5. Konfirmasi (*Confirmation*) Inovasi *Online Single Submission* (OSS) memberikan kemudahan bagi para pelaku usaha yang ingin segera mendapatkan surat ijinnya.

**Kata Kunci:** *Inovasi Pelayanan, Digital Government, Pelayanan Perizinan Usaha, Online Single Submission*

### Pembimbing

  
Drs. Mardianto. M. Si  
NIP. 196211251989121001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan  
  
Dr. M Nur Budiyanto, S.sos., MPA  
NIP. 196911101994011001

## **ABSTRACT**

*This research is entitled "Adoption of Online Single Submission (OSS) System Innovation in Licensing Services at the Investment Office and One-Stop Integrated Services of Palembang City" This study aims to determine the Innovation Process of the Online Single Submission System in Digital Government-Based Business Licensing Services at the Investment Office and One-Stop Integrated Services of Palembang City With reference to the 5 stages of innovation by Rogers, namely 1. Knowledge, 2. Persuasion, 3. Decision, 4. Implementation, 5. Confirmation, This type of research uses qualitative methods to provide an overview of the innovation of digital government-based business licensing services at the Investment Office and One-Stop Integrated Services in Palembang. The results showed that 1) Knowledge, In the problem of slow licensing services can be resolved after knowing the Online Single Submission (OSS) innovation. 2). Persuasion, with the behavioral attitude of accepting the Online Single Submission (OSS) innovation model by considering advantages such as conveniences in terms of business licensing, and the licensing service process is very simple. 3). Decision in the application of OSS innovation, especially business actors accept OSS innovation to facilitate business licensing 4. Implementation is expected in the implementation of Online Single Submission (OSS) innovation to facilitate business licensing. 5. Confirmation Online Single Submission (OSS) innovation makes it easy for business actors who want to get their permit immediately.*

**Keywords: Service Innovation, Digital Government, Business Licensing Services, Online Single Submission**

### **Pembimbing**



**Drs. Mardianto, M. Si**  
**NIP. 196211251989121001**

**Mengetahui,**  
**Ketua Jurusan**



**Dr. M Nur Budiyanto, S.sos., MPA**  
**NIP. 196911101994011001**

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum wr wb, salam sejahtera bagi kita semua. Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat dan izin Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Usulan Penelitian.

Saya sadar bahwa pembuatan Usulan Penelitian ini masih jauh dari sempurna sehingga masukan dari Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji sekalian sangat saya harapkan.

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada:

1. Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya.
2. Orang tua yang sudah memberikan motivasi, do'a dan dukungan.
3. Bapak ,Drs Mardianto. M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi..
4. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
5. Bapak Januar Eko Aryansyah,S.IP.,SH., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Publik
6. Seluruh rekan-rekan Keluarga Besar Mahasiswa Administrasi Publik Angkatan 2019
7. Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu beserta segenap staf.
8. Teman seperjuangan saya Ferdinand Aan dan kiki.

Akhir kata penulis berharap Allah SWT., membalas segala kebaikan dari semua pihak yang telah membantu. Semoga Usulan Penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Penulis menyadari bahwa Usulan Penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan, dan dengan senang hati penulis menerima segala saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca untuk menyempurnakan Skripsi ini.

Palembang,5 Juni 2023

Penulis

Gally Akbar Nairansyah



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN... ..</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Manajemen Pelayanan .....	7
2.1.2 Inovasi.....	7
2.1.3 Adopsi Inovasi.....	8
2.2 Pelayanan.....	11
2.2.1 Pelayanan Publik .....	14
2.2.2 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	15
2.3 Electronic Government.....	16
2.3.1 Pengertian E-Government.....	16
2.3.2 Pemicu Utama E-Government .....	17
2.3.3 Manfaat E-Government .....	19

2.3.4	Elemen Sukses Pengembangan E-Government.....	20
2.3.5	Jenis-jenis Pelayanan Pada E-Governmnet .....	22
2.3.6	Empat Tipe Relasi E-Government.....	24
2.4	Electronic Governance .....	25
2.5	Digital Government.....	27
2.6	Konsep Online Single Submission (OSS) .....	29
2.6.1	Jenis Perizinan Usaha melalui OSS .....	31
2.7	Kerangka Pemikiran.....	32
2.8	Penelitian Terdahulu.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>50</b>
3.1	Desain Penelitian.....	50
3.2	Definisi Konsep.....	50
3.2.1	Inovasi.....	50
3.2.2	Online Single Submission.....	50
3.3	Fokus Penelitian.....	51
3.4	Jenis dan Sumber data .....	53
3.5	Informan Penelitian .....	53
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.7	Teknik Analisis Data .....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>57</b>
4.1	Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu .....	57
4.1.1	Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....	58
4.1.2	Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu.....	58
4.1.3	Fungsi dan Tugas DPMPTSP Kota Palembang .....	62

4.2	Gambaran Umum Informan Penelitian .....	63
4.2.1	Profil Pelayanan Perizinan Usaha Berbasis Digital Government .....	64
4.3	Hasil Penelitian dan Pembahasan Tentang Adopsi Inovasi sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS) dalam pelayanan perizinan .....	65
4.3.1	Pengetahuan (Knowledge).....	66
a.	Masyarakat diarahkan untuk mengetahui inovasi baru.....	66
4.3.2	Persuasi ( <i>Persuasion</i> ).....	70
a.	<i>Relative Advantage</i> , (Keuntungan Relatif) .....	71
b.	Kesesuain (Compatibility) .....	75
c.	Complexity (Kerumitan) .....	77
d.	<i>Triability</i> (Kemungkinan dicoba) .....	80
e.	<i>Observability</i> (Kemudahan diamati).....	82
4.3.3	Keputusan (Decision).....	83
4.3.4	Impelmentasi ( <i>Implementation</i> ).....	89
4.3.5	Konfirmasi ( <i>Confirmation</i> ).....	91
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>94</b>
<b>A.</b>	<b>Kesimpulan.....</b>	<b>94</b>
<b>B.</b>	<b>Saran.....</b>	<b>96</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>100</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Jenis-jenis Perizinan Usaha melalui OSS .....	31
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1 Fokus Penelitian .....	52
Tabel 4.1 Informan Penelitian .....	63
Tabel 4.2 Keunggulan Relatif OSS-RBA .....	74
Tabel 4.3 Rincian Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui OSS Januari - Desember Tahun Anggaran 2021 dan 2022.....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proses sistem Online Single Submission (OSS).....	3
Gambar 1.2 Data Statistik Permohonan Sistem OSS .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Pedoman Wawancara .....	101
Lampiran 1.2 surat izin penelitian .....	104
Lampiran 1.3 Dokumentasi .....	105

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Revolusi Industri bisa bawa pergantian kebiasaan hidup manusia tercantum dalam berhubungan serta bekerja dari manual jadi serba digital. Perihal ini hendak membagikan peluang serta pula kesempatan besar untuk Indonesia tercantum organisasi pemerintahan yang berinovasi dalam melaksanakan tugas beserta gunanya. Dengan menggunakan pertumbuhan IT hendak memesatkan *e-governance* dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan semacam pelayanan publik yang berbasis teknologi. Perihal ini cocok dengan Undang- Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik kalau penyelenggara pelayanan publik harus mengelola sistem data elektronik ataupun non elektronik yang meliputi profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan serta evaluasi kinerja sehingga pelayanan bisa dicoba dengan gampang, kilat serta transparan.

Pelayanan publik sendiri sudah jadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia pada dikala saat ini ini, sebab pada dasarnya tiap manusia memerlukan pelayanan, serta konsep pelayanan sendiri hendak senantiasa terdapat pada kehidupan tiap manusia yang nyatanya secara aktual senantiasa dibicarakan pelayanan yang kilat, pas, adil serta transparan. Dengan pertumbuhan dunia teknologi data saat ini yang telah banyak tumbuh membuat banyak lembaga pemerintah yang tingkatkan mutu pelayanannya dengan memfaatkan teknologi tersebut dalam tatanan pemerintahan. Mulai dari pemerintah wilayah sampai pemerintah pusat sudah

Terintegrasi dengan sistem *e- government*, salah satu tujuannya merupakan buat tingkatkan efektifitas serta efisiensi pada penerapan tugas pemerintahan serta pemberian pelayanan kepada warga beserta pemangku kepentingan yang terdapat. *E-government* sendiri menawarkan pelayanan publik yang dapat diakses secara 24 jam, kapan juga, serta dari manapun pengguna terletak. Tidak terkecuali Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang.

Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Palembang ialah bagian dari Pemerintah Wilayah Provinsi Sumatera Selatan. Peraturan Walikota Palembang No 55 Tahun 2015 tentang pelimpahan sebagian kewenangan di Bidang Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan faktor pendukung tugas walikota di bidang pelayanan perizinan bersumber pada kewenangan yang dipunyai oleh Pemerintah Kota cocok dengan syarat peraturan perundang- undangan.

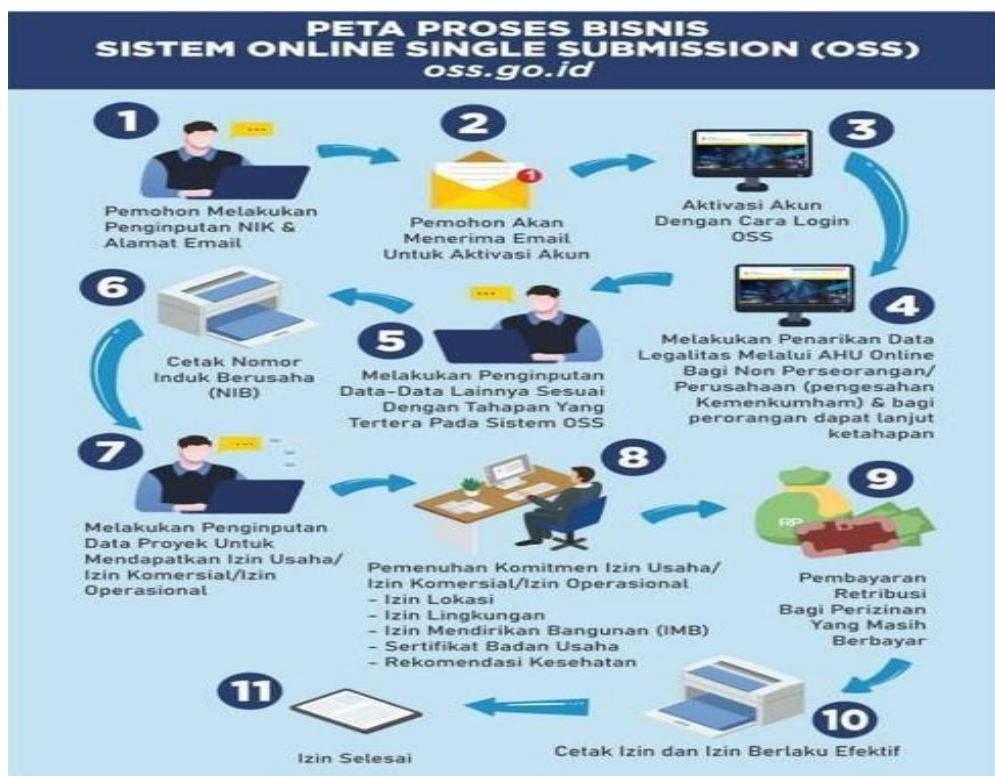
Perizinan Berupaya Terintegrasi Secara Elektronik ataupun Online Single Submission (OSS) merupakan Perizinan Berupaya yang diterbitkan oleh Lembaga OSS atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, ataupun bupati/ wali kota kepada Pelaku Usaha lewat sistem elektronik yang terintegrasi. OSS digunakan dalam pengurusan izin berupaya oleh Pelaku usaha dengan ciri selaku berikut:

Berupa tubuh usaha ataupun perorangan, usaha mikro, kecil, menengah ataupun besar, usaha perorangan/ tubuh usaha baik yang baru ataupun yang telah berdiri saat sebelum operasionalisasi OSS. Sistem OSS ialah platform yang dimana pengusaha mikro, kecil, menengah, ataupun pengusaha besar dapat mengajukan permohonan izin usaha yang berbasis online.

OSS ini diciptakan dengan tujuan selaku wujud reformasi pada bidang perizinan usaha, karena awalnya pengurusan izin yang diajukan terkesan masih berbelit-belit dan harus melalui proses birokrasi yang panjang dan secara fisik harus hadir ke dinas terkait.

maka dari itu dengan terdapatnya sistem OSS ini diharapkan kedepannya warga dapat mengurus izin usaha dengan lebih instan, kilat serta tanpa keluar rumah maupun kantor, sebab sistem OSS sendiri ialah program mandiri yang dapat diakses oleh warga kapanpun serta dimanapun.

**Gambar 1.1 Proses sistem Online Single Submission (OSS)**

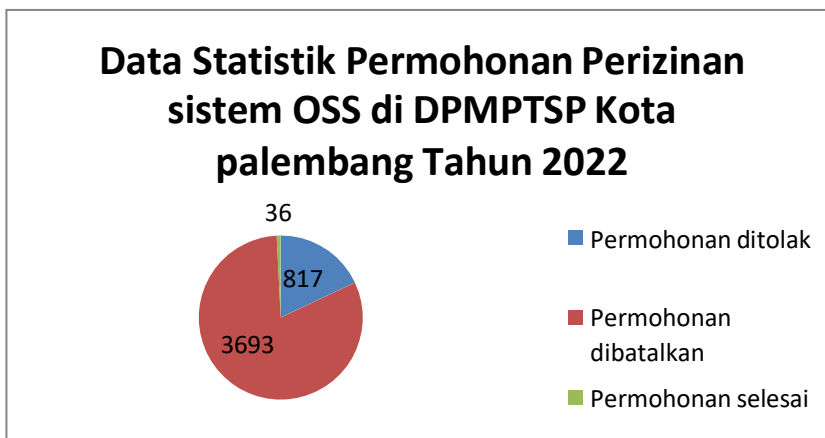


Dalam rangka percepatan pelayanan berupaya lewat sistem OSS dicoba reformasi peraturan Perizinan Berupaya. Penahapan buat mendapatkan perizinan berupaya lewat Sistem OSS, terdiri atas: 1. Registrasi; 2. Pemberian izin usaha, serta 3. Pemberian izin komersial/ operasional. Pendaftaran buat membuat akun Pelaku usaha yang hendak memakai OSS, mendaftarkan akun pada halaman OSS

Pendaftaran akun di <http://oss.go.id> harus mensyaratkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) Direktur Utama atau Penanggung Jawab Badan Usaha agar data dapat sinkron dengan DUKCAPIL. Hanya satu akun yang dapat menggunakan NIK tertentu. Beberapa bisnis dengan pemilik yang sama terdaftar menggunakan satu akun. Pelaku Usaha wajib mengisi informasi profil perusahaan pada saat pendaftaran pertama kali kemudian memilih jenis pengguna berdasarkan jenis pelaku usaha (Non Perorangan dan Perorangan). Sistem OSS kemudian akan mengirimkan dua email kepada pelaku usaha: satu untuk memverifikasi akun OSS dengan mengaktifkannya dan satu lagi untuk mengkonfirmasi user ID dan password yang digunakan untuk mengakses sistem OSS. Namun kenyataannya, sistem OSS masih digunakan.

Adapun jumlah Masyarakat dalam melakukan permohonan Perizinan di laman Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang pada tahun 2022 sebagai berikut:

**Gambar 1.2 Data Statistik Permohonan Sistem OSS**



*Sumber : website.dpmptsp.palembang.go.id 2022.*

Berdasarkan data statistik diatas menunjukkan sebanyak 817 permohonan yang ditolak, 3693 permohonan dibatalkan dan 36 permohonan selesai. Untuk angka permohonan selesai lebih sedikit dibandingkan dengan permohonan yang ditolak.



Dalam Uji Coba atau *Triability* sistem OSS ini masih memiliki beberapa kendala yang dirasakan masyarakat pada saat melakukan permohonan izin usaha seperti adanya kekeliruan dalam penerapan *Online Single Submission* (OSS) dikalangan pengusaha yang menyebabkan banyaknya permohonan dibatalkan dan ditolak dikarenakan masyarakat atau pelaku usaha belum mengerti dalam melakukan perizinan usaha melalui system OSS. Dalam pelaksanaannya, ditemukan kendala dalam penggunaan layanan ini terjadi terutama pada faktor masyarakat seperti keberagaman tingkat pengetahuan masyarakat terhadap perkembangan teknologi informasi sehingga masyarakat kesulitan menggunakan system OSS ini dan sistem ini memerlukan jaringan internet yang stabil dan bagus. Oleh karena itu supaya system OSS ini bisa diterima dikalangan masyarakat harus adanya arahan dari pihak DPMPTSP untuk memberi sebuah pengetahuan mengenai system OSS ini.

Dari uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Adopsi Inovasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dan latar belakang masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

- a. Bagaimana Adopsi Inovasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah penelitian, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui Adopsi Inovasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam melengkapi dan mengembangkan Ilmu Administrasi Publik, dan bagi peneliti maupun pihak lain yang tertarik ingin meneliti dalam bidang penelitian yang sama.

- b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi, masukan, dan pertimbangan bagi DPMPTSP Kota Palembang mengenai Adopsi Inovasi Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Torang, Syamsir. 2013. *Organisasi dan Manajemen*. Alfabeta. Bandung
- Terry, George R. 2006. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung : PT Alumni.
- Uchaimid Biridlo'i Robby dan Wiwin Tarwini, *Inovasi pelayanan perizinan melalui online single submission (oss): studi pada izin usaha di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmpstsp) kabupaten bekasi*, Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan Vol. 10 Nomor 2 Tahun 2019.
- Harbaini Pasolong. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta. Ijan. 2014. *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Yapana.
- Mahmud. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi kedua,. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Moenir. A.S. 2013. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela. 2014 *Reformasi Pelayanan Publik* Jakarta: PT. Bumi Asara.
- Nurhadryani, Yani. 2009. Memahami Konsep E-Governance serta Hubungannya dengan E-Government dan E-Demokrasi.
- Rogers, E. M. 1995. *Diffusion of Innovations* (4th ed.). New York: The Free Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau Online Single Submission (OSS).
- Website Resmi DPMPTSP Kota Palembang [dpmpstsp.palembang.go.id](http://dpmpstsp.palembang.go.id)
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta. STIA-LANPress
- Suaedi, Falih, dkk. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara Reformasi Birokrasi dan e-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yadav, Nikita dan Singh V.B. 2012. E-Governance: Past, Present, and Future in India. *International Journal of Computer Applications*. Volume 53, Nomor 7.muluk

Muluk, M.R. Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.

Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications.

Satori, Djam'an dan Komariah, Aan. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko