

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN INTEGRASI DATA
PERIZINAN PRAKTIK DOKTER DAN DOKTER GIGI DI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

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



Oleh :

**BELLA AYU SYAHFITRI
07011381722178**

Konsentrasi Kebijakan Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN INTEGRASI DATA
PERIZINAN PRAKTIK DOKTER DAN DOKTER GIGI DI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)
Ilmu Administrasi Publik**

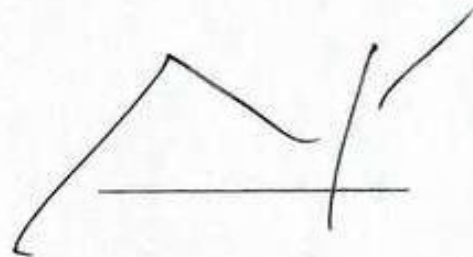
Oleh :

**BELLA AYU SYAHFITRI
07011381722178**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Oktober 2021

Pembimbing I

**Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001**



Pembimbing II

**Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032001**



HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN INTEGRASI DATA
PERIZINAN PRAKTIK DOKTER DAN DOKTER GIGI DI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

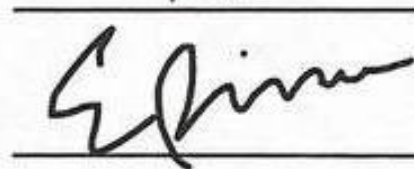
Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada Tanggal 11 November 2021
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

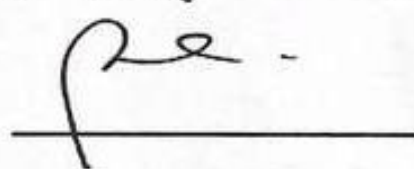
Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
Ketua



Ermanovida, S.Sos., M.Si
Anggota



Dr. Lili Erina, M.Si
Anggota



Junaidi, S.IP., M.Si
Anggota

Palembang, November 2021
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya
Dekan,



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Bersungguh-sungguhlah engkau dalam menuntut ilmu, jauhilah kemalasan dan kebosanan karena jika tidak demikian engkau akan berada dalam bahaya kesesatan.”

(Abu Hamid Al Ghazali)

Dengan Ridho Allah SWT, maka skripsi ini dipersembahkan kepada:

- 1. Kedua Orang Tua Saya, Bapak Pedro Santoso AB, S.Pd., M.Si dan Ibu Nuraisyah Yany, S.Pd., M.Si**
- 2. Kakak Saya, Muhammad Reynaldo Pratama, S.E**
- 3. Seluruh Dosen dan Pegawai FISIP UNSRI**
- 4. Rekan Seperjuangan Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2017**
- 5. Almamater Kebanggaan**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah dan segala pujian milik Allah SWT yang telah memberi rahmat, karunia dan ridho-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dimana skripsi ini merupakan tugas dan kewajiban dalam melengkapi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) Ilmu Administrasi Publik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Sehubungan dengan hal ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
4. Bapak. Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si selaku Pembimbing I yang selalu sabar dalam membimbing, memberikan ilmu, solusi terbaik, serta kritik dan saran yang sangat membangun.
5. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik dan selaku Pembimbing II yang selalu sabar dalam membimbing, memberikan ilmu, solusi terbaik, serta kritik dan saran yang sangat membangun.
6. Ibu Dr. Nengyanti, M.Hum selaku Dosen Pembimbing Akademik saya yang telah memberikan arahan, motivasi, dan pengalaman selama proses perkuliahan.
7. Seluruh Dosen, Staff dan Karyawan Tata Usaha (TU) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
8. Bapak Dr. H. Akhmad Mustain, S.STP., M.Si selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.
9. Ibu Citra Martikalini, S.STP., M.Si selaku Kabid Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang yang telah memberikan saran, membimbing, dan memberikan ilmu kepada penulis.

10. Seluruh Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang yang telah memberikan informasi kepada penulis dalam penyusunan usulan penelitian ini.
11. Seluruh Informan yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang berguna dalam skripsi ini.
12. Orang Tua saya, Bapak Pedro Santoso AB, S.Pd., M.Si dan Ibu Nuraisyah Yany, S.Pd., M.Si yang selalu mendoakan, mendukung secara moril maupun materil selama proses perkuliahan penulis.
13. Kakak saya Muhammad Reynaldo Pratama, S.E yang selalu memberi semangat, serta doa bagi penulis.
14. Sahabat saya Adillah, Heliza, Revita, dan Wawan yang selalu mendoakan, berbagi pengalaman, serta mengajarkan banyak hal selama proses perkuliahan.
15. Rekan seperjuangan Ilmu Administrasi Publik 2017 Kampus Palembang.
16. Seluruh pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna, sebagaimana yang diharapkan. Maka untuk membangun wawasan penulis, dengan segenap kerendahan hati bagi penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi yang membaca.

Palembang, November 2021

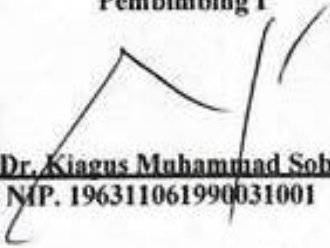
Bella Ayu Syahfitri

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja implementasi kebijakan integrasi data perizinan praktik dokter dan dokter gigi serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan integrasi data perizinan praktik dokter dan dokter gigi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang. Penelitian ini dilatar belakangi oleh masih banyaknya pengembalian berkas pemohon karena mengalami kesalahan pada saat menginput data dan masyarakat juga masih belum sepenuhnya memahami prosedur secara *online*. Penelitian ini menggunakan teori kinerja implementasi kebijakan dengan indikator pengukuran *Policy Output* berdasarkan konsep dari Purwanto dan teori George C. Edward III. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ada metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Integrasi Data Perizinan Praktik Dokter dan Dokter Gigi di DPMPTSP Kota Palembang sudah berjalan dengan baik. Namun tentu dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan sehingga dalam pelaksanaannya belum optimal seperti kurangnya bentuk komunikasi kepada masyarakat mengenai integrasi data perizinan praktik dokter dan dokter gigi, dan tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam bentuk tertulis. Adapun saran dalam penelitian ini yaitu diharapkan untuk mengadakan sosialisasi kembali mengenai sistem perizinan praktik dokter secara *online* kepada para dokter dan dokter gigi, diharapkan untuk informasi mengenai integrasi data perizinan praktik harus diperbarui dan dilakukan secara berkelanjutan melalui media sosial maupun media cetak, dan diharapkan pihak DPMPTSP Kota Palembang untuk membuat SOP tertulis mengenai implementasi kebijakan integrasi data perizinan praktik dokter dan dokter gigi sehingga pemohon dapat mengetahui secara jelas prosedur dalam pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Kinerja Implementasi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang, Integrasi Data, Perizinan, Praktik Dokter dan Dokter Gigi

Pembimbing I


Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Pembimbing II


Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032001

Palembang, November 2021
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

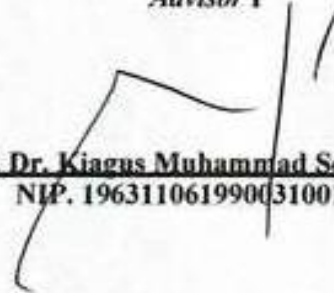

Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

ABSTRACT


This study aims to analyze the performance of the implementation of the data integration policy for licensing the practice of doctors and dentists as well as to determine the factors that influence the implementation of the data integration policy for licensing the practice of doctors and dentists in the Investment and One Stop Integrated Service (DPMPTSP) Office of Palembang City. This research is motivated by the fact that there are still many applicants returning files due to errors when inputting data and the public still does not fully understand the online procedure. This study uses the theory of policy implementation performance with Policy Output measurement indicators based on the concept of Purwanto and the theory of George C. Edward III. The research method used in this study is a qualitative research method. Data collection techniques in this study are interviews, observation, and documentation. The results of this study indicate that the implementation of the Data Integration Policy for Licensed Practices for Doctors and Dentists at DPMPTSP Palembang City has been going well. However, of course, in its implementation there are still some problems so that the implementation is not optimal, such as the lack of forms of communication to the public regarding the integration of licensing data for doctors and dentists' practices, and the absence of Standard Operating Procedures (SOP) in written form. The suggestions in this study are that it is expected to re-socialize the doctor's practice licensing system online to doctors and dentists. Palembang City to make a written SOP regarding the implementation of the data integration policy for licensing the practice of doctors and dentists so that applicants can clearly know the procedures in the services provided.

Keywords: *Policy Implementation, Implementation Performance, Department of Investment and Integrated Services One Door Palembang City, Data Integration, Licensing, Doctor and Dentist Practice*


Advisor I


Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Advisor II


Ermanovida, S.Sos., M.Si
NIP. 196911191998032001

Palembang, November 2021
Chairman of The Department of Public Administration
Faculty of Social and Political Sciences
Sriwijaya University


Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA
NIP. 198108272009121002

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Landasan Teori	16
a. Kebijakan Publik	16
b. Implementasi Kebijakan Publik	18
c. Teori Implementasi Kebijakan Publik	19
d. Kinerja Implementasi Kebijakan.....	33
e. <i>Electronic Government (e-government)</i>	36
B. Teori Yang Digunakan Dalam Penelitian.....	38
C. Penelitian Terdahulu	39
D. Kerangka Pemikiran.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Jenis Penelitian	45
B. Definisi Konsep	45
C. Fokus Penelitian	46
D. Jenis dan Sumber Data	48
a. Jenis Data.....	48
b. Sumber data	49
E. Informan Penelitian	49
F. Teknik Pengumpulan Data.....	50
a. Metode Wawancara	50
b. Observasi	50
c. Dokumentasi.....	50
G. Teknik Keabsahan Data.....	51
H. Teknik Analisis Data.....	51
a. Reduksi data.....	52
b. Penyajian Data	52

c. Verifikasi	52
I. Jadwal Penelitian	53
J. Sistematika Penulisan	53
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN	55
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	55
a. Sejarah Singkat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang	55
b. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang	56
c. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang	57
d. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang	57
e. Sumber Daya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang	74
B. Hasil dan Pembahasan	78
a. Kinerja Implementasi Kebijakan Integrasi Data Perizinan Praktik Dokter dan Dokter Gigi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang	78
1. Akses	78
2. Cakupan	81
3. Frekuensi	82
4. Bias	84
5. <i>Sevice Delivery</i> (Ketepatan Layanan)	85
6. Akuntabilitas	86
7. Kesesuaian Program dengan Kebutuhan	88
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Integrasi Data Perizinan Praktik Dokter dan Dokter Gigi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang	90
1. Komunikasi	90
2. Sumber Daya	99
3. Disposisi	109
4. Struktur Birokrasi	114
BAB V PENUTUP	125
A. Kesimpulan	125
B. Saran	129
DAFTAR PUSTAKA	131

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Layanan Surat Izin Praktik Dokter Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang Tahun 2017-2019	8
2. Data Layanan Surat Izin Praktik Dokter Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang Tahun 2020 (<i>online</i>)	12
3. Data Layanan yang Mengalami Kesalahan Berkas	13
4. Penelitian Terdahulu	40
5. Fokus Penelitian	46
6. Jumlah Aparatur Sipil Negara Menurut Tingkat Pendidikan.....	74
7. Jumlah Aparatur Sipil Negara Menurut Tingkat Pendidikan Formal dan Jenis Kelamin.....	75
8. Jumlah Aparatur Sipil Negara Menurut Pangkat/Golongan dan Eselon	76
9. Jumlah Aparatur Sipil Negara yang Telah Mengikuti Pendidikan Jabatan Struktural	77
10. Pegawai Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan	101
11. Rekap Hasil Analisis dan Pembahasan	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Alur Data Terintegrasi	10
2. Mekanisme Integrasi Data Perizinan Praktik Dokter dan Dokter Gigi	12
3. Model George C. Edward III	24
4. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	44
5. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang	59
6. Tampilan Website DPMPTSP Kota Palembang	80
7. MOU Perjanjian Kerja Sama Antara Sekretaris Daerah Pemerintah Daerah Kota Palembang dengan Sekretaris Konsil Kedokteran Indonesia	82
8. Kontak Layanan Pengaduan	87
9. Tujuan Kebijakan Integrasi Data Perizinan Praktik Dokter dan Dokter Gigi	89
10. Petunjuk Pendaftaran Pengajuan Permohonan Secara <i>Online</i> Melalui Video	92
11. Sosialisasi di RS. Siloam Sriwijaya Palembang	93
12. Tutorial Daftar <i>Online</i>	95
13. Berita Mengenai Izin Praktik Dokter <i>Online</i>	97
14. Berita Mengenai Perizinan <i>Online</i> SDM Bidang Kesehatan.....	97
15. Berita Mengenai Integrasi Data Perizinan Praktik Dokter	98
16. Wewenang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	105
17. Fasilitas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.....	107
18. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2021	111
19. Piagam Penghargaan Kategori Pelayanan Prima Tahun 2020.....	111
20. Gambaran Umum Integrasi Data Perizinan Praktik Dokter dan Dokter Gigi.....	116

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Tugas Dosen Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 : Kartu Bimbingan Usulan Skripsi Dosen Pembimbing I
- Lampiran 3 : Kartu Bimbingan Usulan Skripsi Dosen Pembimbing II
- Lampiran 4 : Lembar Revisi Seminar Usulan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 5 : Lembar Revisi Seminar Usulan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 6 : Lembar Revisi Seminar Usulan Skripsi Penguji I
- Lampiran 7 : Lembar Revisi Seminar Usulan Skripsi Penguji II
- Lampiran 8 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 9 : Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing I
- Lampiran 10 : Kartu Bimbingan Skripsi Dosen Pembimbing II
- Lampiran 11 : Lembar Revisi Ujian Komprehensif Pembimbing I
- Lampiran 12 : Lembar Revisi Ujian Komprehensif Pembimbing II
- Lampiran 13 : Lembar Revisi Ujian Komprehensif Penguji I
- Lampiran 14 : Lembar Revisi Ujian Komprehensif Penguji II
- Lampiran 15 : MOU Perjanjian Kerja Sama Antara Sekretaris Daerah Pemerintah Daerah Kota Palembang dengan Sekretaris Konsil Kedokteran Indonesia Nomor 20/SPJ/DPMPTSP/2019 (UM.02.05/03/3263/2019) Tentang Pemanfaatan Data dan Informasi dalam Rangka Percepatan Pelayanan Izin Praktik Dokter dan Dokter Gigi

DAFTAR SINGKATAN

DPMPTSP	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
IDI	: Ikatan Dokter Indonesia
KKI	: Konsil Kedokteran Indonesia
OPD	: Operasi Perangkat Daerah
OSS	: <i>Online Single Submission</i>
PDGI	: Persatuan Dokter Gigi Indonesia
SDG's	: <i>Sustainable Development Goals</i>
SDM	: Sumber Daya Manusia
SOP	: Standar Operasional Prosedur
STR	: Surat Tanda Registrasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi perkembangan sektor jasa sekarang ini menjadi sangat penting dalam usaha peningkatan suatu kesejahteraan masyarakat. Perkembangan sektor jasa tersebut didorong oleh kemajuan pesat dalam bidang teknologi. Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan menjadi sangat penting bagi suatu organisasi publik. Masyarakat sebagai konsumen tidak lagi hanya sekedar membeli suatu produk jasa tetapi lebih mengharapkan suatu pelayanan yang terjamin dan berkualitas.

Pemerintah Indonesia dalam rangka mencapai tujuan perkembangan berkelanjutan atau yang dikenal sebagai *Sustainable Development Goals* (SDG's) terus meningkatkan kinerja terhadap setiap instansi publik agar memberikan pelayanan serta administrasi yang adil, efektif, akuntabel, dan inklusif kepada seluruh masyarakat. Masyarakat berharap pada pemerintah agar dapat terselenggaranya *good governance* yaitu penyelenggaraan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik, berhubungan pada salah satu tujuan dari SDG's pada poin ke-16 yaitu Perdamaian, Keadilan, dan Kelembagaan yang kuat, yang mana dalam poin ini memiliki beberapa target pada masa mendatang seperti secara substansi mengurangi korupsi dan suap dalam segala bentuk, membangun institusi yang akuntabel dan transparan di semua level, memastikan pengambilan keputusan yang responsif, inklusif, partisipatif, dan representatif di semua level, serta menjamin

akses publik terhadap informasi dan melindungi kebebasan fundamental sesuai dengan perundang-undangan nasional dan perjanjian internasional. Tujuan pada poin ke-16 dari SDG's ini mendesak pemerintah untuk menjadi lebih efektif dan bertanggung jawab pada warganya. Penanganan terhadap korupsi dan peningkatan akses informasi oleh masyarakat diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Tujuan tersebut dapat tercapai pada masa yang akan datang apabila dalam pelaksanaan tugas, fungsi, dan pelayanan setiap instansi publik dapat menerapkan konsep *good governance* agar dapat menjalankan fungsi yang optimal.

Organisasi publik dalam memberikan suatu pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak dengan cepat dan akurat. Memberikan suatu pelayanan yang baik merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan oleh sebuah organisasi publik dalam menjalankan tugasnya. Bagi sebuah organisasi publik, pelayanan yang baik dan berkualitas dapat dilihat dari segi efisiensi dan efektivitas kegiatan yang dilakukan dengan baik dan sesuai dengan tujuan. Semakin akurat dan cepat pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi publik maka kualitas pelayanan dalam organisasi akan semakin baik pula dipandang masyarakat.

Pelayanan yang dilakukan oleh sebuah organisasi sangat berpengaruh kepada pencapaian mutu dan kelancaran dalam kegiatan organisasi secara menyeluruh. Pelayanan yang diberikan dari sebuah organisasi tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Masyarakat membutuhkan pelayanan karena untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang dibutuhkan ada dua jenis yaitu pelayanan publik dalam bidang barang

dan pelayanan publik dalam bidang jasa.

Pada perkembangan era reformasi, banyaknya tuntutan kebutuhan bagi masyarakat dimana salah satu kebutuhan dasar bagi masyarakat yaitu kebutuhan hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan salah satunya pada pelayanan administrasi. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut pemerintah membentuk suatu wadah untuk mengurus administrasi bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan perizinan. Layanan perizinan di Indonesia sendiri dikhususkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP). Salah satunya di kota Palembang mempunyai suatu wadah untuk mengurus administrasi pelayanan perizinan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kota Palembang merupakan bagian dari Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Peraturan Walikota Palembang Nomor 55 Tahun 2015 tentang pelimpahan sebagian kewenangan di Bidang Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah unsur pendukung tugas walikota dibidang pelayanan perizinan berdasarkan kewenangan yang dimiliki oleh Pemerintah Kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berbeda.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang merupakan unsur Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kota Palembang yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Palembang melalui Sekretaris Daerah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 60 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palembang.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang mempunyai tugas pokok melaksanakan perumusan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu secara terintegral, sinkronisasi, simplikasi, transparan dan kepastian.

Pelayanan yang diberikan dari DPMPTSP terdiri dari 99 jenis perizinan dan non perizinan yaitu:

1. Keterangan Rencana Kota
2. Izin Pemanfaatan Rawa
3. Izin Operasional Biro Jasa Reklame
4. Izin Penyelenggaraan Reklame
5. Izin Mendirikan Bangunan Reklame
6. Izin Mendirikan Bangunan
7. Izin Usaha Jasa Konstruksi
8. Izin Pemanfaatan Jalan Kota Utilitas
9. Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan
10. Izin Pembuangan Limbah Cair
11. Izin Lingkungan
12. Izin Tempat Penyimpanan Sementara Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun
13. Izin Usaha Industri
14. Izin Usaha Perdagangan
15. Tanda Daftar Gudang
16. Surat Tanda Pendaftaran Waralaba
17. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan dan Izin usaha Toko Modern
18. Izin Pengedaran dan Penjualan Minuman Beralkohol pada Tempat-Tempat

tertentu

19. Tanda Daftar Usaha Pariwisata
20. Izin Operasional Panti Pijat Urut Modern
21. Izin Memperkerjakan Tenaga Kerja Asing
22. Izin Lembaga Pelatihan Kerja
23. Rekomendasi untuk Izin Pembangunan Pelabuhan Pengumpanan Lokal
24. Rekomendasi Izin Pembangunan Pelabuhan Danau
25. Rekomendasi Izin Pembangunan Pelabuhan
26. Rekomendasi Izin Pengoperasian Pelabuhan
27. Rekomendasi Izin Salvage dan Pengerjaan Bawah Air
28. Rekomendasi Pengelolaan Terminal Khusus untuk Kepentingan Sendiri
29. Rekomendasi Izin Penggunaan Perairan Pelabuhan
30. Rekomendasi Pemakaian Badan Jalan
31. Izin Penyimpanan Kendaraan /Pool
32. Izin Insidentil
33. Izin Dispensasi
34. Izin Penyelenggaraan Angkutan/ Izin Trayek
35. Izin Usaha Koperasi Simpan Pinjam
36. Izin Pembukaan Kantor Cabang Koperasi Simpan Pinjam
37. Izin Pembukaan Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas Koperasi Simpan Pinjam
38. Izin Operasional Pendidikan Non Formal
39. Izin Operasioanal Pendidikan Swasta
40. Izin Praktik Mandiri Dokter Hewan
41. Izin Praktik Dokter Hewan Kuda

42. Izin Praktik Paramedik Hewan
43. Izin Praktik Inseminator
44. Izin Praktik di Pusat Kesehatan Hewan
45. Izin usaha Peralatan Ternak
46. Izin Klinik Hewan
47. Izin Rumah Sakit Hewan
48. Izin Ambulatori
49. Izin Mendirikan Usaha Rumah Potong Hewan
50. Izin usaha Tempat Hewan Kesayangan (PoultryShop, Grooming, Kennel Cattery)
51. Izin Usaha DEPO atau Pet Shop/ Izin Usaha Toko Obat Hewan
52. Izin Usaha Peternakan (Sapi, Kambing, Domba, Ayam, dan Itik)
53. Rekomendasi Izin Usaha Obat Hewan (Produsen/Importir Eksportir/ Distributor)
54. Izin Usaha Distributor/ Produsen Pakan
55. Rekomendasi Penerapan Persyaratan Pencegahan Kebakaran Pada Rencana Pembangunan Gedung
56. Izin Penyelenggaraan Optikal
57. Izin Penyelenggaraan Apotik
58. Izin Penyelenggaraan Toko Obat
59. Izin Penyelenggaraan Pelayanan Balai Pengobatan (Klinik)
60. Izin Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Rumah Bersalin
61. Izin Penyelenggaraan Praktek Dokter, Dokter Gigi dan Dokter Spesialis
62. Izin Apoteker
63. Izin Tenaga Teknis Kefarmasian
64. Izin Praktik Bidan

65. Izin Praktik Keperawatan
66. Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut
67. Izin Kerja dan Praktik Fisioterapi
68. Izin Kerja dan Praktik Terapis Wicara
69. Izin Kerja dan Praktik Okupasi Terapis
70. Izin Kerja Radiografer
71. Izin Kerja Refraksionis Optisien dan Optometris
72. Izin Kerja dan Praktik Gizi
73. Izin Praktik Analis Kesehatan
74. Izin Kerja Kesehatan Lingkungan (Sanitarian)
75. Izin Praktik Penata Anastesi
76. Izin Kerja Perekam Medis
77. Izin Praktik Elektromedis
78. Izin Tukang Gigi
79. Izin Praktik Psikolog Klinis
80. Izin Toko Alat Kesehatan
81. Keterangan Hygienis dan Sanitasi
82. Izin Alat Kesehatan dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga
83. Izin Mendirikan Rumah Sakit
84. Izin Operasional Rumah Sakit
85. Izin Operasional Rumah Sakit Rumah Sakit, Rumah Sakit Type-C
86. Izin Operasional Rumah Sakit Rumah Sakit, Rumah Sakit Type-D
87. Surat Terdaftar Penyehat Tradisional
88. Izin Operasional Laboratorium Klinik Pratama
89. Izin Operasional Radiologi

90. Izin Operasional Klinik Heamodialisa
91. Izin Operasional Klinik Kecantikan
92. Izin Panti Sehat
93. Izin Usaha Mikro Obat Tradisional
94. Surat Izin Kerja Teknisi Gigi
95. Surat Izin Praktik Ortotis Prostetis
96. Surat Izin Kerja Ortotis Prostetis
97. Izin Penelitian

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang (DPMPTSP) mempunyai inovasi baru seperti layanan PEMPEK ADAAN (Pengen Ambek Perizinan, Kito Ado Layanan Antar), layanan BOLU KOJO (Boleh Tanya Langsung Dengan Komunikasi Jaringan Online) dan DPMPTSP Kota Palembang menerapkan validasi Surat Tanda Registrasi (STR) dokter dan dokter gigi secara *online*. Adapun pada izin praktek dokter sudah banyak para dokter yang sudah mendaftarkan diri dan mendapatkan STR sebagai bukti tertulis atau dokumen hukum bagi dokter. Berikut data yang dikeluarkan oleh DPM-PTSP yang berisikan jumlah pembuatan surat izin praktek dokter tahun 2017-2019:

Tabel 1. Data Layanan Surat Izin Praktek Dokter DPM-PTSP Kota Palembang Tahun 2017 sampai 2019

Jenis Surat Izin Praktek Dokter	Tahun 2017-2019	
	Baru	Perpanjang
Dokter Umum	1522	489
Dokter Gigi	297	116

Sumber: Diolah oleh penulis berdasarkan data layanan yang dikeluarkan DPM-PTSP 2017-2019

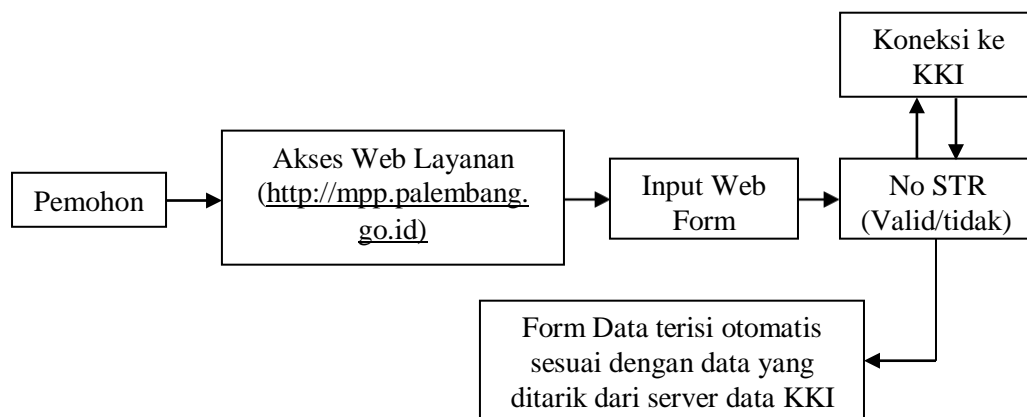
Berdasarkan tabel 1, dari tahun 2017-2019 surat izin praktek dokter

terbanyak yaitu praktek dokter umum. Pada praktek dokter umum yang baru terdiri dari 1522 orang dan yang diperpanjang terdapat 489 orang. Kemudian pada praktek dokter gigi yang baru terdiri atas 297 orang dan yang diperpanjang yaitu 116 orang.

Pada tahun 2019, DPMPTSP Kota Palembang telah menciptakan inovasi baru yaitu dengan menerapkan validasi Surat Tanda Registrasi (STR) dokter dan dokter gigi secara *online* dalam rangka percepatan pelayanan perizinan. Sehubungan dengan validasi STR dokter dan dokter gigi secara *online*, DPMPTSP Kota Palembang juga membuka layanan perizinan *online* di bidang kesehatan dalam rangka percepatan pelayanan publik. Pelayanan secara elektronik adalah metode pelayanan dimana masyarakat tanpa harus datang ke kantor pelayanan namun dapat melakukan permohonan pelayanan secara *online* dengan penerapan *e-government* masyarakat akan mudah menghemat waktu serta biaya. DPMPTSP Kota Palembang menjadi kota pertama di Indonesia menerapkan Validasi Surat Tanda Registrasi (STR) Dokter dan Dokter Gigi Secara *Online* dalam perizinan praktik dokter. STR merupakan salah satu persyaratan dari izin praktek bagi dokter.

Pemerintah Kota Palembang melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang menjadi Kota Pertama yang mewujudkan Integrasi Data (*Web Service*) bekerja sama dengan Konsil Kedokteran Indonesia (KKI). KKI bertugas melakukan registrasi dokter dan dokter gigi, mengesahkan standar pendidikan profesi dokter dan dokter gigi dan melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan praktik kedokteran yang dilaksanakan bersama lembaga terkait dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan medis. Dengan adanya integrasi data perizinan praktik dokter dan dokter gigi ini akan

memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Palembang karena DPMPTSP Kota Palembang telah membuka layanan perizinan *online* untuk sektor sumber daya manusia di bidang kesehatan seperti dokter, perawat, apoteker, bidan radiografer, penyehat tradisional maupun kesehatan lainnya. Tentunya hal ini diawali dengan ditandatanganinya perjanjian kerjasama pemanfaatan data STR dan Izin Praktik Dokter dan Dokter Gigi antara Pemerintah Kota Palembang dan Konsil Kedokteran Indonesia. Perizinan praktik dokter dan dokter gigi secara *online* ini telah disahkan dan sudah tertulis di MOU Perjanjian Kerja Sama Antara Sekretaris Daerah Pemerintah Daerah Kota Palembang dengan Sekretaris Konsil Kedokteran Indonesia dengan Nomor: 20/SPJ/DPMPTSP/2019 (UM.02.05/03/3263/2019) tentang Pemanfaatan Data dan Informasi Dalam Rangka Percepatan Pelayanan Izin Praktik Dokter dan Dokter Gigi. Berikut adalah gambaran alur data terintegrasi:



Gambar 1. Alur Data Terintegrasi

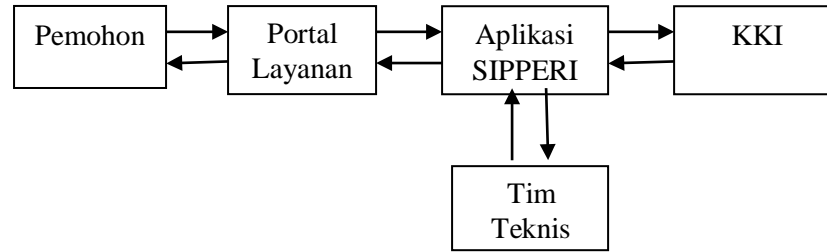
Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang

Validasi STR dokter dan dokter gigi secara *online* untuk perizinan praktek dokter yang diciptakan oleh DPMPTSP Kota Palembang ini bertujuan untuk memberikan kemudahan validasi untuk keakuratan data STR dan izin praktek dokter dalam pengurusan perizinan secara cepat, tepat, transparan dan aman tanpa

perlu menahan STR yang bersangkutan. Dengan perizinan praktik dokter dan dokter gigi secara *online* ini pemohon tidak perlu untuk tatap muka dengan pegawai dan karena adanya integrasi data perizinan dokter dan dokter gigi ini akan mempercepat waktu pelayanan. KKI saat ini sudah terintegrasi dengan Ikatan Dokter Indonesia (IDI) dan Persatuan Dokter Gigi Indonesia (PDGI).

Surat Tanda Registrasi (STR) merupakan bukti tertulis/dokumen hukum bagi dokter bahwa dokter tersebut telah mendaftarkan diri dan telah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh Konsil Kedokteran Indonesia (KKI). Kemudian setelah STR sudah keluar, dokter tersebut secara hukum sudah diakui oleh negara sebagai dokter yang mempunyai kualifikasi tertentu untuk melakukan tindakan kedokteran/praktek kedokteran.

Teknik pelaksanaan Validasi Data STR Dokter dan Dokter Gigi dalam pengurusan perizinan praktik dokter, salah satunya dengan melakukan proses pengurusan perizinan melalui website dengan mengisi data pada pendaftaran *online* dan melampirkan STR yang dikeluarkan oleh KKI. Kemudian DPMPTSP Kota Palembang akan mengkonfirmasi data berupa nomor STR yang bersangkutan melalui database yang sudah terhubung secara *online* dengan KKI. Jika STR tersebut dinyatakan valid oleh KKI maka akan diproses untuk ditandatangani secara digital oleh Kepala DPMPTSP Kota Palembang, Bapak. Dr. H. Akhmad Mustain, S.STP., M.Si, izin tersebut akan pihak DPMPTSP berikan via email kepada pemohon yang bersangkutan. Berikut adalah mekanisme web pada saat pengintegrasian data:



Gambar 2. Mekanisme Integrasi Data Perizinan Praktik Dokter dan Dokter Gigi

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang

Berikut adalah data yang dikeluarkan oleh DPM-PTSP yang berisikan jumlah pembuatan surat izin praktek dokter tahun 2020 yang sudah berjalan secara *online*:

Tabel 2. Data Layanan Surat Izin Praktek Dokter DPM-PTSP Kota Palembang Tahun 2020 (*online*)

Bulan	Dokter Umum		Dokter Gigi		Jumlah Surat yang Masuk	
	Baru	Perpanjang	Baru	Perpanjang	Baru	Perpanjang
Januari	67	7	12	6	79	13
Februari	79	8	13	7	92	15
Maret	89	6	12	2	101	8
April	45	2	5	5	50	7
Mei	23	4	2	1	25	5
Juni	43	1	1	-	44	1
Juli	36	3	9	6	45	9
Agustus	40	3	14	1	54	4
September	86	23	12	2	98	25
Oktober	55	19	2	2	57	21
November	80	9	5	2	85	11
Desember	6	-	-	-	6	-
Total					736	119

Sumber: Diolah oleh penulis berdasarkan data layanan yang dikeluarkan DPM-PTSP tahun 2020

Berdasarkan tabel 2, jumlah surat yang masuk dari dokter umum dan dokter gigi yang baru berjumlah 736 orang. Jumlah surat yang masuk dari dokter umum dan dokter gigi yang perpanjang berjumlah 119 orang.

Dari jumlah surat yang masuk, masih ada yang mengalami penolakan

berkas karena kesalahan pada saat memasukkan data untuk mengesahkan STR. Berikut adalah jumlah data layanan yang mengalami penolakan karena kesalahan pada saat menginput data:

Tabel 3. Data Layanan yang Mengalami Kesalahan Berkas

Bulan	Data yang Masuk	Kesalahan Berkas
Januari	79	71
Februari	92	82
Maret	101	92
April	50	45
Mei	25	22
Juni	44	39
Juli	45	40
Agustus	54	48
September	98	90
Oktober	57	51
November	85	77
Desember	6	5
Total	736	662

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang

Berdasarkan tabel 3, jumlah data yang masuk yaitu 736 orang sedangkan jumlah yang mengalami kesalahan pada saat menginput data yaitu 662 orang. Artinya hampir 90% pemohon yang mengalami kesalahan pada saat menginput data.

Dalam penerapannya, integrasi data perizinan dokter dan dokter gigi secara *online* masih memiliki kendala yaitu masyarakat masih belum sepenuhnya memahami prosedur secara *online* dan belum membiasakan diri mendapatkan pelayanan secara *online* tanpa tatap muka.

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis menganggap penting untuk melakukan penelitian atas permasalahan ini, dan penulis akan membahasnya melalui Skripsi ini dengan judul “Implementasi Kebijakan Integrasi Data Perizinan Praktik Dokter dan Dokter Gigi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang?”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi pembahasan dan masalah di latar belakang diatas, maka dari itu permasalahan yang dapat dirumuskan adalah:

1. Bagaimana Kinerja Implementasi Kebijakan Integrasi Data Perizinan Praktik Dokter dan Dokter Gigi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Integrasi Data Perizinan Praktik Dokter dan Dokter Gigi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini:

- a. Untuk mengetahui Kinerja Implementasi Kebijakan Integrasi Data Perizinan Praktik Dokter dan Dokter Gigi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Integrasi Data Perizinan Praktik Dokter dan Dokter Gigi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan pengetahuan kepada pengembangan Ilmu Administrasi Publik mengenai kinerja implementasi kebijakan dan faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Integrasi Data Perizinan Praktik Dokter dan Dokter Gigi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah untuk memberikan masukan kepada pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang, sehingga dapat mengatasi permasalahan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Agustino, Leo. 2016. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Agustino, Leo. 2017. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- AG, Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta: Gava Media.
- Purwanto, A.E. & Sulistyastuti, D.R. 2015. *Implementasi Kebijakan Publik (konsep dan aplikasinya di Indonesia)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahab, Solichin Abdul. 2012. *ANALISIS KEBIJAKAN: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Winarno, Budi. 2016. *Kebijakan Publik Era Globalisasi*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service.
- Winarno, Budi. 2002. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Presindo.

Data:

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.

Jurnal:

- Denise Febryan, dkk. 2018. Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bogor). *Jurnal Studi Administrasi Negara*.
- Fadhilah, A., & Prabawati, I. 2019. Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Mahasiswa Unesa*, 7(4).
- Joni Dawud, dkk. 2020. Implementasi Kebijakan Online Single Submission pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMPTSP Kota Bandung &

Kabupaten Bandung). *Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 12(2), 83-92.

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. *WPAJ Universitas Subang*, 2.

Rohiatna, Nanang. 2020. Implementasi Pelayanan Perizinan Secara Online Melalui Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (SIMPATEN/OSS) di Kecamatan Bandung Kidul Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Visioner*, 12(3).

Suseno, Agus. 2019. Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Pada Proses Pelayanan di Kabupaten Tuban. *Repository Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*.

Syarif, Irfan. 2020. Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(3), 911-924.

Skripsi:

Rosadi, Didi. 2016. *Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi Secara Elektronik (SPIPISE) di Kabupaten Lebak*. FISIP, Ilmu Administrasi Negara, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Simanullang, Asnita Leliarta. 2020. *Implementasi Kebijakan Perizinan Elektronik dalam Surat Izin Usaha Perdagangan di Kabupaten Humbang Hasundutan*. FISIP, Ilmu Administrasi Publik, Universitas Sumatera Utara.

Sulistio, Riki Martino. 2020. *Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih*. FISIP, Ilmu Administrasi Publik, Universitas Sriwijaya.

Peraturan:

Perjanjian Kerja Sama Antara Sekretaris Daerah Pemerintah Daerah Kota Palembang dengan Sekretaris Konsil Kedokteran Indonesia Nomor 20/SPJ/DPMPTSP/2019 UM.02.05/03/3263/2019 tentang Pemanfaatan Data dan Informasi dalam Rangka Percepatan Pelayanan Izin Praktik Dokter dan Dokter Gigi.