

EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DALAM PERIZINAN BERUSAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PRABUMULIH

SKRIPSI

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



Oleh :

**INEZ KUSUMA NINGRUM AGUSTIN
07011281823073**

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

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

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

“EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DALAM PERIZINAN BERUSAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PRABUMULIH”

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

Oleh :

INEZ KUSUMA NINGRUM AGUSTIN

07011281823073

Pembimbing I

Tanda Tangan

Tanggal

Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002



21 September 2022

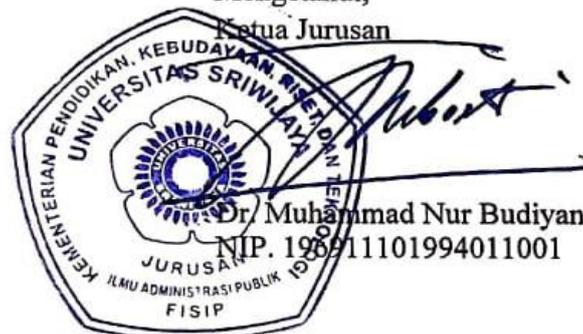
Pembimbing II

Junaidi, S.IP., M.Si
NIP. 197603092008011009



17 September 2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**“EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION*
(OSS) DALAM PERIZINAN BERUSAHA DI DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
PRABUMULIH”**

SKRIPSI

Oleh :

INEZ KUSUMA NINGRUM AGUSTIN

07011281823073

Telah dipertahankan di depan penguji
dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 12 Oktober 2022

Pembimbing :

1. Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

2. Junaidi, S.IP., M.Si
NIP. 197603092008011009

Penguji :

1. Drs. Gatot Budiarto, MS
NIP. 195806091984031002

2. Dra. Martina, M.Si
NIP. 196603051993022001

Tanda Tangan



Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan,
Ilmu Administrasi Publik

Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Inez Kusuma Ningrum Agustin
NIM : 07011281823073
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 5 Agustus 2000
Program Studi/Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Sistem *Online Single Submission*
(OSS) dalam Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman
Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggila lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Inderalaya, 29 September 2022
Yang membuat pernyataan,


Inez Kusuma N.A
07011281823073

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya jika kalian bersyukur, niscaya Aku (Allah) akan menambah (nikmat) untuk kalian, tetapi jika kalian mengingkari (nikmat-Ku) maka pasti azab-Ku sangat berat“

(QS. Ibrahim : 7)

Alhamdulillahirobbil ‘alamin.

Dengan rahmat Allah Subhanahuwata ‘ala,

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- *Kedua orang tuaku, Bapak Margono dan Ibu Yeni Untari Dwiarsi, S.KM*
- *Adikku, Septia Rossa Dewi*
- *Pakde-pakdeku*
- *Sahabat-sahabat seperjuanganku*
- *Teman-teman seangkatan Administrasi Publik 2018 FISIP UNSRI*
- *Almamater Kebanggaanku*

ABSTRACT

This study aims to measure the effectiveness of the Online Single Submission system service in business licensing at DPMPTSP Prabumulih City and the factors that influence effectiveness. This research adopts a qualitative approach with a descriptive method; uses a framework developed by Richard M. Steers with three dimensions, namely goal optimization, systems perspective and pressure on human behavior. Sources of data in this study are primary data and secondary data. Data collection techniques were carried out through interviews, documentation and observation. The results of this study indicate that the Online Single Submission system service in business licensing at DPMPTSP Prabumulih City has been effective but not optimal because there are still several indicators that have not been implemented properly. The indicators that have not been implemented properly are the realization of the target number of issuance of business licenses which continues to decline due to the Covid-19 pandemic, the Online Single Submission server is down, and there are features in the Online Single Submission system that are still difficult for the public to understand. In addition, indicators that have supported the implementation of Online Single Submission services are clear organizational goals, adequate human resources, adequate facilities and infrastructure, available public complaint services, easy and efficient service procedures, socialization and training that have been carried out and adaptations that have been implemented. running well makes the service in the Online Single Submission system effective. Some of the factors that influence this effectiveness include organizational characteristics, environmental characteristics, job characteristics and management characteristics. The advice given is that servers that were initially centralized were made decentralized, operating servers using easy-to-understand language, performing dual services in licensing services, changing people's mindsets to be more advanced.

Keywords: *Service Effectiveness, Online Single Submission, Business Licensing*

Advisor I



Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

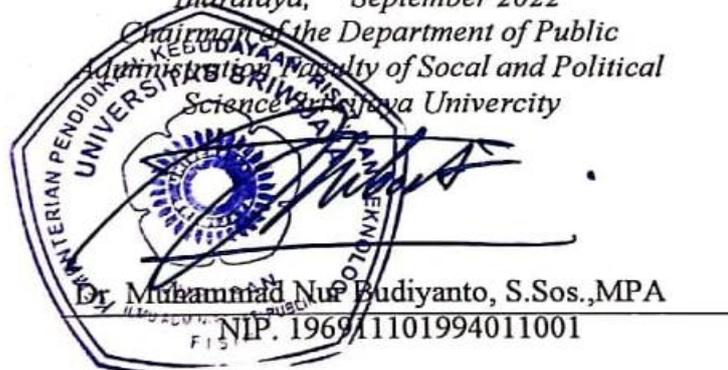
Advisor II



Junaidi S.IP. M.Si
NIP. 197603092008011009

Indralaya, September 2022

Chairman of the Department of Public
Administration Faculty of Social and Political
Science Indralaya University



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur efektivitas dalam pelayanan sistem *Online Single Submission* dalam perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Prabumulih dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, menggunakan kerangka berpikir yang dikembangkan oleh Richard M. Steers dengan tiga dimensi yaitu optimisasi tujuan, perspektif sistem dan tekanan terhadap perilaku manusia. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan sistem *Online Single Submission* dalam perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Prabumulih sudah efektif namun belum maksimal karena masih terdapat beberapa indikator yang belum terlaksana dengan baik. Adapun indikator yang belum terlaksana dengan baik adalah realisasi target jumlah penerbitan izin usaha yang terus menurun disebabkan oleh pandemi Covid-19, server *Online Single Submission* yang *down*, serta terdapat fitur-fitur pada sistem *Online Single Submission* yang masih sulit dimengerti masyarakat. Selain itu indikator yang sudah mendukung penerapan pelayanan *Online Single Submission* adalah tujuan organisasi yang jelas, sumberdaya manusia yang memenuhi, sarana dan prasarana yang memadai, sudah tersedia layanan pengaduan masyarakat, prosedur pelayanan yang mudah dan efisien, sosialisasi dan pelatihan yang sudah terlaksana serta adaptasi yang berjalan dengan baik membuat pelayanan dalam sistem *Online Single Submission* efektif. Beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas tersebut antara lain karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerjaan dan karakteristik manajemen. Saran yang diberikan adalah server yang awalnya bersifat sentralistik dibuat desentralistik, pengoperasian server menggunakan bahasa yang mudah dipahami, melakukan pelayanan ganda dalam pelayanan perizinan, mengubah pola pikir masyarakat untuk lebih maju.

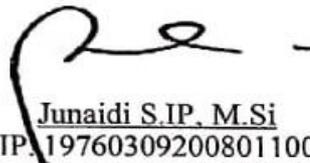
Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan, *Online Single Submission*, Perizinan Berusaha

Pembimbing I



Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

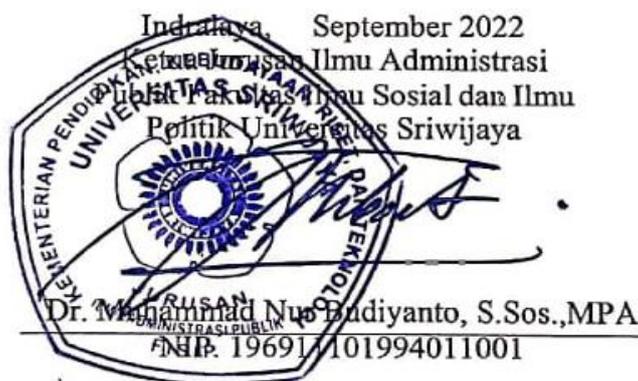
Pembimbing II



Junaidi S.IP, M.Si
NIP. 197603092008011009

Indralaya, September 2022

Kelompokan Ilmu Administrasi
dan Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Sriwijaya



Dr. Muhammad Nur Endiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis masih diberi kesempatan untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Efektivitas Pelayanan Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam mendapatkan derajat sarjana Ilmu Administrasi Publik Program Strata Satu (S-1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penulis mengucapkan terimakasih atas dukungan, kasih sayang, pengorbanan serta do’a yang tulus untuk penulis dari berbagai pihak yang terkait dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, antara lain:

1. **Allah SWT**, yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran dan kebarokahannya bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. **Kedua orang tuaku, Bapak Margono dan Ibu Yeni Untari Dwiarsi, S.KM** yang telah memberikan dukungan serta do’a yang tulus agar penulis diberi kemudahan disetiap jalannya dalam menempuh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Administrasi Publik.
3. **Bapak Prof. Dr. Anis Sagaff, MSCE, IPU** selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. **Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si** selaku Dekan FISIP Universitas Sriwijaya.
5. **Bapak Dr. H. Azhar, S.H., M.Si., LL.M** selaku Wakil Dekan I FISIP Universitas Sriwijaya.
6. **Ibu Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd** selaku Wakil Dekan II FISIP Universitas Sriwijaya.
7. **Bapak Dr. Andries Lionardo, M.Si** selaku Wakil Dekan III FISIP Universitas Sriwijaya.
8. **Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA** selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP UNSRI.
9. **Bapak Januar Eko Aryansyah, S.IP., S.H., M.Si** selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP UNSRI.
10. **Bapak Zailani Surya Marpaung, S.sos., MPA** selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP UNSRI periode 2018-2022.
11. **Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si** selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP UNSRI periode 2018-2022.
12. **Bapak Dr. Husni Thamrin, MPA** selaku Dosen Pembimbing Akademik.
13. **Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si** selaku Dosen Pembimbing I yang sudah memberikan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
14. **Bapak Junaidi, S.IP., M.Si** selaku Dosen Pembimbing II yang sudah memberikan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
15. **Bapak Drs. Gatot Budiarto, M.S** selaku Dosen Pembahas I dan Tim Penguji dalam Ujian Komprehensif Skripsi.
16. **Ibu Dra. Martina, M.Si** selaku Dosen Pembahas II dan Tim Penguji dalam Ujian Komprehensif Skripsi.
17. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis.

18. **Mbak Ita Permata Sari** selaku Admin Jurusan Ilmu Administrasi Publik yang sudah banyak membantu penulis dalam administrasi selama melakukan studi.
19. Seluruh Pegawai dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah memberikan bantuan kepada penulis selama melaksanakan studi.
20. **Bapak A. Zahedi, S.Pd., MM.** selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih.
21. **Bapak Mart Rubianto, SE., M.Si** selaku Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Perdagangan DPMPTSP Kota Prabumulih.
22. **Bapak Teddy Agustian** selaku Operator OSS DPMPTSP Kota Prabumulih.
23. Seluruh Keluarga Besar **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih.**
24. **Septia Rossa Dewi**, selaku Adik yang selalu menemani dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
25. Sahabat-sahabat seperjuangan **Estika Rindiani, S.AP, Nur Indah Yana, S.AP, Merisa Azahra, S.AP, Mega Pertiwi, S.AP, Loin Permata Suci, S.AP, Widiya, S.AP, Mesy Fitrianti, S.AP dan Indry Arianti, S.Pd** yang selalu saling support dan saling membantu selama menduduki bangku perkuliahan di Universitas Sriwijaya.
26. Teman-teman seperjuangan dan satu angkatan jurusan Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2018.

Penulis telah menyusun skripsi ini sedemikian rupa agar pembaca dapat mengerti isi dari skripsi ini serta dapat memberikan tambahan ilmu bagi para pembaca. Penulis menyadari masih memiliki kekurangan dan ketidaksempurnaan maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca agar kedepannya bisa menjadi lebih baik lagi. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan informasi bagi pembaca dan bermanfaat untuk pengembangan wawasan dan peningkatan ilmu pengetahuan bagi kita semua. Atas segala perhatian dan kerja samanya penulis ucapkan terimakasih.

Indralaya, September 2022

Penulis

Inez Kusuma Ningrum Agustini

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR ISTILAH & SINGKATAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Manajemen Sektor Publik	11
2. Efektivitas Organisasi.....	12
3. Teori Efektivitas Organisasi.....	13
4. Pelayanan Publik	18
B. Kerangka Berfikir.....	20
C. Penelitian Terdahulu	21
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis Penelitian.....	37
B. Definisi Konsep.....	37
C. Fokus Penelitian.....	38
D. Informan Penelitian	39
E. Sumber Data.....	39
F. Teknik Pengumpulan Data.....	39
G. Teknik Analisis Data.....	40
H. Lokasi Penelitian.....	43
I. Sistematika Penulisan	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran umum lokasi penelitian	44
1. Profil DPMPTSP Kota Prabumulih.....	44
2. Visi dan Misi DPMPTSP Kota Prabumulih	46
3. Kebijakan Mutu DPMPTSP Kota Prabumulih.....	47
4. Motto DPMPTSP Kota Prabumulih.....	47

5. Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Prabumulih.....	48
6. Kepegawaian DPMPTSP Kota Prabumulih	49
B. Analisis dan Interpretasi Data Efektivitas Pelayanan Sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS) Dalam Perizinan Berusaha di DPMPTSP Kota Prabumulih.....	50
1. Optimalisasi Tujuan.....	51
2. Perspektif Sistem	56
3. Tekanan Terhadap Perilaku Manusia	85
C. Faktor-faktor Penyebab Efektivitas Pelayanan Sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS) Dalam Perizinan Berusaha di DPMPTSP Kota Prabumulih.....	89
D. Matriks Hasil Temuan.....	92
E. Pembahasan/Diskusi	94
BAB V PENUTUP	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.	Jumlah Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Kota Prabumulih tahun 2014-2018	5
Tabel 2.	Jumlah Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Kota Prabumulih tahun 2019- 2021 Menggunakan Sistem OSS	6
Tabel 3.	Penelitian Terdahulu	29
Tabel 4.	Fokus Penelitian	38
Tabel 5.	Jenis Usaha Perdagangan yang ada di Kota Prabumulih	45
Tabel 6.	Kepegawaian DPMPTSP Kota Prabumulih tahun 2021	50
Tabel 7.	Daftar Pegawai DPMPTSP Kota Prabumulih Bidang Pelayanan OSS	58
Tabel 8.	Pelatihan yang diikuti DPMPTSP Kota Prabumulih Dalam Pelayanan Sistem OSS ...	59
Tabel 9.	Sosialisasi yang dilakukan DPMPTSP Kota Prabumulih Mengenai Sistem OSS	72
Tabel 10	Jumlah Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Kota Prabumulih tahun 2019-2020 Menggunakan Sistem OSS	82
Tabel 11.	Perbedaan Pelayanan Sebelum penerapan OSS dan Setelah Penerapan OSS	86
Tabel 12.	Perubahan yang Terjadi pada Perilaku Pegawai dan Masyarakat setelah di Terapkannya OSS	87
Tabel 13.	Rekapitulasi Efektivitas Pelayanan OSS Dalam Perizinan Berusaha di DPMPTSP Kota Prabumulih Menggunakan Teori Richard M. Steers	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Kerangka Berpikir	21
Gambar 2. DPMPTSP Kota Prabumulih	44
Gambar 3. Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Prabumulih.....	48
Gambar 4. Surat Edaran Walikota Prabumulih tentang Kewajiban Penyesuaian Komitmen	53
Gambar 5. Pendaftaran Izin melalui OSS.....	55
Gambar 6. Sarana dan Prasarana Pelayanan OSS di Kota Prabumulih.....	64
Gambar 7. Skema Penanganan Pengaduan Masyarakat	65
Gambar 8. Penanganan Pengaduan Masyarakat.....	67
Gambar 9. Laporan Pengaduan Masyarakat Tahun 2021.....	68
Gambar 10. Sosialisasi OSS Oleh DPMPTSP Kota Prabumulih	70
Gambar 11. Tata Cara Pendaftaran Akun Usaha Melalui OSS	75
Gambar 12. Alur Penerbitan NIB Untuk UMK.....	77
Gambar 13. Contoh NIB UMK yang Diterbitkan Melalui OSS.....	78
Gambar 14. Alur Penerbitan Izin Berusaha dengan Menggunakan Sistem OSS	79
Gambar 15. Performa Investasi Kota Prabumulih Tahun 2019-2021	84

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Pedoman Wawancara
- Lampiran 2. Surat Tugas Pembimbing
- Lampiran 3. Kartu Bimbingan Seminar Proposal
- Lampiran 4. Lembar Revisi Seminar proposal
- Lampiran 5. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6. Lembar Revisi Ujian Komprehensif
- Lampiran 7. Rekap Hasil Wawancara dan Data Pendukung
- Lampiran 8. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 9. Surat Keterangan telah Melaksanakan Penelitian
- Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 11. Data Pendukung Penelitian
- Lampiran 12. Peraturan Undang-Undang yang digunakan
- Lampiran 13. Daftar Riwayat Hidup Penulis

DAFTAR ISTILAH & SINGKATAN

AHU	: Administrasi Hukum Umum
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
CV	: <i>Commanditaire Vennootschap</i> atau Persekutuan Komanditer
DPMPTSP	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
KBLI	: Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia
NIB	: Nomor Induk Berusaha
OPD	: Organisasi Perangkat Daerah
OSS	: <i>Online Single Submission</i>
PP	: Peraturan Pemerintah
PT	: Perusahaan Terbatas
SDGs	: <i>Sustainable Development Goals</i>
SIUP	: Surat Izin Usaha Perdagangan
SPBE	: Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
UMK	: Usaha Mikro Kecil

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sustainable Development Goals (SDGs) merupakan agenda pembangunan dunia yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan manusia secara global. Agenda yang dimaksud merupakan program pembangunan berkelanjutan dimana didalamnya terdapat 17 tujuan dengan 169 target yang terukur dan telah disepakati oleh 193 negara anggota termasuk Indonesia.

Sebagai negara anggota dari SDGs Indonesia mengambil peran aktif untuk mewujudkan seluruh agenda yang telah di sepakati bersama terutama pada tujuan No.8 SDGs yaitu meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan, kesempatan kerja yang produktif dan menyeluruh, serta pekerjaan yang layak untuk semua. Dengan demikian langkah awal yang dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi di bidang investasi dengan mengeluarkan Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan Presiden ini dibuat untuk mewujudkan layanan publik yang berkualitas dan tatakelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel yang berbasis elektronik. Objek dari SPBE ini meliputi semua instansi pemerintahan pusat dan daerah yang ada di Indonesia. Instansi-instansi tersebut diberi peluang inovasi untuk bergerak cepat memperbaiki kualitas pelayanan dengan menggunakan ilmu pengetahuan dan teknologi agar lebih efektif dan efisien.

Peraturan diatas dimaksudkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat. Karena jika dilihat dari beberapa jenis pelayanan yang ada, seperti pelayanan dalam mengurus perizinan berusaha masih terdapat kurang maksimalnya pelayan publik

yang diberikan oleh pemerintah mulai dari pelayanan yang masih manual, kinerja pegawai yang belum maksimal, aturan yang masih berbelit, dan birokrasi yang belum berjalan dengan baik. Dengan demikian Pemerintah mengeluarkan **Peraturan Pemerintah No.24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau yang disebut *Online Single Submission (OSS)***.

Perizinan Berusaha yang Terintegrasi Secara Elektronik atau yang biasa disebut OSS (*Online Single Submission*) merupakan sistem yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk pelaku usaha yang membutuhkan hak legalitas usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Sistem ini diciptakan karena banyaknya keluhan yang datang dari pelaku usaha mengenai panjangnya waktu dan rantai birokrasi yang harus dilalui untuk membuat perizinan berusaha, sehingga menghambat pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Oleh karena itu sistem ini dibuat dalam upaya untuk menyederhanakan perizinan dan menciptakan model pelayanan perizinan terintegrasi yang cepat, murah dan modern. Selain prosesnya 100% sudah menggunakan metode *online*, pengisian informasi untuk mengajukan izin usaha tidak perlu dilakukan berulang-ulang. Pengajuan izin usaha di OSS juga bersifat *auto approval* sehingga tidak ada lagi proses *review* dokumen persyaratan.

Sektor-sektor perizinan yang terintegrasi melalui sistem OSS berdasarkan PP No.24 Tahun 2018, Pasal 85 yaitu, sektor lingkungan hidup dan kehutanan, sektor pekerjaan umum dan perumahan rakyat, sektor kelautan dan perikanan, sektor kesehatan, sektor obat dan makanan, sektor perindustrian, sektor perdagangan, sektor perhubungan, sektor komunikasi dan informatika, sektor keuangan, sektor pariwisata, sektor pendidikan dan kebudayaan, sektor pendidikan tinggi, sektor agama dan keagamaan, sektor ketenagakerjaan, sektor kepolisian, sektor perkoperasian dan usaha mikro, kecil, menengah dan sektor ketenaganukliran.

OSS resmi diluncurkan pada bulan Juni 2018. Sistem ini diterapkan di seluruh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu se-Indonesia dalam hal kemudahan penerbitan izin usaha. Hal itu juga yang terjadi di DPMPTSP Kota Prabumulih. Semenjak diluncurkannya sistem OSS DPMPTSP Kota Prabumulih ikut andil dalam menyiapkan sarana dan prasarana yang memadai sesuai yang tertera pada PP No.24 tahun 2018.

Dalam penerapan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik di Kota Prabumulih yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau yang disingkat DPMPTSP Kota Prabumulih. DPMPTSP Kota Prabumulih memiliki peran yang sangat penting dalam penerbitan izin usaha karena hanya DPMPTSP yang bisa memberikan atau tidak memberikan surat izin legalitas berusaha kepada pelaku usaha sesuai dengan yang tertuang dalam PP No. 24 tahun 2018.

Sebagai kota yang memiliki lokasi yang strategis, yaitu berada di tengah-tengah Provinsi Sumatera Selatan yang dilalui oleh jalur utama lintas Sumatera, Kota Prabumulih merupakan salah satu tujuan utama para investor di Provinsi Sumatera Selatan untuk berinvestasi. Investasi yang ada di Kota Prabumulih pada tahun 2019 mencapai Rp. 85,9 Milyar rupiah dan meningkat di tahun 2020 sebesar Rp. 340 Milyar rupiah. Perubahan yang disebabkan oleh bertambahnya investasi yang ada di Kota Prabumulih membuktikan bahwa Kota Prabumulih bisa menjadi Kota terbaik dalam berinvestasi. Kemudian dalam hal ini DPMPTSP Kota Prabumulih berperan sangat penting dalam upaya peningkatan investasi yang terjadi di Kota Prabumulih. Untuk mempermudah DPMPTSP Kota Prabumulih dalam menerbitkan izin usaha agar investor dapat dengan mudah berinvestasi di Kota Prabumulih maka peran OSS sangat diperlukan dalam hal tersebut.

Adapun peran Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu satu Pintu (DPMPTSP) Kota Prabumulih dalam menerapkan sistem *Online Single Submission* (OSS) adalah sebagai berikut:

1. DPMPTSP memberikan pendampingan kepada pemohon yang ingin mendaftar melalui OSS, sampai mendapat Nomor Induk Berusaha (NIB).
2. DPMPTSP melakukan monitoring pengawasan dan pengendalian terhadap komitmen pemohon dalam proses izin komersial/operasional.
3. DPMPTSP melakukan koordinasi dengan OPD terkait komitmen pemohon melalui OSS, apabila sudah terdaftar, DPMPTSP dapat melanjutkan proses perizinan.
4. Apabila koordinasi dengan OPD belum *online*, maka dapat dilakukan secara manual.
5. Izin yang tidak tertuang dalam Peraturan Pemerintah 24 tahun 2018, DPMPTSP melakukan perizinan tidak melalui sistem OSS.

Penerbitan NIB dapat menjadikan pelaku usaha lebih mudah dalam membuat perizinan. Saat ini jika pelaku usaha telah memiliki NIB maka sudah memiliki akses untuk menerima penerbitan surat izin usahanya. Karena NIB diterbitkan sebagai penyempurna dari Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) seperti yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan.

SIUP merupakan izin operasional bagi perorangan, perusahaan atau badan yang melakukan kegiatan usaha di bidang perdagangan, yaitu berupa kegiatan jual beli barang atau jasa. Usaha yang wajib memiliki SIUP adalah CV, PT, terutama BUMN. Penulis menggunakan data SIUP dalam penelitian ini dikarenakan jumlah penerbitan SIUP yang sangat signifikan perubahannya, saat menggunakan sistem manual dan setelah menggunakan sistem OSS untuk mempercepat dalam penerbitan izin. Selain itu, dalam sistem OSS mengutamakan peningkatan izin berusaha di bidang UMK. Adapun penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dari tahun 2014 sampai dengan 2018 di Kota Prabumulih adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Kota Prabumulih tahun 2014-2018

No.	Tahun	Jumlah
1.	2014	330
2.	2015	417
3.	2016	337
4.	2017	201
5.	2018	295

Sumber : DPMPTSP Kota Prabumulih

Dari tabel jumlah penerbitan SIUP diatas maka dapat diketahui bahwa pada tahun 2014 jumlah penerbitan SIUP adalah 330 izin, kemudian mengalami peningkatan pesat pada tahun 2015 yaitu sebanyak 417 izin, namun pada tahun 2016 penerbitan SIUP mengalami penurunan sehingga hanya 337 izin yang diterbitkan. Pada tahun berikutnya yaitu 2017 jumlah penerbitan SIUP kembali mengalami penurunan menjadi 201 izin. Kemudian pada tahun 2018 SIUP yang diterbitkan mengalami peningkatan dari satu tahun sebelumnya yaitu 295 izin.

Pada tahun 2018 DPMPTSP Kota Prabumulih masih melakukan adaptasi terhadap sistem OSS dan juga pada tahun tersebut masih dilakukannya pembelajaran sistem, sehingga DPMPTSP Kota Prabumulih masih menggunakan sistem manual dalam menerbitkan izin usaha. Namun hal ini tidak berlaku untuk tahun-tahun berikutnya karena DPMPTSP Kota Prabumulih sudah menggunakan OSS di tahun 2019 dalam penerbitan izin usaha. Proses dalam OSS sendiri terdiri atas lima tahap yaitu registrasi, aktivasi akun, aplikasi permohonan dan mendapatkan nomor induk berusaha, pengajuan izin usaha, serta izin operasional dan izin komersial. Berikut adalah jumlah izin perdagangan yang diterbitkan oleh DPMPTSP Kota Prabumulih setelah diterapkannya sistem OSS yaitu dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 sebagai berikut :

Tabel 2. Jumlah Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Kota Prabumulih tahun 2019-2021 Menggunakan Sistem OSS

No.	Tahun	Jumlah
1.	2019	146
2.	2020	71
3.	2021	52

Sumber : DPMPTSP Kota Prabumulih

Dari data Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di DPMPTSP Kota Prabumulih melalui sistem OSS dapat dilihat bahwa pada tahun pertama penerapan sistem OSS yaitu 2019 DPMPTSP Kota Prabumulih menerbitkan 146 jumlah SIUP. Ini terjadi dikarenakan antusias masyarakat ketika diluncurkannya sistem OSS untuk pertama kali. Pada tahun selanjutnya yaitu di 2020 terdapat 71 jumlah SIUP yang telah diterbitkan melalui sistem OSS. Kemudian pada tahun 2021 jumlah penerbitan SIUP mengalami penurunan dengan jumlah 51 izin yang sudah diterbitkan oleh DPMPTSP Kota Prabumulih.

Dalam penerapan OSS di DPMPTSP Kota Prabumulih masih menjumpai banyaknya kendala yang dihadapi dalam penerapan OSS seperti belum terealisasi dengan baik PP No. 24 Tahun 2018 yaitu memberikan kemudahan dalam penerbitan izin usaha terutama UMK. Selain hal tersebut, jika dilihat dari data penerbitan SIUP di DPMPTSP Kota Prabumulih jumlah izin yang diterbitkan kian menurun dari tahun ke tahun terlebih ketika DPMPTSP telah menerapkan sistem OSS sebagai sistem yang bekerja untuk membantu dan mempermudah DPMPTSP dalam menerbitkan SIUP.

Selama pengamatan yang dilakukan penulis di DPMPTSP Kota Prabumulih mengenai penerapan sistem OSS pada realitanya masih menjumpai banyaknya kendala dan keluhan terkait penerapan sistem OSS seperti masih banyaknya masyarakat yang belum mengerti dalam pengaplikasian teknologi dan internet sehingga masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengakses sistem OSS. Kemudian kendala lainnya yang dihadapi adalah server OSS pusat yang sering kali *down* ketika digunakan untuk

mengakses data, hal ini dikarenakan penggunaan satu sistem OSS yang tersebar diseluruh Indonesia untuk mengakses data dalam jumlah banyak dan dalam waktu yang bersamaan. Kemudian, kendala lain yang dikeluhkan adalah masih ada jenis usaha yang dilakukan oleh masyarakat namun belum terdapat di dalam KBLI. Selain itu pada awal tahun 2020 masuknya wabah Covid-19 ke Indonesia yang mengakibatkan semua kegiatan menjadi terbatas dan adanya pembatasan jam kerja oleh pemerintah untuk semua instansi baik swasta maupun pemerintahan termasuk DPMPTSP Kota Prabumulih.

Kendala-kendala diatas adalah yang menjadi penyebab pelayanan sistem OSS di DPMPTSP Kota Prabumulih masih belum bisa berjalan secara maksimal dan diperlukannya upaya-upaya nyata oleh DPMPTSP Kota Prabumulih untuk mencari solusi guna meningkatkan pelayanan dan terealisasinya target dalam penerapan sistem OSS. Berdasarkan uraian permasalahan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih”** dengan menggunakan Teori Richard M. Steers (1985).

Setelah diluncurkan sistem OSS, para peneliti telah banyak mengkaji pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS dengan fokus kajian yang berbeda. Bagi beberapa peneliti mengkajinya dari sudut pandang yang beragam. Ada yang melihatnya dari aspek implementasi kebijakan OSS (Iqbal et al., 2019; Anisa & Indah, 2019; Dawud et al., 2020). Aspek efektivitas OSS (Syafrial et al., 2021; Rahma Rizki, 2021; Akni et al., 2022). Aspek inovasi pelayanan (Uchaimid & Wiwin, 2019) dan aspek kualitas pelayanan (Rila & Fatimah, 2021; Eko et al., 2021). Hal ini menunjukkan bahwa topik mengukur efektivitas pelayanan sistem OSS di DPMPTSP Kota Prabumulih menjadi daya tarik tersendiri untuk dilakukan penelitian.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka dapat ditemukan permasalahan yang dapat dirumuskan yaitu :

1. Apakah sudah efektif pelayanan sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas pelayanan sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka peneliti merumuskan tujuan-tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui dan menjelaskan efektif atau tidak efektifnya pelayanan sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih.
2. Mengetahui dan menjelaskan faktor-faktor apa yang menjadi penyebab dari efektivitas pelayanan sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan keuntungan yang didapatkan dari tujuan penelitian. Karena setiap penelitian yang dilakukan akan memberikan dampak yang beragam baik dari segi teoritis maupun praktis yang nantinya bisa memberikan gambaran untuk perubahan yang lebih baik. Adapun manfaat yang didapatkan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Administrasi Publik pada bidang manajemen sektor publik mengenai pelayanan sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Prabumulih. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi untuk penelitian selanjutnya dan juga bisa memberikan manfaat terhadap perencanaan perkembangan dalam pelayanan kepada masyarakat.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau sumbangan pemikiran bagi instansi yang ingin melaksanakan sistem pelayanan secara *online* pada suatu aplikasi atau sistem khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih. Sehingga pelayanan yang diterapkan dapat menjadi lebih baik dan tercapainya *E-Governance* yang efektif dan efisien.

b. Bagi Masyarakat

Memberikan pengetahuan dan informasi kepada masyarakat bahwa instansi di Indonesia sudah mulai menerapkan sistem pelayanan yang dibantu oleh teknologi informasi, sehingga masyarakat bisa secara aktif turut menggunakan teknologi informasi tersebut guna mempermudah pemerintah dalam melayani masyarakat yang bersangkutan. Selain itu masyarakat dapat lebih mudah dalam memberikan masukan kepada pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

c. Bagi Peneliti

Memberikan pengetahuan pada peneliti bagaimana pengukuran efektivitas pelayanan perizinan berbasis *online*/berbasis teknologi informasi yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih sehingga mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat dalam mengakses pelayanan perizinan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Beni, Pekei. 2017. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Buku 1. Jakarta Pusat : Taushia.
- Boediono. 2003. *Pelayanan prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Donovan, F.dan A.C.Jackson. 1991. *Managing Human Service Organizations*. New York. N.Y: Prentice Hall.
- Dwiyanto. A. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjha Mada University Press.
- Indrawijaya, A.I. 2010. *Teori, Perilaku, dan Budaya Organsasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Keban, Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Liestyodo. 2004. *Efektivitas Organisasi*. Universitas Terbuka Jakarta.
- M. Manullang. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen*. Gajah Mada university Press.
- Mardiasmo. 2016. *Efisiensi dan Efektifitas*. Jakarta: Andy.
- Meleong. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nor, Ghofur. 2014. *Manajemen Publik Pada Pemerintah*. Jakarta: Bumi Angkasa.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Steers. R. M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2020. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjandra, W. Riawa, dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

Peraturan Pemerintah:

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 7 Tahun 2017 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 36 Tahun 2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Jurnal :

Akni, Y., Augustin R. H., & Dyah H. (2022). Efektivitas *Sistem Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora. *Jurnal of Public Policy and Management Review*, 11(1), 8-12. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v11i1.32918>

Anggraini, D. D., Nurmah S. & Retno S. (2020). Efektivitas Penggunaan aplikasi Taspen Otentikasi di PT. Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Palembang. *Undergraduate thesis, Sriwijaya University*. <http://repository.unsri.ac.id/id/eprint/38344>

Dawud, J., Rodlial R. T. A., & Deni F. R. (2020). Implementasi Kebijakan *Online Single Submission* pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung). *Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 12(2), 87-90. <https://doi.org/10.15575/jpan.v12i2.10143>

Fadhilah, A. N. & Indah P. (2019). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (OSS) Studi Pada DPMTSP Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya*, 7(4), 4-7. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/27533/25194>

Iqbal, M., Henny J., & Nabitatus S. (2019). Pelaksanaan *Online Single Submission* (OSS) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Jawa Tengah. *Diponegoro Law Journal*, 8(2), 1333-1339. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/24582>

Kusumaningsih, R., & Fatimah A. (2021). Kualitas Pelayanan Perizinan pada Lembaga OSS di DPMTSP Kota Serang Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. *Jurnal Ilmiah Hukum dan Keadilan*, 8(2), 229-240. <https://ejurnal.stih-painan.ac.id/index.php/jihk/article/view/158>

Muhtamat., Suparno., & Sukresno. (2020). Kebijakan Pelayanan *Online Single Submission* DPMTSP Kabupaten Kudus. *Jurnal Ilmu Hukum Universitas Muria Kudus*, 1(2), 133-134. <https://doi.org/10.24176/sk.v2i1i2.5688>

- Prasetio, E., Isnaini, & Adam. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui OSS pada DPMPTSP Kota Binjai. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 713-725. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i2.5176>
- Puji, P., & Yudi A. (2021). Model Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik OSS Kabupaten Kaloka. *Jurnal Publicuho.*, 4(4). 1185-1190. <http://dx.doi.org/10.35817/jpu.v4i4.22140>
- Robby, U., B., & Wiwin T. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui *Online Single Submission* (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bekasi. *ADMINISTRATIO : Jurnal Ilmiah Adinistrasi Publik dan Pembangunan*, 10(2), 54-56. <https://doi.org/10.23960/administratio.v10i2.98>
- Rohmah, Rizki. (2021). Efektivitas Sistem *Online Single Submission* Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur Provinsi Sumatera Selatan. Jatinangor: Program Studi Manajemen Sumber Daya Aparatur IPDN Jatinangor. 5-11. <http://eprints.ipdn.ac.id/6295/>
- Syafrial., Surya W. L., & Novi Y. (2021). Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Kota Jambi. *Jurnal of Local Politics and Government Studies*, 1(1), 122-135. <https://doi.org/10.30631/tpj.v2i1>

Internet :

- DPMPTSP Kulon Progo. 2022. <https://www.dpmptsp.kulonprogokab.go.id>. Diakses pada 15 Januari 2022.
- Hestanto. Tinjauan Umum tentang Perizinan. 2022. <https://www.hestanto.web.id/tinjauan-umum-tentang-perizinan/>. Diakses pada 28 Maret 2022.
- DPMPTSP Kota Prabumulih. 2022. <https://www.dpmptsp.kotaprabumulih.go.id>. Diakses pada 15 Januari 2022.
- OSS Lounge*. 2018. oss.go.id. Diakses pada 15 Januari 2022.
- Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). 2022. www.ukmindonesia.id. Diakses pada 24 Maret 2022.