

IMPLEMENTASI SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION RISKED BASED APPROACH (OSS RBA) DI KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BERAU

Lusiana Septi¹, Rudy Handoko², Achluddin Ibnu Rochim³

^{1,2,3}Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

lucyalucky_09@yahoo.com¹, Rudyhandoko62@yahoo.com², didin@untag-sby.ac.id³

Abstract

This research is to explain the process of implementing OSS RBA (Online Single Submission Risk Based Approach) at the One Stop Investment and Integrated Services Service, Berau Regency and identify what are the inhibiting factors in the implementation process by developing a theoretical analysis of the implementation system based on G Shabbir Cheema's theory. and Dennis A Rondinelli. The method used is descriptive qualitative by providing an objectively accurate picture or explanation regarding the actual condition of the object under study. The results of this research show that the implementation of the OSS RBA (Online Single Submission Risk Based Approach) system in the One Stop Investment and Integrated Services Service Berau district has been effective and running well even though it is not yet optimal. Inhibiting factors include poor internet networks in some areas, a lack of technical personnel who will provide OSS RBA assistance at OSS RBA clinics, and budget limitations.

Keywords ; Implementation, Online Single Submission Risk Based Approach, Services, Licensing

Abstrak

Penelitian ini untuk menjelaskan proses Implementasi OSS RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau dan mengidentifikasi apa yang menjadi faktor penghambat dalam proses implementasinya dengan pengembangan analisa teori implementasi system berdasarkan teori dari *G Shabbir Cheema dan Dennis A Rondinelli*. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan memberikan gambaran atau penjelasan yang tepat secara objektif terkait keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Sistem OSS RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Berau sudah efektif dan berjalan dengan baik walaupun belum optimal.

Faktor penghambat diantaranya jaringan internet di beberapa wilayah yang kurang baik, masih kurangnya tenaga teknis yang akan melakukan pendampingan OSS RBA di klinik OSS RBA, dan keterbatasan anggaran

Kata Kunci ; Implementasi, *Online Single Submission Risked Based Approach, Pelayanan, Perizinan*

Pendahuluan

Konsep penyelenggaraan pemerintahan yang baik dewasa ini mulai mempengaruhi sebagian besar stakeholder pemerintahan di pusat dan daerah, dampaknya menumbuhkan semangat memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan public dan menuangkannya ke dalam berbagai macam kebijakan pemerintahan daerah. Oleh karena itu, kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah diperlukan dan relevan untuk mendekatkan pemerintah dalam kerangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan memberdayakannya.

Disadari atau tidak, setiap warga selalu berhubungan dengan aktivitas birokrasi pemerintah, sehingga keberadaannya menjadi suatu yang tidak bisa ditawar-tawar lagi. Pelayanan birokrasi akan menyentuh ke berbagai segi kehidupan masyarakat, demikian luasnya cakupan pelayanan masyarakat yang harus dilaksanakan pemerintah maka mau tidak mau pemerintah harus berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk/masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tersebut.

Tuntutan aspirasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, harus menjadi perhatian pemerintah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah pusat pun terus melakukan upaya perbaikan kualitas pelayanan dalam perizinan berusaha guna mendongkrak masuknya investor dan meningkatkan investasi di Indonesia khususnya di daerah. Salah satu upaya perbaikan tersebut dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan

Perizinan Berusaha Berbasis Resiko, yang lebih dikenal dengan nama OSS RBA (Online Single Submission Risk Based Approach). Peraturan ini merupakan upaya lanjutan atas pelayanan berusaha yang terintegrasi secara elektronik yang telah dilakukan sebelumnya. Melalui penerapan OSS RBA, masyarakat atau pelaku usaha dapat mengakses Sistem OSS secara daring di mana pun dan kapan pun. OSS merupakan upaya pemerintah dalam menyederhanakan perizinan berusaha dan menciptakan model pelayanan perizinan terintegrasi yang cepat dan murah, serta memberi kepastian dalam pelayanan publik.

Pemberlakuan OSS RBA ini membawa banyak perubahan dalam pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Berau. Setelah diberlakukannya peraturan tersebut maka seluruh perizinan berusaha berapapun modalnya dan apapun kategorinya akan diproses seluruhnya melalui website OSS RBA. Ini berarti peranan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai pihak penyelenggara pelayanan perizinan berusaha telah bergeser. Dimana yang sebelumnya memberikan pelayanan secara luring, maka saat ini memberikan pelayanan yang bersifat berbantuan. Masyarakat juga dalam berurusan perizinan berusaha tidak perlu lagi datang ke kantor DPMPSTP, mereka bisa mengurus perizinan tersebut dari rumah saja.

Namun harapan kemudahan tersebut ternyata tidak semudah itu untuk diwujudkan. Saat ini pelayanan perizinan berusaha berbasis resiko mengalami banyak kendala dan permasalahan, khususnya di Kabupaten Berau. Salah satu kendala yang paling krusial adalah mengenai literasi masyarakat dan kemampuan petugas pelayanan. Sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya, bahwasanya pelayanan perizinan berusaha di DPMPSTP Kabupaten Berau berkonsep layanan perizinan berbantuan, dimana petugas layanan hanya bersifat mendampingi pemohon saat mengalami kendala proses pengajuan perizinan berusaha. Ini berarti petugas layanan harus memiliki kemampuan dan informasi yang cukup terkait OSS RBA. Penegetahuan yang minim dari petugas pelayanan di loket berakibat banyaknya masyarakat yang bingung harus bertanya kepada siapa terkait pengurusan perizinan berusaha mereka.

Permasalahan lainnya Kondisi wilayah Kabupaten Berau dengan luas wilayah 34.127,47 km² terdiri dari daratan seluas 21.942,37 km² dan luas laut 15.020,00 km², serta terdiri dari 52 pulau besar dan kecil dengan 13 Kecamatan, 10 Kelurahan, 100 Kampung/Desa menyebabkan masyarakat yang ada di luar jangkauan kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau mengalami kesulitan untuk melakukan konsultasi pengisian data di Website OSS RBA, karena tidak semua pelaku usaha khususnya pelaku UMKM memahami cara pengisian / pendaftaran izin usaha lewat website OSS RBA ini.

Selain itu Penggunaan sistem OSS-RBA seringkali mengalami *error*, pemeliharaan sistem, ataupun pemberhentian sementara. Hal ini menyebabkan para pelaku usaha yang hendak mendaftarkan usahanya mengalami kesulitan. Masih terdapat aduan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan serta sistem aplikasi yang seringkali mengalami *error*. Dan masalah lainnya adalah akses internet. Masalah jaringan internet yang belum menyentuh hingga ke daerah terpencil membuat pengusaha di daerah terpencil kesulitan untuk masuk ke website OSS RBA.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Berau selaku instansi Pemerintah yang selama ini mengelola perizinan berusaha telah mencoba mensosialisasikan kepada masyarakat tapi ternyata tak semudah itu untuk memberikan informasi baru kepada masyarakat. Karena masih kurangnya pemahaman masyarakat tentang kepengurusan Izin usaha melalui OSS RBA, masyarakat lebih banyak memilih bertanya atau menggunakan jasa calo dari pada harus membaca panduan dan melakukan proses pengurusan perizinan berusaha sendiri secara online. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan konsep yang ingin diwujudkan oleh Pemerintah saat memberlakukan OSS RBA.

Bahkan dalam penerapan OSS RBA ini, terdapat beberapa jenis perizinan yang tidak dapat diselenggarakan melalui website, seperti perizinan yang berkaitan dengan pendidikan, kesehatan dan perhubungan. Dalam mengatasi hal tersebut, pihak DPMPTSP Kabupaten Berau meluncurkan aplikasi SiWalet. Dengan harapan dengan adanya aplikasi SiWalet, masyarakat jauh lebih mudah mengurus semua jenis perizinan. Berdasarkan hal tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait Online Single Submission Risk Based Approach dengan judul "*Implementasi Sistem Online Single Submission Risked Based Approach (OSS RBA) Di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau*" agar peneliti dapat mengetahui dan memaparkan bagaimana proses pelayanan perizinan melalui OSS RBA dan apa perbaikan yang bisa dilakukan untuk mengoptimalkan inovasi pelayanan tersebut

Metode Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah Penelitian kualitatif, dengan pendekatan deskriptif, yang proses pengumpulan datanya memungkinkan peneliti untuk menghasilkan deskripsi tentang fenomena sosial yang terjadi di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan metode pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data interaktif dari Miles dan

Huberman (2014), yaitu: (1) Reduksi data (*data reduction*), (2) Penyajian data (*data display*), dan (3) Penarikan kesimpulan (*conclusions*).

Hasil dan Pembahasan

Untuk melihat proses implementasi sistem online single submission risked based approach di kabupaten Berau, dapat dilihat dari :

a. Regulasi/Kebijakan

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan diatas mengenai program Online Single Submission Risked Based Approach yang dikeluarkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan melihat fakta dilapangan salah satu bentuk program dari pemerintah ini sudah berjalan dengan baik dan berjalan dengan semestinya dan kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu menerapkan SOP (Standard operating procedures) dalam melaksanakan program OSS RBA. Menurut penulis program ini merupakan terobosan atau inovasi yang sangat efektif dan sangat bermanfaat bagi masyarakat. Program ini dikeluarkan sebagai suatu upaya untuk mempermudah masyarakat untuk mengurus perizinan usaha.

b. Kelembagaan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan para informan diatas dapat diketahui bahwa salah satu bagian dari program pelayanan Online Single Submission Risked Based Approach sudah berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dengan ketersediaannya aparatur sipil atau pegawai yang berjumlah 45 orang di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau. Hal ini juga dibuktikan dengan para aparatur bekerja telah mengikuti aturan-aturan yang berlaku dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi pelayanan perizinan kepada Masyarakat. dan telah menunjukkan respon yang sangat positif terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan terutama yang bertugas di Front Office. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang prima dan sebaik-baiknya kepada masyarakat

c. Digitalisasi

Berdasarkan hasil observasi, digitalisasi juga dibutuhkan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yaitu berupa fasilitas-fasilitas yang digunakan oleh para aparatur untuk menunjang keberhasilan dalam pemberian pelayanan. Maka dari itu guna memanfaatkan fasilitas-fasilitas yang ada di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau seperti penggunaan teknologi untuk program online single submission risked based approach ini dikeluarkan

untuk mempermudah pendaftaran perizinan usaha kepada masyarakat. Meningkatnya jumlah perizinan usaha dari waktu ke waktu menunjukkan keberhasilan dari proses digitalisasi sistem OSS RBA ini. Berikut ini data perkembangan perizinan usaha melalui OSS RBA sejak tahun 2019 sampai dengan Bulan September Tahun 2023.

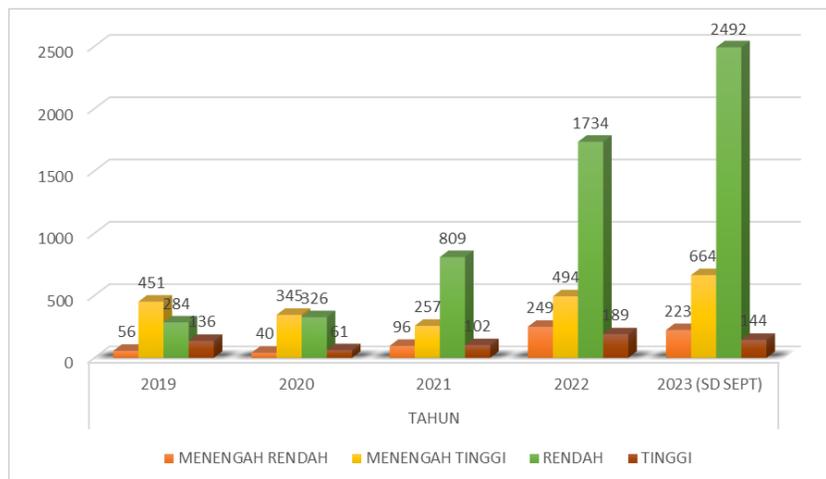
Tabel 5.3
Data Perizinan Usaha melalui OSS RBA

NO	TINGKAT RISIKO	TAHUN				
		2019	2020	2021	2022	2023 (SD SEPT)
1	MENENGAH RENDAH	56	40	96	249	223
2	MENENGAH TINGGI	451	345	257	494	664
3	RENDAH	284	326	809	1734	2492
4	TINGGI	136	61	102	189	144
JUMLAH USAHA		2946	2792	3285	4688	3523

Tahun 2019-2023

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dikelola oleh Penulis

Peningkatan jumlah perizinan usaha melalui sistem OSS RBA terlihat sangat jelas mulai dari taun 2021 sejak OSS RBA dirilis pada bulan Agustus 2021, dapat dilihat dengan jelas pada diagram di bawah ini :



Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dikelola oleh Penulis

Gambar 5.9
Diagram Perkembangan Perizina Usaha melalui
OSS RBA
(Tahun 2019-September 2023)

Faktor penghambat implementasi *Online Single Submission Risked Based Approach* (OSS RBA) berdasarkan Teori dari G Shabbir Cheema dan Dennis A Rondinelli terdiri dari empat indikator yaitu : kondisi lingkungan, hubungan antar organisasi, sumberdaya organisasi, karakteristik dan kemampuan agen pelaksana.

a. Kondisi Lingkungan

Berdasarkan hasil penelitian observasi langsung faktor penghambat dari aspek kondisi lingkungan yaitu ketersediaannya fasilitas sarana dan prasarana di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau sudah lengkap tetapi kurang memadai mulai dari ketersediaannya alat penunjang pemberian pelayanan perizinan kepada masyarakat sampai pada fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada masyarakat yang ingin mengurus perizinan sehingga membutuhkan waktu yang lama jika ingin melayani masyarakat.

b. Hubungan antar organisasi

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi langsung faktor penghambat dari aspek hubungan antar organisasi yaitu Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah Sistem OSS RBA dibuat oleh pemerintah pusat, sehingga setiap kendala secara sistem harus dilaporkan ke BKPM melalui *Helpdesk* sehingga memerlukan waktu.

c. Sumberdaya Organisasi

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi langsung faktor penghambat dari aspek sumberdaya organisasi yaitu masih kurangnya sarana dan prasarana yang diperlukan untuk melakukan kegiatan sosialisasi seperti mobil operasional dan dana operasional ke Ke Kampung-kampung.

d. Karakteristik dan Kemampuan Agen Pelaksana

Dari hasil penelitian dan observasi langsung, maka dapat disimpulkan bahwa faktor penghambatnya yaitu ada pada OPD kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau dikarenakan masih minimnya Kompetensi

SDM baik DPMPTSP maupun Dinas Teknis yang terlibat dalam proses verifikasi teknis.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada proses implementasi ini peneliti juga mengukur keberhasilan implementasi dengan menggunakan teori G Shabbir Cheema dan Dennis A Rondinelli yang terdiri dari :
 - a. Kondisi Lingkungan, melihat fakta dilapangan salah satu bentuk program dari pemerintah ini sudah berjalan dengan baik dan berjalan dengan semestinya. Dampak yang dirasakan masyarakat dengan adanya program online single submission risked based approach ini sangat bermanfaat. Karena masyarakat jika ingin membuat izin usaha hanya dengan satu pintu saja, sangat efisien dari segi waktu maupun biaya.
 - b. Hubungan antar organisasi, mengenai hubungan dengan instansi itu sendiri ataupun hubungan dengan instansi lain telah berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dengan adanya kerjasama atau terkoordinasinya hubungan antar instansi lain baik ke pusat maupun dengan instansi lain di daerah, dengan OPD yang terkait seperti Kantor Kecamatan dan Kantor Kelurahan dalam pemberian pelayanan sistem online single submission risked based approach kepada masyarakat. Adanya klinik OSS di enam wilayah kecamatan salah satu indicator DPMPTSP sudah berupaya dengan baik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat hingga ke pelosok.
 - c. Sumberdaya Organisasi, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau memanfaatkan sumberdaya manusia dalam mewujudkan implementasi kebijakan OSS RBA ini. Hal ini dibuktikan dengan ketersediaannya aparatur sipil atau pegawai yang berjumlah 45 orang untuk menjalankan tugasnya sebagai pemberi pelayanan perizinan kepada Masyarakat
 - d. Karakteristik dan Kemampuan Agen Pelaksana, di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau sudah efektif dan berjalan dengan baik, hal ini dibuktikan dengan para aparatur sipil di kantor tersebut telah melaksanakan tugas atau telah bekerja sesuai dengan kemampuan dan keahlian dari setiap bidang yang dikerjakan. DPMPTSP juga berupaya meningkatkan kapasitas para pegawai dengan memberikan pelatihan PTSP baik tingkat dasar, lanjutan dan TOT.

2. Faktor penghambat dalam implementasi sistem Online Single Submission Risked Based Approach di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab Berau, dapat dilihat pada empat factor, yaitu pertama, kondisi lingkungan, dibuktikan dengan ketersediaannya sarana dan prasarana tetapi belum memadai pada pendukung keberhasilannya pemberian pelayanan perizinan online single submission risked based approach pada masyarakat, diantaranya belum adanya angkutan darat khusus untuk menjangkau masyarakat pada wilayah yang jauh dari kantor DPMPTSP dan juga jaringan internet yang kurang memadai di daerah daerah tertentu yang jaraknya jauh dari kantor DPMPTSP seperti di Kecamatan Biatan, Kecamatan Batu Putih, Kecamatan Talisayan, Kecamatan Biduk biduk, Kecamatan Kelay dan Kecamatan Segah.. Faktor kedua, hubungan antar organisasi, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan *online single submission risked based approach* dikarenakan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau masih kurang menyelenggarakan sosialisasi langsung kepada masyarakat atau para pelaku UMKM. Masih banyak juga masyarakat yang belum tahu media sosial DPMPTSP yang dipakai untuk mensosialisasikan tentang OSS RBA. Selain itu karena sistem dibuat oleh pemerintah pusat, sehingga setiap kendala secara sistem harus dilaporkan ke BKPM melalui Helpdesk sehingga memerlukan waktu lebih lama untuk mengatasi jika ada masalah saat pengisian data pada system OSS RBA. Faktor ketiga, sumberdaya organisasi, dimana kurangnya pegawai sebagai tenaga pendamping OSS sehingga klinik OSS baru dibentuk di beberapa wilayah kecamatan. Faktor keempat, karakteristik dan kemampuan agen pelaksana, dimana belum ada pegawai yang khusus untuk mendampingi masyarakat disabilitas dan kemampuan bahasa asing yang masih kurang.

Saran

1. Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu KAbupaten Berau diharapkan dapat menambah klinik layanan OSS RBA di tujuh kecamatan, bahkan di setiap kampung sehingga semua masyarakat Berau di manapun tempatnya lebih mudah mendapatkan pelayanan dan informasi berkaitan dengan OSS tanpa harus ke kantor DPMPTSP., selain itu diperlukan kerjasama dengan pihak media televisive dan radio di Kabupaten Berau untuk memberikan sosialisasi secara online kepada masyarakat dan meningkatkan promosi di media sosial. Juga diharapkan memberikan insentif seperti pelayanan yang lebih cepat atau reward khusus kepada pelaku UMKM yang menggunakan OSS RBA..Pemerintah Kabupaten Berau juga perlu meningkatkan kerjasama dengan penyedia jaringan internet membangun Tower BTS untuk mengatasi titik titik blank spot.

2. Bagi masyarakat diharapkan memanfaatkan semua fasilitas layanan OSS RBA yang telah disediakan oleh pemerintah dalam mengurus perizinan usahanya.

Daftar Pustaka

- Abubakar, R. R. T. (2020). Implementasi Kebijakan Online Single Submission pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung). *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 12(2), 83–92. <https://doi.org/10.15575/jpan.v12i2.10143>
- Afifuddin. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (2nd ed.). Pustaka Setia. Arief, M. I. (2021). *Tentang Cipta Kerja dan Prinsip-Prinsip Penanganan Perkara Dunia*. Mekar Cipta Lestari.
- Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Lamongan. (n.d.). *DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KABUPATEN LAMONGAN*. Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kabupaten Lamongan. Retrieved March 1, 2022, from <https://dpmtsp.lamongankab.go.id/index.php/id/>
- Dadang. (2020). *Kedudukan dan Fungsi Rekomendasi DPRD Dalam Penyelenggaraan Kewenangan Perizinan*. Pena Persada.
- Dawud, Joni, Rodlial Ramdhan Tackbir Abubakar, D. F. R. (2020). Implementasi Kebijakan Online Single Submission pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung). *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 12(2), 83–92.
- Desrinelti, D., Afifah, M., & Gistituati, N. (2021). Kebijakan publik: konsep pelaksanaan. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(1), 83. <https://doi.org/10.29210/3003906000>
- Di, K., & Pasirjambu, K. (2017). *Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu*. 2, 56–65.
- Kusnadi, I. H., & Baihaqi, M. R. (2020). Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU) di Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 2(2), 126–150. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v2i2.926>
- Lestaringtyas, T., & Roqib, M. (2021). Perlindungan Data Pribadi Pengguna Sistem Layanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Oss 1.1 Dan Oss Rba (Risk Basic Approach). *Jurnal Jendela Hukum*, 8(2), 25–34. <https://doi.org/10.24929/fh.v8i2.1576>

- Manuhoro, A., Purnaweni, H., & Rengga, A. (2016). Implementasi Kebijakan Batas Usia Terendah Pengemudi Sepeda Motor Di Kota Semarang. *Journal of Public Policy*, 1(1), 1–15.
- Maulana, A. T. (2021). *Evaluasi Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Badan*. 10(2).
- Mayasiana, N. A. (2017). Tolak Ukur Kualitas Pelayanan Publik. *Paradigma Madani*, 4(2), 75–80.
- Muhammad, B. (2021). *Pelaksanaan Perizinan Berbasis Risiko Pasca Undang- Undang Cipta Kerja*. 1(2), 16–29.
- Muhibuddin, A., & Mustafa, Z. (2021). *Implementasi Kebijakan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Pad) Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Berau*.
Implementation of a Policy of Establishment Permit (IMB) in I. 4(1), 36–40.
- Nugroho, D. (2017). Implementasi Program Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pelatihan Keterampilan Dasar (Studi Di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(5), 862–871.
- Pramono., J. (2020). Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Ramdhani, A., & Ramdhani, M. A. (2017). Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik. *Jurnal Publik*, 1–12. <https://doi.org/10.1109/ICMENS.2005.96>
- Robby, U. B., & Tarwini, W. (2019). INOVASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU) Kabupaten Bekasi. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 10(2), 51–57. <https://doi.org/10.23960/administratio.v10i2.98>
- Rusnadiyah, R., Sumadinata, W. S., & (2021). *Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Bandung Tahun* : *Jurnal Pemikiran Dan*, 4(2), 105–123.