



## Optimalisasi *Sistem Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Usaha Mikro Kecil Kota Lubuklinggau

Fitri Yanti<sup>1✉</sup>, Umi Fitriana Lestari<sup>2</sup>

Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Musi Rawas<sup>(1)</sup>

Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Musi Rawas<sup>(2)</sup>

DOI: 10.31004/jutin.v7i3.32578

✉ Corresponding author:  
[1996fitriyanti@gmail.com]

### Article Info

### Abstrak

*Kata kunci:*  
*Optimalisasi OSS;*  
*Usaha Mikro Kecil;*  
*Online Single Submission;*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi sistem *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Usaha Mikro Kecil di Kota Lubuklinggau dan faktor yang menghambatnya. Metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran dan uraian yang jelas secara keseluruhan dengan kebenaran yang terjamin dari permasalahan yang ada. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Optimalisasi Sistem *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Usaha Mikro Kecil di Kota Lubuklinggau didapatkan bahwa Optimalisasi Sistem *Online Single Submission* terhadap usaha mikro kecil sudah cukup optimal karena: 1) Komunikasi dalam OSS dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai OSS dan komunikasi dari operator OSS dan Dinas PMPTSP sudah baik karena pelaku usaha diberikan penjelasan persyaratan dalam pengurusan sampai terbit nomor induk berusaha (NIB) dan ini sesuai dengan visi dan misi DPMPSTP; 2) *Resources* (sumber daya) operator yang bertugas dalam mengoperasikan sistem aplikasi OSS berjumlah 2 orang karena pelayanan OSS tidak membutuhkan waktu yang cukup lama karena ketika semua persyaratan telah dilengkapi oleh pelaku usaha maka pelayanan yang dilakukan akan cepat terselesaikan, dan dengan ditunjang dengan sarana dan prasarana seperti komputer, printer serta juga jaringan internet; 3) Disposisi atau sikap dan komitmen dari Dinas PMPTSP sudah cukup baik.

### Abstract

This research aims to determine the optimization of the Online Single Submission (OSS) system at the Investment and One-Stop Integrated Service Office for Micro and Small Enterprises in Lubuklinggau City and the factors that hinder it. This

*Keywords:*  
*Optimization OSS;*

*Small and Medium Enterprises;*  
*Online Single Submissions;*

research uses a descriptive qualitative method intended to provide a clear and comprehensive depiction with assured accuracy of the existing issues. Data collection was carried out through observation, interviews, and documentation. The research results indicate that the optimization of the OSS system at the Investment and One-Stop Integrated Service Office for Micro and Small Enterprises in Lubuklinggau City has been quite optimal because: 1) Communication within OSS through socialization to the public regarding OSS and communication from OSS operators and the Investment and One-Stop Integrated Service Office has been good, as business actors are given explanations on the requirements for processing until the business identification number (NIB) is issued, in line with the vision and mission of the Investment and One-Stop Integrated Service Office; 2) The resources (operators) tasked with operating the OSS application system number two people, as OSS services do not take a long time because when all requirements have been fulfilled by business actors, the service can be quickly completed, supported by facilities and infrastructure such as computers, printers, and internet networks; 3) The disposition or attitude and commitment of the Investment and One-Stop Integrated Service Office have been quite good.

---

## 1. INTRODUCTION

Pelayanan publik berbasis pemerintahan elektronik yang secara khusus diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang ditujukan untuk menjamin keterpaduan system pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan dan mengamanatkan setiap gubernur dan bupati/walikota untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya masing-masing guna terlaksananya pengembangan *E-Government* secara nasional (Pemerintah Indonesia, 2003).

Pemerintah memiliki kewajiban yang secara efektif dan efisien dapat memberikan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah selain itu juga dapat mendorong iklim penanaman modal yang memiliki daya saing tinggi dari para pelaku usaha dan ini sesuai Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang usaha mikro, kecil dan menengah. Kota Lubuklinggau adalah salah satu kota yang berada di Provinsi Sumatera Selatan yang memiliki potensi besar sebagai lokasi investasi bagi para pelaku usaha yang juga ikut berinovasi dalam mengembangkan iklim penanaman modal dan usaha kecil dan mikro.

Potensi besar yang dimiliki Kota Lubuklinggau belum dapat dimanfaatkan secara maksimal karena masih terdapat beberapa pelaku usaha yang belum memiliki izin usaha. Namun, melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu, DPMPTSP Kota Lubuklinggau terus menumbuhkan iklim penanaman modal yang kondusif agar dapat terciptanya pelayanan publik yang baik dengan terus berinovasi dalam sektor pelayanan publik kepada masyarakat khususnya melalui sistem *Online Single Submission* sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara elektronik, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah serta Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Peraturan Pemerintah, 2021).

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bidang penanaman modal berbasis *Online Single Submission* khususnya dalam pelayanan usaha mikro kecil di Kota Lubuklinggau yaitu penyaluran kebijakan melalui teknologi informasi yang belum optimal sehingga memerlukan keterbaharuan dari pemerintah supaya lebih cepat dan tepat dalam melakukan proses pelayanan perizinan. Ketika diakses oleh banyak orang, server akan mengalami penurunan daya tampilan dan pemeliharaan (*maintenance*) sehingga tidak dapat diakses oleh siapa pun. Kejelasan komunikasi serta konsistensi pelaksanaan dalam kebijakan diperlukan agar tidak terjadi kesalah pahaman. Sumber daya yang dinilai dari empat aspek, yaitu sumber daya manusia, sumber daya anggaran, sumber daya fasilitas, dan sumber daya kewenangan. Masih diperlukan adanya pembekalan dari tenaga ahli kepada petugas serta pemahaman dari pelaku usaha sendiri.

Penyelenggaraan *Online Single Submission* memerlukan banyak biaya dan tenaga ahli. Keterbatasan fasilitas harus diikuti dengan adanya kewenangan dari pelaksana kebijakan untuk tetap memberikan pelayanan yang maksimal. Insentivitas dari pemerintah dalam proses perizinan melalui *Online Single*

*Submission* dirasa masih kurang. Dukungan watak dan karakteristik pelaksana kebijakan belum mencapai taraf maksimal dalam memberikan pelayanan. Pelaksanaan proses perizinan melalui *Online Single Submission* terhambat dengan masih ditemukan perbedaan persyaratan Norma Standar Pelayanan dan Kriteria antara pelayanan manual dan *Online Single Submission* sehingga diperlukan penyamaan penyusunan standar pelayanan perizinan serta standar operasional prosedur. Kurangnya koordinasi antar pelaksana kebijakan juga dapat menyebabkan kebingungan dalam pemberian pelayanan dalam *Online Single Submission*. Oleh karena itu dari hasil uraian diatas peneliti tertarik untuk menganalisis optimalisasi sistem *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Usaha Mikro Kecil Kota Lubuklinggau serta Faktor-faktor apa yang menghambat dalam optimalisasi sistem *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Usaha Mikro Kecil.

**2. METHODS**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan memberikan gambaran tentang Efektivitas Penerapan *Online Single Submission* (OSS) dalam program *e-Government* pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Lubuklinggau. Fokusnya adalah menggambarkan atau menjelaskan permasalahan yang ada dan memberikan jawaban atas permasalahan tersebut.

Lokasi penelitian berada di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Lubuklinggau, jenis dan sumber data disesuaikan dengan fokus penelitian. Data primer diperoleh langsung dari lapangan melalui observasi, wawancara, dan informan. Data sekunder diperoleh melalui studi perpustakaan, sumber buku, jurnal ilmiah, dan dokumentasi tempat penelitian. Teknik pengumpulan data melibatkan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2013:218) penelitian menggunakan purposive sampling, di mana informan dipilih karena dianggap tahu tentang situasi yang diteliti. Husaini (2011:78), menyebutkan bahwa penelitian kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan suatu peristiwa interaksi tingkahlaku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri.

Analisis data dilakukan melalui langkah-langkah seperti reduksi data, penyajian data, dan interpretasi data. Siklus analisis data kualitatif mengikuti langkah-langkah yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yaitu pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data.

**3. RESULT AND DISCUSSION**

Bab ini membahas hasil penelitian mengenai optimalisasi *sistem online single submission* pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu terhadap usaha mikro kecil kota lubuklinggau. Pengumpulan data yang dilakukan selama penelitian yaitu menggunakan angket/kuisisioner dan metode wawancara. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 40 Orang. Kemudian data dari penyebaran angket tersebut akan diolah, dan selanjutnya akan digambarkan atau dideskripsikan hasil data yang diolah menggunakan SPSS. Untuk lebih jelasnya, hasil penelitian akan diuraikan sebagai berikut:

**Table 1. Distribusi Kecenderungan Kualitas Pelayanan**

Interval Kategori	Frekuensi	%	Kategori
$X \geq 8$	38	95	Sangat Puas
$6 \leq X < 8$	2	5	Puas
$5 \leq X < 6$	0	0	Agak Puas
$4 \leq X < 5$	0	0	Tidak Puas
$X < 4$	0	0	Sangat Tidak Puas
JUMLAH	40	100	

Dilihat dari hasil penjelasan kolom tersebut diperoleh yakni 95% responden merasa sangat puas, 5% merasa puas dan selebihnya 0%. Jadi kecenderungan frekuensi pada sub variabel Kualitas Pelayanan berada pada kategori sangat puas.

Optimalisasi sistem *Online Single Submission* atau yang singkat OSS sudah berjalan dan mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah yang merupakan turunan dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja hal ini dikatakan oleh bapak kepala dinas sebagai berikut :

*"Sejauh ini setelah OSS diterapkan sebagai sistem aplikasi yang baru masih menghadapi beberapa masalah, terutama diawal-awal ada yang kadang-kadang tidak sesuai, namanya juga sistem yang baru diterapkan dan pastilah belum optimal pada waktu itu, kalau sekarang ini tingkat optimalnya kira-kira sudah 90% karena sudah mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah yang merupakan turunan dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan masih ada perbedaan-perbedaan antara aturan di Kementerian Teknis dengan format yang ada di OSS, satu contohnya saya ketemu dengan teman dari DLHK, berbeda antara apa yang di Permen Lingkungan Hidup dengan kenyataan di OSS. Sambil berjalan sambil dilengkapi. Jadi ini ada proses yang disempurnakan tapi sudah berjalan dan sejauh ini sudah optimal dalam pelaksanaannya karena sesuai dengan standar operasional prosedur dalam pelayanan OSS".*

Hal yang sama dikatakan operator OSS yang mengatakan:

*"Sejauh ini sistem OSS sudah optimal karena sudah berjalan cukup baik dan sudah banyak pelaku usaha mikro kecil yang dilayani dalam mengurus izin usaha seperti Nomor Induk Berusaha (NIB)".*

Senada dengan di atas dikatakan pemilik usaha industri barang dari logam bukan aluminium siap pakai untuk bangunan seperti pagar besi, teralis, pintu/jendela dalam wawancara mengatakan:

*"Kalau menurut saya, sistem OSS sudah cukup bagus karena kita pelaku usaha cukup melengkapi persyaratan yang telah diberikan seperti: KTP, NPWP, email yang aktif dan juga no hp yang aktif dan langsung dikerjakan dan alhamdulillah cepat terbit NIB".*

Selanjutnya menurut pemilik usaha olahan ikan yang memproduksi bakso ikan,empek-empek, tekwan dan kerupuk olahan ikan dalam wawancaranya mengatakan:

*"Saya rasa OSS ini pelaksanaannya sudah optimal karena OSS adalah sistem yang sangat memudahkan kami pelaku usaha dalam mengurus izin dan cepat dilayani, front office yang ada langsung membantu memberikan penjelasan persyaratan apa yang disiapkan kemudian setelah persyaratan dilengkapi dan langsung dilayani. Dan tidak butuh waktu lama NIB terbit".*

Hal yang sama dikatakan Ibu Armawati pemilik usaha kerupuk kentang BPP dalam wawancara tanggal 7 Juli 2022 mengatakan:

*"Pelaksanaan OSS dalam mengurus izin usaha mikro kecil sudah optimal dimana kita langsung melengkapi persyaratan yang telah ditentukan seperti: foto copy KTP, foto copy NPWP, email aktif dan juga no hp yang aktif kemudian dilayani dan setelah itu tidak menunggu lama nomor induk berusaha (NIB) terbit"*

Dari observasi, dokumentasi dan pemaparan di atas disimpulkan bahwa komunikasi dalam OSS dengan melakukan sosialisasi ataupun bimbingan teknis kepada masyarakat mengenai OSS, sebelum pelayanan perizinan berusaha secara terintegrasi melalui OSS dilaksanakan, dilakukan kegiatan berupa sosialisasi/bimbingan teknis. Dan untuk jam pelayanan OSS yaitu 08.30 sampai 15.30 setiap hari kerja dari senin sampai jumat dan komunikasi dari operator OSS dan Dinas PMPTSP sudah baik karena pelaku usaha diberikan penjelasan persyaratan dalam pengurusan dan juga diberikan penjelasan bagaimana dalam mengakses OSS sampai terbit nomor induk berusaha (NIB) dan ini sesuai dengan Visi DPMPSTSP yaitu: "Terbaik dalam Kualitas Pelayanan Publik tahun 2023".

Faktor-faktor yang Menghambat dalam Optimalisasi Sistem *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Usaha Mikro Kecil

Menurut Bapak Lukman Dahlan, S.IP.,M.Si selaku kepala dinas PMPTSP dalam wawancara tanggal 15 Juni 2022 mengatakan:

*"Hambatan dalam pelaksanaan OSS selama ini kendala yang dihadapi hanya jaringan yang kadang tidak stabil. Dan sering terjadi jaringan bermasalah, komunikasi dengan kementerian dipusat dengan banyaknya masalah yang dihadapi itu respon tidak memiliki standar waktu. Misalnya saya bertanya atau pemohon*

bertanya kadang-kadang tidak jelas kapan akan terjawab kita punya pertanyaan, harusnya ada standar operasional prosedur waktunya. Kita tidak mempunyai tempat lain dimana ada orang tertentu misalnya yang di OSS pusat yang menangani OSS di Sinjai atau khusus Sulawesi Selatan. Yang kita memang kalau ada hambatan bisa konsultasi agar bisa diselesaikan. Cara mengatasi hambatan kita mencoba menghubungi admin/operator OSS di provinsi di provinsi, dan selalu mencoba mengulangi mencari informasi agar bisa terjawab atau mengkoordinasikan penyelesaian hambatan dengan lembaga terkait. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dan sarana prasarana pendukung pekerjaan”.

Hal yang sama dikatakan Hanif Nur Rizqiawati, S.AP selaku operator OSS dalam wawancara tanggal 7 Juli 2022 mengatakan:

“Hambatan ketika system OSS error, jaringan bermasalah, data pelaku usaha yang tidak valid, penyampaian informasi kepada pelaku usaha yang sudah berumur. Langkah-langkah untuk mengatasi faktor yang menghambat yaitu dengan melaporkan kepada pengaduan OSS, selanjutnya konsultasi kepada misalnya Dinas PMPTSP provinsi yang mengetahui betul tentang OSS dan menyampaikan pengaduan lewat group”.

Senada dengan di atas dikatakan Ibu Kartini, S.Pd. selaku pemilik usaha industri barang dari logam bukan aluminium siap pakai untuk bangunan seperti pagar besi, teralis, pintu/jendela dalam wawancara tanggal 7 Juli 2022 mengatakan: “Alhamdulillah sejauh ini tidak ada hambatan yang dihadapi dalam pengurusan nomor induk berusaha (NIB) bagi pelaku usaha di DPMPTSP”.

Selanjutnya menurut Bapak Drs. Baharuddin selaku pemilik usaha olahan ikan yang memproduksi bakso ikan, abon ikan dan kerupuk olahan ikan dalam wawancara tanggal 7 Juli 2022 mengatakan: “Saya rasa tidak ada hambatan yang saya hadapi dalam pengurusan izin usaha mikro kecil di DPMPTSP”. Hal yang sama dikatakan Ibu Armawati pemilik usaha kerupuk kentang BPP dalam wawancara tanggal 7 Juli 2022 mengatakan: “Sejauh ini tidak menemui hambatan dalam pengurusan usaha mikro kecil di DPMPTSP”.

Observasi didapatkan bahwa benar hambatan yang didapatkan di DPMPTSP yaitu ketika system OSS error, jaringan bermasalah, data pelaku usaha yang tidak valid, penyampaian informasi kepada pelaku usaha yang sudah berumur. Langkah-langkah untuk mengatasi faktor yang menghambat yaitu dengan melaporkan kepada pengaduan OSS, selanjutnya konsultasi kepada misalnya Dinas PMPTSP provinsi yang mengetahui betul tentang OSS dan menyampaikan pengaduan lewat group dan dari pelaku usaha mikro kecil tidak menemukan hambatan karena pengurusan nomor induk berusaha (NIB) terbit tanpa ada hambatan yang dihadapi.

Dari observasi, dokumentasi, kuesioner dan pemaparan di atas disimpulkan bahwa faktor yang menghambat didapatkan di DPMPTSP yaitu ketika system OSS error, jaringan bermasalah, data pelaku usaha yang tidak valid, penyampaian informasi kepada pelaku usaha yang sudah berumur. Langkah-langkah untuk mengatasi faktor yang menghambat yaitu dengan melaporkan kepada pengaduan OSS, selanjutnya konsultasi kepada misalnya Dinas PMPTSP provinsi yang mengetahui betul tentang OSS dan menyampaikan pengaduan lewat group dan dari pelaku usaha mikro kecil tidak menemukan hambatan karena pengurusan nomor induk berusaha (NIB) terbit tanpa ada hambatan yang dihadapi.

#### 4. CONCLUSION

Berdasarkan pemaparan Optimalisasi Sistem *Online Single Submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Usaha Mikro Kecil di Kecamatan Sinjai Utara Kabupaten Sinjai didapatkan bahwa:

1. Optimalisasi Sistem *Online Single Submission* terhadap usaha mikro kecil sudah cukup optimal karena:
  - a. Komunikasi dalam OSS dengan melakukan sosialisasi ataupun bimbingan teknis kepada masyarakat mengenai OSS, sebelum pelayanan perizinan berusaha secara terintegrasi melalui OSS dilaksanakan, dilakukan kegiatan berupa sosialisasi/bimbingan teknis. dan komunikasi dari operator OSS dan Dinas PMPTSP sudah baik karena pelaku usaha diberikan penjelasan persyaratan dalam pengurusan dan juga diberikan penjelasan bagaimana dalam mengakses OSS sampai terbit nomor induk berusaha (NIB) dan ini sesuai dengan visi dan misi DPMPTSP.
  - b. *Resources* (sumber daya) operator yang bertugas dalam mengoperasikan sistem OSS berjumlah 2 orang dan ini sudah cukup karena pelayanan OSS hanya memerlukan waktu beberapa menit ketika semua persyaratan telah dilengkapi dari pelaku usaha sehingga jumlah operator ini sudah cukup dalam memberikan pelayanan kepada pelaku usaha mikro kecil di Kecamatan Sinjai Utara apalagi ditunjang dengan sarana dan prasarana seperti komputer, printer dan juga jaringan internet

- c. Disposisi atau sikap dan komitmen dari Dinas PMPTSP sudah cukup baik karena selalu memberikan pelayanan yang prima dan ramah sesuai motto pelayanan DPMPTSP yaitu ramah investasi, bersih melayani dan janji layanan yaitu: DPMPTSP siap melayani masyarakat dengan ramah, mudah, cepat, pasti dan transparan.
2. Faktor yang menghambat didapatkan di DPMPTSP yaitu ketika system OSS error, jaringan bermasalah, data pelaku usaha yang tidak valid, penyampaian informasi kepada pelaku usaha yang sudah berumur.

## 5. REFERENCES

- Ardiansyah. 2017. *Efektivitas Sistem Pengadaan Barang / Jasa Secara Elektronik*
- Cangara, Hafied. 2014. *Komunikasi Politik, Konsep, Teori dan Strategi*. Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Emzir. 2012. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Rajagrafindo Persada.
- Hoy dan Miskel 2003. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung. Alfabeta.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*
- Kurniawan, Luthfi J. 2008. *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Jakarta: Intrans-MP3.
- Lutfi Muhammad, dkk. 2020. *Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi Edisi 4* Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Sinjai.
- Milles, M.B. and Huberman, M.A. 1992. *Analisa Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Miles, Huberman dan Salda. 2014. *Analisa Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang *Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara elektronik*
- Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang *Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah*
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang *Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko*.
- Purwanto, Agus Erwan dan Sulistyastuti, Ratih Dyah. 2015. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Raihan, A. H., Amin, M. J., & Dama, M. 2017. *Efektivitas Kebijakan Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Desa Dan Kelurahan (Si-Daleh) Di Desa Rapak Lambur Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kertanegara. EJournal Ilmu Pemerintahan, 5, 1205–1218*.
- Sinambela, Lijan Poltak Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*, Cetakan Kelima: Pt. Bumi Aksara
- Sujarweni, V. Wiratna. (2019) *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sukmadinata, N. S. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Tsaur, S. H. (2002). The evaluation of airline service quality by fuzzy MCDM. *Tourism Management, 23(2)*, 107–115.
- S. N., Wijaya, A. F., & Suryadi. 2014. *Efektivitas Website Sebagai Media E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang )*, *17(2)*, 126–135.
- Subarsono. 2011. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sudrajat, R. K., Setyowati, E., & Sukanto. 2003. *Efektivitas Penyelenggaraan EGovernment Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. Jurnal Administrasi Publik (JAP), 3(12)*, 2145–2151.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Susena, E., & Lestari, D. A. 2016. *Efektivitas Penerapan Electronic Government Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen. Jurnal SAINSTECH, 2(3)*, 56-63.
- Syafri, Wirman Dan Israwan Setyoko. 2010. *Implementasi Kebijakan Publik dan Etika Profesi Pamong Praja*. Bandung: Alqaprint Jatinangor.
- Undang-undang nomor 20 tahun 2008 tentang *usaha mikro, kecil dan menengah*.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang *Cipta Kerja*
- Widodo. Joko. 2010. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media
- Winarno. Budi. (2012). *Teori & Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo