

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN USAHA DENGAN SISTEM
ONLINE SINGLE SUBMISSION**

(Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh :

Siti Fatimatuazzahrok

21901091175



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2025

RINGKASAN

Siti Fatimatuazzahrok, 2025, **Efektivitas Pelayanan Izin Usaha dengan Sistem Online Single Submission Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu**. Pembimbing : (1) Dr. Didik Supriyanto S.Sos., M.Si (2) Hirshi Anadza, S.Hub.Int., M.Hub.int

Penelitian ini mendeskripsikan efektivitas pelayanan izin usaha dengan sistem online single submission di Kota Batu. Adanya sistem ini merupakan bentuk kepedulian pemerintah terhadap masyarakat. Melalui sistem OSS, diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun fokus pada penelitian ini yaitu efektivitas penggunaan e-government (sistem online single submission) dalam meningkatkan pelayanan publik dengan menggunakan teori dari Budiani yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Analisis data pada penelitian ini terdiri dari pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem OSS ini sudah efektif. Dari empat indikator pengukuran hanya satu yang belum maksimal dalam pelaksanaannya. Indikator yang belum maksimal yaitu pemantauan program.

Berdasarkan temuan penelitian, peneliti memiliki saran yaitu meningkatkan sosialisasi terkait penggunaan sistem OSS dan melakukan pemantauan lebih dalam terhadap sistem ini. Selain itu, memberikan informasi tentang sistem online single submission di berbagai platform agar mudah di ketahui masyarakat.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Online Single Submission

SUMMARY

Siti Fatimatuzzahrok, 2025, **Effectiveness of Business License Services with the Online Single Submission System: A Study at the Investment and Integrated Services Office of Batu City**. Advisors: (1) Dr. Didik Supriyanto S.Sos., M.Si (2) Hirshi Anadza, S.Hub.Int., M.Hub.int

This study describes the effectiveness of business licensing services using the online single submission system in Batu City. The existence of this system is a form of government concern for the community. Through the OSS system, it is hoped that better services can be provided to the community.

This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. The focus of this study is the effectiveness of e-government (online single submission system) in improving public services using Budiani's theory, namely program accuracy, program socialization, program objectives, and program monitoring. Data analysis in this study consists of data collection, data condensation, data presentation, and conclusion drawing.

The results of the study show that the use of the OSS system has been effective. Of the four measurement indicators, only one has not been implemented optimally. The indicator that has not been optimized is program monitoring.

Based on the findings of the study, the researchers suggest increasing awareness of the use of the OSS system and conducting more in-depth monitoring of this system. In addition, information about the online single submission system should be provided on various platforms so that it is easily accessible to the public.

Keywords: Effectiveness, Public Services, Online Single Submission

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bentuk pelayanan publik diberikan untuk memfasilitasi hak dan tanggung jawab warga negara. Peran pemerintah adalah menjamin perdamaian dan kesejahteraan masyarakat melalui pengaturan, penyediaan fasilitas, dan pelaksanaan langkah-langkah pembangunan. Sebagaimana dijelaskan Hayat (2017), pelayanan publik adalah penyediaan layanan yang profesional dan terpadu kepada seluruh yang berstatus warga negara dalam segala bentuk barang, jasa, dan proses administrasi. Pertumbuhan ekonomi dan tingkat pelayanan publik yang diberikan pemerintah merupakan dua indikator penting keberhasilan suatu negara. Sebagai pihak yang terlibat dalam penyedia layanan, pemerintah memiliki tanggung jawab secara penuh untuk menyediakan layanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan mengikuti perkembangan waktu dan zaman. Selain distribusi, pengaturan, dan perlindungan, fungsi pemerintah juga mencakup penyediaan layanan publik. Pelayanan publik dan umum yang baik meningkatkan daya tarik dan citra luar pemerintah daerah terhadap investasi dan menciptakan iklim investasi yang baik dan terintegrasi di berbagai bentuk sektor.

Berdasarkan pemaparan dan ketentuan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang sistem Pelayanan Publik, pemerintah wajib memenuhi

kebutuhan pelayanan publik, yang juga dikenal sebagai pelayanan umum. Segala bentuk atau cara dan upaya pemerintah dalam memenuhi fungsi pelayanannya sesuai kebutuhan dan keinginan masyarakat berkaitan erat dengan konsep pelayanan publik. Lebih lanjut, penyediaan pelayanan publik oleh pemerintah juga penting untuk menjaga hubungan sosial antara pemerintah dan masyarakat.

Berkat berbagai kemajuan, terutama di bidang teknologi, organisasi pemerintahan saat ini memiliki banyak peluang dan kemungkinan untuk berinovasi dan berkembang dalam menjalankan tugas atau menghadirkan berbagai inovasi dan fungsinya. Perkembangan teknologi informasi dan segala bentuk komunikasi akan mempercepat pertumbuhan *e-government* dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan, terutama di bidang pelayanan publik. Pelayanan publik berbasis online atau teknologi dapat lebih cepat dan transparan. Pelayanan publik berbasis online atau teknologi seharusnya dimanfaatkan untuk mengurangi bentuk kemungkinan diskriminasi khusus dalam pemberian layanan, ketidakpastian dan ketepatan waktu, dan, tentu saja masalah pungutan liar yang sebelumnya umum terjadi (Safriyani dan Zaituna, 2018).

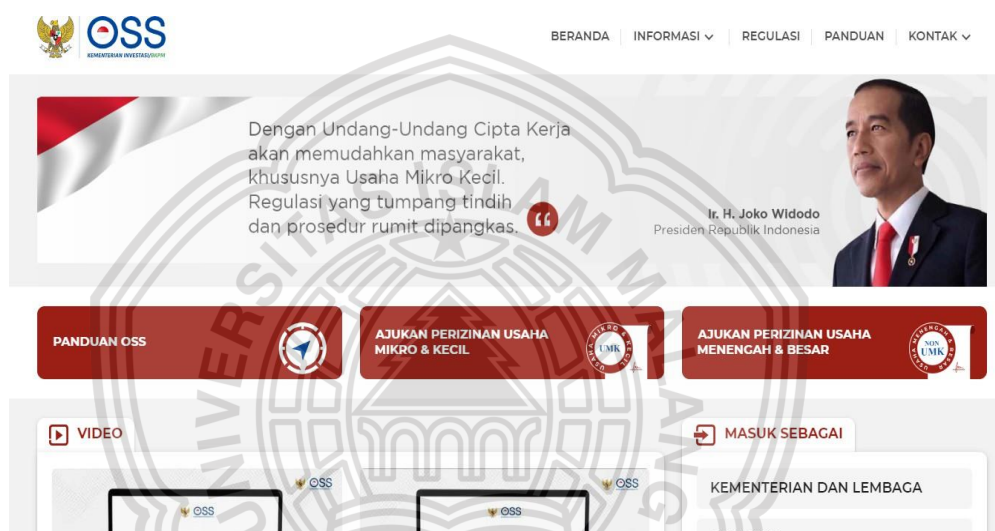
Peraturan Presiden pada Nomor 03 Tahun 2003 mengatur tentang bentuk kebijakan umum dan strategi pengembangan pemerintahan elektronik di pemerintah pusat maupun daerah. Instruksi ini memperkuat transformasi birokrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, yang juga

dikenal sebagai *e-government*. Penyebaran dan perkembangan informasi dan koordinasi antara masyarakat dan instansi pemerintah dipermudah melalui pemanfaatan teknologi ini. Penerapan sistem *e-government* diharapkan dapat mendorong modernisasi dan peningkatan sistem administrasi menuju efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas yang lebih baik. Namun, Kementerian Komunikasi dan Informatika mendefinisikan *e-government* sebagai pengembangan bentuk proses aplikasi teknologi informasi berbasis internet dan struktur perangkat digital lainnya, yang sepenuhnya dikelola oleh pemerintah, untuk menyebar luaskan informasi pemerintah secara daring kepada publik, mitra bisnis, karyawan, pelaku bisnis, dan lembaga lainnya (Prihanto, 2012). *E-government* pada dasarnya adalah proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi fleksibel sebagai alat untuk meningkatkan efisiensi kinerja pemerintahan.

Salah satu bidang yang masih perlu ditingkatkan dalam penyediaan layanan publik adalah penerbitan izin usaha. Hal ini tercantum dalam Laporan Tahunan Ombudsman 2018, yang membahas perkembangan penerapan standar pelayanan publik berdasarkan pemaparan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang sistem Pelayanan Publik.

Kementerian Koordinator Perekonomian serta Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) telah memperkenalkan sistem Perizinan Berusaha Terpadu (OSS) untuk memenuhi tuntutan peningkatan layanan publik, khususnya dalam penerbitan izin usaha. Hasilnya adalah Peraturan

Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Sistem ini merupakan langkah maju dalam meningkatkan layanan perizinan usaha bagi para pelaku usaha, yang dirancang untuk mempercepat pelaksanaan proyek-proyek usaha.



Gambar 1 Website *Online Single Submission*

Perizinan Berusaha Terpadu Secara Elektronik, atau Pengajuan Terpadu Online (OSS), adalah bentuk perizinan berusaha berbasis internet yang diterbitkan oleh Otoritas OSS kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik terpadu atas nama Menteri, Kepala Otoritas, Bupati, atau Wali Kota. OSS digunakan untuk memproses perizinan bagi semua jenis usaha, termasuk perorangan dan usaha mikro, usaha kecil, menengah, dan baru. Prinsip dasar sistem OSS adalah "*Trust But Verify*", yang berarti pelaku usaha

dipercaya untuk menjalankan usahanya sesuai standar yang ditetapkan pemerintah, tetapi verifikasi tetap diperlukan untuk memastikan bahwa usaha dijalankan dengan benar.

Online Single Submission atau OSS adalah bentuk merupakan inisiatif pemerintah pusat untuk menyederhanakan perizinan usaha dan perizinan di seluruh daerah. Proses pengajuan daring tunggal ini dikembangkan untuk mempercepat dan meningkatkan pelaksanaan proyek usaha dan investasi. Izin berusaha (izin usaha dan perdagangan) dan izin operasional (izin usaha atau izin berusaha perdagangan) adalah dua izin utama yang dikeluarkan oleh OSS. Keduanya disederhanakan dan memiliki tujuan khusus. Sebelum suatu usaha dapat didirikan, pemilik harus mengajukan izin usaha agar usahanya diakui sebagai badan hukum. Izin usaha tersebut kemudian menjadi dasar untuk memperoleh izin operasional atau izin operasional sebagai bentuk untuk menjalankan kegiatan berusaha.

Sesuai dengan ketentuan yang dipaparkan pada Pasal 91 ayat I Peraturan pemerintah No 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha dan yang Terintegrasi Secara Elektronik, OSS mengatur daerah-daerah di Jawa Timur yang menggunakan sistem OSS untuk pelayanan perizinan berusaha sebagai berikut:

No.	Kabupaten / Kota	Waktu Penerapan
1.	Kab. Malang	Juli 2018
2.	Kab. Blitar	Agustus 2018
3.	Kab. Gresik	Agustus 2018
4.	Kab. Sidoarjo	Agustus 2018
5.	Kab. Pasuruan	Desember 2018
6.	Kota Malang	Januari 2019
7.	Kota Batu	Januari 2019

Tabel 1 waktu penerapan OSS Wilayah Jawa Timur

Menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014, pada Pasal 1 tentang Pemerintahan Daerah, desentralisasi adalah penyerahan kewenangan penyelenggaraan PTSP kepada daerah otonom yang menjalankan tugasnya berdasarkan asas otonomi. Tujuan penyerahan ini adalah untuk mendukung pemerintah dalam menyediakan layanan publik bagi seluruh warga negara.

Berdasarkan Perwali Batu Nomor 27 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, fungsi hingga tugas, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) Kota Batu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) Kota Batu bertindak sebagai badan pelaksana dan penanggung jawab pelayanan publik, khususnya perizinan. Salah satu jenis perizinan yang dibahas adalah perizinan berusaha. Bidang yang ini berfokus pada hal yang berada pada usaha di sektor

kesehatan, pendidikan, dan usaha, yang semuanya telah terdaftar dalam sistem Perlzinan Terpadu (OSS).

Pada tahun 2021 pemerintah kembali menetapkan dan melakukan pembaharuan terhadap OSS yang sebelumnya menggunakan versi 1.1 menjadi OSS yang berbasis risiko (*Risk Based Approach*) atau OSS-RBA. Hal ini sebagaimana telah diamanatkan dan dipaparkan pada Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja dan Peraturan Pemerintah Nomor 05 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlzinan Berusaha Berbasis Risiko dan Peraturan Pemerintah Nomor 06 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlzinan Usaha di daerah. OSS versi 1.1 resmi berganti menjadi OSS-RBA pada 09 Agustus 2021.

Sistem OSS yang ada saat ini menimbulkan banyak kendala dalam proses penerbitan izin. Perubahan sistem perlzinan diawali dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Penerbitan Izin Usaha Terintegrasi Secara Elektronik. Peraturan ini mewajibkan setiap daerah untuk menerapkan sistem OSS, sehingga mengintegrasikan sistem sebelumnya yang menggunakan layanan langsung di PTSP ke dalam sistem OSS. Penyesuaian ini dilakukan agar semua izin usaha dapat diakses oleh masyarakat. Namun, akibat perubahan ini, layanan langsung di PTSP tidak lagi tersedia.

Proses pembelajaran di setiap organisasi daerah membutuhkan waktu dan tidak dapat diimplementasikan secara instan. Lebih lanjut, sumber daya manusia merupakan faktor krusial yang memengaruhi efektivitas pelayanan perzinan. Menanamkan pemahaman ini membutuhkan waktu yang harus cukup lama dan menjadi salah satu tantangan dalam penerapan sistem OSS. Lebih lanjut, Dinas Penanaman Modal Kota Batu juga menghadapi permasalahan lain. Keadaan ini mendorong penulis untuk meneliti sejauh mana sistem OSS mampu meningkatkan indeks khusus efektivitas dan tingkat efisiensi pelayanan perzinan berusaha di Dinas Penanaman Modal Kota Batu. Hal ini sejalan dengan ketentuan pemaparan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menetapkan indeks efektivitas dan sistem tingkat efisiensi sebagai indikator utama pelayanan publik kepada masyarakat. Sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik, sistem OSS ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya di bidang perzinan. Namun pada kenyataannya, sistem ini belum dapat dikatakan efektif secara keseluruhan.

Dengan demikian perlu adanya evaluasi dan pemantauan lebih lanjut oleh pemerintah pusat maupun daerah terkait dengan penyelenggaraan sistem OSS agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. disebutkan indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan publik dengan menggunakan teori dari Budiani (2007:53) dalam (Khadafi, 2017) yaitu

ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian sasaran dan tujuan program, dan pemantauan hasil program. Berdasarkan konteks penelitian yang telah diuraikan sebelumnya diatas, maka penulis melakukan penelitian yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Perizinan Usaha Dengan Sistem *Online Single Submission* (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas pelayanan perizinan berusaha dengan sistem *online single submission* yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu ?
2. Faktor apa saja yang menyebabkan pendukung penggunaan sistem *online single submission* yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu ?
3. Faktor apa saja yang menyebabkan penghambat penggunaan sistem *online single submission* yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu ?

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan aspek utama suatu studi, dengan tujuan mengumpulkan, mengolah, menganalisis, dan menginterpretasikan data yang sesuai dengan pertanyaan penelitian yang telah dirancang atau ditetapkan. Penentuan fokus penelitian ini sangat penting dalam memegang peranan yang

sangat penting karena dapat mencegah bias dalam penyusunan dan pembahasan permasalahan yang diteliti.

Fokus studi ini adalah pada efektivitas layanan perizinan usaha yang disediakan melalui Sistem Pengajuan Terpadu (OSS) Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Batu.

1. Efektivitas pelayanan perizinan berusaha dengan sistem *online single submission* yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu dengan menggunakan teori dari Budiani (2007:53) dengan indikator efektivitas sebagai berikut :
 - a. Ketepatan tujuan Sasaran Program
 - b. Sosialisasi Program (Online/Offline)
 - c. Pencapaian Sasaran Tujuan Program
 - d. Pemantauan Akhir Program
2. Faktor-faktor yang menjadi pendukung yang mempengaruhi pelayanan perizinan berusaha dengan sistem *online single submission* yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu.
3. Faktor-faktor yang menjadi Penghambat yang mempengaruhi pelayanan perizinan berusaha dengan sistem *online single submission* yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan perizinan berusaha dengan *sistem online single submission* yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip *e-government* yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu
3. Untuk mengetahui apa saja faktor yang menyebabkan pendukung penggunaan sistem *online single submission* yang terdapat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu
4. Untuk mengetahui apa saja faktor yang menyebabkan penghambat penggunaan sistem *online single submission* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu

E. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat manfaat teoritis dan manfaat praktis, berikut uraiannya :

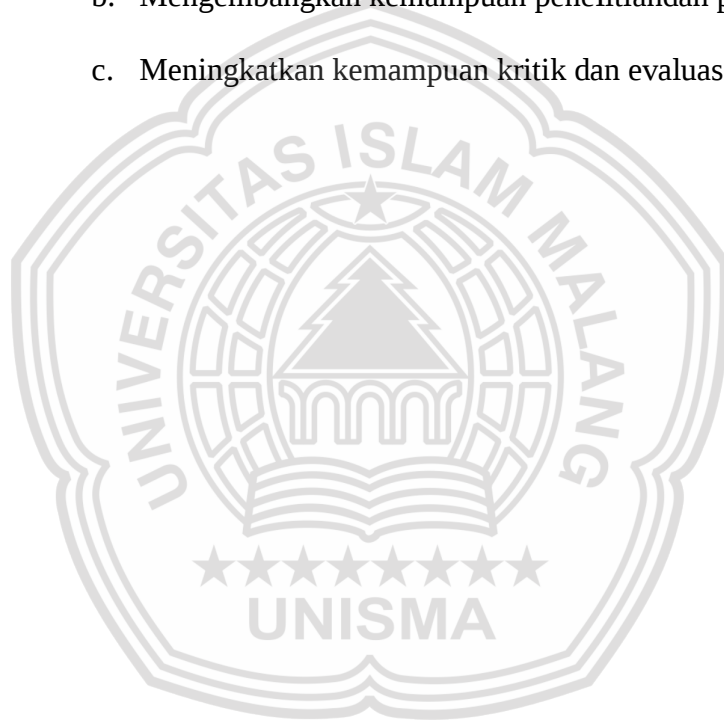
1. Manfaat Teoritis

- a. Mengembangkan teori dan konsep dalam bidang studi
- b. Meningkatkan pemahaman tentang isu-isu dan fenomena terkait
- c. Membantu memperbaharui pengetahuan dan teori yang ada

- d. Mengidentifikasi kesenjangan penelitiandan membuka peluang penelitianlanjutan.

2. Manfaat Praktis

- a. Membantu dalam pengembangan karir di bidang hukum konvesional
- b. Mengembangkan kemampuan penelitiandan pengumpulan data
- c. Meningkatkan kemampuan kritik dan evaluasi



BAB VII

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Hasil penelitiandan pembahasan pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa sistem perlizinan usaha terpadu daring (*online single submission*) di DPMPTSP Kota Batu berkinerja baik. Hanya satu dari empat indikator yang belum mencapai kinerja yang sangat optimal. Berikut adaIah kesimpulan lengkap dari setiap indikator penting yang digunakan peneliti untuk menguji efektivitas layanan perlizinan usaha dengan sistem OSS di DPMPTSP Kota Batu.

a. Ketepatan sasaran program

Membangun tata kelola pemerintahan yang baik merupakan salah satu tujuan DPMPTSP Batu. Hasil penelitianmenunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Sistem perlizinan usaha yang menggunakan sistem pengajuan daring tunggal sangat efektif karena menghilangkan keluhan dari masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat dapat digunakan untuk menentukan keakuratan tujuan tersebut.

b. Sosialisasi program

DPMPTSP Kota Batu sudah terus berinovasi dan berupaya mengsosialisasikan aplikasi OSS. Sosialisasi dilakukan secara online dan tatap muka dengan memanfaatkan media sosial seperti instagram dan juga youtube serta memanfaatkan fasilitas mobil siaga untuk program MAMPIR BOS. Dengan demikian bahwa hal tersebut dapat membuktikan bahwa DPMPTSP Kota Batu melakukan sosialisasi terkait aplikasi OSS. Namun, sosialisasi yang dilakukan belum maksimal dimana terlihat dan terbukti adanya hal seperti masih ada masyarakat Kota Batu yang belum mengetahui aplikasi atau sistem tersebut.

c. Tujuan program

Regulasi tentang penerapan aplikasi OSS yaitu UU No 11 Tahun 2020, PP Nomor 5 Tahun 2021 tentang layanan berbasis *online single submission*. Yaitu dengan meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, aplikasi OSS sesuai dengan tujuan perencanaan program.

d. Pemantauan program

Pelaksanaan pemantauan program dilakukan dengan skala waktu tertentu oleh BKPM dan DPMPTSP Kota Batu.

Dalam pelaksanaan layanan dengan sistem OSS, terdapat faktor penghambat dan pendukung, sebagai berikut :

- a. Faktor pendukung : sarana dan prasarana yang memadai mengingat jika gerai OSS DPM Kota Batu berada di Mal Pelayanan Publik yang tidak hanya memberikan pelayanan tentang perizinan tetapi seluruh pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.
- b. Faktor penghambat : sumber daya aparatur atau pegawai yang masih dirasa kurang sehingga menghambat jalannya proses izin usaha di DPM Kota Batu, kurangnya pemahaman masyarakat karena sosialisasi yang dilakukan dinas terkait masih belum menyeluruh dan sistem yang sering bermasalah mengakibatkan terkendalanya proses verifikasi data pemohon.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya maka pemaparan saran mendasar yang dapat disajikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan sosialisasi aplikasi OSS kepada masyarakat secara langsung, terutama sosialisasi secara langsung (*offline*) maupun tidak langsung. Selain itu, dapat juga menyebarkan informasi atau selebaran di media sosial dan titik tertentu seperti tempat publik yang ramai dan yang bisa

diketahui oleh masyarakat. Menyelenggarakan bimtek khusus untuk tim operasional agar bisa meminimalisir dan menguasai sistem atau regulasi tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

Boediono. 2003. Pelayanan Prima Perpajakan. PT. Rineka Cipta: Jakarta. Gaspersz, V. 1997. Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa. Gramedia Pustaka.

Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Depok: Rajawali Pers.

Sedarmayanti. 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Mandar Maju

Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: CV Alfabeta

Buku Elektronik

Antoni Darius, Syahri Riduan, dkk. 2021. Pengembangan Konsep EGovernment untuk Kota Kecil. Penerbit Jakad Media Publishing. Diakses dari: <https://books.google.co.id/>.

Feronica Monica. 2022. Kepemimpinan dan Efektivitas Kerja. Banyumas: CV. Pena Persada. Diakses dari: <https://books.google.co.id/>.

Juliantara, D. (2005). Peningkatan Kualitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan. Kasali, R. (2012). Cracking Value. (diakses 26 juli 2023)

Kurniawan, Siti Nur. 2021. Kualitas dan Strategi Pelayanan KPPS BMT Peta Cabang Jombang. Penerbit LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah. Diakses dari: <https://books.google.co.id/>.

Nogi Hessel, Tangkilisan. 2005. Manajemen Publik. Penerbit Gramedia Widiasarana Indonesia. Diakses dari: <https://books.google.co.id/>

Umar Husein. 2002. Metode Riset Bisnis. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. Diakses dari: <https://books.google.co.id/>

Undang – Undang

Instruksi Presiden Nomor 03 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government di Indonesia.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 67 Tahun 2003 Tentang Prinsip Pelayanan Publik Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Perlzinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Ekonomi

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Perlzinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau Online Single Submission (OSS).

Peraturan Walikota Kota Batu Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Susunan Organisasi DPMPTSP Kota Batu.

Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang percepatan pelaksanaan berusaha

Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Perlzinan Berusaha Berbasis Resiko

Skripsi dan Jurnal

Akadun. 2009. Teknologi Informasi Administrasi. Alfabeta. Bandung. Arikunto, Suharsimi. 2006. (diakses 26 Juli 2023).

Budiani, N. W. (2007). Efektivitas Program Penanggulan Pengangguran. Jurnal Ekonomi dan Sosial, 2.

Faridah J. S.N, (2021). Efektivitas Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Perlzinan Usaha Pariwisata Di Kota Medan

Guswai, Christian F. 2007. How to Operate Your Store Effectively Yet Efficiently. Jakarta : Gramedia(diakses 11 Juli 2023)

Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Bina Media

Indrajit, R. E. (2006). Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital (edisi ketiga ed.). Yogyakarta: Andi.

Miles, M. H. (2014). Qualitative Data Analysis, A methods Sourcebook (edisi 3 ed.). USA: Sage Publication

Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press. (Diakses 2 Juni 2023)

Mauzansyah, I. (2020). Application Of Online Single Submission (OSS) Innovation In The Integrated Investment And Service Of Regency Bulungga. 2(1),35-45 (diakses 2 Juni 2023)

Nopri, Ahadi (2010). Pengantar Manajemen. Jakarta : STIA – LAN Press. (diakses 23 Juli 2023)

Pasolong, H. (2007). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Siagian, S. P. (2002). Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Sinambela, Lijan Poltak dan Sartono Sinambela (2021). Metodologi Penelitian Kuantitatif - Teori Dan Praktik. Depok: Rajawali Pers. (diakses 2 Juni 2023)

Sugiyono. (2013). Metodologi Penelitian Kualitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABETA

Syafriyani, Ida & Zaituna, Yuli Putri. 2018. “Penerapan E-Government dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi di BKPSDM Kabupaten Sumenep”. Journal of Public Sector Innovations. Vol.3(1): haI. 28-34 (diakses, 2 Juni 2023)

Zainuddin Muhlis. 2019. Efektivitas Penerapan E-Government di Kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat. Journal of Goverment and Political Studies. Vol 02, Nomor 2. Diakses dari: <https://jurnal.unigo.ac.id/>.

Zulfahmi, Badri Muhammad, Susanti. Efektivitas Media E-Government dalam Mendukung Transparansi Informasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi. Vol 01, No 1. Diakses dari: <https://ejournal.uinsuska.aca.id/>.

Profil

Website Official Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu di <https://dpmptsp.batukota.go.id/kelembagaan> (diakses 19 Juni 2023)

Website Official OnLine Submission Single di <https://oss.go.id/> (diakses 23 Juli 2023)



Website Official Badan Standarisasi Nasional di <https://www.bsn.go.id> (diakses 23
Juli 2023)

