

Efektivitas Penerapan Pelayanan Program Perizinan Berusaha Berbasis *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Badung

1st Celsea Yasmin Febryana Gunawan^{a*}

2nd Putu Eka Purnamaningsih^a

3rd I Ketut Winaya^a

¹ Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

ABSTRACT

Licensing is one of the most important components for running a business in each region. The licensing process itself has been carried out online since the enactment of PP No. 24 of 2018 concerning electronically integrated business licensing or Online Single Submission (OSS). The establishment of the OSS system aims to make it easier for the business community to apply for permits. Indicators of effectiveness based on Cambell J P's theory are: Program Success, Target Success, Program Satisfaction, Input and Output Levels, Overall Goal Achievement. The method used is qualitative with a descriptive approach. Data collection was carried out by interviews, observation, documentation of the selection of informants deliberately chosen by researchers in order to obtain data, information and facts in the field accurately. Data analysis techniques through data reduction, data presentation, drawing conclusions. Based on the research results from interviews and observation data for each indicator, it can be said that the effectiveness of the OSS system at DPMPTSP Badung Regency is still not optimal due to several obstacles. This is because the website still has frequent errors, there are still many business people who still don't understand technology, the community is still not very familiar with the OSS program, and there is still no online consultation service. Recommendations that can be given are conducting socialization regularly and consistently, providing online consulting services to people who need assistance, and also improving public service technology so that people are more accustomed to using technology.

Keywords: Effectiveness, Online Single submission (OSS), Licensing Services

1. Pendahuluan

Di era globalisasi seperti saat ini, seluruh organisasi pemerintah maupun swasta harus mampu beradaptasi dengan perkembangan yang semakin maju untuk dapat bersaing dengan organisasi lainnya serta memastikan kelangsungan hidupnya. Era globalisasi yang menuntut masyarakat bergerak cepat dan dinamis serta bertindak efektif dan efisien dalam menghadapi persaingan yang begitu ketat membuat teknologi informasi dan komunikasi yang sedemikian canggih sangat diperlukan keberadaannya (Ketut Winaya, 2014). Untuk mendapatkan suatu perkembangan dan kemajuan maka sangat penting adanya penggunaan teknologi informasi bagi instansi pemerintahan. Pelayanan yang baik yaitu dengan memberikan pelayanan prima seperti cepat, tepat, adil, konsisten, transparan dan lainnya serta memuaskan pelanggan dan mewujudkan pemerintahan yang baik atau good governance (Sedarmayanti, 2010: 72). Perkembangan teknologi ini yang merupakan salah satu faktor yang untuk mewujudkan good governance dalam penyelenggaraan pemerintahan. Salah satu pemanfaatan digitalisasi dalam tata kelola pemerintahan yaitu munculnya konsep Elektronik Government (*E-government*) (Purnamaningsih, 2022).

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang dimanfaatkan oleh lembaga pemerintah yaitu E-Government. E-Government tersebut dapat dijadikan sumber informasi serta pelayanan yang lebih mudah dan lebih lengkap bagi masyarakat terutama dalam mengurus bidang perizinan (Akni 2022). Setiap organisasi selalu berupaya untuk dapat meningkatkan produktivitasnya dengan memanfaatkan teknologi. Pemanfaatan teknologi informasi pada instansi pemerintahan (*egovernment*) diharapkan dapat meningkatkan produktivitas serta efisiensi dari proses birokrasi dan juga diharapkan dapat mendukung proses pertumbuhan ekonomi. Adanya birokrasi yang harus dipahami, melalui peran dan kemampuannya untuk menunjang pelaksanaan sistem pemerintahan, baik dalam merespon berbagai permasalahan maupun dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Tugas pemerintah selaku penyelenggara layanan publik berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Untuk menjaga

kualitas pelayanan publik, pembangunan dan kemajuan di bidang pelayanan publik harus terus ditingkatkan seiring dengan kemajuan teknis pada masa sekarang ini (Yayat, 2017).

Kualitas pelayanan publik menjadi faktor utama dalam mencapai suatu pelayanan prima. Wujud dari pelayanan administratif salah satunya yaitu pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan merupakan salah satu aspek yang terkait dengan kegiatan usaha serta instrumen untuk perlindungan hukum atas kepemilikan atau penyelenggaraan kegiatan yang mereka lakukan. Menurut Sutedi (2015: 167), perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi peraturan dan bersifat pengendalian yang dilakukan oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan masyarakat. Masyarakat menanggapi bahwa pelayanan perizinan menjadi suatu bentuk tindakan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat bersifat legalitas, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi. Perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau *Online Single Submission (OSS)* adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga atas nama Menteri, Pimpinan, Gubernur, atau Bupati/Walikota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Dengan adanya OSS, pelaku usaha tidak lagi harus mendatangi berbagai lembaga atau organisasi perangkat daerah (OPD) di pemda untuk mengurus izin berlapis-lapis yang sebelumnya harus diperoleh satu per satu secara bertahap. OSS memungkinkan pelaku usaha untuk segera memulai proses produksinya secara berbarengan bersamaan sembari melengkapi dokumen-dokumen pelaksanaan lainnya seperti izin lokasi, izin mendirikan bangunan, izin lingkungan, juga kewajiban lain semacam Standar Nasional Indonesia (SNI).

Proses perizinan berbasis *Online Single Submission (OSS)* sudah diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung sejak tahun 2020 hingga saat ini yang telah diperbaharui mengikuti perkembangan kebijakan pemerintah pusat. Peraturan tersebut tertuang pada Peraturan Bupati Badung No. 19 Tahun 2019. Pengajuan pemohon perizinan secara online dapat diakses langsung melalui alamat website www.oss.go.id atau dapat ke website www.dpmptsp.badungkab.go.id yang merupakan website resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung. Dengan diterapkannya aplikasi tersebut dilihat adanya permasalahan yaitu pelaku usaha yang melakukan proses perizinan usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung, bahwa penyebab tingginya angka perbaikan berkas persyaratan karena pemohon belum paham betul proses perizinan usaha berbasis *Online Single Submission (OSS)* diketahui pada tahap penginputan data masyarakat masih bingung dengan istilah KBLI jenis usaha sehingga izin usaha yang diajukan terhenti dan tidak bisa berlanjut ke tahap penerbitan izin usaha. Selain itu, belum terbiasanya masyarakat menggunakan sistem *Online Single Submission (OSS)* didapati bahwa masyarakat masih mendatangi kantor DPMPTSP Kabupaten Badung tanpa mengetahui sistem *Online Single Submission (OSS)* ini memiliki konsep yang bisa diproses kapan saja dan dimana saja. Disamping itu, masyarakat merasa kurangnya sosialisasi terkait sistem *Online Single Submission (OSS)* serta masyarakat memerlukan layanan konsultasi bagi yang melakukan secara mandiri, karena masyarakat ingin memastikan mekanisme perizinan yang dilakukan benar, sehingga menyebabkan masih banyaknya masyarakat yang melakukan perizinan berusaha dengan mendatangi ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung.

Penyelenggaraan sistem *Online Single Submission (OSS)* yang diharapkan mampu memberikan percepatan perizinan usaha kepada masyarakat serta kemudahan dalam pelayanan birokrasi pemerintahan pada realisasinya masih menemukan beberapa kendala yang terjadi. Berdasarkan penjelasan penulis tertarik ingin meneliti dan mengetahui secara lebih mendalam mengenai keefektifitasan sistem *Online Single Submission (OSS)* di Kabupaten Badung.

2. Kajian Pustaka

Sistem *Online Single Submission* merupakan sistem yang mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan berusaha yang menjadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga, Gubernur yang Bupati/Walikota yang dilakukan melalui elektronik. *Online Single Submission (OSS)* merupakan aplikasi yang digunakan untuk segala hal proses registrasi dan pengajuan segala jenis perizinan termasuk perizinan usaha yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Adapun siapa saja yang dapat menggunakan OSS untuk mengurus perizinan berusaha, yaitu pelaku usaha yang memiliki

1. Berbentuk badan usaha maupun perorangan;
2. Usaha mikro, kecil, menengah maupun besar,
3. Usaha perorangan/badan usaha baik yang baru maupun yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS;
4. Usaha dengan modal yang seluruhnya berasal dari dalam negeri, maupun terdapat komposisi modal asing.

Tujuan dilaksanakan perizinan berusaha berbasis *Online Single Submission* adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memangkas birokrasi dalam bentuk: pemangkasan tahapan atau prosedur, pemangkasan biaya; pengurangan jumlah persyaratan; pengurangan jumlah paraf dan tanda tangan; dan pengurangan waktu yang dibutuhkan dalam memproses perizinan. Peningkatan dalam pelayanan publik seperti transparansi, akuntabilitas,

efektif dan efisien untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat yang terintegrasi pada satu sistem pusat yaitu Online Single Submission.

Adapun prinsip dasar pelaksanaan OSS, diantaranya ialah:

1. Trust But Verify, artinya pemerintah memberikan kepercayaan kepada pelaku usaha untuk melakukan kegiatan usaha sesuai standar yang telah ditetapkan, namun pemerintah tetap mempunyai kewenangan untuk verifikasi (inspeksi) atas penyelenggaraan kegiatan usaha tersebut.
2. Transparan, transparan yang dimaksud adalah seluruh perizinan yang memiliki jangka waktu yang jelas yang tercantum dalam sistem Online Single Submission (OSS) dan dapat dilacak prosesnya. Hal tersebut mengacu pada pasal 221 PP 5/2021, OSS-RBA terdapat subsistem pengawasan yang digunakan sebagai sarana prasarana pengawasan perizinan berusaha berbasis risiko sehingga kegiatan usaha dilakukan secara transparan, terstruktur dan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Terintegrasi, artinya prinsip yang diutamakan pemerintah dalam menyederhanakan dan mengintegrasikan sistem perizinan di Indonesia melalui sistem Online Single Submission (OSS) Proses dalam Online Single Submission (OSS) terdiri dari lima tahap yang terdiri atas registrasi, aktivasi akun, aplikasi permohonan dan mendapatkan nomor induk berusaha, pengajuan izin usaha, serta izin operasional dan izin komersial jika diperlukan.

Online Single Submission mengacu pada pokok-pokok Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, yaitu:

1. Jenis perizinan, pemohon perizinan, penerbitan perizinan
2. Mekanisme pelaksanaan perizinan: pengaturan kembali fungsi K/L/P
3. Reformasi perizinan
4. OSS: Kelembagaan, sistem dan pendanaan
5. Insentif atau disinsentif pelaksanaan perizinan melalui OSS
6. Penyelesaian permasalahan dan hambatan perizinan melalui OSS
7. Pengenaan sanksi

Penelitian ini menggunakan teori dari Campbell J.P (2017) tentang pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol meliputi 5 indikator :

a. Keberhasilan Program

Keberhasilan program dapat ditinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan dilakukan di lapangan.

b. Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan sasaran dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat output dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

c. Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh para pengguna terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan.

d. Tingkat Input dan Output

Pada efektivitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Jika output lebih besar dari pada input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari pada output maka dapat dikatakan tidak efisien.

e. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penelitian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektivitas organisasi.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian dari penelitian ini yaitu menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Format tersebut meliputi penelitian deskriptif, verifikasi dan format Grounded research Koentjaraningrat (1993: 89). Dalam penelitian kualitatif pada umumnya kompleks, dinamis dan penuh makna karena berdasarkan pada peristiwa yang terjadi di lapangan, fakta, dan realita. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Dinas Kesehatan Kabupaten Badung. Teknik penentuan informan yang digunakan adalah dengan metode purposive sampling. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi, yang nantinya dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

4. Hasil Dan Pembahasan

Analisis Hasil Temuan

1. Indikator Keberhasilan Program

Keberhasilan program dapat ditinjau dari proses dan mekanisme suatu kegiatan dilakukan di lapangan. Dalam rangka pemenuhan pelayanan yang prima DPMPTSP Kabupaten Badung bekerja sama dengan pemerintah pusat untuk menerapkan pelayanan perizinan berusaha berbasis Online Single Submission (OSS). Pelayanan perizinan berusaha berbasis Online Single Submission (OSS) adalah perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau Online Single Submission merupakan website yang digunakan untuk segala hal proses registrasi dan pengajuan perizinan usaha serta pengajuan perizinan lainnya. Penerapan Online Single Submission (OSS) dinilai cukup efektif dan optimal untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada proses pendaftaran perizinan usaha hingga penerbitan sesuai peraturan yang tertulis. Akan tetapi, masih ada beberapa kendala yang perlu dibersihkan seperti Masyarakat belum memahami betul proses alur perizinan berusaha berbasis Online Single Submission (OSS) seperti tahap penginputan data usaha masih banyak yang merasa kebingungan dengan istilah KBLI jenis usaha. KBLI atau Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia adalah pengklasifikasian aktivitas/kegiatan ekonomi Indonesia yang menghasilkan produk/output, baik produk atau jasa. Informasi lebih lengkap terkait KBLI ini terdapat pada website oss.go.id. Kemudian setelah adanya Sistem Online Single Submission (OSS) yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja, dirasa cukup efektif bagi sebagian masyarakat yang memahami cara mengakses dan menggunakan sistem tersebut, namun bagi masyarakat yang belum memahami pasti memilih untuk datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung. Hal ini mengakibatkan masyarakat masih berpatokan dengan cara lama walaupun sudah menggunakan sistem Online Single Submission (OSS). Maka dari itu Masyarakat membutuhkan pendampingan seperti layanan konsultasi online sehingga masyarakat dapat melakukan perizinan berusaha dimana saja dan kapan saja tanpa harus mendatangi langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung. Sehingga jika ditinjau dari keberhasilan program maka pelayanan perizinan berusaha berbasis Online Single Submission (OSS) belum tercapai secara optimal.

2. Indikator Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan sasaran dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat output dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sasaran dari pelayanan perizinan berusaha berbasis Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah para pelaku usaha mikro kecil (UMK) dan usaha menengah tinggi (Non UMK) yang berada di Kabupaten Badung. Salah satu langkah yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung mencapai keberhasilan sasaran yaitu melakukan sosialisasi terkait sistem Online Single Submission (OSS) baik secara langsung maupun media sosial. DPMPTSP sudah melakukan sosialisasi namun pada kenyataannya masih ada permasalahan yang terjadi seperti masih kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya izin usaha. Selain itu, masyarakat belum mengikuti informasi terbaru melalui media sosial, selain media sosial informasi terkait pelayanan publik dapat dilihat secara lengkap pada website oss.go.id hanya saja masyarakat belum mengetahui dan mencari tahu OSS walaupun masyarakat kini sudah mengikuti teknologi smartphone. Pada saat ini pelayanan publik mulai dibenahi dan berkembang mengikuti perkembangan teknologi sehingga masyarakat seharusnya tidak lagi berpikir bahwa pelayanan publik itu ribet dan lama diperlukan sosialisasi secara konsisten untuk membangun kepercayaan masyarakat kembali. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keberhasilan sasaran belum dapat dikatakan berjalan dengan optimal.

3. Indikator Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh para pengguna terhadap kualitas produk atau jasa yang dihasilkan. Dalam pelaksanaan perizinan berusaha berbasis Online Single Submission (OSS) pengguna yang dimaksud dalam masyarakat atau pemohon perizinan usaha dan DPMPTSP Kabupaten Badung selaku penyelenggaraan sistem ini.

Jika dibandingkan sebelum adanya sistem OSS, sistem manual pelayanan perizinan memakan waktu yang lama dan persyaratan yang ribet. Sedangkan perubahan sebelum dan sesudah sistem OSS membawa dampak positif pada kepuasan Masyarakat. Sedangkan dari penyelenggara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung merasakan adanya kendala saat menggunakan sistem OSS yaitu website oss sering kali mengalami error, hal ini dikarenakan konektivitas jaringan internet atau server down dari pusat. Hal tersebut sedikit menyulitkan petugas DPMPPTSP saat melayani masyarakat secara langsung dan menunggu hingga website berjalan normal kembali. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan terhadap program perizinan berusaha berbasis Online Single Submission (OSS) ini sudah berjalan belum optimal.

4. Indikator Tingkat Input dan Output

Pada efektivitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Jika output lebih besar dari pada input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari pada output maka dapat dikatakan tidak efisien. Berdasarkan data bahwa tingkat pemohon izin usaha pada sistem OSS memiliki jumlah pelaku usaha yang melakukan perizinan usaha berjumlah 31.757, izin terbit/ss terverifikasi 2.104, menunggu verifikasi persyaratan 669 dan sedangkan penerbitan otomatis izin usaha dari sistem OSS berjumlah 28.984. Hal ini karena masyarakat masih belum paham bagaimana menggunakan sistem OSS, sehingga diperlukan sosialisasi terkait perizinan berusaha berbasis *Online Single Submission (OSS)*. Maka data yang di dapat adalah tingkat pemohon yang melakukan pendaftaran (input) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung berjumlah 31.757 dan tingkat dikeluarkannya izin usaha secara otomatis (output) tersebut berjumlah 28.984, izin terbit/ss terverifikasi 2.104, dan sedang menunggu verifikasi persyaratan 699 maka dilihat jumlah input dan outputnya jumlahnya sama maka pelayanan perizinan berusaha berbasis Online Single Submission (OSS) dapat dikatakan sudah optimal.

5. Indikator Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Sejauh mana organisasi melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penelitian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal dan menghasilkan penilaian umum efektivitas organisasi. Pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi menawarkan bentuk pelayanan yang responsif, akuntabel, transparan, adanya bentuk partisipasi berdasarkan ketentuan hukum, mengingat asas kesetaraan dna menyediakan layanan yang efektif serta efisiensi. Pelaku usaha mengatakan bahwa dengan adanya layanan online ini tentunya akan mempermudah dalam proses perizinan berusaha, menghemat waktu, lebih cepat, efektif dan efisien. Pelaku usaha lebih memilih datang langsung ke kantor DPMPPTSP untuk mengurus izin tanpa mengetahui layanan online. Mereka berpendapat bahwa informasi yang didapatkan secara langsung akan lebih jelas dari pada informasi dari website. Maka dapat disimpulkan bahwa pencapaian tujuan menyeluruh pada pelayanan perizinan berusaha berbasis Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung sudah berjalan optimal.

5. Penutup Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa efektivitas program berusaha berusaha berbasis *Online Single Submission (OSS)* yang di jalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung sudah berjalan dengan baik namun belum sepenuhnya optimal. Dari 5 indikator hanya 2 yang telah berjalan dengan optimal yaitu indikator tingkat input dan output, indikator pencapaian tujuan menyeluruh dan 3 indikator efektivitas yang belum berjalan dengan baik atau perlunya adanya peningkatan yaitu indikator keberhasilan program, keberhasilan sasaran dan kepuasan terhadap program.

Saran

1. Melakukan sosialisasi terkait perizinan berusaha berbasis OSS dilakukan secara konsisten setiap awal bulan baik langsung maupun lewat media sosial agar masyarakat dapat mengerti dengan baik bagaimana masyarakat dapat memudahkan dengan menggunakan sistem Online Single Submission (OSS) dalam mengurus perizinan berusaha.
2. Memberikan layanan konsultasi online terkait sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung kepada masyarakat yang membutuhkan pendampingan tanpa harus mendatangi kantor DPMPPTSP untuk menanyakan hal yang belum dipahami.

3. Meningkatkan penggunaan teknologi pelayanan publik, hal ini dibutuhkan masyarakat. Terlihat masih banyak masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi dan masih berpatokan dengan cara lama. Sehingga kebiasaan masyarakat akan beradaptasi sesuai dengan perkembangan teknologi termasuk pada pelayanan publik.

Daftar Pustaka

No.24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Beusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Campbell, J. P. (1989). *Teori Efektivitas, dalam Richard M: Efektivitas Organisasi 2005*. Bandung: Erlangga.

I Ketut Winaya. (2014). PERANAN E-GOVERNMENT DALAM MENDUKUNG TRANSPARANSI DAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK (STUDI KASUS WEBSITE RESMI PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG. Jurnal Citizen Charter.

Sedarmayanti. (2010). sumber daya manusia dan produktivitas kerja. bandung: Mandar Maju. Peraturan Pemerintah

Putu Eka Purnamaningsih. (2022). Peranan Pelayanan Publik Berbasisi *E-Government* Dalam Program Layanan Perizinan Online (LAPERON) Di DPMPTSP Kabupaten Badung. Jurnal Ilmiah Cakrawati.

Akni, Y., Herawati, A. R., & Hariani, D. (2022). EFEKTIVITAS SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BLORA. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(1), 138-153.

Koentjaraningrat. (1993). *Metode - Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.

Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA), 2, 56–65.