



Evaluasi Program Pelayanan Perizinan Online melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat, Indonesia

Utami Nur^{1*}, Leoni Indah Putrianto², Istiqomah Nurhusna³, Redita Nurhatia⁴

¹ Mindanao State University - Iligan Institute of Technology (MSU-IIT), Iligan City, Philippines

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia

^{3,4} Politeknik Negeri Pontianak, Kalimantan Barat, Indonesia

Corresponding Author: utami.nur.psc22@mail.umy.ac.id

Article Info

Article History:

Received: 2023-07-17

Revised: 2024-04-22

Accepted: 2024-06-25

How to Cite:

Nur, U., Putrianto, L. I., Nurhusna, I., & Nurhatia, R. (2024). Evaluasi Program Pelayanan Perizinan Online melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat, Indonesia. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan (JPK)*, 5(3), 128-141.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana Evaluasi Kebijakan Program Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teori yang digunakan adalah teori evaluasi William N. Dunn dengan enam indikator yaitu efektifitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, daya tanggap, dan kesesuaian. Hasil dari penelitian ini adalah implementasi program pelayanan perizinan melalui Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang dapat tercapai dengan baik, beberapa Standar Operasional Prosedur mengatur bagaimana Online Single Submission dilaksanakan walaupun masih mengalami beberapa kendala seperti masyarakat yang masih kesulitan akses sinyal, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang solusinya dengan melakukan pendampingan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang. Meski dengan kendala yang ada, implementasi Online Single Submission tetap berjalan.

Kata Kunci: Kebijakan; program perizinan; website

Abstract: This study aims to see how far the Online Single Submission (OSS) Program Policy Evaluation is at the Sintang Regency Investment and One-Stop Integrated Service Office. The research method used is a type of qualitative research with a case study approach. The theory used is William N. Dunn's evaluation theory with six indicators: effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and suitability. The result of this study is that the implementation of the licensing service program through Online Single Submission (OSS) at the Sintang Regency One-Stop Investment and Integrated Service Service can be achieved well, and several Standard Operating Procedures regulate how Online Single Submission (OSS) is carried out, even though there are still some problems. Obstacles, such as people who still have difficulty accessing signals, are solved by the Sintang Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service, which assists. Even with the existing constraints, the implementation of Online Single Submission (OSS) continues.

Keywords: Policy; licensing program; website

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di setiap negara mempengaruhi sektor pemerintahannya terutama di bidang pelayanan kepada masyarakat salah satunya melalui *e-government* (Kim & Kim, 2021). *E-Government* adalah salah satu inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja-kinerja dari pemerintah untuk berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat (Mardiana et al., 2021). Oleh karena itu *e-Government* didefinisikan sebagai praktik inovasi sosial dalam administrasi publik, dapat dilakukan dengan mudah namun terkadang masih mengalami kesulitan bahkan kegagalan (Sadik-Zada et al., 2022). *E-Government* merupakan upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik yang diatur dalam Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan *e-Government* yang fungsinya adalah memayungi seluruh kebijakan teknis operasional di bidang *e-Government* (Noviyanti et al., 2021).

E-Government adalah upaya pemerintah untuk menggunakan Informasi dan Komunikasi Teknologi (ICT) untuk mengotomatisasi layanan publik dan memfasilitasi penggunaannya oleh warga negara, bisnis dan antar instansi pemerintah, tujuan dari upaya ini adalah untuk mengintegrasikan pelayanan publik secara elektronik, dimana pelayanan warga negara dan dunia usaha dilakukan secara aman, transparan dan dengan kepercayaan secara desentralisasi tanpa keterlibatan otoritas publik dan menghilangkan birokrasi (Lykidis et al., 2021). *E-Government* lebih menekankan pada pelayanan pemerintah kepada masyarakat melalui jalur digital sehingga dianggap menurunkan biaya administrasi, adanya integrasi layanan dan peningkatan respon dari masyarakat yang menggunakan pelayanan tersebut (Al-Rahmi et al., 2022).

E-Government juga dianggap sebagai inovasi dimana pemerintah merombak ulang fungsi administratif, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dan mewujudkan demokrasi (Allmann & Radu, 2022). Dalam arti sempit, dicontohkan sebagai upaya untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan warganya menggunakan internet dan website (Morato et al., 2021). Oleh sebab itu, sehubungan dengan bentuk *e-Government* ada berbagai istilah dan konsep dengan fokus pada kerja sama dan tata kelola di sektor publik (Saleh et al., 2021). Namun di Indonesia masih terus mengembangkan aplikasi *e-Government* yang fokus pada penggunaan website dan layanan informasi saja dan masih memiliki beberapa kendala di berbagai daerah yang mulai menerapkan *e-Government* (Ahmad et al., 2021).

Salah satu penerapan *e-Government* dalam bidang pelayanan kepada masyarakat adalah melalui pelayanan perizinan berusaha berbasis online yang terintegrasi melalui Online Single Submission (OSS) yang diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 tahun 2018 (Kusnadi & Baihaqi, 2020). Dalam Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 mengenai Online Single Submission, dijelaskan bahwa OSS adalah penerbitan izin usaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/walikota melalui sistem pemerintahan elektronik yang terintegrasi (Pribadi et al., 2021). Dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan perizinan berusaha, Pemerintah telah menyiapkan OSS dalam rangka mempercepat dan meningkatkan penanaman modal dan usaha, dengan cara menerapkan perizinan usaha elektronik terpadu (Hendrawan et al., 2020).

Pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha dapat diakses secara online melalui situs web OSS yaitu <https://oss.go.id/portal/> lalu melakukan prosedur pendaftaran, selanjutnya Lembaga Online Single Submission akan mengirimkan email konfirmasi berupa *username* dan *password* yang digunakan untuk *login*/masuk ke dalam situs OSS setelah itu akun siap digunakan untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Izin Usaha (Rahayu et al., 2021). Pelayanan perizinan berusaha online ini mudah di akses

namun masih memiliki beberapa kendala terlebih lagi bagi mereka yang belum terbiasa menggunakan pelayanan publik bersistem online, hal ini menyebabkan belum efektifnya penerapan OSS di Indonesia ([Irfani et al., 2021](#)).

OSS adalah sebuah sistem yang dirancang untuk memberikan kemudahan berbisnis dan mendukung penciptaan iklim investasi yang kondusif di Indonesia ([Susanty, 2022](#)). OSS dapat diakses melalui <http://oss.go.id> oleh setiap pelaku usaha, baik perorangan maupun non perseorangan sesuai dengan ketentuan pasal 6 Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 ([Assegaf et al., 2019](#)). Para pelaku usaha dapat mengakses OSS dengan cukup membawa akta pendirian perusahaan dari notaris yang telah disahkan ke Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu kemudian hasil dari permohonan izin melalui OSS adalah Nomor Induk Berusaha (NIB) yang merupakan nomor identitas pelaku usaha untuk melaksanakan kegiatan usahanya ([Andriyani & Maerani, 2021](#)).

Ada beberapa penelitian-penelitian terdahulu yang membahas mengenai OSS, salah satunya yaitu penelitian oleh Susanty (2022) yang berjudul *Offline Consultation Needs On Online Licensing Services Through Online Single Submission System* yang menjelaskan di Indonesia masih mengalami beberapa kendala umum seperti masih kurangnya sosialisasi, masih rendahnya kualitas SDM yang mengerti akan teknologi dan infrastruktur seperti jaringan untuk mengakses website OSS yang masih belum optimal (Susanty, 2022). Selanjutnya dalam penelitian [Sabillah et al \(2022\)](#) yang berjudul Implementasi OSS dalam Meningkatkan Kualitas Perizinan (Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan) dengan hasil Implementasi OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan sudah berjalan baik namun belum sepenuhnya optimal, terdapat faktor penghambat yaitu indikator komunikasi dan indikator sumber daya ([Sabillah et al., 2022](#)).

Selanjutnya dalam penelitian [Khumaidi et al \(2022\)](#) yang berjudul "Pemanfaatan Web Online Single Submission (OSS) untuk Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) Pada UMKM Tanggamus" menjelaskan bahwa sistem OSS mempermudah pengurusan NIB, memberikan perlindungan hukum, dan memfasilitasi akses permodalan bagi UMKM di Tanggamus. Penelitian ini menggunakan metode pelatihan dan pendampingan untuk meningkatkan pemahaman pelaku usaha tentang legalitas usaha melalui OSS. Hasilnya menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman dan kemampuan pelaku UMKM dalam menggunakan OSS.

[Ika Wulandari & Martinus Budiantara \(2022\)](#) dalam penelitian "Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) Melalui Online Single Submission" berfokus pada peningkatan pemahaman tentang OSS dan NIB di Balecatur, Gamping, sebagai upaya membantu UMK terdampak pandemi Covid-19. Dengan metode sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan, mereka menemukan bahwa pemahaman peserta meningkat signifikan, ditunjukkan dengan kenaikan skor pre-test dan post-test, serta peningkatan jumlah UMK yang memiliki legalitas usaha dari 18% menjadi 100%. Ini menunjukkan manfaat OSS dalam memudahkan akses pembiayaan dan bantuan bagi UMK.

Penelitian oleh [Dayantri \(2022\)](#) tentang "Implementasi Kebijakan Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Utara" menilai efektivitas dan efisiensi sistem OSS di DPMPTSP Sumatera Utara. Dengan metode deskriptif kualitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi OSS berjalan baik dengan layanan memadai dan aparatur kompeten, meskipun masih terdapat hambatan seperti penggunaan aplikasi OSS yang belum optimal dan sosialisasi yang belum menyeluruh.

Dengan menambahkan literatur tersebut, penelitian ini dapat memperkaya tinjauan literatur dan memberikan perbandingan yang relevan terkait efektivitas implementasi OSS

di berbagai daerah. Hal ini juga membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan serta kendala yang dihadapi dalam penerapan OSS. Salah satu kabupaten di Kalimantan Barat yang telah menerapkan OSS sejak tahun 2018 adalah Kabupaten Sintang. Inovasi ini diharapkan memberikan banyak dampak positif, seperti memudahkan perizinan yang sebelumnya melalui proses offline yang memakan waktu berminggu-minggu karena harus mengantri. Namun, beberapa kendala masih terjadi, terutama karena infrastruktur di Kabupaten Sintang yang belum memadai. Ketidakstabilan listrik dan sinyal, terutama di daerah-daerah pedalaman, menyebabkan para pelaku usaha harus menempuh jarak yang cukup jauh untuk mendapatkan sinyal atau jaringan yang memadai demi membuat perizinan usaha ([DPMPTSP Sintang, 2021a](#)).

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik untuk memfokuskan penelitian ini dengan melihat sejauh mana Evaluasi Kebijakan Program OSS dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dari adanya OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk memahami fenomena terkait implementasi kebijakan dan perilaku para subjek penelitian. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan narasumber yang relevan, sementara data sekunder diperoleh melalui teknik dokumentasi yang melibatkan berbagai sumber informasi yang tersedia, seperti jurnal, berita, dan dokumen resmi ([Rahayu et al., 2021](#)). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup beberapa metode. Pertama, wawancara mendalam dengan para pemangku kepentingan, termasuk pejabat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, seperti Kepala Bidang Perizinan dan Non-Perizinan, serta beberapa pelaku usaha yang pernah menggunakan layanan perizinan online melalui OSS. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi mendalam tentang pengalaman dan persepsi mereka terkait pelaksanaan kebijakan OSS di Kabupaten Sintang. Selain itu, teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder.

Untuk memastikan validitas data dalam penelitian kualitatif ini, peneliti menerapkan triangulasi. Triangulasi adalah proses menggunakan beberapa sumber data atau metode pengumpulan data yang berbeda untuk memvalidasi hasil penelitian seperti melalui pengumpulan informasi dari berbagai sumber yang relevan, seperti dokumen pemerintah, laporan resmi, dan sumber lainnya yang mendukung penelitian. Data sekunder ini akan membantu memberikan konteks yang lebih luas dan validasi terhadap data primer yang diperoleh melalui wawancara. Dengan melakukan triangulasi, peneliti dapat mengurangi bias dan memastikan keakuratan informasi yang diperoleh. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif dari Miles & Huberman, yang mencakup empat komponen: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Model ini memungkinkan peneliti untuk secara sistematis mengolah data yang diperoleh dari berbagai sumber dan menyajikannya dalam bentuk yang dapat dianalisis untuk menarik kesimpulan yang valid dan terpercaya ([Abubakar, 2020](#)).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai suatu program apakah sudah sesuai dengan perencanaan dan mencapai hasil yang diharapkan atau belum ([Darmana et al., 2021](#)). Pengertian dari evaluasi kebijakan adalah hasil

kebijakan dimana pada kenyataannya mempunyai nilai dari hasil tujuan atau sasaran kebijakan dan bagian akhir dari suatu proses kebijakan adalah evaluasi kebijakan (Natika & Putri, 2021). Menurut pandangan dari Lester dan Stewart evaluasi dilaksanakan untuk melihat sebagian-sebagian kegagalan suatu kebijakan dan untuk mengetahui apakah kebijakan telah dirumuskan dan dilaksanakan dapat menghasilkan dampak yang diinginkan, oleh sebab itu evaluasi dilakukan karena tidak semua program kebijakan publik dapat meraih hasil yang diinginkan (Tonni Seto Soekemi, 2022).

Menurut pandangan William N. Dunn ada beberapa kriteria evaluasi kebijakan (Natika & Putri, 2021), terdiri atas Efektifitas (*effectiveness*) yaitu berkaitan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan, Efisiensi (*efficiency*) yaitu berkaitan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektifitas tertentu, Kecukupan (*adequacy*) yaitu berkaitan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas untuk memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan, Perataan (*equity*) yaitu berkaitan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat, Responsivitas (*responsiveness*) yaitu berkaitan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Ketepatan (*appropriateness*) yaitu berkaitan dengan ketepatan kebijakan yang tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama.

Berdasarkan kriteria evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn (2003) yang akan diadopsi dalam penelitian mengenai Evaluasi Program Pelayanan Perizinan melalui Online melalui OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021, dijelaskan sebagai berikut :

a. Efektifitas (*effectiveness*)

Efektivitas merupakan suatu pencapaian hasil yang dinilai sesuai dengan tujuan yang diharapkan pembuat kebijakan. Efektivitas dari pelaksanaan program pelayanan perizinan melalui OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang dapat tercapai dengan baik, ada prosedur dan Standar Operasional Prosedur yang mengatur bagaimana pelaksanaan OSS tersebut. Standar Operasional Prosedur yang diterapkan sudah sesuai standar nasional sesuai dengan peraturan dari pemerintah pusat. Sarana prasarana pendukung yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang juga sudah cukup baik. Sumber Daya Manusia yang ada juga sudah memadai dan memiliki kemampuan sesuai standar pelayanan.

Oleh sebab itu, beberapa permasalahan yang dialami oleh pelaku usaha yang terkendala masalah eksternal seperti kesulitan sinyal untuk mengakses website Online Single Submission dapat mendapat alternatif bantuan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang. Hal ini dikarenakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang memiliki tugas pembantuan dan pendampingan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sudah menyediakan loket khusus yang lengkap dengan komputer serta prasarana lain yang bisa digunakan oleh pelaku usaha yang masih mengalami kesulitan dalam mengakses OSS.

Berdasarkan efektivitas pelayanan melalui OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, terlihat bahwa sudah ada dampak positif terhadap pencapaian hasil dan target pelayanan perizinan. Pengurusan dokumen

dan perizinan semakin cepat, mencegah adanya pungutan liar yang menawarkan percepatan pengurusan dan pelayanan menjadi sangat efektif. Disisi lain, ada pegawai-pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang yang siap membantu dan mendampingi para pelaku usaha yang akan melakukan pelayanan melalui OSS. Berdasarkan hal tersebut dapat dijelaskan bahwa meskipun infrastruktur di Kabupaten Sintang yang belum merata seperti amsih ada beberapa desa yang belum memiliki sinyal yang optimal untuk mengakses OSS namun Pemerintah Kabupaten Sintang khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang memberikan alternatif lain sehingga memudahkan para pelaku usaha yang masih mengalami kesulitan.

Dengan adanya tugas pembantuan dan pendampingan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang tersebut, maka target yang diharapkan dalam pengimplementasian program pelayanan perizinan melalui OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sudah tercapai dengan baik, ini dibuktikan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sejak tahun 2019-2021 dibawah ini:

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Tahun	Periode	Nilai	Keterangan
2019	I	87,03	BAIK
2019	II	89,25	SANGAT BAIK
2020	-	86,86	BAIK
2021	I	83,92	BAIK
2021	II	84,57	BAIK

Sumber: Website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang

Berdasarkan tabel diatas terlihat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2019 periode I ke periode II mengalami kenaikan dari 87,03 ke 89,25 bahkan pada tahun 2019 periode II Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang mendapatkan nilai sangat baik. Namun pada tahun 2020 mengalami penurunan sebesar 2,39. Namun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2021 periode I mengalami penurunan sekitar 2,94. Namun pada tahun 2021 periode II Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengalami kenaikan sebesar 0,65 poin sehingga mendapat nilai 84,57.

Untuk jenis perizinan yang membutuhkan waktu penyelesaian lama adalah perizinan dan non-perizinan yang membutuhkan rekomendasi dari dinas teknis. Hal-hal yang menyebabkan lamanya waktu penyelesaian bisa dikarenakan beberapa dokumen yang dibutuhkan melibatkan beberapa Organisasi Perangkat Daerah Teknis yang berbeda. Sebagai gambarannya, sejak digunakannya aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG), peran serta aktif dari pihak pemohon juga sangat dibutuhkan, misalnya dalam hal mengunggah (*upload*) dokumen - dokumen yang dibutuhkan seperti slip tanda setoran pembayaran retribusi yang semestinya harus diunggah oleh pemohon sendiri.

Beberapa permasalahan tersebut menjadi pemacu bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang untuk semakin meningkatkan pelayanannya agar tepat waktu, termasuk berkoordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah terkait dan memberi pemahaman kepada pihak pemohon. Sehingga efektivitas ini merupakan salah satu hal terpenting dalam proses evaluasi kebijakan, yang kedepannya akan memberikan solusi dalam permasalahan-permasalahan yang hadir dalam proses penerapan kebijakan tersebut.

b. Efisiensi (*efficiency*)

Efektivitas menitikberatkan pada hasil yang dicapai, tanpa mempertimbangkan tenaga, waktu, dan biaya. Sementara efisiensi lebih menekankan seberapa besar upaya mencapai hasil dan tujuan yang diinginkan dengan menggunakan seminimal mungkin sumber daya yang ada ([Purwanti & Rosdiana, 2020](#)). Berdasarkan hasil observasi mengenai efisiensi dalam memberikan pelayanan perizinan melalui OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sudah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan di dalam standar pelayanan yang ada. Namun masih terdapat beberapa kendala seperti masyarakat masih sulit mengakses website OSS dikarenakan sinyal yang belum stabil pada setiap daerah. Disisi lain jika dilihat dari aspek efisiensi penyelesaian pelayanan berbasis online dinilai sudah efisien karena terdapatnya usaha dari penyediaan pelayanan yang mengusahakan penyelesaian pekerjaan dengan lebih cepat.

Kinerja pegawai dalam pengimplementasian program pelayanan perizinan melalui Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang dapat dilihat dari pengetahuan dan kualitas dari sumber daya yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Jumlah dari pegawai yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah sesuai standar pelayanan yang berlaku. Kualifikasi pendidikan para Sumber Daya Manusia juga sudah sesuai dengan kualifikasi yang diperlukan sehingga memiliki pengalaman dalam melayani masyarakat ([DPMPTSP Sintang, 2021b](#)). Khususnya bagi pegawai - pegawai yang menangani bagian pembantuan dan pendampingan OSS sudah memahami teknologi dan memiliki latar belakang pendidikan yang relevan ([S, 2023](#)).

Dalam konteks Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, Mall Pelayanan Publik Bumi Senentang juga menawarkan peluang untuk meningkatkan efisiensi operasional. Dengan gerai-gerai yang direncanakan untuk menampung berbagai instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang dapat bekerja secara lebih terkoordinasi dan kolaboratif. Selain itu, penyatuan berbagai layanan dalam satu lokasi dapat meningkatkan koordinasi antarinstansi, mempercepat alur kerja, dan mengurangi birokrasi yang tidak perlu. Upaya percepatan penyelesaian proyek ini juga mencerminkan komitmen pemerintah daerah untuk menghadirkan layanan yang lebih cepat dan efisien. Kendati pembangunan mengalami beberapa penundaan, langkah-langkah untuk memastikan kesiapan dan kelancaran operasional menunjukkan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan efisiensi di DPMPTSP dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat Sintang sekaligus meningkatkan reputasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sebagai instansi yang efisien dan responsif ([Sita, 2023](#)).

c. Kecukupan (*adequacy*)

Kecukupan (*adequacy*) dalam konteks pelayanan perizinan melalui OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang dapat diukur melalui berbagai indikator, salah satunya adalah sejauh mana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang menyediakan informasi dan dukungan yang memadai bagi para pelaku usaha untuk memahami dan menggunakan sistem OSS. Berdasarkan indikator ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang telah menunjukkan langkah-langkah yang baik dalam memastikan kecukupan informasi bagi masyarakat dan pelaku usaha. Sosialisasi yang

dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang bersama Organisasi Perangkat Daerah terkait telah mencakup kecamatan-kecamatan terdekat sejak tahun 2020 hingga 2021. Pada tahun 2022, sosialisasi telah menjangkau 14 kecamatan di Kabupaten Sintang. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang berupaya untuk mencapai tingkat kecukupan dalam menyebarluaskan informasi tentang OSS kepada publik.

Peningkatan kecukupan (*adequacy*) dalam pelayanan perizinan melalui sistem Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang terlihat dari upaya proaktif yang dilakukan. Langkah-langkah strategis, seperti sosialisasi dan bimbingan teknis yang berkesinambungan, menandakan komitmen instansi tersebut dalam memastikan informasi dan dukungan yang cukup bagi pelaku usaha dan masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang tidak hanya menyediakan informasi dasar tentang penggunaan OSS, tetapi juga menawarkan pelatihan bagi para pelaku usaha untuk mengelola persyaratan perizinan dan memahami perubahan regulasi yang mungkin terjadi. Dengan menyelenggarakan sosialisasi di berbagai kecamatan dan mendatangkan narasumber ahli dari beragam sektor, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang mampu meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat terkait penggunaan sistem OSS ([Equator News, 2021](#)).

Selain itu, jumlah peserta dalam program bimbingan teknis menunjukkan tingginya tingkat partisipasi dan minat masyarakat untuk memahami OSS, yang merupakan indikator keberhasilan program sosialisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang. Pelatihan ini membantu mengurangi hambatan dan kesulitan yang mungkin dihadapi oleh pelaku usaha saat menggunakan sistem perizinan online, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Online Single Submission. Dengan demikian, analisis menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang telah berhasil meningkatkan kecukupan dalam pelayanan perizinan melalui OSS. Meskipun tantangan selalu ada, seperti perubahan regulasi dan perkembangan teknologi, langkah-langkah yang diambil oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang menunjukkan komitmen yang kuat untuk menyediakan pelayanan yang baik dan memastikan bahwa masyarakat memiliki akses yang cukup untuk memahami dan memanfaatkan sistem OSS ([Sita, 2023](#)).

d. Kesamaan (*equity*)

Dalam konteks pelayanan publik, prinsip kesamaan atau equity sangat penting untuk memastikan bahwa semua masyarakat memiliki akses yang adil dan setara terhadap layanan, tanpa diskriminasi berdasarkan status sosial, ekonomi, atau latar belakang lainnya. Dalam pelaksanaan program pelayanan perizinan melalui OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, prinsip kesamaan ini diterapkan untuk memberikan layanan perizinan yang adil dan merata bagi semua warga Kabupaten Sintang. Penerapan sistem OSS memungkinkan seluruh masyarakat di Kabupaten Sintang untuk mengakses layanan perizinan secara online, terlepas dari status sosial atau lokasi geografis. Ini membuka peluang yang sama bagi pelaku usaha dan individu untuk mendapatkan izin usaha dan layanan terkait tanpa harus menghadapi hambatan birokrasi yang kompleks atau perlakuan berbeda berdasarkan status sosial. OSS juga menghilangkan kebutuhan untuk kunjungan fisik

berulang ke kantor pemerintahan, yang dapat menguntungkan mereka yang tinggal jauh dari pusat kota atau memiliki keterbatasan mobilitas ([Sita, 2023](#)).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang berupaya untuk memastikan bahwa implementasi OSS memberikan kesamaan dalam akses dan pelayanan. Hal ini tercermin dalam kebijakan yang memungkinkan semua pihak, tanpa kecuali, untuk menggunakan sistem ini untuk mengurus perizinan. Selain itu, dengan menyediakan informasi dan bimbingan teknis yang mencakup seluruh wilayah kabupaten, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang berupaya untuk menjangkau dan melayani semua kelompok masyarakat. Namun, untuk memastikan kesamaan yang sebenarnya, diperlukan upaya lebih lanjut untuk mengatasi potensi hambatan lain seperti keterbatasan akses teknologi atau kurangnya literasi digital ([Teofilusianto Timotius, 2020, 2021](#)). Sosialisasi dan bimbingan teknis yang terus-menerus kepada masyarakat dapat membantu mengatasi kesenjangan ini, memastikan bahwa semua warga memiliki akses yang sama ke layanan perizinan melalui OSS. Pendekatan ini juga membantu mengurangi risiko diskriminasi atau perlakuan tidak adil yang mungkin timbul dari ketidaktahuan atau informasi yang tidak merata. Kesimpulannya, prinsip kesamaan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan melalui OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang menunjukkan komitmen untuk memberikan layanan yang adil dan setara kepada semua masyarakat. Upaya untuk memastikan bahwa layanan ini dapat diakses oleh semua pihak, tanpa diskriminasi, adalah langkah penting dalam mendorong keadilan sosial dan pemerataan dalam pelayanan publik ([S, 2023](#)).

e. Responsivitas (*responsiveness*)

Dalam konteks responsivitas (*responsiveness*) menurut teori William Dunn, responsivitas merujuk pada sejauh mana pelaksanaan kebijakan publik dapat merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat. Dalam kasus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, tanggapan masyarakat terhadap pelayanan perizinan melalui OSS cenderung positif, menunjukkan bahwa responsivitas menjadi perhatian penting. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang telah menunjukkan komitmen terhadap responsivitas dengan menyediakan berbagai saluran komunikasi untuk menerima masukan dan keluhan dari masyarakat. Misalnya, tersedia kotak saran dan layanan pengaduan yang memungkinkan masyarakat memberikan umpan balik secara langsung. Selain itu, layanan *call center* mempermudah masyarakat yang tidak bisa datang langsung ke kantor untuk tetap dapat menyampaikan keluhan atau saran. Keberadaan sarana ini menggambarkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang bersedia mendengar dan merespons kebutuhan masyarakat ([Sita, 2023](#)).

Untuk meningkatkan mutu dan kualitas dari Sumber Daya Manusia yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selalu ada koordinasi dan komunikasi terhadap Organisasi Perangkat Daerah terkait. Selanjutnya dengan adanya OSS di Kabupaten Sintang, membuat proses pelayanan lebih efisien dan tidak mengeluarkan waktu yang banyak. Adanya sarana prasarana pembantuan dan pendampingan seperti laptop, wifi dan lain sebagainya dianggap dapat mempermudah pelaku usaha dalam memproses pelayanan perizinan melalui OSS tersebut. Berkaitan dengan ketersediaan dana, sudah jelas hadirnya inovasi pelayanan perizinan melalui OSS ini sangat menunjang dan dituntut untuk menyediakan sistem sarana prasarana yang baik sesuai undang-undang yang berlaku ([DPMPTSP Sintang, 2021b](#)). Berikut contoh

loket pendampingan dan pembantuan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang:



Gambar 1. Masyarakat menggunakan loket pendampingan dan pembantuan OSS

Sumber: Website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sintang

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang juga melaksanakan sosialisasi tentang Implementasi Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko bagi sektor pariwisata. Ini menunjukkan respons yang proaktif terhadap perubahan kebijakan yang dapat memengaruhi pelaku usaha. Pentingnya pemahaman dan kepatuhan terhadap ketentuan teknis terkait perizinan usaha di sektor pariwisata. Para pelaku usaha diberikan waktu 6 bulan untuk melengkapi perizinan, setelah itu akan dilakukan pengawasan dan penindakan jika tidak patuh. Langkah ini menunjukkan responsivitas terhadap regulasi serta upaya untuk menjaga ketertiban umum dan menjalankan operasi usaha sesuai aturan. Melalui sosialisasi dan komunikasi yang efektif, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang menunjukkan responsivitas yang tinggi terhadap kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha. Hal ini mencerminkan pendekatan yang adaptif dan proaktif dalam menanggapi keluhan, kebutuhan, dan peraturan yang berubah, sehingga menciptakan lingkungan usaha yang lebih baik dan teratur (Sita, 2024).

f. Ketepatan (*appropriateness*)

Penerapan pelayanan perizinan melalui OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang menunjukkan langkah maju dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien kepada masyarakat. Sistem OSS menawarkan banyak kemudahan, seperti akses online, waktu proses yang lebih cepat, dan pengurangan birokrasi yang berbelit. Pelayanan yang lebih cepat dan tepat sasaran ini memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan perizinan usaha tanpa hambatan besar, sehingga meningkatkan aktivitas ekonomi dan investasi lokal. Namun, dalam penerapannya, kualitas pelayanan juga bergantung pada integritas dan transparansi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang telah berkomitmen pada integritas dengan mencanangkan pembangunan zona integritas. Zona integritas adalah komitmen yang ditujukan untuk menghindari korupsi, meningkatkan transparansi, dan mendorong akuntabilitas. Ketika Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang menandatangani pakta integritas, itu berarti seluruh pegawai, dari eselon atas hingga staf, menyatakan komitmen untuk melayani masyarakat dengan jujur dan adil. Komitmen ini tidak hanya sebatas kata-kata,

tetapi juga disertai dengan tindakan nyata untuk memastikan bahwa pelayanan melalui OSS tetap bebas dari praktik-praktik yang merugikan masyarakat (S, 2023; Sita, 2024).

Pengembangan zona integritas juga berarti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang berkomitmen untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan sistem pelayanan. Hal ini diwujudkan dalam rencana pembangunan Mal Pelayanan Terpadu, yang akan menyediakan fasilitas pelayanan yang lebih terintegrasi dan efisien. Mal Pelayanan Terpadu memungkinkan berbagai layanan pemerintahan dapat diakses di satu lokasi, sehingga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan berbagai layanan perizinan dan pelayanan publik lainnya (Sita, 2023). Kesimpulannya, penerapan Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sejalan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tepat sasaran. Komitmen terhadap zona integritas memastikan bahwa pelayanan ini dilakukan dengan integritas dan transparansi tinggi. Sementara itu, rencana pembangunan Mal Pelayanan Terpadu menjadi langkah selanjutnya untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas pelayanan publik di Kabupaten Sintang. Semua ini menandakan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat sambil menjaga etika dan standar pelayanan yang baik (S, 2023).

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penjelasan masing-masing indikator di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada indikator pertama yaitu efektivitas pada pelaksanaan program pelayanan perizinan melalui OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang dapat tercapai dengan baik, ada prosedur dan SOP yang mengatur bagaimana pelaksanaan OSS tersebut. Pada indikator kedua yaitu efisiensi, pada pelaksanaan program pelayanan perizinan melalui OSS di Kabupaten Sintang sudah dianggap efisien karena upaya-upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang untuk membantu proses pelayanan perizinan sudah optimal. Berdasarkan indikator *adequacy* dijelaskan bahwa penawaran proses pelayanan perizinan melalui OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah berjalan dengan baik, ini dibuktikan dengan adanya beberapa sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) bersama Organisasi Perangkat Daerah terkait kepada masyarakat. Pada indikator kesamaan pada penerapan pelayanan perizinan melalui OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kabupaten Sintang.

Pada indikator responsivitas, berdasarkan hasil observasi mengenai tanggapan masyarakat tentang penerapan sistem pelayanan perizinan melalui OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang memiliki tanggapan yang baik serta cukup tanggap terhadap keluhan atau kebutuhan masyarakat. Adapun untuk meningkatkan mutu dan kualitas dari sumber daya manusia yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selalu ada koordinasi dan komunikasi terhadap Organisasi Perangkat Daerah terkait. Pada indikator Ketepatan (*appropriateness*) penerapan pelayanan perizinan melalui OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang, dijelaskan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat dan tidak berbelit dan diharapkan bermanfaat bagi masyarakat yang mengurus perizinan. Perizinan online melalui OSS sangat mempermudah pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.

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>
- Ahmad, J., Hardianti, Nilwana, A., Muliani, & Hamid, H. (2021). Digitalization Era: Website Based E-Government. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 717(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/717/1/012047>
- Allmann, K., & Radu, R. (2022). Digital footprints as barriers to accessing e-government services. *Global Policy*, June 2021, 1–11. <https://doi.org/10.1111/1758-5899.13140>
- Al-Rahmi, W. M., Uddin, M., Alkhalaf, S., Al-Dhlan, K. A., Cifuentes-Faura, J., Al-Rahmi, A. M., & Al-Adwan, A. S. (2022). Validation of an Integrated IS Success Model in the Study of E-Government. *Mobile Information Systems*, 2022. (1), 8909724. <https://doi.org/10.1155/2022/8909724>
- Andriyani, S., & Maerani, I. A. (2021). The Existence of A Single Submission Online Institution in Land Technical Considerations. *Sultan Agung Notary Law Review*, 3(2), 389–397. <https://doi.org/10.30659/sanlar.3.2.270-278>
- Assegaf, M. I. F., Juliani, H., & Sa'adah, N. (2019). Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah. *Diponegoro Law Journal*, 8(2), 1328–1342. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/24582>
- Darmana, I. M., Natajaya, I. N., & Yudana, I. M. (2021). *Evaluasi Penerapan Sistem Layonsari (Layanan Online Satu Jari) di Fakultas Bahasa Dan Seni Universitas Pendidikan Ganesha*. 12(1), 1–10. Retrieved from https://ejournal2.undiksha.ac.id/index.php/jurnal_ap/article/view/404
- Dayantri, D. (2022). Implementasi Kebijakan Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sumatera Utara. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(5), 617–626. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i5.69>
- DPMPTSP Sintang. (2021a). *Besarnya Kapasitas dan Produksi Listrik PLN Menurut Lokasi Pembangkit*. Retrieved from <http://dpmptsp.sintang.go.id/investasi/infrastruktur-fasilitas/listrik.html>
- DPMPTSP Sintang. (2021b). *Jenis Perizinan & Nonperizinan di DPMPTSP Kabupaten Sintang*. Retrieved from <http://dpmptsp.sintang.go.id/perizinan/jenis-perizinan.html>
- Equator News. (2021). *DPMPTSP Sintang Gelar Bimtek Bagi Para Pelaku Usaha di Sintang*. Retrieved from <https://equatoronline.id/dpmptsp-sintang-gelar-bimtek-bagi-para-pelaku-usaha-di-sintang/>
- Hendrawan, D., Andersen, C., & Dewi, T. N. (2020). Study on Indonesia New Online Single Submission Policy on Environmental Permit on Business in Indonesia. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/ Egyptology*, 17(6), 339–349.
- Ika Wulandari, & Martinus Budiantara. (2022). Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) Melalui Online Single Submission. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(2), 386–394. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v6i2.8205>

- Irfani, K., Naziyah, F. A., & Widiyarta, A. (2021). Swot Analysis Model of Online Single Submission (Oss) Service Quality Improvement in Dpmptsp East Java Province. *Jurnal Administrasi Negara*, 27(1). <https://doi.org/10.33509/jan.v27i1.1456>
- Khumaidi, A., Suyono, S., Puspita, D., & Anggraeni, L. (2022). Pemanfaatan Web Online Single Submission (OSS) Untuk Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) Pada UMKM Tanggamus. *NEAR: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 24–28. <https://doi.org/10.32877/nr.v2i1.568>
- Kim, C., & Kim, K. A. (2021). The Institutional Change from E-Government toward Smarter City; Comparative Analysis between Royal Borough of Greenwich, UK, and Seongdong-gu, South Korea. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 1–33. <https://doi.org/10.3390/joitmc7010042>
- Kusnadi, I. H., & Baihaqi, M. R. (2020). Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 2(2), 126–150. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v2i2.926>
- Lykidis, I., Drosatos, G., & Rantos, K. (2021). The Use of Blockchain Technology in e-Government Services. *Computers*, 10(12), 1–17. <https://doi.org/10.3390/computers10120168>
- Mardiana, M. E., Adinda, R. A., & Isnaini, N. L. (2021). Analisis Faktor Keberhasilan Implementasi E-Government di Bandung, Batam, dan Surabaya. *Jurnal Social and Sains (SOSAINS)*, 1, 598–609. <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v1i7.150>
- Morato, J., Iglesias, A., Campillo, A., & Sanchez-Cuadrado, S. (2021). Automated Readability Assessment for Spanish e-Government Information. *Journal of Information Systems Engineering and Management*, 6(2), em0137. <https://doi.org/10.29333/jisem/9620>
- Natika, L., & Putri, G. N. (2021). Evaluasi Kebijakan Pengujian Kendaraan Umum dan Barang di Dinas Perhubungan Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 3(1), 26–38. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v3i1.1077>
- Noviyanti, N. M., Raka, A. G., & Larantika, A. A. D. (2021). Implementasi E-Government dalam Proses Pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah di Kabupaten Badung. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 85–96. <https://doi.org/10.22225/pi.6.2.2021.85-96>
- Pribadi, U., Iqbal, M., & Saputra, H. A. (2021). Implementation of Online Single Submission Software Application in Yogyakarta City: Identifying Prominent Factors of Organizational Aspects. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 717(1), 8–15. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/717/1/012025>
- Purwanti, W., & Rosdiana, W. (2020). Evaluasi Kebijakan Ruang Terbuka Hijau di Kawasan Perkotaan (Studi Pada Kampung Herbal Nginden Surabaya). *Publika*, 8(1), 1–8. Retrieved from <http://jatim.bps.go.id>
- Rahayu, F. P., Paselle, E., & Khaerani, T. R. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) Di DPMPTSP Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Publik*, 9(2), 5018–5032.
- S, M. M. (2023). *DPMPTSP Sintang Komitmen Membangun Zona Integritas*. Pontianak Post. Retrieved from <https://pontianakpost.jawapos.com/sintang/1462743734/dpmptsp-sintang-komitmen-membangun-zona-integritas>
- Sabillah, A. R. P., Handoko, R., & Widodo, J. (2022). Implementasi Online Single Submission (OSS) dalam Meningkatkan Kualitas Perizinan (Studi Pada Dinas Penanaman

- Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan). *Seminar Nasional 2022*, 1(01), 166–170.
- Sadik-Zada, E. R., Gatto, A., & Niftiyev, I. (2022). E-government and petty corruption in public sector service delivery. *Technology Analysis and Strategic Management*, 1–17. <https://doi.org/10.1080/09537325.2022.2067037>
- Saleh, S., Nakshabandi, O. A., Zeebaree, M., Ismael, G. Y., & Aqel, M. (2021). Organizational barriers which are facing electronic government implementation: The electronic government implementation framework. *Estudios de Economia Aplicada*, 39(7). <https://doi.org/10.25115/eea.v39i7.5231>
- Sita, D. (2023). *DPMPTSP Siapkan 19 Loker Layanan di MPP Bumi Senantang*. Retrieved from <https://www.rri.co.id/sintang/daerah/439728/dpmptsp-siapkan-19-loket-layanan-di-mpp-bumi-senantang>
- Sita, D. (2024). *DPMPTSP Sintang Sosialisasi Izin Usaha Sektor Pariwisata*. Retrieved from <https://www.rri.co.id/daerah/519368/dpmptsp-sintang-sosialisasi-izin-usaha-sektor-pariwisata>
- Susanty, Y. E. (2022). Offline Consultation Needs On Online Licensing Services Through Online Single Submission System. *KnE Social Sciences*, 2022, 161–175. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i9.10935>
- Teofilusianto Timotius. (2020). *Jalan perbatasan RI-Malaysia di Sintang-Kalbar diusulkan jalan negara*. <https://www.antaranews.com/berita/1771589/jalan-perbatasan-ri-malaysia-di-sintang-kalbar-diusulkan-jalan-negara>
- Teofilusianto Timotius. (2021). *Terdapat 72 desa di Sintang Kalbar berstatus desa tertinggal*. Retrieved from <https://kalbar.antaranews.com/berita/489049/terdapat-72-desa-di-sintang-kalbar-berstatus-desa-tertinggal>
- Tonni Seto Soekemi. (2022). Evaluasi Program Layanan Pertimbangan Teknis Pertanahan dalam Mendukung Online Single Submission (OSS). *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(4). Retrieved from <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/autism-spectrum-disorders>