

**PELAYANAN PERIZINAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS)* PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN PELALAWAN TAHUN 2022**

Oleh : Yayan Amanda

Pembimbing: Drs. M. Y. Tiyas Tinov, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRAK

Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan telah melaksanakan kebijakan *Online Single Submission (OSS)*. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan perizinan *Online Single Submission (OSS)* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan.

Teori yang digunakan pada penelitian ini tentang Kualitas Pelayanan Publik dengan indikator Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Informan pada penelitian ini adalah Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan, pegawai dan juga masyarakat yang mendapatkan layanan. Teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian, maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan perizinan *Online Single Submission (OSS)* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan belum baik karena beberapa hambatan seperti: Proses dan akses pelayanan yang masih sangat buruk, Standar Operasional Prosedur yang belum jelas dan terjadinya *error* pada *Online Single Submission (OSS)* sehingga menghambat proses pendataan karena verifikasi dan notifikasi melalui *Online Single Submission (OSS)* tersebut. Faktor kendala pelayanan *Online Single Submission (OSS)* kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat hal ini menyebabkan masih banyak masyarakat yang tidak memahami ataupun mengetahui tentang prosedur pelayanan *Online Single Submission (OSS)* sehingga masyarakat tetap harus datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu untuk mengetahui penggunaan *Online Single Submission (OSS)* ini.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, *Online Single Submission (OSS)*

ABSTRACT

The Pelalawan Regency One-Stop Integrated Service and Investment Service has implemented the Online Single Submission (OSS) policy. The aim of this research is to determine the quality of Online Single Submission (OSS) licensing services at the Pelalawan Regency Investment and One Stop Integrated Services Service.

The theory used in this research is about the Quality of Public Services with indicators of Direct Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. The type of research used is qualitative descriptive research. The data sources used are primary data and secondary data. The informants in this research were the Pelalawan Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service, employees and also the community who received services. Data collection techniques using in-depth interviews and documentation.

From the research results, it can be stated that the quality of Online Single Submission (OSS) licensing services at the Pelalawan Regency One Stop Investment and Integrated Services Service is not yet good due to several obstacles such as: Process and access to services that are still very poor, Standard Operating Procedures that are not yet clear and errors occur in Online Single Submission (OSS) which hampers the data collection process due to verification and notification via Online Single Submission (OSS). The constraint factor for the Online Single Submission (OSS) service is the lack of socialization provided to the public. This means that there are still many people who do not understand or know about the Online Single Submission (OSS) service procedures so that people still have to come to the One Stop Investment and Integrated Services Office. to find out about the use of Online Single Submission (OSS).

Keywords : Quality, Service, Online Single Submission (OSS)

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Negara wajib untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negaranya melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak bagi setiap warga negara untuk mendapatkan barang, jasa dan pelayanan administratif.¹ Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat atas kebutuhan masyarakat sesuai dengan prosedur standar pelayanan serta peraturan perundang-undangan. Hal ini sudah dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berisikan ciri-ciri bentuk pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.

Kemajuan teknologi informasi dimanfaatkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik yang berbasis elektronik yang dinilai lebih efektif dan efisien. *E-Government* dapat dijadikan cara oleh pemerintah untuk melayani masyarakat dalam mendapatkan informasi dan pelayanan pemerintah dengan nyaman, meningkatkan kualitas pelayanan dan membuka peluang partisipasi dalam konteks demokrasi.²

Pemerintah telah menerbitkan peraturan-peraturan pelaksana undang-undang cipta kerja sebagai bentuk upaya penciptaan kerja melalui usaha kemudahan, perlindungan dan pembebrdayaan koperasi dan usaha mikro dan menengah, peningkatan ekosistem investasi dan kemudahan berusaha dan

investasi Pemerintah Pusat dan percepatan proyek strategis nasional.³

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Pasal 2 huruf c “Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Melalui layanan Sistem *Online Single Submission (OSS)* dan Pasal 13 ayat (2) menuangkan ketentuan “Sertifikat standar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan legelitas untuk melaksanakan kegiatan usaha dalam bentuk pernyataan pelaku usaha untuk memenuhi standar usaha dalam rangka melakukan kegiatan usaha melalui sistem *Online Single Submission (OSS)*, dan dalam Pasal 20 ayat (1) berupa tahapan operasional dan/atau komersial kegiatan usaha.⁴

Kabupaten Pelalawan menerapkan sistem pelayanan dan perizinan yang berbasis elektronik, kantor yang berwenang mengurusnya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Pembentukan dan kelembagaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan merupakan upaya mewujudkan pelayanan perizinan dan Non Perizin yang sesuai dengan prinsip-prinsip dilingkungan Kabupaten Pelalawan. Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 10 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik mengatur implementasi sistem *Online Single Submission (OSS)* di wilayah Kabupaten Pelalawan. Perda ini disusun untuk mempermudah dan mempercepat proses perizinan usaha dengan menggunakan teknologi informasi yang terintegrasi secara elektronik, sejalan dengan kebijakan nasional tentang *Online Single Submission (OSS)* dan dalam

¹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

² Darmawan Napitupulu, *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*, Yayasan Kita Menulis, 2013, hlm 29.

³ Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja.

⁴ Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko.

Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 26 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 16 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Wewenang Menandatangani Perizinan dan Non Perizinan Serta Penyelenggaraan Pelayanan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan menjelaskan bahwa hak atas pengimplementasian sistem pelayanan *Online Single Submission (OSS)* dengan website <http://oss.go.id>. *Online Single Submission (OSS)* merupakan pelayanan *online* guna untuk membantu masyarakat baik dalam hal permohonan perizinan hingga penerbitan dokumen perizinan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ditetapkan dalam memberikan layanan pada *Online Single Submission (OSS)* ini sebanyak 7 orang.

Perizinan yang dapat diakses melalui *Online Single Submission (OSS)* oleh masyarakat berjumlah 13 bidang perizinan 66 jenis perizinan serta jumlah pengurusan perizinan *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan tahun 2021 3756 perizinan dan 2022 3011 perizinan adalah sebagai berikut:

1. Pendidikan dan kebudayaan tahun 2021 153 perizinan dan tahun 2022 145 perizinan
 - 1) Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Nonformal tahun 2021 110 perizinan dan tahun 2022 145 perizinan
 - 2) Izin Pendirian Program atau Satuan Pendidikan tahun 2021 43 perizinan dan tahun 2022 59 perizinan
2. Kesehatan tahun 2021 166 perizinan dan tahun 2022 156 perizinan
 - 1) Izin Operasional Klinik tahun 2021 13 perizinan dan tahun 2022 17 perizinan
 - 2) Izin Mendirikan Rumah Sakit tahun 2021 0 perizinan dan tahun 2022 0 perizinan
 - 3) Izin Operasional Rumah Sakit tahun 2021 27 perizinan dan tahun 2022 21 perizinan
 - 4) Izin Operasional Laboratorium Klinik Umum dan Khusus tahun 28 2021 perizinan dan tahun 2022 19 perizinan
 - 5) Izin Apotik tahun 2021 22 perizinan dan tahun 2022 30 perizinan
 - 6) Izin Toko Obat tahun 2021 16 perizinan dan tahun 2022 25 perizinan
 - 7) Izin Toko Alat Kesehatan tahun 2021 8 perizinan dan tahun 2022 12 perizinan
 - 8) Izin Penyelenggaraan Pengendalian Vector dan Binatang Pembawa Penyakit tahun 2021 5 perizinan dan tahun 2022 2 perizinan
 - 9) Sertifikat Produksi Usaha Kecil dan Mikro Obat Tradisional tahun 2021 27 perizinan dan tahun 2022 20 perizinan
 - 10) Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga tahun 2021 12 perizinan dan tahun 2022 6 perizinan
 - 11) Sertifikat Produksi Perusahaan Rumah Tangga (PRT) dan Perusahaan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT) tahun 2021 8 perizinan dan tahun 2022 4 perizinan
3. Pertanian tahun 2021 348 perizinan dan tahun 2022 277 perizinan
 - 1) Izin Usaha Perkebunan tahun 2021 98 perizinan dan tahun 2022 70 perizinan
 - 2) Izin Usaha Tanaman Pangan tahun 2021 63 perizinan dan tahun 2022 7 perizinan
 - 3) Izin Usaha Hortikultur tahun 2021 3 perizinan dan tahun 2022 0 perizinan

- 4) Izin Usaha Peternakan tahun 2021 53 perizinan dan tahun 2022 56 perizinan
- 5) Pendaftaran Usaha Perkebunan tahun 2021 28 perizinan dan tahun 2022 30 perizinan
- 6) Pendaftaran Usaha Tanaman Pangan tahun 2021 38 perizinan dan tahun 2022 26 perizinan
- 7) Pendaftaran usaha Budidaya Hortikultura tahun 2021 2 perizinan dan tahun 2022 0 perizinan
- 8) Pendaftaran Usaha Peternakan tahun 2021 63 perizinan dan tahun 2022 38 perizinan
4. Ketenagakerjaan tahun 2021 253 perizinan dan tahun 2022 253 perizinan
 - 1) Izin Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) tahun 2021 135 perizinan dan tahun 2022 153 perizinan
 - 2) Izin Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta (LPTKS) tahun 2021 118 perizinan dan tahun 2022 118 perizinan
5. Lingkungan Hidup dan Kehutanan tahun 2021 288 perizinan dan tahun 2022 237 perizinan
 - 1) Izin Lingkungan tahun 2021 73 perizinan dan tahun 2022 73 perizinan
 - 2) Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan (SPPL) tahun 2021 94 perizinan dan tahun 2022 111 perizinan
 - 3) Izin Pembuangan Air Limbah tahun 2021 63 perizinan dan tahun 2022 33 perizinan
 - 4) Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) untuk Usaha Jasa tahun 2021 21 perizinan dan tahun 2022 111 perizinan
 - 5) Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) untuk Penghasil tahun 2021 37 perizinan dan tahun 2022 9 perizinan
6. Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat tahun 2021 379 perizinan dan tahun 2022 265 perizinan
 - 1) Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK) tahun 2021 66 perizinan dan tahun 2022 43 perizinan
 - 2) Izin Mendirikan Bangunan (IMB) tahun 2021 117 perizinan dan tahun 2022 128 perizinan
 - 3) Sertifikat Laik Fungsi (SLF) tahun 2021 31 perizinan dan tahun 2022 8 perizinan
 - 4) Surat izin Peil Banji tahun 2021 0 perizinan dan tahun 2022 0 perizinan
 - 5) Izin Rencana Fungsi Pemanfaatan Rusun tahun 2021 61 perizinan dan tahun 2022 31 perizinan
 - 6) Izin Mengubah Rencana Fungsi dan Pemanfaatan Rusun tahun 2021 32 perizinan dan tahun 2022 58 perizinan
 - 7) Pengesahan Pertelaan tahun 2021 2 perizinan dan tahun 2022 0 perizinan
 - 8) Sertifikat Hak Milik Satuan Rumah Susun (HMRS) a/n Developer tahun 2021 35 perizinan dan tahun 2022 0 perizinan
 - 9) Sertifikat Hak Milik Satuan Rumah Susun (HMRS) a/n Pembeli tahun 2021 35 perizinan dan tahun 2022 0 perizinan
7. Koperasi Usaha Kecil Menengah tahun 2021 297 perizinan dan tahun 2022 297 perizinan
 - 1) Izin Koperasi Simpan Pinjam tahun 2021 104 perizinan dan tahun 2022 117 perizinan
 - 2) Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) tahun 2021 129 perizinan dan tahun 2022 129 perizinan
 - 3) Izin Pembukaan kantor Cabang Koperasi Simpan Pinjam tahun

- 2021 28 perizinan dan tahun 2022 33 perizinan
- 4) Izin Pembukaan Kantor Cabang Pembantu Koperasi Simpan Pinjam tahun 2021 16 perizinan dan tahun 2022 18 perizinan
 - 5) Izin Pembukaan Kantor Kas Koperasi Simpan Pinjam tahun 2021 20 perizinan dan tahun 2022 0 perizinan
8. Perhubungan tahun 2021 187 perizinan dan tahun 2022 187 perizinan
- 1) Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang tahun 2021 59 perizinan dan tahun 2022 80 perizinan
 - 2) Izin Usaha Angkutan Sungai dan Danau tahun 2021 47 perizinan dan tahun 2022 44 perizinan
 - 3) Persetujuan Hasil Analisis Dampak Lalu Lintas (ANDALALIN) tahun 2021 27 perizinan dan tahun 2022 18 perizinan
 - 4) Izin Mendirikan Tempat Tinggal Landas dan Mendarat Helicopter tahun 2021 0 perizinan dan tahun 2022 0 perizinan
 - 5) Izin Usaha Angkutan Laut Pelayaran Rakyat tahun 2021 22 perizinan dan tahun 2022 13 perizinan
 - 6) Izin Usaha Jasa Terkait dengan Angkutan di Perairan adalah Perawatan dan Perbaikan Kapal tahun 2021 32 perizinan dan tahun 2022 32 perizinan
9. Perdagangan tahun 2021 527 perizinan dan tahun 2022 317 perizinan
- 1) Surat Izin Usaha Perdagangan tahun 2021 192 perizinan dan tahun 2022 196 perizinan
 - 2) Tanda Daftar Gedung tahun 2021 137 perizinan dan tahun 2022 52 perizinan
 - 3) Tanda Daftar Perusahaan/ NIB/ Angka Pengenal Importir tahun 2021 145 perizinan dan tahun 2022 69 perizinan
- 4) Surat Tanda Daftar Pendaftaran tahun 2021 53 perizinan dan tahun 2022 0 perizinan
10. Perindustrian tahun 2021 464 perizinan dan tahun 2022 298 perizinan
- 1) Izin Usaha Industri tahun 2021 81 perizinan dan tahun 2022 93 perizinan
 - 2) Izin Usaha Kawasan Industri tahun 2021 205 perizinan dan tahun 2022 91 perizinan
 - 3) Izin Perluasan tahun 2021 178 perizinan dan tahun 2022 114 perizinan
11. Pariwisata tahun 2021 219 perizinan dan tahun 2022 214 perizinan
- 1) Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) tahun 2021 219 perizinan dan tahun 2022 214 perizinan
12. Pertanahan tahun 2021 187 perizinan dan tahun 2022 180 perizinan
- 1) Izin Lokasi tahun 2021 187 perizinan dan tahun 2022 180 perizinan
13. Kelautan dan Perikanan tahun 2021 288 perizinan dan tahun 2022 183 perizinan
- 1) Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP) tahun 2021 84 perizinan dan tahun 2022 26 perizinan
 - 2) Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI) tahun 2021 96 perizinan dan tahun 2022 78 perizinan
 - 3) Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI) tahun 2021 30 perizinan dan tahun 2022 12 perizinan
 - 4) Buku Kapal Harian tahun 2021 0 perizinan dan tahun 2022 0 perizinan
 - 5) Izin Pelaksanaan Reklamasi
 - 6) Tanda Daftar Kapal Perikanan untuk Nelayan Kecil tahun 2021 17 perizinan dan tahun 2022 9 perizinan

- 7) Tanda Daftar Usaha Pengelolaan Hasil Perikanan tahun 2021 26 perizinan dan tahun 2022 20 perizinan
 - 8) Tanda Daftar bagi Pembudidaya Ikan Kecil tahun 2021 32 perizinan dan tahun 2022 35 perizinan
 - 9) Tanda Daftar Usaha Pergaraman bagi Pertambakan Kecil tahun 2021 23 perizinan dan tahun 2022 29 perizinan
- b) Sistem Mekanisme dan Prosedur. Melakukan permohonan melalui *website Online Single Submission (OSS)*, memberikan *checklist* komitmen izin usaha dan izin berlaku / ditolak.
 - c) Jangka waktu 30 (Tiga Puluh) Hari dan tidak dipungut biaya.
2. Izin Usaha Perdagangan
 - a) Persyaratan. Memiliki hasil analisis social ekonomi, rekomendasi dari instansi terkait, surat izin lokasi, memiliki rencana.
 - b) Sistem Mekanisme dan Prosedur. Melakukan permohonan melalui *website Online Single Submission (OSS)*, melengkapi data kegiatan, proses NIB dan izin berlaku / ditolak.
 - c) Jangka waktu 3 (Tiga) Hari dan tidak dipungut biaya.
 3. Izin Usaha Perindustrian
 - a) Persyaratan. KTP, akta pendirian badan usaha, berlokasi di kawasan industri, dokumen pengelolaan lingkungan, menyampaikan data industry, telah dilakukan verifikasi, memiliki sarana dan fasilitas produksi.
 - b) Sistem Mekanisme dan Prosedur. Melakukan permohonan melalui *website Online Single Submission (OSS)*, memasukan data, validasi tingkat risiko, memeriksa daftar dan kegiatan usaha dan izin usaha berlaku / ditolak.
 - c) Jangka waktu 5 (Lima) Hari dan tidak dipungut biaya.

Berdasarkan hal diatas dapat dilihat bahwa jumlah pengurusan perizinan menggunakan *Online Single Submission (OSS)* di Kabupaten Pelalawan mengalami penurunan pada tahun 2022. Pada tahun 2021 jumlah perizinan *Online Single Submission (OSS)* 3756, terjadi penurunan pada tahun 2022 berjumlah 3011 perizinan. Itu artinya terjadi penurunan yang cukup signifikan, terdapat selisih jumlah perizinan yang dikeluarkan sebesar 10% atau 745 perizinan.

Penelitian ini melihat pada tahun 2022 dari 13 Bidang perizinan *Online Single Submission (OSS)* di Kabupaten Pelalawan ada 3 bidang perizinan yang cukup banyak jumlahnya yaitu Koperasi Usaha Kecil menengah, Perdagangan dan Perindustrian. Masing-masing bidang tersebut memiliki tahapan-tahapan proses perizinan yang berbeda sebagai berikut ini:

1. Izin Usaha Koperasi Usaha Kecil Menengah
 - a) Persyaratan. Nomor Induk Berusaha (NIB), izin lokasi, izin lingkungan, rekening tabungan, bukti setoran modal, rencana kerja selama 3 (tiga) tahun, administrasi dan pembukuan usaha, nama dan riwayat hidup pengurus, memiliki kantor dan sarana kerja dan memiliki dewan pengawas.

Pandemi Covid-19 menjadi salah satu faktor terjadinya penurunan perizinan pada *Online Single Submission (OSS)* yang sangat berdampak pada perekonomian khususnya pada Kabupaten Pelalawan karena masyarakat dituntut untuk tidak beraktifitas di luar rumah

sehingga banyaknya masyarakat yang kehilangan pekerjaan. Setelah pandemi Covid-19 tersebut pemerintah masih kurang melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait *Online Single Submission (OSS)* yang dapat diakses masyarakat dimana saja, sehingga masih banyaknya masyarakat pelaku usaha yang belum mendaftarkan usahanya dikarenakan belum mengetahui ataupun memahami tentang *Online Single Submission (OSS)*.

Agar terlaksananya sistem *Online Single Submission (OSS)* harus didasarkan dengan beberapa aspek penunjang untuk keberhasilan sistem *Online Single Submission (OSS)* dalam memberikan peningkatan pelayanan kepada masyarakat, landasan dalam penerapan sistem *Online Single Submission (OSS)* di dalamnya yaitu Komunikasi, SDM, Anggaran, Teknologi, Sistem, Sosialisai, Lingkungan dan Politik⁵. Sumber Daya merupakan komponen penting agar terlaksananya sistem *Online Single Submission (OSS)*, Manusia merupakan salah satu unsur sumber daya yang paling penting karena keberhasilan suatu tujuan ditentukan dari kualitas orang-orang yang ada di dalamnya.⁶

Tabel 1 Daftar Sosialisasi Sistem *Online Single Submission (OSS)* Kabupaten Pelalawan

No	Peserta Sosialisasi	Tahun	Jumlah
1.	1. Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 2. Pegawai Kantor Camat	2019	70
2.	Masyarakat Bisnis	2021	135
3.	Masyarakat Bisnis Kecil	2022	78
Total			283

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Pelalawan 2022

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa sosialisasi sistem *Online Single Submission (OSS)* telah diberikan mulai

⁵ Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁶ Hadari Nawawi, Perencanaan SDM, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2008, hlm 115

tahun 2019 bertempat di Aula Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten selama 1 hari tanggal 5 Februari 2019 dengan jumlah peserta 70 orang yang terdiri dari 46 dari Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan 24 dari pegawai kantor camat yang di ambil 2 peserta dari 12 kecamatan:

1. Kecamatan Langgam
2. Kecamatan Bunut
3. Kecamatan Pangkalan Kuras
4. Kecamatan Kuala Kampar
5. Kecamatan Pangkalan Kerinci
6. Kecamatan Ukui
7. Kecamatan Pelalawan
8. Kecamatan Pangkalan Lesung
9. Kecamatan Kerumutan
10. Kecamatan Teluk Meranti
11. Kecamatan Bandar Petalangan
12. Kecamatan Bandar Sekijang

Pada Tahun 2021 sosialisasi diberikan kepada 135 masyarakat bisnis bertempat di Aula Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan diselenggarakan selama 4 hari secara tatap muka pada tanggal 15-18 November 2021 dibagi menjadi 4 sebanyak 34 orang peserta per hari dari 3756 masyarakat yang mengurus perizinan. Pada Tahun 2022 sosialisasi bertempat di Aula Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan dengan total peserta sebanyak 78 peserta diselenggarakan selama 2 Hari secara tatap muka pada tanggal 22-23 Juni 2022 dibagi menjadi 2 sebanyak 39 orang peserta per hari, dengan unsur pelaku usaha masyarakat bisnis kecil dari 3011 masyarakat yang mengurus perizinan. Sosialisasi yang diberikan belum mencapai 30% dari jumlah pengurusan perizinan mulai tahun 2021 sampai tahun 2022 hal tersebut menyebabkan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui ataupun memahami tentang *Online Single Submission (OSS)*. Bagi masyarakat yang berpendidikan rendah sebagai pelaku

usaha kecil tentu mendapatkan kendala. Teknologi juga menjadi sumber penting berjalannya *Online Single Submission (OSS)* karena pada sistem *Online Single Submission (OSS)* ini masyarakat dituntut untuk mengakses sendiri semua prosedur yang telah terdapat pada sistem *Online Single Submission (OSS)*. Kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat terkait cara mengakses *Online Single Submission (OSS)* sehingga masyarakat datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk komplain ataupun meminta bantuan untuk tata cara penggunaan *Online Single Submission (OSS)* dan masih terdapat di beberapa desa di Kabupaten Pelalawan yang memiliki kendala pada jaringan internet sehingga masyarakat pelaku usaha harus mendatangi kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan untuk komplain ataupun meminta bantuan kejelasan terkait penggunaan *Online Single Submission (OSS)* hal ini dapat menghambat berjalannya *Online Single Submission (OSS)*.

Berdasarkan permasalahan di atas menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan Perizinan *Online Single Submission (OSS)* masih belum terlaksana dengan baik karena masih ditemukannya fenomena-fenomena sebagai berikut:

1. Kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai pelayanan *Online Single Submission (OSS)*.
2. Sering terjadinya *error* pada *Online Single Submission (OSS)* sehingga hal ini dapat menghambat proses pengimputan.
3. Jaringan internet yang lambat pada sebagian desa yang ada di Kabupaten Pelalawan ketika listrik padam maka jaringan internet padam juga.

4. Masih kurangnya kemampuan dari masyarakat pelaku usaha terhadap pengetahuan teknologi informasi.

Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Perizinan Online *Single Submission (OSS)* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan 2022”**

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang terjadi, maka dapat dirumuskan masalah pokok yang ingin penulis bahas dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana Kualitas Pelayanan perizinan *Online Single Submission (OSS)* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan.?”

C. TUJUAN PENELITIAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian ini, adapun yang menjadi tujuan adalah “Untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan *Online Single Submission (OSS)* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan.”

Manfaat penelitian yang ingin penulis dapatkan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan studi perbandingan selanjutnya dan menjadi sumbangsi pemikiran ilmiah dalam melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam kajian ilmu pemerintahan tentang pelayanan publik.
2. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penerapan *Online Single Submission (OSS)* dalam meningkatkan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

3. Untuk melengkapi salah satu persyaratan perkuliahan dalam mencapai gelar strata satu.
4. Sebagai bahan informasi bagi pihak yang ingin melanjutkan penelitian yang berkaitan dengan masalah penelitaian yang sama.
5. Sebagai suatu bahan evaluasi atau masukan baagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

D. KERANGKA TEORI

a) Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Hardiansyah: 2011 terdapat 5 indikator Kualitas Pelayanan Publik yaitu:

1. Bukti langsung
Bukti Langsung, yaitu kemudahan dalam proses pelayanan, kualitas akses dalam pelayanan dan juga Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Bukti langsung juga dapat berupa sarana dan prasarana penunjang yang ada dalam sebuah instansi.
2. Kehandalan
Kehandalan yang dimaksud disini adalah bagaimana kecanggihan dari sitem *Online Single Submission (OSS)* dalam proses pelayanan yang awalnya dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara langsung kini berubah basis *online* masyarakat dapat mengaksesnya dimana saja. Juga bagaimana kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. Daya Tanggap
Daya Tanggap Sistem *Online Single Submission (OSS)* belum berjalan dengan baik pemerintah diharapkan dapat membantu masyarat yang mengalami kesulitan dalam mengakses ataupun menggunakan *Online Single Submission (OSS)* sehingga masyarakat mendapatkan perizinan yang dibutuhkan secepat mungkin.
4. Jaminan

Pelayanan perizinan merupakan salah satu bagian penting dalam proses pelayanan publik, karena izin akan memberikan jaminan atas kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat.

5. Empati

Masih banyaknya masyarakat yang harus mendatangi kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan terkait dengan pelayanan *Online Single Submission (OSS)* yang belum optimal sikap empati dari pegawai dapat menjadi tolak ukur suatu palayanan yang berkualitas.

b) Faktor Kendala Pelayanan Perizinan *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten pelalawan

1. Sosialisasi
Sosialisasi dapat dijadikan sebuah media untuk memberikan pemahaman tentang apa itu *Online Single Submission (OSS)* kepada pelaku usaha sehingga nantinya semua proses pelayanan bisa berjalan dengan baik.

E. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan Kualitatif menggunakan jenis penelitian yang dimaksudkan untuk menafsirkan fenomena yang terjadi. Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif yang dapat diartikan sebagai suatu proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subjek penelitian yang berdasarkan teori-teori yang ada.

2. Jenis Data

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan berupa hasil wawancara dengan beberapa pihak atau

informan yang benar-benar berkompeten dan bersedia memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dengan kebutuhan penelitian.

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari bacaan-bacaan ataupun kajian Pustaka, buku-buku atau literature yang terkait dengan permasalahan yang sedang diteliti, internet, dokumen dan laporan yang bersumber dari lembaga terkait dengan kebutuhan data dalam penelitian.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Adapun alasan pemilihan lokasi penelitian ini karena Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang menggunakan sistem elektronik dalam melakukan pelayanan yang masih belum baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Pelalawan, dan Kabupaten Pelalawan merupakan pusat industri terutama bergerak di perkebunan, minyak dan gas juga terdapat banyaknya pelaku usaha besar seperti perusahaan-perusahaan. Maka pelayanan sistem *Online Single Submission (OSS)* diharapkan dapat menambah kualitas pelayanan perizinan.

4. Sumber Data

a. Wawancara

Wawancara adalah sesi tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan untuk tujuan tertentu.

Tabel 2 Informan Penelitian

No	Nama	Keterangan
1.	Budi Surlani, S.Hut.	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan
2.	Sudarsanto, SE.	Sub-koordinator pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan
3.	Hendra, SE.	Sub-koordinator pemantauan & pengawasan penanaman modal
4.	Rafikram	Bidang Pengaduan, Kebijakan

		dan Pelaporan Layanan
5.	Tika	Seksi Pengolahan Data dan Informasi
6.	Chandra	Masyarakat Pengguna <i>Online Single Submission (OSS)</i>
7.	Dahlan	
8.	Helda	
9.	Poni	
10.	Tia	
Total		10

Sumber Data: Olahan Penulis 2024

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa terbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.” Dokumen yang digunakan merupakan data pendukung terhadap hasil pengamatan dan wawancara berkaitan dengan bentuk pesan verbal dan non-verbal dan adanya hambatan-hambatan yang ditemui oleh peneliti.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Menurut Miles dan Huberman (1992), ada 4 (empat) tahapan deskriptif kualitatif yang meliputi:

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data (*Data Reduction*)
3. Penyajian Data (*Data Display*)
4. Penarikan kesimpulan atau Verifikasi.⁷

G. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pelayanan Perizinan *Online Single Submission (OSS)* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan tahun 2022.

Pertama Bukti Langsung, Pelayanan perizinan *Online Single Submission (OSS)* membantu masyarakat mulai dari permohonan perizinan hingga penerbitan dokumen perizinan secara elektronik. Melalui sitem *Online Single Submission (OSS)* masyarakat dapat mengurus segala

⁷ Lexy J. Moleong. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

jenis perizinan dalam satu tempat saja dan langsung dapat mengetahui status perizinan yang mereka urus tanpa sering datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Masyarakat hanya perlu mengetahui mekanisme pengajuan atau Standar Operasional Prosedur (SOP).

Dalam kemudahan proses dan kemudahan akses pelayanan melalui *Online Single Submission (OSS)* masih belum baik karena sistem *Online Single Submission (OSS)* masih sering *error* sehingga masyarakat tidak dapat mengaksesnya dan juga Standar Operasional Prosedur yang masih belum jelas terutama dalam kepastian waktu penyelesaian dan persyaratan-perstaratan.

Kedua Kehandalan, jika memahami bentuk tentang *Online Single Submission (OSS)* ini dapat mempercepat waktu pelayanan, menekan biaya pelayanan dan menyederhanakan persyaratan dalam proses perizinan usaha. Namun masih kurangnya kecanggihan sistem yang masih sering *error* dan juga masih sering dikakukannya pembaruan server pada sistem tersebut dan juga keterbatasan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi sehingga hal tersebut dapat menghambat pelayanan *Online Single Submission (OSS)*.

Ketiga Daya Tanggap, Sistem *Online Single Submission (OSS)* belum berjalan dengan baik pemerintah diharapkan dapat membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses ataupun menggunakan *Online Single Submission (OSS)* sehingga masyarakat mendapatkan perizinan yang dibutuhkan secepat mungkin.

Syarat dan mekanisme yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan tentu tidak terlepas dari waktu penyelesaian pada proses perizinan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Daya tanggap juga berkaitan dengan jangka waktu untuk menyelesaikan perizinan mulai dari

pendaftaran dan pelengkapan persyaratan teknis maupun persyaratan administratif sampai dengan selesainya proses pelayanan.

Keempat Jaminan, *Online Single Submission (OSS)* pada dasarnya bertujuan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dalam bentuk mempercepat waktu pelayanan, menekan biaya pelayanan dan menyederhanakan persyaratan. Dengan adanya pelayanan terpadu satu pintu masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik yang lebih baik serta mendapatkan kepastian dan jaminan hukum dari formalitas yang dimiliki. izin akan memberikan jaminan atas kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat.

Kelima Empati, Masih banyaknya masyarakat yang harus mendatangi kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan terkait dengan pelayanan *Online Single Submission (OSS)* yang belum optimal sikap empati dari pegawai dapat menjadi tolak ukur suatu pelayanan yang berkualitas. Empati berkaitan langsung dengan bagaimana kedisiplinan dan tanggung jawab dari setiap aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan telah ditetapkan aturan yang menjadi kewajiban bagi setiap pelaksanaannya. Aturan yang ada bertujuan agar seluruh aparat pelaksana pelayanan dapat lebih disiplin dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dalam memberikan pelayanan.

2. Faktor Kendala Pelayanan Perizinan *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten pelalawan

1. Sosialisasi

Banyaknya jenis perizinan yang ada pada *Online Single Submission (OSS)* tentunya membuat para pelaku usaha kebingungan dalam penentuan

pengurusan izin usahanya. Sosialisasi dapat dijadikan sebuah media untuk memberikan pemahaman tentang apa itu *Online Single Submission (OSS)* kepada pelaku usaha sehingga nantinya semua proses pelayanan bisa berjalan dengan baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, ditemukan bahwa sosialisasi belum di selenggarakan dengan baik. Sosialisasi yang diberikan pun masih kurang sehingga banyak pelaku usaha yang tidak mengerti dengan alur pelayanan *Online Single Submission (OSS)* yang seharusnya bisa membantu masyarakat bisa melakukan izin usaha dan terbit hitungan jam bahkan hitungan menit tergantung jaringan ditempat pelaku usaha itu sendiri.

H. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang Pelayanan Perizinan *Online Single Submission (OSS)* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan Tahun 2022 diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Dengan adanya kebijakan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Pelalawan melalui sitem *Online Single Submission (OSS)* masyarakat dapat mengurus segala jenis perizinan dalam satu tempat saja dan langsung dapat mengetahui status perizinan yang mereka urus tanpa sering datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Masyarakat hanya perlu mengetahui mekanisme pengajuan atau Standar Operasional Prosedur (SOP). Pelayanan Perizinan *Online Single Submission (OSS)* yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan belum baik. Hal ini yang disebabkan oleh beberapa indikator seperti: (1) Bukti Langsung berupa sarana dan prasarana yang ada sudah

cukup baik namun dalam kemudahan proses pelayanan dan juga akses masih sangat buruk dan juga Standar Operasional Prosedur yang ada belum jelas sehingga menghambat pelayanan perizinan. (2) Pelayanan dengan sistem seharusnya jauh lebih handal karena dapat melakukan pelayanan dimanapun pelaku usaha berada, namun justru membuat masyarakat kesulitan dalam mengurus perizinan. (3) Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan memberikan tanggapan yang baik atas keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. (4) Usaha Masyarakat terjamin terlindungi oleh hukum. (5) Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan memberikan Empati sehingga menimbulkan kedisiplinan dan juga tanggung jawab yang ditunjukkan Pegawai kepada masyarakat dengan tidak diskriminatif diharapkan dapat mengubah paradigma masyarakat yang sebelumnya menganggap pelayanan perizinan yang rumit dan tanpa kejelasan ke pelayanan yang memuaskan yang diberikan oleh aparat pemerintah.

2. Faktor kendala pelayanan *Online Single Submission (OSS)* adalah kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang tidak memahami ataupun mengerti tentang prosedur pelayanan *Online Single Submission (OSS)*. Masyarakat akhirnya tetap harus datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk mengetahui penggunaan *Online Single Submission (OSS)* ini.

H. SARAN

1. Pemerintah Kabupaten Pelalawan di harapkan dapat memperbaiki server pada website *Online Single Submission (OSS)* agar tidak sering terjadinya *error* pada saat masyarakat ingin mengurus izin usahanya dan dapat berjalan secara efektif.
2. Kendala dalam Pelayanan *Online Single Submission (OSS)*, pemerintah dapat memberikan sosialisasi dengan datang ke tiap kecamatan yang ada di Kabupaten Pelalawan serta memberikan pemahaman penggunaan sistem *Online Single Submission (OSS)* dan pentingnya aplikasi *Online Single Submission (OSS)* kepada masyarakat pelaku usaha. Hal ini dapat mempermudah masyarakat melakukan pengurusan perizinan tanpa perlu datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

I. DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Agustino, Leo. 2016. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik (Edisi Revisi)*. Bandung: Alfabeta.
- Andi Prastowo. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Dinda Sekar Sari Dkk. 2022. *Manajemen Strategik dalam Perencanaan dan Pelayanan Sektor Publik*, Nem.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Jakarta: Gava Media.
- . 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandala Maju.
- Khairul Anwar. (2020). *Ilmu Pemerintahan Disiplin dan*

Metodologi. Pekanbaru: Taman Karya.

- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta. STIE YKPN.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clear Government*. Bandung: Pustaka Setia
- Rulam Ahmadi, 2016. *Metode Penelitian Kulaitati*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Sinambela. Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Askara, 2006.
- Sri Maulidiah, *Pelayanan Publik*, Bandung: Indra Prahasta, 2014.
- Subarsono, AG. 2010. *Analisis Kebijakan Publik., Konsep, Teori dan Aplikasi*. Pustaka Belajar. Yogyakarta.
- Sutabri, Tata. (2012). *Analisis Sistem Informasi*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Zaenal, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: Pustaka Setia, 2018.

Jurnal dan Skripsi:

- Aji Kusumardani, Skripsi, “Implementasi Kebijakan Penerbitan Izin Usaha Melalui Aplikasi *Online Single Submission (OSS)* studi Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Provinsi Lampung” (Universitas Lampung, 2023)
- Faridah Juliana Sari Nipos-pos, Skripsi: “Efektivitas Penerapan Sistem *Online Single Submission (OSS)* dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan usaha pariwisata di Kota Medan” (Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, 2021).
- Ika Ruwaina, Skripsi: “Efektivitas Kebijakan *Online single submission*

(OSS) dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jawa Tengah” (Universitas Negeri Semarang, 2019)

Kurniawati, Skripsi: “*Analisis pelaksanaan E-Government dalam peningkatan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru” (Pekanbaru: Universitas Islam Riau, 2020).*

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan publik.*

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang *Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*

Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022 tentang *Cipta Kerja.*

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang *Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko.*

Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 10 Tahun 2021 tentang *Pelaksanaan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.*

Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 26 Tahun 2020 tentang *Perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 16 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Wewenang Menandatangani Perizinan dan Non Perizinan Serta Penyelenggaraan Pelayanan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan.*

Website:

<https://dpmptsp.pelalawankab.go.id>

<https://kek.go.id/online-single-submission>