

INOVASI PROGRAM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DALAM LAYANAN IZIN USAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SIDOARJO

Ramadhani Karina Suryadevi

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
ramadhanikrinass@gmail.com

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo merupakan sebuah instansi pemerintah daerah Kabupaten Sidoarjo. Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dalam bidang perizinan usaha, Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo menggagas suatu inovasi yaitu, program *Online Single Submission* (OSS). Inovasi program *Online Single Submission* (OSS) merupakan inovasi terbaru dari pemerintah dalam bidang pelayanan perizinan berusaha, yang terintegrasi secara elektronik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan inovasi program *Online Single Submission* (OSS). Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini ada teori proses pembentukan inovasi yang dikemukakan oleh Arundel, Bloch dan Ferguson (2019) yang memiliki 6 (enam) indikator antara lain, *Governance and Innovation, Sources of Ideas for Innovation, Innovation Culture, Capabilities and Tools, Objective, Outcomes, Drivers, and Obstacles*, dan *Collecting Innovation Data for Single Innovations*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang dilakukan adalah dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi program *Online Single Submission* (OSS) sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Tata Kelola dan Inovasi pelaksanaan program sesudah sesuai dengan PP No. 24 Tahun 2018. Sumber Ide-ide Inovasi terdapat saran dan kritik dari pegawai maupun masyarakat untuk keberlangsungan program. Budaya inovasi pada program *Online Single Submission* (OSS) merupakan layanan yang terintegrasi secara elektronik, sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam memberikan perizinan usaha. Kemampuan dan Alat program *Online Single Submission* (OSS) cukup memumpuni tetapi, terdapat kekurangan pegawai. Sedangkan Tujuan, Hasil, Pendorong, dan Hambatan, tujuan dari dibentuknya program *Online Single Submission* (OSS) adalah untuk memudahkan pelaku usaha dalam mendapatkan perizinan usaha, terdapat juga hambatan seperti *server* yang sering *down* dan *error*. Dalam mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal, pihak dinas memberikan layanan OSS Mandiri dan OSS Lounge untuk keberlangsungan program *Online Single Submission* (OSS).

Kata kunci: Inovasi, Perizinan Usaha, *Online Single Submission* (OSS)

Abstract

The Department of Investment and Integrated Services One Stop Sidoarjo District is a local government agency Sidoarjo. In order to improve public services in the field of business permits, the Department of Investment and the One Stop service Sidoarjo district initiated an innovation, namely, Single Submission Online program (OSS). Innovation Online Single Submission (OSS) program is the latest innovation of the government in attempting integrated licensing services electronically. The purpose of this study was to describe innovation Single Submission Online (OSS) program. This type of research is descriptive qualitative approach. The theory used in this study there is the theory of the formation process of innovation proposed by Arundel, Bloch and Ferguson (2019), which has six (6) indicators, among others, *Governance and Innovation, Sources of Ideas for Innovation, Innovation Culture,*

Capabilities and Tools, Objective, Outcomes, Drivers, and Obstacles, and Collecting Data Innovation for Single Innovations. Data was collected through interviews, observation and documentation. The data analysis is carried out by data reduction, data presentation and conclusion. The results showed that innovation Single Submission Online (OSS) program has been running well and in accordance with the applicable procedures. Governance and Innovation program in accordance with the PP Number 24 Year 2018 Source of Innovation contained ideas and suggestions from employees and the community for program sustainability. A culture of innovation in the Single Submission Online (OSS) program is an integrated services electronically, so as to facilitate the community in providing business licensing. Abilities and Tools Single Submission Online (OSS) program qualified enough, however, there is a shortage of staff. While Objectives, Results, Drivers and Barriers, the purpose of the establishment of the Single Submission Online program (OSS) is to facilitate entrepreneurs in getting business permits, there are also obstacles such as a server that is frequently down and error. Innovation in collecting data for a single innovation, the office of service Independent OSS and OSS Lounge for Single Submission Online sustainability (OSS) program.

Keyword: Innovation, Business Licensing, Online Single Submission (OSS)

PENDAHULUAN

Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Satu hal yang hingga saat ini sering kali masih menjadi masalah dalam hubungan antara masyarakat dan pemerintah adalah dalam bidang pelayanan publik. Pada era reformasi saat ini masyarakat menuntut pemerintah untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan memadai, karena kebutuhan masyarakat yang sangat tinggi pada pelayanan publik. Pemerintah akan ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang tinggi dari masyarakat baik dari segi kualitas, maupun dari segi pelayanan.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat melayani masyarakat dalam menjalankan kegiatan-kegiatan berbangsa dan bernegara sesuai dengan kepentingan publik, pada era saat ini masyarakat lebih kritis dalam urusan pemerintah. Sebagai upaya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat, pemerintah perlu memiliki suatu ide atau gagasan baru dalam memberikan pelayanan. Dengan mengetahui kebutuhan-kebutuhan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, pemerintahan dan lainnya. Kualitas pelayanan publik menjadi sesuatu yang sangat penting bagi masyarakat dalam banyak hal. Karena masih minimnya pelayanan publik yang disebabkan oleh kurangnya perhatian dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Sebagai

penyelenggara pelayanan publik, sudah seharusnya pemerintah menjadi bagian dalam penyedia pelayanan publik yang berkualitas. Tuntutan kualitas sumber daya manusia aparatur sipil negara yang masih banyak memiliki sikap yang kurang responsif dalam menangani permasalahan yang kian kompleks, dapat menimbulkan citra buruk terhadap pemerintah. Perizinan sangat penting ditegakkan di Indonesia karena perizinan memiliki fungsi sebagai penertib dan sebagai fungsi pengatur. Sebagai fungsi penertib, perizinan yang dimaksud adalah agar setiap izin tempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya tidak bertentangan satu sama lain, sehingga ketertiban dalam setiap kehidupan masyarakat dapat terwujud. Sebagai fungsi pengatur yang dimaksud adalah agar perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan fungsinya, sehingga tidak menimbulkan penyalahgunaan pada izin yang telah diberikan.

Proses perizinan yang mencanangkan gratis dan transparan, namun pada kenyataannya masih dipersulit apabila tidak diberikan sejumlah uang untuk melancarkan dan mempercepat proses suatu perizinan. Sehingga dengan memberikan uang pelicin atau uang suap, proses perizinan dapat dipercepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama, praktik pungli tersebut dilakukan oleh para oknum yang tidak bertanggungjawab.

Praktik-praktik percaloan dan pungutan liar (pungli) bukanlah hal yang baru di Indonesia. Percaloan dan pungli di Indonesia sudah menjadi tradisi bahkan sudah mendarah daging. Praktik tersebut merupakan penyakit sosial yang telah terjadi sejak lama yang sudah menjadi kebiasaan, baik di kalangan masyarakat umum maupun pemerintahan di

Indonesia. Pungli maupun pencaloan sangat merugikan masyarakat mengingat mereka harus membayar sejumlah uang untuk mendapatkan pelayanan tertentu yang seharusnya tidak perlu dilakukan. Uang tersebut sebagai syarat agar proses pelayanan perizinan yang diajukan cepat selesai dan lancar.

Disisi lain, praktik pungli dan percaloan masih kerap terjadi di sektor pelayanan publik, praktik tersebut harus diberantas sampai ke akar-akarnya karena dengan adanya pungli dan percaloan dapat merugikan masyarakat maupun pemerintah. Hal tersebut akan membebani masyarakat dan menurunkan pamor Indonesia di mata dunia, karena dapat menghambat investor asing maupun domestik untuk berinvestasi di Indonesia. Pungutan liar (pungli) dan percaloan tidak hanya terjadi pada sektor pelayanan publik saja. Tetapi pungli juga kerap terjadi ditempat-tempat umum, seperti di terminal, bandara, pelabuhan, dan stasiun. praktik pungli dan pencaloan pada perizinan kerap terjadi di daerah-daerah Kabupaten di Indonesia. Dengan adanya pungli yang semula layanan perizinan dipersulit akan dipermudah, karena sudah terdapat uang pelicin untuk mempermudah proses layanan perizinan. Hal tersebut dapat menyebabkan maladministrasi terhadap para oknum pegawai dan merugikan banyak pihak.

Fenomena Pungutan liar (pungli) dan Percaloan tidak hanya terjadi di Kota besar di Indonesia saja, tetapi pungli dan percaloan ini sampai merambah pada tingkat daerah atau kabupaten. Seperti di Kabupaten Sidoarjo terkenal dengan wilayah industri yang tentunya sangat membutuhkan layanan perizinan bagi para pelaku usaha. Untuk mendapatkan perizinan para pelaku usaha masih kerap berurusan dengan oknum pegawai yang melakukan pungli dan percaloan. Praktik-praktik kasus pelayanan publik mengenai perizinan di Sidoarjo memang masih saja terdapat pungutan liar (pungli) dan percaloan. Seperti kasus pungli dan percaloan layanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo, praktik pungli dalam pengurusan surat perizinan masih sering kali terjadi, hal tersebut dapat menimbulkan kerugian pada investor asing dan domestik. Operasi Tangkap Tangan (OTT) yang dilakukan oleh Porlesta Sidoarjo telah menangkap oknum pegawai yang melakukan pungli pada layanan

perizinan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo.

Dalam memberantas praktik pungli dan percaloan, pemerintah mengupayakan untuk memperbaiki sistem pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, khususnya pada pelayanan perizinan berusaha. Perizinan berusaha yang selama ini mengandung konotasi negatif karena dalam proses pelayanan yang berbelit-belit, membutuhkan waktu lama dan mahal. Dengan adanya keluhan ini, maka proses perizinan diharapkan dapat lebih disederhanakan melalui pelayanan satu atap satu pintu (terpadu) yang dapat memangkas beban administrasi bagi pemerintah daerah serta memudahkan pelaku usaha mendapatkan akses sumber daya untuk mengembangkan usahanya.

Pemerintah diharapkan dapat mendorong perbaikan kinerja birokrasi, khususnya di bidang pelayanan perizinan usaha yang mempunyai implikasi luas terutama bagi kehidupan ekonomi dan politik. Selain itu, perbaikan kinerja juga dapat menepis pandangan investor domestik maupun investor asing yang berkembang selama ini, mengenai buruknya pelayanan perizinan berusaha dan tingginya biaya investor domestik maupun asing untuk menjalankan usaha di Indonesia. Untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat, pemerintah harus memiliki gagasan baru dalam sistem pelayanan publik. Salah satunya adalah membuat inovasi-inovasi pelayanan publik yang memudahkan masyarakat untuk mengurus kepentingan publik.

Pemerintah dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha di Indonesia terutama bagi investor asing maupun domestik, yang bebas dari percaloan dan pungutan liar. Pemerintah melalui Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia Dengan mengeluarkan Inovasi terbaru di bidang Perizinan dengan memanfaatkan *Electronic Government* yang digagas oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo (DPMPTSP). Inovasi Layanan OSS adalah pelayanan perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik dengan seluruh kementerian atau lembaga hingga pemerintah daerah di Indonesia. Sehingga perizinan berusaha akan lebih cepat dan proses izinnnya dipantau langsung oleh Pemerintah Pusat. Sebelumnya, Sistem *Online Single Submission* (OSS) atau sistem perizinan *online* terintegrasi di *launching*

oleh Menteri Koordinator Bidang Perekonomian pada Juli 2018 melalui Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) sebagai lembaga yang mengelola program OSS (*Online Single Submission*).

Dengan adanya layanan program *Online Single Submission* (OSS) ini dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan berusaha. Inovasi *Online Single Submission* (OSS) tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang telah ditetapkan pada Juli 2018. Program *Online Single Submission* (OSS) digagas oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Agustus 2018, Program *Online Single Submission* (OSS) tersebut diatur oleh Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, dimana Peraturan Pemerintah tersebut dapat mempermudah masyarakat untuk mengurus perizinan berusaha secara elektronik dengan mengunjungi [website *oss.go.id*](http://oss.go.id). Dengan adanya layanan program *Online Single Submission* (OSS) ini, pemerintah dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan. Perizinan usaha yang sebelumnya memakan waktu berbulan-bulan dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Dengan adanya layanan OSS, perizinan yang semula memiliki 90 layanan perizinan, kini diringkaskan menjadi 2 (dua) jenis perizinan usaha saja, antara lain Izin Usaha dan Izin Operasional/Komersial.

Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai inovasi *Online Single Submission* (OSS) sebagai upaya meningkatkan pelayanan perizinan berusaha dan menghindarkan dari maladministrasi perizinan seperti pungutan liar dan percaloan, maka judul yang dapat diambil oleh peneliti adalah “Inovasi Program *Online Single Submission* (OSS) Dalam Layanan Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian ini adalah teori faktor keberhasilan inovasi menurut Bugge et al., (2018). Faktor kunci yang di fl pengaruhi proses inovasi di sektor publik. Subjek penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data

dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman dalam Usman (2009:85), yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/ verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo menggagas suatu inovasi terbaru dalam bidang Perizinan berusaha yakni, Program *Online Single Submission* (OSS). Berdasarkan dari hasil data wawancara, observasi dan dokumentasi penelitian terkait dengan program *Online Single Submission* (OSS). Program *Online Single Submission* (OSS) pada penelitian ini dianalisis menggunakan teori faktor proses pembentukan inovasi yang terdiri dari 6 (enam) indikator dikemukakan oleh Arundel, Bloch dan Ferguson (2019) yaitu, *Governance and Innovation* (Tata Kelola dan Inovasi), *Sources of Ideas for Innovation* (Sumber Ide-ide Inovasi), *Innovation Culture* (Budaya Inovasi), *Capabilities and Tools* (Kemampuan dan Alat), *Objective, Outcomes, Drivers, and Obstacles* (Tujuan, Hasil, Pendorong, dan Hambatan), dan *Collecting Innovation Data For Single Innovations* (Mengumpulkan Data Inovasi Untuk Inovasi Tunggal) berikut penjelasannya:

1. *Governance and innovation* (Tata kelola dan inovasi)

Tata kelola dan inovasi merupakan peran pemerintah dalam proses pembentukan inovasi. Proses tersebut karena terdapat permintaan masyarakat terhadap pelayanan publik baru yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Peran pemerintah dalam proses inovasi juga dapat mempengaruhi proses inovasi, serta pemerintah harus bertanggung jawab pada praktik, kebijakan dan prosedur inovasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan arahan strategis untuk memastikan tujuan proses inovasi dapat dicapai. Serta peran pemerintah yang dapat memperkenalkan atau mensosialisasikan program *Online Single Submission* (OSS). Pemerintah memiliki peran yang penting dalam menciptakan sebuah proses inovasi pelayanan publik. Dalam hal ini pemerintah melalui Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian

Republik Indonesia, membuat suatu inovasi baru dalam bidang perizinan usaha yaitu dengan mengeluarkan program *Online Single Submission* (OSS) pada bulan Juli 2018 yang dikelola oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada sektor perizinan usaha, yang dapat menghindarkan masyarakat dari pungutan liar (pungli) dan percaloan, sehingga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo menggagas program *Online Single Submission* (OSS) pada bulan Agustus 2018.

Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis inovasi program *Online Single Submission* (OSS) dalam menjalankan suatu pelayanan baru membutuhkan peran pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam menerapkan program *Online Single Submission* (OSS). Peran pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjalankan program *Online Single Submission* (OSS) sesuai dengan PP No. 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik dan pelaksanaan pada program *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur.

Sosialisasi pada program *Online Single Submission* (OSS) di kabupaten Sidoarjo dilakukan saat program berjalan, sosialisasi program *Online Single Submission* (OSS) secara *online* pada media sosial yang dimiliki Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Karena terdapat keterbatasan anggaran pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo tidak melakukan sosialisasi secara langsung atau *offline* kepada pelaku usaha atau masyarakat. Akan tetapi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo mengundang setiap perwakilan perangkat desa diseluruh Kabupaten Sidoarjo, untuk menghadiri acara sosialisasi program *Online Single Submission* (OSS) yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Selain mengundang perangkat desa pada sosialisasi program *Online Single Submission* (OSS), pihak dinas juga memiliki 9 (Sembilan) titik reklame yang disebar diseluruh Kabupaten Sidoarjo dan terdapat pula pameran,

brostur maupun media sosial yang dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo untuk mensosialisasikan program *Online Single Submission* (OSS) di Sidoarjo.

2. Sources of the ideas for innovation (Sumber ide-ide untuk inovasi)

Sumber ide-ide inovasi tersebut dapat berasal dari pemimpin, pegawai maupun masyarakat, untuk mengurangi pungutan liar dan percaloan dalam layanan perizinan usaha di Sidoarjo, pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo menggagas suatu inovasi terbaru yang dikeluarkan oleh Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Indonesia yakni program *Online Single Submission* (OSS) yang terintegrasi secara elektronik. Dengan adanya program *Online Single Submission* (OSS) dalam layanan perizinan usaha dapat menghindarkan masyarakat dari pungutan liar dan percaloan oleh oknum pegawai yang tidak bertanggung jawab.

Selain sumber ide-ide dari para pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo, adapun sumber ide-ide yang berasal dari masyarakat atau pemohon. Untuk memberikan ide-ide inovasi berupa kritik dan saran dari masyarakat, pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo memberikan fasilitas berupa Kotak saran, Media sosial yang berupa *Instagram*, *Facebook*, dan *Website* yang dimiliki dan dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo sendiri. Masyarakat dapat memberikan saran, ide maupun kritikan pada kolom komentar media sosial milik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo serta dapat memberikan saran dan kritikan melalui kotak saran.

Adapun *Call Center* yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo dengan nomor 031-8052090, untuk masyarakat yang hendak melakukan pengaduan maupun bagi masyarakat yang mencari informasi-informasi mengenai pelayanan yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. *Call Center* tersebut juga dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai program *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo.

3. *Innovation culture* (Budaya inovasi)

Program *Online Single Submission* (OSS) merupakan sebuah inovasi baru dalam memberikan pelayanan publik mengenai perizinan usaha. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan usaha akan terus mengembangkan potensi yang dimilikinya, untuk meningkatkan konsistensi dalam setiap membuat suatu inovasi terbaru yang dimiliki. Budaya inovasi program *Online Single Submission* (OSS) berbeda dengan layanan sebelum adanya program tersebut.

Berbeda dengan program *Online Single Submission* (OSS), sebelum adanya program *Online Single Submission* (OSS) proses pendaftaran perizinan usaha menggunakan aplikasi Sippadu, aplikasi Sippadu ini mewajibkan pemohon untuk datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo dan memenuhi komitmen atau persyaratan. Jika syarat-syarat dalam pemenuhan komitmen tersebut tidak lengkap, maka masyarakat harus datang kembali ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo untuk memenuhi persyaratan. Jika persyaratan tersebut tidak dilengkapi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo tidak dapat memproses pendaftaran perizinan usaha.

Selain pemohon dapat mendaftar secara *online*, program *Online Single Submission* (OSS) juga dapat memberikan perizinan usaha pada perusahaan cabang dengan satu akun perusahaan utama. Jadi perusahaan cabang tidak perlu membuat akun OSS lagi, untuk mendapatkan izin usaha perusahaan cabang pemohon tidak perlu datang ke lokasi perusahaan cabang, pemohon dapat langsung mendaftarkan di *website* oss.go.id. Jika pemohon tidak bisa mengakses, pemohon diharapkan untuk datang mengunjungi Mal Pelayanan Publik (MPP) Sidoarjo pada *Customer Service* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo untuk mendapatkan bantuan mendaftarkan izin usaha perusahaan cabang. Biaya untuk mendapatkan perizinan usaha melalui program *Online Single Submission* (OSS) gratis tidak ada

pungutan biaya apapun sampai dikeluarkan NIB, SIUP, dan dokumen pemenuhan komitmen.

4. *Capabilities and Tools* (Kemampuan dan Alat-Alat)

Dalam pelaksanaan inovasi program *Online Single Submission* (OSS) para pegawai mendapatkan pelatihan dari lembaga yang menaungi program *Online Single Submission* (OSS) yakni, Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) pusat selama 4 (empat) hari di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Meskipun memiliki 5 pegawai dalam melayani program *Online Single Submission* (OSS) tetapi jumlah tersebut masih kurang, karena dalam satu hari terdapat 120 antrian pemohon. Hal tersebut mengakibatkan ketidakefektifan pelayanan karena data-data yang diisi oleh pemohon cukup banyak dan dapat menyita waktu pemohon yang antri.

Selain keterbatasan pegawai, layanan OSS Mandiri yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo, hanya menyediakan 2 komputer saja untuk pemohon mendaftarkan izin usahanya. Hal ini dapat mengakibatkan antrian yang panjang pada layanan OSS Mandiri sehingga banyak pemohon yang membawa laptop dari rumah agar dapat dipandu langsung oleh petugas program *Online Single Submission* (OSS). Keterbatasan Sumber Daya Manusia juga mengakibatkan ketidakpuasan pemohon akan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut dikarenakan pegawai yang ditugaskan pada layanan OSS Mandiri melayani dengan tergesa-gesa, karena kurangnya petugas pada layanan OSS Mandiri. Seharusnya dalam pengisian data tersebut, terdapat contoh pengisian data atau buku panduan dalam mengisi data-data yang disediakan oleh program OSS. Dengan adanya buku panduan pemohon tidak perlu datang ke Mal Pelayanan Publik Sidoarjo untuk mendapatkan bimbingan dari petugas dan pemohon bisa mengisi data-data tersebut secara mandiri.

Pada inovasi program *Online Single Submission* (OSS) alat atau teknologi yang digunakan adalah *server* pada *website* oss.go.id yang dapat diakses oleh petugas maupun pemohon. Program *Online Single Submission* (OSS) dapat diakses dimanapun dan kapanpun selama tersedia akses

internet. Untuk mendapatkan perizinan usaha pada program *Online Single Submission* (OSS) cukup mudah, hanya dengan membuka *website* *oss.go.id* dan *login* pada *website* tersebut serta mengisi data-data yang diperlukan dalam mendapatkan perizinan usaha, maka perizinan usaha pemohon dapat diterbitkan langsung NIB, SIUP dan dokumen-dokumen pemenuhan komitmen.

5. Objectives, Outcomes, Drivers, and Obstacles (Tujuan, Hasil, Driver, dan Hambatan)

Tujuan adanya program *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam bidang perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik. Dengan adanya program *Online Single Submission* (OSS) masyarakat dapat dimudahkan dalam memperoleh perizinan usaha secara sah, karena program tersebut diakses secara *online* oleh masyarakat umum maupun pelaku usaha. Pemohon dapat mendaftarkan usahanya pada *website* yang dimiliki oleh *Online Single Submission* (OSS) yaitu, *oss.go.id*. dengan cara *login* pada *website* tersebut serta mengisi data-data yang diperlukan dalam mendapatkan perizinan usaha.

Jumlah pengguna program *Online Single Submission* (OSS) adalah 1678 pemohon pada bulan Januari-Agustus 2019 yang telah melakukan pendaftaran izin usaha dan telah melakukan pemenuhan komitmen. Jumlah tersebut akan terus meningkat setiap harinya, maka pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo akan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga Pemerintah kabupaten Sidoarjo dapat mengundang para investor asing maupun domestik untuk berinvestasi di Sidoarjo, dan para investor dapat dengan mudah mendaftarkan usahanya di *website* *oss.go.id* untuk mendapatkan perizinan usaha.

Selain tujuan dan hasil, pada program *Online Single Submission* (OSS) terdapat juga hambatan. Hambatan atau manajemen risiko menurut Cook, Matthews, dan Irwin (2009) merupakan bagaimana suatu inovasi pelayanan publik yang baru dapat mengatasi masalah dengan baik akan menjadi kekuatan bagi sebuah organisasi. Dalam sebuah organisasi yang mampu mengelola risiko akan dipandang sebagai organisasi yang memiliki

kemampuan untuk mendeteksi risiko dan mampu mengurangi sebuah risiko yang terjadi. Namun, manajemen risiko juga menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari sasaran atau tujuan organisasi. Hambatan yang sering kali muncul dalam pelaksanaan inovasi program *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo adalah dengan terjadi masalah yang tidak terduga selama pelaksanaannya. Hal tersebut dirasakan oleh para pegawai dengan adanya *complain* dari masyarakat. Program *Online Single Submission* (OSS) sering terjadi *error* dan *down* pada *website* OSS. Sehingga petugas maupun pemohon tidak bisa mengakses *website* tersebut untuk mendaftarkan perizinan usaha pemohon. Hal tersebut berlangsung setiap satu hari dalam seminggu, terkadang dalam beberapa jam maupun sehari penuh. Dalam mengatasi hambatan yang terjadi pada program *Online Single Submission* (OSS) pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo hanya bisa menyampaikan kepada pemohon untuk menunggu *website* diperbaiki dan *website* dapat berjalan dengan normal kembali.

Hambatan program *Online Single Submission* (OSS) selain *server* yang sering *down* dan *error*, masalah yang sering muncul dalam program *Online Single Submission* (OSS) adalah pemohon banyak yang memiliki akun *double* untuk perizinan usaha perusahaan cabang atau mempunyai akses untuk *login* OSS pada setiap perusahaan cabang, karena banyak pemohon yang belum mengetahui jika satu akun perusahaan bisa mengakses atau memberikan perizinan usaha pada seluruh perusahaan cabang. Hal tersebut dapat membingungkan petugas, karena petugas harus membuka akun perusahaan cabang satu-satu yang semestinya data-data tersebut sudah terkunci harus dibuka lagi. Hambatan selanjutnya adalah dalam segi pelayanan, banyak pemohon yang tidak mempunyai *email* dan petugas tidak bisa membuatkan *email* untuk pemohon karena tugas petugas hanya membantu pemohon mendaftarkan perizinan usaha. Hal tersebut mengakibatkan pemohon tidak dapat mendaftarkan perizinan usahanya, karena dalam mendaftarkan perizinan usaha persyaratan yang harus dimiliki oleh pemohon adalah *email*, NIK, NPWP dan Nomor telepon, jika pemohon tidak memiliki

salah satu dari persyaratan tersebut maka pemohon tidak dapat mendaftarkan perizinan usahanya.

6. Collecting Innovation Data for Single Innovations (Mengumpulkan Data Inovasi Untuk Inovasi Tunggal)

Pada program *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo, terdapat layanan mandiri yakni layanan OSS mandiri yang disediakan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo. Layanan mandiri menurut Gebauer et al., Prahalat dan Ramaswamy (2016) menjelaskan bahwa, layanan mandiri dalam faktor penciptaan nilai dalam inovasi faktor penciptaan nilai layanan mandiri dalam inovasi menjelaskan mengenai sebuah inovasi berbasis elektronik harus memiliki nilai layanan mandiri dimana hal tersebut dilakukan melalui internet, telepon genggam, terminal komputer, atau mesin tiket yang memungkinkan pelanggan untuk memesan, membeli, dan bertukar sumber daya tanpa adanya interaksi langsung dengan pegawai servis penyedia layanan. Sedangkan menurut Arundel, Blouch dan Ferguson (2019) menjelaskan bahwa sistem layanan satu pintu yang memiliki nilai layanan mandiri yang dapat diakses secara satu pintu melalui internet, agar dapat mendekatkan dan meningkatkan pelayanan pada masyarakat.

Layanan mandiri yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo yaitu, OSS Mandiri sangat membantu masyarakat dalam mengurus perizinan usaha, akan tetapi OSS Mandiri yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo hanya terdapat dua komputer dan satu petugas OSS Mandiri saja. Hal tersebut dirasa masyarakat masih kurang karena banyak masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan usaha di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo daripada melakukan sendiri di rumah maupun di tempat lain. Karena di Mal Pelayanan Publik sudah terdapat petugas yang akan memandu pemohon untuk mendaftarkan perizinan usaha. Sehingga banyak terjadi antrian pada layanan OSS Mandiri yang mengakibatkan kurang maksimalnya pelayanan yang disediakan.

Selain terdapat layanan OSS Mandiri di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo, terdapat pula layanan OSS *Lounge* yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. OSS *Lounge* sendiri berada di tiga Kecamatan di Sidoarjo yakni, Kecamatan Taman, Kecamatan Sedati dan Kecamatan Krian. Rencana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo akan mengadakan OSS *Lounge* di seluruh kecamatan yang berada di Sidoarjo, akan tetapi dana untuk mengadakan OSS *Lounge* tidak mencukupi sementara hanya tiga kecamatan saja. Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo juga menggandeng perwakilan pegawai dari setiap kecamatan untuk menjadikan admin atau petugas OSS *Lounge* di Kecamatan masing-masing.

Layanan OSS *Lounge* di Kecamatan Taman diadakan pada bulan Februari 2019, jumlah pemohon perizinan usaha melalui OSS *Lounge* di Kecamatan Taman hanya 20 pemohon hingga Februari 2020. Jumlah tersebut dirasa kecil menurut petugas OSS *Lounge* Kecamatan Taman, karena kurangnya sosialisasi pihak Kecamatan Taman pada pengusaha-pengusaha di sekitar Kecamatan Taman itu sendiri. Rata-rata pengusaha banyak yang langsung datang ke Mal Pelayanan Publik Sidoarjo untuk mendaftarkan perizinan usaha daripada di Kecamatan Taman.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dengan pemaparan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa inovasi program *Online Single Submission* (OSS) dalam layanan izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang tertuang pada PP No. 24 Tahun 2018.

Governance and Innovation (Tata Kelola dan Inovasi) untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan usaha dan menghindari pemohon dari pungutan liar dan percaloan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo menggagas program *Online Single Submission* (OSS) dalam menjalankan program

Online Single Submission (OSS) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) terletak pada PP No.24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Sedangkan dalam mensosialisasikan program *Online Single Submission* (OSS) dirasa masih kurang dalam sosialisasi. Sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya program *Online Single Submission* (OSS) di Sidoarjo, yang dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan perizinan usahanya.

Sources of Ideas for Innovation (Sumber Ide-ide Inovasi), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo selaku penggagas inovasi terbaru yakni program *Online Single Submission* (OSS) telah melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik mengenai layanan perizinan berusaha. Dengan mengevaluasi kritik, saran dan ide dari pegawai maupun masyarakat. Sehingga dengan adanya program *Online Single Submission* (OSS) pelaku usaha dapat dimudahkan dalam mendapatkan perizinan usaha serta dapat mengundang para investor untuk berinvestasi di Sidoarjo.

Budaya inovasi pada layanan program *Online Single Submission* (OSS) berbeda dengan layanan sebelumnya yang membutuhkan pemenuhan komitmen terlebih dahulu untuk mendapatkan perizinan usaha. Serta syarat-syarat dalam mendaftarkan perizinan usaha juga sangat mudah yakni, dengan daftar dan *login* pada *website* oss.go.id dan mengisi data seperti NIK, NPWP, tanggal lahir, email serta data-data yang diperlukan dalam pendaftaran perizinan usaha. Dalam perizinan usaha juga tidak terdapat biaya yang dikeluarkan oleh pemohon melalui program *Online Single Submission* (OSS) sampai pemohon mendapatkan Nomor Izin Usaha (NIB), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan dokumen pemenuhan komitmen.

Selanjutnya Kemampuan dan Alat pada program *Online Single Submission* (OSS) cukup efektif. Tetapi terdapat kekurangan atau keterbatasan Sumber Daya Manusia. Tidak hanya keterbatasan sumber daya manusia, alat-alat yang disediakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo juga masih kurang karena keterbatasan dana, contohnya pada layanan OSS Mandiri yang hanya memiliki dua komputer.

Sehingga dengan hanya memiliki dua komputer saja dapat mengakibatkan antrian yang cukup panjang pada layanan OSS Mandiri, dikarenakan dalam mendaftarkan perizinan usaha banyak data-data yang harus diisi oleh pemohon yang memerlukan banyak waktu.

Objective, Outcomes, Drivers, and Obstacles (Tujuan, Hasil, Pendorong, dan Hambatan), tujuan dari dibentuknya program *Online Single Submission* (OSS) adalah untuk memudahkan pelaku usaha dalam mendapatkan perizinan usaha. Jumlah pelaku usaha yang telah mendaftarkan usahanya terdapat 1678 pemohon dalam kurun waktu Januari-Agustus 2019. Hambatan yang sering terjadi pada program *Online Single Submission* (OSS) adalah *server* program yang sering mengalami *error* dan *down* setiap minggunya dapat mengakibatkan ketertundaan pemohon dalam mendapatkan perizinan usaha.

Collecting Innovation Data for Single Innovations (Mengumpulkan Data Inovasi Untuk Inovasi Tunggal) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo mengadakan layanan OSS Mandiri di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo untuk memudahkan masyarakat atau pemohon dalam mendaftarkan perizinan usaha. Serta terdapat pula layanan OSS *Lounge* yang berada di tiga kecamatan di Sidoarjo yakni, Kecamatan Krian, Kecamatan Taman dan Kecamatan Sedati. Hal tersebut dirasa cukup oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan pelayanan publik dalam bidang perizinan usaha.

Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian, maka peneliti memiliki beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi peningkatan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo khususnya pada program *Online Single Submission* (OSS), sebagai berikut:

1. Akan lebih baik lagi jika Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo mensosialisasikan program *Online Single Submission* (OSS) secara langsung atau offline kepada masyarakat melalui Spanduk, Brosur dan media lainnya.

2. Akan lebih baik lagi pada *website* program *Online Single Submission* (OSS) disediakan kolom saran dan kritik.
3. Akan lebih baik lagi jika Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo menambah petugas atau pegawai pada program *Online Single Submission* (OSS).
4. Akan lebih baik lagi ditambah komputer dan petugas pada layanan OSS Mandiri di Mal Pelayanan Publik Sidoarjo.
5. Akan lebih baik lagi jika layanan OSS *Lounge* diterapkan diseluruh kecamatan yang berada di Sidoarjo.
6. Akan lebih baik lagi jika *server* yang dimiliki program *Online Single Submission* (OSS) menambahkan kecepatan *server*.
7. Akan Lebih baik lagi jika terdapat buku petunjuk atau menu panduan pada saat mengisi data-data perizinan usaha di dalam *website* oss.go.id.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini, diantaranya:

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
2. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing.
3. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. dan Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.Si. selaku dosen penguji.
4. Dr. Suci Megawati, S.IP., M.Si. dan Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. Yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
5. Dan pihak-pihak lainnya yang memberikan dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal

Anthony Arundel, Carter Bloch, dan Barry Ferguson (2019), Jurnal "*Advancing Innovation in the public sector: Aligning Innovation Measurement with policy goals*". (Jurnal ScienceDirect, www.elsevier.com)

Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Dini Inda Nuriana (2018), Jurnal "Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo (DPMPTSP) Dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Era Digital". (Jurnal Skripsi, Mahasiswa Universitas Airlangga)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. 2019. *SPP Standart Pelayanan Publik*. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. 112 hal.

Emery, et al. 2015. *Trends and Challenges Towards Innovative Public Service*. Vol 65. Page: 4-10

Indrajit, Richarcus Eko. 2002. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Indrajit, Richarcus Eko. 2006. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.

HR, Ridwan. 2011. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.

Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Jatim: Bayumedia Publisng.

Robbins, Stephen P & Judge, Thimoty A. 2013. *Organizational Behavior Edition 15*. New Jersey: Pearson Education

Sangkala. 2013, *Innovative Governance: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Capiya Publishing.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Administrasi dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutedi, Andrian. 2015. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.

Samuel Petros Sebatu (2016), Jurnal "Service Innovation in a Complex Service System: Public Transit Service Sustainability Business Cases". (Jurnal ScienceDirect)

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di sektor publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara : Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Refrensi Skripsi

Choiriyah, Sri Bintang Annisa'ul. 2018. *Inovasi Pelayanan E-SPTD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah Berbasis Elektronik) Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Pajak Daerah Kota Surabaya*. Universitas Negeri Surabaya.

Fauzyiah, Syifa. 2017. *Inovasi Layanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Online Di Polresta Sidoarjo*. Universitas Negeri Surabaya.

Octavia, Rizky. 2018. *Inovasi Pelayanan Publik Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Delivery Di Kecamatan Jambangan Kota Surabaya*. Universitas Negeri Surabaya.

Undang-Undang

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

Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 62 Tahun 2018 Tentang *Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission) Di Kabupaten Sidoarjo*.

Peraturan Indonesia 2002. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 Tentang *Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, Dan Penerapan Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi*.

Pemerintah Indonesia 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang *Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 30 tahun 2014 Tentang *Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*.

Website

<http://dpmpstsp.sidoarjokab.go.id> (Diakses pada, 15 Januari 2019, Pukul 08.46)

<https://economy.okezone.com> (Diakses pada, 4 November 2019, Pukul 12.10)

<https://jateng.tribunnews.com> (Diakses pada, 4 November 2019, Pukul 13.15)

<https://kaltim.tribunnews.com> (Diakses pada, 21 Oktober 2019, Pukul 22.30)

<https://kbbi.web.id> (Diakses pada 22 Februari 2019, Pukul 19.15)

<https://nasional.kompas.com> (Diakses pada, 16 Oktober 2019, Pukul 20.10)

<http://ombudsman.go.id> (Diakses pada, 1 Februari 2019, Pukul 16.30)

<https://oss.go.id> (diakses pada, 15 Januari 2019, Pukul 09.33)

<https://regional.kompas.com> (Diakses pada, 21 Oktober 2019, Pukul 22.40)

<http://viva.co.id> (Diakses pada, 2 Februari 2019, Pukul 16.40)