

EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TORAJA UTARA

Serly Tandilimbong¹, Asrin Tandi², Petrus Ma'na³

Universitas Kristen Indonesia Paulus

Email: email.tandilimbongserly@gmail.com¹, email.asrintandi@ukipaulus.ac.id²,
email.petramana@ukipaulus.ac.id³

ABSTRAK

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah upaya pemerintah untuk menyederhanakan birokrasi perizinan serta meningkatkan efisiensi layanan publik. Di Kabupaten Toraja Utara, PTSP telah diimplementasikan dengan bantuan sistem Online Single Submission (OSS). Namun, masih terdapat tantangan dalam menilai efektivitas sistem ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan perizinan dan non-perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dari enam informan yang merupakan pegawai DPMPTSP. Data kemudian dianalisis dengan metode interaktif, yang meliputi tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan perizinan usaha secara online berdasarkan risiko melalui OSS belum berjalan dengan efektif. Kendala utama yang muncul adalah adanya gangguan teknis pada sistem OSS, serta rendahnya pemahaman masyarakat tentang prosedur pendaftaran online. Adanya dukungan regulasi serta etos kerja pegawai menjadi faktor penting yang mendukung pelaksanaan sistem ini. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan literasi digital masyarakat dan optimalisasi infrastruktur sistem OSS sangat dibutuhkan sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan publik di daerah.

Kata Kunci: efektivitas, pelayanan perizinan, non perizinan.

ABSTRACT

The One-Stop Integrated Service (PTSP) initiative represents a government effort to streamline licensing processes and enhance the efficiency of public services. In North Toraja Regency, PTSP has been implemented with the assistance of the Online Single Submission (OSS) system. However, challenges remain in evaluating the effectiveness of this system. This study seeks to analyze the performance of both licensing and non-licensing services at the Investment and One-Stop Integrated Service Office in North Toraja Regency. It also aims to identify factors that facilitate or hinder the implementation of the system. Employing a qualitative approach, this research utilizes observation, interviews, and documentation from six informants, all of whom are employees of DPMPTSP. The collected data undergoes interactive analysis, which consists of three stages: data reduction, data presentation, and concluding. The findings reveal that the online business licensing services via OSS, which are based on risk assessment, have not been effectively implemented. Significant challenges include technical issues with the OSS system and a general lack of public understanding regarding online registration procedures. On the other hand, regulatory support and the strong work ethic of employees are critical factors that enhance the system's implementation. These findings underscore the urgent need for enhanced digital literacy within the community, as well as the optimization of OSS system infrastructure, as crucial strategic steps toward improving the quality of public services in the region.

Keywords: *effectiveness, licensing services, non-licensing.*

PENDAHULUAN

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah adalah suatu upaya dalam mengelola proses perizinan dan non-perizinan yang dilakukan melalui pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang berwenang dalam hal tersebut. (Hidayat et al., 2018). Proses pengelolaan dimulai dari tahap permohonan hingga penerbitan dokumen, semuanya dilaksanakan dalam satu lokasi yang sama (Jacob, 2020). Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah salah satu inisiatif pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Program ini bertujuan untuk menyederhanakan proses birokrasi baik dalam hal perizinan maupun non-perizinan, serta sebagai langkah untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (Septiani et al., 2022).

Seiring pesatnya perkembangan teknologi digital, pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia, semakin berkomitmen untuk mendigitalisasi layanan. Langkah ini bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses administrasi (Fadri, 2024). Salah satu contoh nyata adalah implementasi sistem Online Single Submission (OSS) yang bertujuan untuk mempercepat pengurusan izin usaha dengan berbasis risiko (R. N. Ichsan et al., 2023), meskipun masih menghadapi berbagai tantangan teknis dan operasional.

Implementasi Kabupaten Toraja PTSP dengan sistem OSS belum sepenuhnya efektif (K. Ichsan, 2024). Masalah yang muncul antara lain adalah kendala teknis, seperti sistem yang sering mengalami gangguan, serta kurangnya pemahaman di kalangan masyarakat dan pelaku usaha mengenai tata cara pendaftaran izin secara online. Hal ini menciptakan kesenjangan dalam pelayanan yang seharusnya lebih cepat dan efisien. Isu ini semakin mendesak karena perkembangan ekonomi dan investasi yang membutuhkan sistem perizinan yang cepat, aman, dan dapat diakses secara luas.

Urgensi dari penelitian ini muncul karena pentingnya perbaikan dalam sistem perizinan untuk mendukung iklim investasi yang sehat dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan publik. Penyederhanaan prosedur administrasi dan pengurangan birokrasi dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan menarik (Rachman, 2021). Oleh karena itu, penting untuk menilai efektivitas dari PTSP yang telah diterapkan, khususnya di Kabupaten Toraja Utara, dengan fokus pada perizinan usaha berbasis OSS.

Efektivitas pelayanan publik seringkali dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti sistem yang diterapkan, pengetahuan pengguna, dan dukungan infrastruktur teknologi (Ndraha & Waruwu, 2024). Menurut (Sutedi, 2024), perizinan berfungsi sebagai pengatur dan penertib agar kegiatan masyarakat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam konteks ini, penggunaan OSS sebagai alat untuk mempermudah pendaftaran perizinan usaha diharapkan dapat mengurangi hambatan birokrasi dan meningkatkan efisiensi (Andi & Novianti, 2024). Namun, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sistem ini belum sepenuhnya efektif, terutama dalam hal pengelolaan teknis dan pemahaman pengguna.

Penelitian ini membawa pembaharuan penting melalui evaluasi implementasi Online Single Submission (OSS) di tingkat kabupaten. Fokus utama dari penelitian ini adalah menilai faktor-faktor yang menghambat agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan wawasan mendalam mengenai berbagai kendala yang dihadapi, serta menyusun rekomendasi untuk perbaikan sistem

pelayanan berbasis digital di daerah. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas pelayanan perizinan dan non-perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi pelaksanaan sistem OSS, serta memberikan saran konstruktif guna meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis penelitian Kualitatif. (Moleong, 2017) Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, secara holistik. Pendekatan ini menggunakan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa yang mencerminkan konteks khusus yang alami, serta memanfaatkan berbagai metode yang bersifat natural. Dalam penelitian ini, fokus obyeknya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Toraja Utara. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Untuk mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan beberapa metode, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi (Tandi, 2024). Analisis data penelitian ini dengan mengikuti model interaktif sebagai berikut: Reduksi Data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara

Observasi sebagai upaya untuk memperoleh data dan informasi melalui pengamatan untuk melihat secara langsung obyek penelitian dan mengamati bagaimana pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara. Pada penelitian ini melakukan wawancara terhadap informan yakni pada pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara. Pada dasarnya, setiap orang menginginkan untuk selalu mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan. Pelayanan semacam ini sering kita sebut sebagai pelayanan prima. Pelaksanaan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar serta hak-hak sipil setiap Warga Negara akan barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Firdausi, 2022). Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki berbagai tugas, di antaranya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka (Endah, 2018). Masyarakat sebagai penerima layanan tentu berharap bahwa kualitas pelayanan akan terus meningkat seiring berjalannya waktu. Mereka menginginkan pelayanan yang semakin cepat, terus diperbarui, dan dibuat lebih sederhana..

Menurut I Nyoman Sumaryadi bahwa Pelayanan publik berkaitan dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik dan berkualitas sebagai konsekuensi dari tugas dan fungsi pelayanan yang diembannya, berdasarkan hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat dalam rangka mencapai tujuan pemerintahan dan pembangunan (Mendrofa, 2022). Pada prinsipnya standar pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Toraja

Utara, Mengedepankan prinsip memberikan kepastian, meningkatkan kualitas, dan kinerja pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta selaras dengan kemampuan penyelenggara, sehingga dapat meraih kepercayaan masyarakat (Asis, 2023). Dalam merumuskan kebijakan atau regulasi terkait persyaratan yang dijadikan acuan dalam pengurusan Izin Usaha melalui Online Single Submission (OSS), terdapat sejumlah syarat (dokumen data) yang perlu dipenuhi, baik itu persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan ini merupakan kewajiban yang harus dipenuhi dalam rangka penyelenggaraan layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data bahwa pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara, seperti pernyataan dari Informan Pegawai DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara, menyatakan bahwa: *“Pelayanan Perizinan Usaha dengan sistem online berbasis risiko melalui OSS terbagi atas beberapa izin, sesuai dengan tingkat risikonya. Jadi diperlukan waktu di masa transisi ini, bisa mengoptimalkan penggunaan aplikasi OSS dalam pelayanan perizinan usaha. Jadi, untuk efektivitasnya belum optimal karena perlu waktu konsolidasi untuk penggunaan aplikasi OSS dalam pelayanan perizinan usaha namun DPMPTSP semaksimal mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat, salah satu solusinya dengan adanya perbantuan/atensi kepada masyarakat yang kurang mengerti mengenai aplikasi OSS. Disebabkan sistem online itu bisa menyulitkan masyarakat bahkan petugasnya sendiri karena terkadang sistem mengalami kendala tidak dapat diakses secara tiba-tiba, selain itu masih kurang efektif dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum mengerti cara mendaftarkan secara Online”*.

Sedangkan menurut Informan lainnya yang merupakan pegawai DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara, mengatakan bahwa: *“Saat ini jika mempelajari apa yang telah diungkapkan dengan berbagai penelitian bahwa kurang optimalnya perizinan usaha dengan sistem online dikarenakan masih terjadinya sistem eror sehingga masyarakat kadang mengalami kendala dalam pendaftaran dan pengurusan perizinan usaha melalui online. Selain itu, yang terjadi dilapangan bahwa masih ada masyarakat yang kurang mengerti tata cara pendaftaran izin usaha dengan online”*Selanjutnya menurut informan merupakan pegawai DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara, mengatakan bahwa bahwa : *“Pelayanan online di Kabupaten Toraja Utara tentang izin usaha itu belum teralalu efektif karena tidak semua masyarakat Toraja Utara yang bisa dan paham internet. Jadi mereka sedikit kesulitan”*

Berdasarkan data yang didapat oleh peneliti dari hasil wawancara terhadap informan, terlihat bahwa pelaporan dalam pelayanan administrasi perizinan usaha dengan sistem online di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Toraja Utara, belum efektif disebabkan pendaftaran dan pengurusan perizinan usaha melalui aplikasi *Online Single Submission* (OSS) sering mengalami gangguan sistem dimana terkadang masyarakat ataupun pegawai DPMPTSP tidak dapat mengakses untuk masuk ke aplikasi *Online Single Submission* (OSS), selain itu masih ada masyarakat yang kurang mengerti cara pendaftaran perizinan usaha secara *online*. Faktor pendorong dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi perizinan usaha dengan sistem online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

Faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada penelitian diperoleh data bahwa faktor pendorong dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan perizinan usaha dengan sistem online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Toraja Utara, seperti pernyataan dari Informan berikut, yang mengatakan bahwa:

*“Tentunya yang memotivasi kita untuk melaksanakan pelayanan administrasi perizinan usaha dengan sistem online yaitu regulasi sedangkan kendalanya sistem kadang tidak dapat di akses kemudian dari segi masyarakatnya, masih banyak pengguna atau pemohon yang kurang mengerti cara melakukan Pendaftaran dengan menggunakan aplikasi OSS.”.*Selanjutnya menurut Informan yakni pegawai DPMPTSP Toraja Utara menyampaikan bahwa : *“Faktor Pendorongnya : tentunya yang mendorong terlaksananya perizinan usaha dengan sistem online yang paling utama yaitu kebijakan atau regulasi selanjutnya etos kerja Pegawai DPMPTSP untuk mengimplemetasikan kebijakan perizinan usaha dengan sistem online, sedangkan yang menjadi faktor penghambatnya yaitu :Kendalanya pendaftaran dan pengurusan perizinan usaha dengan sistem online sering mengalami gangguan sistem dimana tidak dapat diakses, dan masih ada masyarakat yang kurang mengerti tata cara pendaftaran izin usaha dengan sistem online sehingga diperlukan sosialisasi yang masif mengenai perizinan usaha dengan sistem online”.* Kemudian menurut Informan yang merupakan pegawai DPMPTSP Toraja Utara, menyatakan bahwa : *“Faktor pendorong masyarakat terbantu dengan adanya izin usaha secara online, sedangkan faktor penghambat kadang pendaftaran dan pengurusan izin usaha dengan sistem online mengalami gangguan dimana tidak dapat diakses ”.*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dimaknai bahwa peningkatan kualitas sarana yang digunakan adalah hal penting untuk menunjang pelayanan maksimal. Maka perbaikan kualitas sarana menjadi poin terpenting dan perlu dilengkapi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pernyataan diatas memberikan informasi bahwa Dinas Penanaman Modal dan pelayanan satu pintu (DPMPTSP) Kabupaten Toraja Utara, harus terus melakukan pembenahan atau perbaikan-perbaikan dan selalu mencoba melakukan terobosan atau inovasi baru dalam pelayanan terutama dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar dapat menyesuaikan dengan perubahan-perubahan pelayanan yang semakin berkembang”.

Efektivitas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara

Efektivitas merupakan sebuah hasil yang terbentuk dari akumulasi berbagai faktor (Novianty Djafri, 2017:53). Efektivitas seorang pemimpin dalam sebuah lembaga, khususnya dapat dilihat hasilnya berdasarkan empat indikator: pelaksanaan tugas, kebijakan, wewenang, dan pemanfaatan fasilitas. Diantara banyak faktor yang mempengaruhi efektivitas adalah pengetahuan manajemen. Efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan, seperti keseluruhan upaya dan tujuan harus dipandang sebagai proses. Oleh karena itu, Pencapaian tujuan terarah dan tepat sasaran akhir semakin terjamin. Bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sarannya.

Berdasarkan hasil penelitian ditarik kesimpulan bahwa pelayanan Perizinan dan Non

Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara, sudah terlaksana namun belum efektif. Pemerintah Kabupaten Toraja Utara, telah memberikan pelayanan publik yang cepat dan responsif dengan menggunakan teknologi informasi. Namun dalam Pelayanan perizinan usaha berbasis risiko melalui OSS masih ditemukan kendala seperti: masih terjadinya sistem eror pada aplikasi OSS dan masih adapara pelaku usaha yang kurang mengerti tata cara pendaftaran izin usaha dengan sistem online. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan perizinan usaha dengan sistem online belum efektif.

Faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara

Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan administrasi pelayanan perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara, antara lain :

1. Faktor Pendukung terlaksananya perizinan usaha dengan sistem online, faktor yang paling utama yaitu kebijakan atau regulasi. Selanjutnya etos kerja Pegawai DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara, untuk mengimplemetasikan kebijakan perizinan usaha dengan sistem online.
2. Faktor Penghambat
 - a. Kendalanya pendaftaran dan pengurusan perizinan usaha dengan sistem online sering mengalami gangguan pada sistem aplikasi OSS, dimana terkadang tidak dapat diakses untuk melakukan pendaftaran dan pengurusan perizinan usaha.
 - b. Masih ada para pelaku usaha yang kurang mengerti cara pendaftaran izin usaha dengan sistem online sehingga diperlukan sosialisasi yang masif mengenai perizinan usaha dengan sistem online.

Pembahasan

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa pelayanan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Toraja Utara sudah berjalan namun belum optimal. Hal ini terlihat dari masih sering terjadinya gangguan teknis pada sistem OSS serta rendahnya literasi digital masyarakat dalam menggunakan sistem online untuk pendaftaran izin usaha. Pelayanan publik yang efektif menurut teori I Nyoman Sumaryadi adalah pelayanan yang berkualitas dan memenuhi hak-hak masyarakat.

Dalam konteks ini, walaupun pemerintah telah menyediakan platform berbasis OSS, efektivitas pelayanannya masih rendah karena dua kendala utama: ketidakstabilan sistem dan rendahnya pemahaman masyarakat. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan yang menyebutkan bahwa sistem OSS sering error dan menyebabkan kesulitan bagi masyarakat dan pegawai dalam proses pendaftaran. Ketidakefektifan ini juga dikonfirmasi oleh pandangan Adrian Sutedi (2011) yang menyebutkan bahwa sistem perizinan harus memberikan kepastian dan kemudahan, serta mengurangi hambatan birokrasi. Jika sistem digital seperti OSS masih menghadirkan hambatan baru berupa gangguan teknis dan keterbatasan pemahaman, maka tujuan awal penyederhanaan birokrasi belum tercapai secara utuh.

Dari hasil wawancara dengan para informan, ditemukan bahwa faktor pendukung utama dalam pelaksanaan sistem perizinan online adalah keberadaan regulasi nasional dan semangat kerja pegawai DPMPTSP. Kebijakan dari pusat mendorong digitalisasi pelayanan perizinan, dan ini sejalan dengan upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Namun, faktor penghambat juga cukup signifikan. Gangguan sistem OSS menjadi kendala teknis utama, ditambah dengan keterbatasan masyarakat dalam memahami prosedur digital. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan infrastruktur teknologi dan program literasi digital yang masif.

Pembahasan ini mengacu pada konsep efektivitas menurut Novianty Djafri (2017), di mana efektivitas dapat diukur dari pencapaian tujuan yang telah direncanakan. Jika tujuan sistem OSS adalah untuk mempercepat dan mempermudah proses perizinan, maka kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa pencapaian ini belum optimal. Lebih lanjut, keberhasilan sistem pelayanan publik juga sangat dipengaruhi oleh pendekatan komunikasi dan edukasi kepada masyarakat. Upaya sosialisasi yang sistematis dan berkelanjutan menjadi solusi untuk mengatasi ketimpangan informasi. Dengan demikian, dibutuhkan strategi komunikasi yang inklusif agar masyarakat dari berbagai latar belakang mampu mengakses layanan perizinan secara mandiri.

KESIMPULAN

Pelayanan perizinan dan non-perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara telah dilaksanakan, namun efektivitasnya masih perlu ditingkatkan. Dalam pelayanan perizinan usaha berbasis risiko melalui OSS, masih terdapat beberapa kendala, seperti adanya kesalahan sistem pada aplikasi OSS dan kurangnya pemahaman dari pelaku usaha mengenai proses pendaftaran izin usaha secara online. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan perizinan usaha secara online masih belum efektif. Faktor pendukung dalam pelayanan perizinan dan non-perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara adalah sudah adanya penerapan perizinan usaha melalui sistem online, di mana kebijakan atau regulasi menjadi faktor utama. Sementara itu, faktor penghambatnya meliputi sering terjadinya gangguan pada sistem aplikasi OSS serta masih banyak pelaku usaha yang belum memahami tata cara pendaftaran izin usaha secara online.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi, A., & Novianti, I. (2024). Inovasi Pelayanan Online Single Submission (Oss) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tasikmalaya. *Ejournal.Unis.Ac.Id*. <https://doi.org/10.33592/jiia.v14i1.4800>
- Asis, N. (2023). *Analisis Siyasa Idariyah Terhadap Pelayanan Administrasi Di Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang*. <http://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/5023/>
- Endah, K. (2018). Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 141–151. <https://doi.org/10.25147/moderat.v4i1.1088>
- Fadri, Z. (2024). Era Digital Dan Dampaknya Terhadap Administrasi Publik. *Books.Google.Com*. <https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=Ij41eqaaqbaj&oi=fnd&pg=pa61&dq=Seiring+Dengan+Perkembangan+Teknologi+Digital,+Pemerintah+Di+Banyak>

- +Negara,+Termasuk+Indonesia,+Semakin+Mengarah+Pada+Digitalisasi+Layanan+U
ntuk+Mempermudah+Dan+Mempercepat+Proses+Administrasi&Ots=Eqmhhtgby1&
Sig=6ghtlnug8br3bx4vkttyujfji90
- Firdausi, H. (2022). Pelayanan Publik Merupakan Upaya Negara Untuk Memenuhi Kebutuhan Dasar Dan Hak-Hak Sipil Setiap Warga Negara Atas Barang, Jasa, Dan Pelayanan Administrasi. *Repository.Unej.Ac.Idh Firdausi, S Budi Hrepository.Unej.Ac.Id*. <https://Repository.Unej.Ac.Id/Handle/123456789/58928>
- Hidayat, F., Sutomo, S., P (2018). Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp): Pendelegasian Kewenangan Setengah Hati (Studi Terhadap Penyelenggaraan Ptsp Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu *Jurnal.Unmuhjember.Ac.Id*. [Http://Jurnal.Unmuhjember.Ac.Id/Index.Php/Politico/Article/View/1377](http://Jurnal.Unmuhjember.Ac.Id/Index.Php/Politico/Article/View/1377)
- Ichsan, K. (2024). *Implementasi Kebijakan Publik Dalam Penggunaan Data Usaha Dari Online Single Submission (Oss) Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Pada Badan*. <https://Repositori.Uma.Ac.Id/Jspui/Handle/123456789/24582>
- Ichsan, R. N., Tanjung, A. M. (2023). Pemanfaatan Website Online Single Submission (Oss) Dalam Kegiatan Usaha Mikro Kecil Menengah Dikota Medan Berbasis Maqashid Syariah. *Jurnal Pkm Hablum Minannas*, 2(2), 57–72. <https://doi.org/10.47652/Jhm.V2i2.444>
- Jacob, R. (2020). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tomohon Timur Kota Tomohon. *Ejournal.Unima.Ac.Id*. [Http://Ejournal.Unima.Ac.Id/Index.Php/Administro/Article/View/2001](http://Ejournal.Unima.Ac.Id/Index.Php/Administro/Article/View/2001)
- Mendrofa, D. E. Kartini. (2022). *Pelayanan Administrasi Perizinan Usaha Dengan Sistem Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* <https://Repository.Stipan.Ac.Id/Xmlui/Handle/123456789/37>
- Moleong, L. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif/Lexy J. Moleong*. https://Pustaka.Iaincurup.Ac.Id/Index.Php?P=Show_Detail&Id=7805&Keywords=
- Ndraha, A., & Waruwu, E. (2024). Dinamika Pelayanan Publik Di Bkpsdm Kota Gunungsitoli: Analisis Terhadap Prosedur Kendala Dan Rapat Evaluatif. *Sihojournal.Com*. <https://Sihojournal.Com/Index.Php/Identik/Article/View/38>
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. <http://Repository.Untag-Smd.Ac.Id/375/>
- Septiani, A., Rahma Aulia, A., Resti, A., Fazira, V., Andini Sukma Wijaya, D., Aldeo, Z., & Ilmu Sosial Dan Pendidikan, J. (2022). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 3(5), 302–313. <https://doi.org/10.36418/Syntax-Imperatif.V3i5.183>
- Sutedi, S. A. (2024). *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. [https://Books.Google.Com/Books?Hl=Id&Lr=&Id=Cwareqaaqbaj&Oi=Fnd&Pg=Pp1&Dq=Menurut+Adrian+Sutedi+\(2011\),+Perizinan+Berfungsi+Sebagai+Pengatur+Dan+Penertib+Agar+Kegiatan+Masyarakat+Berjalan+Sesuai+Dengan+Peraturan+Yang+Berlaku&Ots=Lmf7gvsgqm&Sig=G47gqzolel3oyaay5kcb4o7mmkc](https://Books.Google.Com/Books?Hl=Id&Lr=&Id=Cwareqaaqbaj&Oi=Fnd&Pg=Pp1&Dq=Menurut+Adrian+Sutedi+(2011),+Perizinan+Berfungsi+Sebagai+Pengatur+Dan+Penertib+Agar+Kegiatan+Masyarakat+Berjalan+Sesuai+Dengan+Peraturan+Yang+Berlaku&Ots=Lmf7gvsgqm&Sig=G47gqzolel3oyaay5kcb4o7mmkc)
- Tandi, A. (2024). Analysis Of Employee Work Motivation In The Scope Of Tanralili Sub-District Gov-Ernment, Maros Regency. *Eduvest - Journal Of Universal Studies*, 4(1), 183–201. <https://doi.org/10.59188/eduvest.v4i1.1007>