

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA SECARA ELEKTRONIK DI KABUPATEN MINAHASA UTARA PROVINSI SULAWESI UTARA

Handryan Christof Kawuwung¹, Fernandes Simangunsong², Marja Sinurat³
handryan.kawuwung@gmail.com¹

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis implementasi kebijakan, faktor yang paling determinan mempengaruhi keberhasilan dan ketidakberhasilan implementasi kebijakan, upaya mengatasi ketidakberhasilan implementasi kebijakan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara. Adapun teori yang dipakai sebagai pisau analisis dalam penulisan tesis ini adalah teori dari Muchlis Hamdi (2017) yang menjelaskan bahwa Implementasi dilihat pada 3 (tiga) indikator dalam pengimplementasian kebijakan yaitu, Produktivitas, Linearitas dan Efisiensi. Metode yang digunakan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dokumentasi dan menguji kredibilitas data dengan menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Bupati, Sekretaris Daerah, Ketua, Asisten III, Kepala Bappeda, Inspektur, Kepala Bagian Hukum, Kepala DPMPTSP, Kepala Bidang, Kepala Seksi I dan II, staf/pegawai, DPMPTSP Kabupaten Minahasa Utara, Unsur IKADIN, Unsur HIPMI dan masyarakat (pelaku usaha) Kabupaten Minahasa Utara. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara, belum dilaksanakan secara maksimal dikarenakan belum dilakukan pengembangan potensi SDM, keterbatasan dalam pemanfaatan sumber daya aset, dana dan teknologi serta masyarakat (pelaku usaha) yang kurang kooperatif, berpartisipasi, kurang taat, patuh dalam mengurus perizinan berusaha secara elektronik.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Perizinan Elektronik

ABSTRAC

The purpose of this study is to determine and analyze policy implementation, the most determinant factors affecting the success and unsuccess of policy implementation, efforts to overcome the unsuccessful implementation of policies Standard Operating Procedures for Electronic Business Licensing Services in North Minahasa Regency, North Sulawesi Province. The theory used as an analytical knife in writing this thesis is the theory of Muchlis Hamdi (2017) which explains that Implementation is seen in 3 (three) indicators in implementing policies, namely, Productivity, Linearity and Efficiency. The methods used qualitative approach, data collection techniques are interviews, observation, documentation and testing data credibility using triangulation of sources and techniques. The informants in this study are the Regent, Regional Secretary, Chairman, Assistant III, Head of Bappeda, Inspector, Head of Legal Section, Head of DPMPTSP, Head of Sector, Head of Sections I and II, staff/employees, DPMPTSP North Minahasa Regency, IKADIN Element, HIPMI Element and the community (business actors) of North Minahasa Regency. Based on the results of field research, it can be concluded that the implementation of the Standard Operating Procedure for Electronic Business Licensing Services in North Minahasa Regency, North Sulawesi Province, has not been implemented optimally because human resource potential has not been developed, limitations in the use of asset resources, funds and technology as well as the community (business actors) who are less cooperative, participatory, less obedient, obedient in managing business permits electronically.

Keywords: Policy Implementation, Electronic Licensing Services

PENDAHULUAN

Upaya pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan dibidang perizinan, dengan melakukan percepatan pelaksanaan berusaha. Salah satu bentuk percepatan pelaksanaan berusaha adalah diberlakukannya kebijakan tentang sistem Online Single Submission atau disingkat OSS. Perizinan berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan perizinan di daerah dan pusat dalam rangka mempermudah kegiatan usaha didalam negeri, sesuai Amanat dari Peraturan Presiden Nomor 91 tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha. Pelaksanaan OSS ini diatur didalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Sistem OSS merupakan bentuk inovasi pelayanan publik dibidang perizinan yang terintegrasi secara elektronik dengan seluruh kementerian/Lembaga (K/L) negara hingga pemerintah daerah (Pemda) dengan mengadopsi teknologi informasi yang diterbitkan oleh Lembaga OSS. salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan mengubah sistem pelayanan dari sistem offline menjadi sistem online. Sistem offline yang disibukkan dengan pemenuhan persyaratan mendatangi instansi atau lembaga terkait serta tidak adanya kepastian waktu, diubah menjadi sistem yang mengutamakan penggunaan teknologi internet yang bisa digunakan kapan saja dan di mana saja.

Tujuan inti diberlakukannya sistem OSS adalah untuk menyederhanakan prosedur perizinan, sehingga diharapkan dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi Nasional melalui pertumbuhan dunia usaha, adanya peningkatan pendapatan masyarakat, serta meningkatkan nilai tambah Produk Domestik Regional (PDRB) khususnya di daerah. Tujuan diberlakukannya sistem OSS sebagaimana yang disebutkan di atas, melalui pelayanan OSS, manfaat yang diberikan yaitu DPMPTSP dapat dengan mudah mengakses perizinan berusaha langsung dalam satu hari selesai. hal ini didasari oleh kebijakan pemerintah untuk menciptakan suatu sistem pelayanan optimal guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengurus perizinan.

Selain untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dalam mengurus perizinan, penyederhanaan birokrasi dalam pengurusan perizinan pemerintah juga dituntut untuk memberikan perlindungan masyarakat dari risiko dampak dari kegiatan usaha, serta memberikan legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha serta meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha. Berpijak dari alasan tersebut maka Undang-Undang No 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja telah memperbarui pelayanan perizinan Berusaha di Daerah dari Sistem OSS menjadi penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Online Single Submission Risk Based Approach) atau lazimnya disingkat OSS-RBA menurut Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko adalah Perizinan Berusaha berdasarkan tingkat Risiko kegiatan usaha. Selanjutnya masih diperaturan yang sama tingkat Risiko kegiatan usaha diklasifikasikan menjadi: a) Kegiatan usaha dengan tingkat risiko rendah, b) Kegiatan usaha dengan tingkat risiko menengah dan c) Kegiatan usaha dengan tingkat risiko tinggi. Tujuan dibuatnya Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko adalah a) Pelaksanaan penerbitan Perizinan Berusaha secara lebih efektif dan sederhana dan b) Pengawasan kegiatan usaha yang transparan, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Perizinan juga dapat digunakan sebagai alat untuk mendapatkan kekuatan hukum/legalitas atas kepemilikan atau penyelenggaraan aktivitas usaha. Sebagai alat control, perizinan perlu didasarkan atas pertimbangan yang logis dan tercantum dalam

sebuah regulasi pemerintah sebagai pedoman. Regulasi menjadi salah satu permasalahan yang berkaitan dengan perizinan, yang dikeluhkan oleh investor untuk melakukan investasi di Indonesia terutama di daerah. Mengutip pemberitaan yang dilansir oleh Hukum Online.Com menyebutkan bahwa, terdapat 5 (lima) besar keluhan investor baik domestik maupun internasional, diantaranya adalah soal regulasi. Peraturan yang abu-abu, tidak jelas, tumpang tindih kewenangan atau suka berubah-ubah mendadak tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

Permasalahan berikutnya yang menjadi keluhan dunia usaha ketika mengurus perizinan adalah birokrasi, prosedur, pelayanan perizinan yang panjang dan berbelit-belit sehingga berpotensi menjadi peluang oknum pegawai pemberi layanan perizinan melakukan praktek korupsi. Hal ini merujuk pernyataan Shinta W. Kamdani selaku Ketua Umum Asosiasi Pengusaha Indonesia (Apindo) melalui pemberitaan yang terdapat di beranda media online, CNBC menyatakan bahwa “Reformasi Birokrasi terus bergulir, tetapi korupsi dalam pengurusan perizinan masih banyak mulai dari tingkat pusat sampai daerah. Beberapa kasus dimana pada akhirnya ada transaksi antara pelaku usaha dan pemberi izin dalam hal ini pejabat pemerintah agar bisnis investasi dunia usaha berjalan lancar”.

Lebih lanjut berdasarkan pemberitaan media online, detiknews juga menggambarkan bahwa, saat Wakil Presiden RI Ma'ruf Amin melakukan lawatan kunjungan kerja ke Provinsi Sulawesi Utara, Ma'ruf Amin bertemu dengan pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), secara keseluruhan pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) mengeluhkan susah nya mengurus izin usaha dalam membangun bisnis di Kabupaten Minahasa Utara. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau lazim nya disingkat DPMPTSP Kabupaten Minahasa Utara merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang berada di Provinsi Sulawesi Utara serta memiliki tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dibidang pelayanan penanaman modal dan perizinan terpadu.

Adanya kebijakan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (OSS-RBA), faktanya diindikasikan belum terimplementasi secara efektif. Hasil Terdapat beberapa permasalahan dalam mengimplementasikan kebijakan OSS-RBA diantaranya adalah berdasarkan data di lapangan DPMPTSP Kabupaten Minahasa Utara kurang efisien mendayagunakan asset, dana, teknologi dalam upaya untuk mendukung kebijakan mengenai Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Kabupaten Minahasa Utara, hal tersebut disebabkan karena keterbatasan SDM, keterbatasan asset serta keterbatasan dana dan teknologi yaitu lemahnya koneksi jaringan internet terutama di wilayah kerja yang terletak di daerah perbatasan atau di daerah pesisir/kepulauan. Data yang penulis peroleh dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa Utara (2023) menyebutkan bahwa dari 125 desa yang ada di Kabupaten Minahasa Utara, hanya 109 Desa yang telah terlayani jaringan internet, artinya masih ada 16 Desa yang belum terlayani.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian menurut Prastowo adalah strategi yang dipilih oleh peneliti untuk mengintegrasikan secara menyeluruh komponen riset secara logis dan sistematis untuk membahas dan menganalisis apa yang menjadi fokus penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan desain penelitian kualitatif menurut Abdullah penelitian kualitatif dapat dipahami sebagai metode penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa bahasa tertulis atau lisan dari orang dan pelaku yang dapat diamati. Pendekatan kualitatif ini dilakukan untuk menjelaskan dan menganalisis fenomena individu atau kelompok, peristiwa, dinamika sosial, sikap, keyakinan, dan persepsi.

Wasistiono dan Simangunsong sepakat menjelaskan “metode penelitian sebagai cara kerja yang berhubungan dengan rancangan penelitian, prosedur-prosedur dalam pengumpulan data penelitian dan dalam menganalisis data.” Sejalan dengan definisi di atas maka dibutuhkan desain penelitian yang tepat untuk menjawab rumusan masalah penelitian

Merujuk uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa desain penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif adalah penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data dan informasi secara mendalam dan menyeluruh mengenai permasalahan atau objek yang diteliti, kemudian dideskripsikan dan dianalisis berdasarkan teori yang relevan. Dengan demikian, maka penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi mengenai 1) Implementasi Kebijakan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara, 2) Faktor yang paling determinan mempengaruhi keberhasilan dan ketidakberhasilan Implementasi Kebijakan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara, 3) Implementasi Kebijakan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kabupaten Minahasa Utara

Kabupaten Minahasa Utara (Minut) merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Sulawesi Utara dengan ibukota Airmadidi, dan merupakan pemekaran dari Kabupaten Minahasa. Kabupaten Minahasa Utara dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 33 Tahun 2003, terdiri atas delapan kecamatan diantaranya yaitu Airmadidi, Dimembe, Kalawat, Kauditan, Kema, Likupang Barat, Likupang Timur, dan Wori. Secara administratif luas wilayah Kabupaten Minahasa Utara adalah 955,32 Km² dengan batas wilayah sebagai berikut:

1. Sebelah utara : Kabupaten Kepulauan Sangihe, Talaud dan Laut Sulawesi
2. Sebelah selatan: Kabupaten Minahasa
3. Sebelah barat : Kota Manado
4. Sebelah timur : Kota Bitung dan Laut Maluku.

Kabupaten Minahasa Utara memiliki lokasi yang strategis karena berada di antara dua kota, yaitu Manado dan kota pelabuhan Bitung. Merujuk sensus penduduk tahun 2022, jumlah penduduk Kabupaten Minahasa Utara sebanyak 224.993 jiwa. Visi Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Minahasa Utara dalam dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMD) yaitu: “Terwujudnya Minahasa Utara Hebat Melalui Perubahan Untuk Kemajuan Dan Kesejahteraan Berlandaskan Iman Dan Gotong Royong”. Untuk mewujudkan Visi Kabupaten Minahasa Utara, maka ditetapkan Misi sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang beriman, berkepribadian dan berbudaya melalui gotong royong;
2. Mengembangkan ekonomi kreatif yang berbasis kearifan local untuk kesejahteraan masyarakat;
3. Meningkatkan daya saing daerah melalui pembangunan infrastruktur yang berwawasan lingkungan;
4. Meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dan data untuk pelayanan publik dengan tata kelola pemerintah yang baik.

Dari Keempat Misi Kabupaten Minahasa Utara, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Utara turut mengemban Misi ke empat yaitu “Meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dan data untuk pelayanan publik dengan tata kelola pemerintah yang baik” sebagai acuan agar terlaksananya pelayanan

publik dengan mengedepankan pemanfaatan teknologi informasi sehingga terciptanya pelayanan yang cepat, mudah, transparan dan akuntabel.

Gambaran Umum DPMPTSP Kabupaten Minahasa Utara

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Utara merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Kepala Dinas mempunyai tugas membantu Bupati dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi dibidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Kabupaten Minahasa Utara mengacu pada Peraturan Bupati Minahasa Utara Nomor 89 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tipe C Kabupaten Minahasa Utara. Tugas Pokok DPMPTSP Kabupaten Minahasa Utara yaitu melaksanakan Penyusunan, dan pelaksanaan kebijakan Daerah serta tugas pembantuan dibidang penanaman modal dan bidang pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan daerah yang diserahkan oleh kepala pemerintah pusat kepada kepala pemerintah daerah.

1. Dalam menyelenggarakan tugas tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Utara mempunyai fungsi sebagai berikut:
2. Pelaksanaan perencanaan dan penetapan kebijakan operasional di bidang Penanaman Modal dan bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu
3. Pengkoordinasian, fasilitasi dan pelaksanaan penyediaan di bidang Penanaman Modal dan bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu
4. Pengkoordinasian, sosialisasi, fasilitasi dan pengawasan bidang Penanaman Modal dan bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu
5. Pelaksanaan pengawasan sarana dan prasarana bidang Penanaman Modal dan bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu
6. Pelaksanaan evaluasi kegiatan bidang Penanaman Modal dan bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu
7. Penyusunan dan penyampaian laporan kegiatan bidang Penanaman Modal dan bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Utara berdasarkan Peraturan Bupati Minahasa Utara nomor 89 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tipe C Kabupaten Minahasa Utara, terdiri dari:

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris Dinas, yang membawahi:
 - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; dan
 - b. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
3. Bidang Promosi, Pengolahan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal yang membawahi:
 - a. Seksi Promosi Penanaman Modal
 - b. Seksi Verifikasi dan Pengolahan Data Penanaman Modal dan
 - c. Seksi Sistem Informasi Penanaman Modal
4. Kepala Bidang Pengendalian dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal, yang membawahi:
 - a. Seksi Pemantauan Pelaksanaan Penanaman Modal
 - b. Seksi Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal dan

- c. Seksi Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal
5. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan dan Nonperijinan, yang membawahi:
 - a. Seksi Pelayanan Perijinan dan Nonperijinan I
 - b. Seksi Pelayanan Perijinan dan Nonperijinan II dan
 - c. Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan.
6. Jabatan Fungsional

Tabel 1

Keadaan Pegawai DPMPTSP Kabupaten Minahasa Utara berdasarkan Kepangkatan

| Pendidikan | Kadis dan Sekretaris | | Bidang Promosi dan pengembangan Penanaman Modal | | Bidang Pengendalian dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal | | Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan | | Jumlah | | Total |
|------------|----------------------|---|---|---|--|---|--|---|--------|----|-------|
| (1) | (2) | | (3) | | (4) | | (5) | | (6) | | (7) |
| | L | P | L | P | L | P | L | P | L | P | |
| SD | | | | | | | | | | | |
| SLTP | | | | | | | | | | | |
| SLTA | | | | | | | 1 | | 1 | | 1 |
| D1 | | | | | | | | | | | |
| D2 | | | | | | | | | | | |
| D3 | | | | | | | | | | | |
| S1 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 10 | 9 | 19 |
| S2 | 1 | | | 2 | | 1 | | | 1 | 3 | 4 |
| S3 | | | | | | | | | | | |
| Jumlah | 6 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 13 | 12 | 24 |
| Total | 8 | | 5 | | 4 | | 7 | | 24 | | |

Tabel di atas memperlihatkan dari jumlah personil sebanyak 24 (Dua Puluh Empat) orang di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Minahasa Utara, bila diukur berdasarkan tingkat pendidikannya maka sebanyak 4 (empat) orang atau 17% (Tujuh belas persen) dari seluruh pegawai DPMPTSP mampu menyelesaikan pendidikan hingga sampai ke jenjang Pasca Sarjana (S2), 19 (Sembilan belas) atau 79.00% (tujuh puluh sembilan persen) dari seluruh pegawai DPMPTSP mampu menyelesaikan pendidikannya sampai ke jenjang Sarjana (S1), dan 1 (satu) orang atau 4.00% (Empat persen) dari Total seluruh pegawai yang menyelesaikan pendidikannya setingkat SMA.

Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara adalah: Minahasa Utara Daerah Tujuan Investasi yang Berdaya Saing untuk Menunjang Kualitas Perekonomian Daerah. Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara tersebut telah dirumuskan menjadi 5 (lima) misi yaitu :

1. Mewujudkan peningkatan penanaman modal;

Mengandung pesan peningkatan penanaman modal dengan upaya penciptaan nilai tambah ekonomi yang tinggi untuk menunjang perekonomian daerah.

2. Mewujudkan daya saing investasi daerah;

Mengandung makna menciptakan daerah yang mempunyai daya saing terhadap investasi sehingga meningkatkan minat berinvestasi di daerah Lampung

3. Mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan dan akuntabel.

Mengandung makna semangat peningkatan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat berkaitan dengan Standar Operasional Prosedur, kualitas pelayanan dan kompetensi aparatur dengan dukungan sarana prasarana.

Maklumat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara adalah:

1. Memberikan layanan dengan "Cepat, Mudah Dan Transparan"
2. Memiliki Empati, Rasa Peduli, Dan Penuh Perhatian terhadap setiap pembuat perizinan
3. Menyiapkan ruang dan fasilitas yang nyaman dan bertata baik
4. Merespon dengan cepat terhadap pemohon pembuat perizinan

KESIMPULAN

1. Implementasi Kebijakan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara belum berjalan atau diterapkan secara efektif, hal tersebut berdasarkan hasil temuan sebagai berikut:

- a. Produktivitas

- **Sosialisasi:** sosialisasi kepada pelaku usaha (UMKM), kurang berjalan efektif. Bentuk sosialisasi lebih banyak menggunakan melalui media elektronik, media massa, media sosial dan media cetak, selain itu DPMPTSP terbatas melakukan event-event pada moment tertentu sebagai bentuk promosi kepada masyarakat, petugas dari DPMPTSP Kabupaten Minahasa Utara juga jarang melakukan jemput bola untuk melakukan pendataan atau memberikan sosialisasi secara *dor to dor*.
- **Penyuluhan:** penyuluhan secara langsung kepada pelaku usaha (UMKM), kurang berjalan maksimal, lebih banyak menggunakan melalui media elektronik, media massa, media sosial dan media cetak, hal tersebut dikarenakan terbatasnya SDM dan anggaran
- **Pembinaan:** pembinaan untuk mengedukasi pelaku usaha secara langsung kurang maksimal dilakukan, lebih mengandalkan pembinaan melalui bauran pemasaran media elektronik, media massa, media sosial dan media cetak

- b. Linearitas

- **SOP:** DPMPTSP telah mendukung dalam melaksanakan kebijakan SOP Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik dan telah di atur di dalam Peraturan Bupati Minahasa
- **Pengawasan:** pengawasan dilakukan dengan membentuk satuan tugas (satgas) pencegahan pungli yang diberi nama Tim Sapu Bersih Pungutan Liar atau disingkat Saber Pungli, selain itu berkoordinasi, bekerjasama dengan Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Minahasa Utara selaku instansi penegak Peraturan Daerah. Akan tetapi pengawasan kurang maksimal dilaksanakan.
- **Denda/Sanksi:** DPMPTSP Kabupaten Minahasa Utara kurang menerapkan sanksi atau denda seperti denda administratif, pembekuan dan pencabutan izin usaha, namun hanya sebatas peringatan, himbauan baik secara lisan maupun tertulis.

- c. Efisiensi

- **SDM:** SDM kurang mendukung terimplementasikannya kebijakan SOP Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara. Hal tersebut disebabkan karena keterbatasan SDM.
- **Aset:** kurang mendukung terimplementasikannya kebijakan SOP Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara. Hal tersebut terlihat keterbatasan aset itu sendiri, baik aset bergerak (kendaraan operasional) maupun aset tetap/tidak bergerak (fasilitas sarana kerja).
- **Dana:** kurang mendukung terimplementasikannya Kebijakan SOP Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara. Hal tersebut disebabkan karena keterbatasan dana.

- **Teknologi:** teknologi kurang mendukung terimplementasikannya kebijakan SOP Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Kabupaten Minahasa Utara. Hal tersebut terlihat keterbatasan penggunaan teknologi di dikarenakan terbatasnya koneksi jaringan internet terutama di wilayah kerja yang terletak di daerah perbatasan.
2. Faktor yang paling determinan diantara aspek substansi kebijakan, perilaku tugas pelaksana, partisipasi kelompok sasaran, sumber daya, **yang** mempengaruhi keberhasilan Implementasi Kebijakan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di **Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara adalah adalah "sumber daya", hal tersebut berdasarkan hasil temuan sebagai berikut:**
- a. Substansi Kebijakan: terdapat keselarasan antara isi kebijakan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik dengan visi misi kepala daerah terpilih Kabupaten Minahasa Utara Periode tahun 2021–2026 yaitu “Meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dan data untuk pelayanan publik dengan tata kelola pemerintah yang baik”
 - b. Perilaku tugas pelaksana
 - Motivasi Kerja: pegawai DPMPTSP Kabupaten Minahasa Utara memiliki motivasi kerja yang cukup tinggi berdasarkan data yang diperoleh dari *e-kinerja* bahwa tingkat kehadiran pegawai dalam melaksanakan aktivitas kerja sehari-hari dalam kategori cukup tinggi.
 - Kemampuan Pembelajaran: kemampuan pegawai DPMPTSP Kabupaten Minahasa Utara dalam mempelajari dan menerapkan tupoksinya sudah cukup baik, hal tersebut terlihat berdasarkan hasil penilaian Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) rata-rata nilai Sasaran Kinerja Pegawai DPMPTSP Kabupaten Minahasa Utara masuk dalam kategori “Baik”.
 - c. Jejaring kerja
 - Kerja Sama Antar Pelaksana: kerja sama antar pelaksana telah mendukung dalam mengimplementasikan kebijakan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Kabupaten Minahasa Utara hal tersebut terlihat sudah terjalin kerjasama, koordinasi dan komunikasi baik secara internal dengan sesama pegawai.
 - Hubungan Wewenang Antar Tingkatan Pemerintahan: Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa Utara selaku pihak eksekutif maupun DPRD Kabupaten Minahasa Utara selaku pihak legislative telah mendukung penuh semua program, kegiatan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Minahasa Utara
 - d. Partisipasi kelompok sasaran
 - Tingkat Penerimaan Terhadap Manfaat Kegiatan: adanya tupoksi yang diamanatkan kepada DPMPTSP diharapkan berdampak pada prosedur pelayanan perizinan dapat lebih sederhana, tidak berbelit-belit, selain itu sangat berguna bagi pelaku usaha untuk memberikan perlindungan dari risiko dampak dari kegiatan usaha, serta memberikan legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha terhadap usaha yang dijalanka.
 - Kemampuan Berkontribusi Sesuai Prosedur yang Ada: masyarakat selaku pelaku usaha mulai dari sektor UMKM kecil, sedang dan menengah di Kabupaten Minahasa Utara secara umum belum semuanya memiliki kemampuan berkontribusi, berpartisipasi mendukung kebijakan pemerintah daerah dalam mencapai tujuan Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik

- e. Sumber Daya
 - **Kecukupan Dana:** problematika yang sedang dihadapi oleh DPMPTSP, adalah terbatasnya anggaran, padahal kecukupan dana, merupakan salah satu faktor yang determinan dalam menentukan berhasil atau tidaknya DPMPTSP Kabupaten Minahasa Utara dalam mencapai tujuan.
 - **Ketersediaan Pelaksana:** problematika yang sedang dihadapi oleh DPMPTSP, adalah terbatasnya SDM, aspek sumber daya yaitu ketersediaan pelaksana merupakan salah satu faktor dalam menentukan berhasil atau tidaknya DPMPTSP Kabupaten Minahasa Utara dalam mencapai tujuan, sarana program kegiatan termasuk dalam mengimplementasikan kebijakan SOP Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik,
 - **Kecukupan Peralatan:** problematika yang sedang dihadapi oleh DPMPTSP, adalah terbatasnya kecukupan peralatan / fasilitas kerja, kecukupan peralatan merupakan salah satu faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya DPMPTSP Kabupaten Minahasa Utara dalam mencapai tujuan, sarana program kegiatan termasuk dalam mengimplementasikan kebijakan SOP Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik.
3. Upaya dalam mengatasi ketidakberhasilan Implementasi Kebijakan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik di Kabupaten Minahasa Utara Provinsi Sulawesi Utara antara lain *quality* dan *facility* dengan penjelasan sebagai berikut:
 - a. *Quality*
 - Peningkatan Kualitas Perilaku dan Keprofesionalan SDM: upaya upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP yaitu dengan peningkatan kualitas perilaku dan keprofesionalan SDM dengan cara mengikutsertakan pegawai dalam pengembangan SDM seperti bimtek. Kendala yang dihadapi dalam hal kegiatan bimtek ini adalah terbatasnya anggaran. Data yang diperoleh bahwa dari 24 orang pegawai hanya 10 orang saja yang sudah mengikuti Bimtek mengenai pelayanan perizinan dan non perizinan
 - Menempatkan Pegawai Sesuai Disiplin Ilmu yang Dimiliki: DPMPTSP Kabupaten Minahasa Utara telah merekrut atau menempatkan pegawai yang professional dan berpengalaman khususnya berpengalaman dalam hal memberikan pelayanan perizinan, SDM dalam melaksanakan pekerjaan sudah cukup mempunyai karena telah memiliki pengalaman dan masa kerja masing-masing pegawai > 5 tahun.
 - Pemenuhan Kekurangan SDM: upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Minahasa Utara yaitu mengajukan usulan penambahan pegawai atau pendistribusian pegawai melalui BKPSDM Kabupaten Minahasa Utara.
 - b. *Facility*
 - Peningkatan Fasilitas Pelayanan: upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Minahasa Utara dengan cara mengajukan usulan pagu anggaran dalam Renja, RKA untuk pemenuhan fasilitas pelayanan seperti pembelian mesin *genset* untuk cadangan penerangan ketika terjadi pemadaman listrik sehingga pelayanan tidak terganggu, pembelian mesin foto copy, pengadaan kendaraan operasional untuk menjangkau dan memberikan pelayanan terhadap pelaku usaha yang jauh dari pusat Ibukota, selain itu penambahan kualitas jaringan internet sebagai upaya mengatasi jaringan internet *offline*
 - Peningkatan Fasilitas Kerja: upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Minahasa Utara dengan cara mengajukan anggaran belanja modal pada Renja, RKA periode tahun depan untuk pemenuhan fasilitas kerja, dengan adanya pengajuan anggaran ini diharapkan sarana prasarana kerja seperti laptop, printer, komputer, dapat terpenuhi baik dari segi kapasitas maupun segi kualitas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku.

- Abdullah, 2015. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Adrian, Sutedi, 2010, Hukum Perizinan: Dalam Sektor Pelayanan Publik, Jakarta: Sinar Grafika.
- Agustino, Leo. 2014, Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Jakarta: Pustaka Setia.
- Ahmad, Ali Budaiwi, 2012. Imbalan, Hukuman dan Pengaruhnya, Jakarta: Gema Insani.
- Ahmad, Badu. 2018. Pelayanan Publik Teori dan Praktik. Bandung: Manggu Makmur Tanjung Lestari.
- AlFatih, Andy. 2010. Implementasi Kebijakan dan Pemberdayaan Masyarakat. Bandung: UNPAD Press.
- Anang, Husni, 2019, Hukum, Birokrasi, dan Budaya, Cetakan Kesatu, Yogyakarta: Genta Publishing.
- Atmoko, Tjipto. 2012. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Jakarta: Unpad Pers.
- Badjuri dan Yuwono,. 2012. Kebijakan Publik Konsep dan Strategi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Bambang, Sutiyoso, 2014, Aktualita Hukum Dalam Era Reformasi, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Bernardin, 2013. Penilaian Prestasi Kerja Teori dan Praktek. Jakarta: PT. Ganudra Pustaka Utama.
- Cresswell, Jhon, 2014, Penelitian Kualitatif & Desain Riset, Jogjakarta: Pustak Pelajar.
- Dedi, Nordiawan, 2013, Akuntansi Pemerintahan, Jakarta: Grasindo
- Dessler, Garry, 2012, Perubahan dan Pengembangan Organisasi. Bandung: Sinar Baru
- Didjaja, Mustopa. 2017, Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dwijowijoto. 2013. Kebijakan Publik dan Penerapannya. Jakarta: Inti Media.
- Edward III, George C 1980, Public Policy Implementing. Washington: Congressional Quarterly Press
- Effendy, 2013, Modal Intelektual dan Strategi Pengembangan Organisasi dan Sumber Daya Manusia. Jakarta: Universitas. Kristen Satya Wacana.
- Emzir, 2011, Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Eriyanto, 2011, Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses, Jakarta: Bumi Aksara.
- Esmi, Warassih, 2011, Pranata Hukum, Sebuah Telaah Sosiologis, Cetakan Kedua, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Fernandes, Simangunsong, 2016. Metodologi Penelitian Pemerintahan, Bandung: Alfabeta.
- Fernandes, Simangunsong, 2017. Kapita Selekta Sumber Daya Aparatur, Bandung: Alfabeta.
- Fernandes, Simangunsong. 2021, Menata Ulang Organisasi Perangkat Daerah, Bandung; Alfabeta.
- Hanifah, 2010, Implementasi Kebijakan dan Politik. Jakarta: Grafindo Jaya
- Hariyoso, Susilo. 2017. Pembangunan Birokrasi dan Kebijakan Publik. Jakarta: Kencana Prenama Media Grup.
- Hasan, Alwi. 2017. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Hasibuan, Malayu. 2010. Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah Edisi Revisi. Jakarta: Gunung Agung.
- Herman, Sofyandi. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Graha. Ilmu.
- Hetifah, Sumarto, 2013. Inovasi, Partisipasi dan Good Governance. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Husein, Umar. 2015. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: Rajawali.
- Indah, Puji. 2014. Buku Praktis Mengembangkan SDM. Jogjakarta: Laksana.
- Islamy, Irfan, 2019. Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara. Jakarta: Sinar. Grafika
- Ismail, Nawawi, 2009, Public Policy (Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek). Surabaya: PMN.
- Kebab, 2018, Manajemen Publik Sektor Pemerintah, Yogyakarta: Andi Offset.
- Khairuddin. 2012, Perencanaan Kota Indonesia, Konsep Partisipasi Masyarakat. Jakarta: Gramedia.
- Komsyahrial, Romli. 2015. Komunikasi Organisasi Lengkap. Jakarta: Grasindo.
- Kuper, Adam, & Jessica. 2010, The Social Science Encyclopedia (Terjemahan). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Laksmi, Fuad. 2017. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Pernaka.
- Lukman, 2012, *Kualitas Pelayanan Edisi Revisi*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Luwihono, Slamet, 2013. *Mengubah Perilaku Melalui Sebuah Peraturan*. Jakarta Tetruka Post.
- Mahsun, Sulistyowati, 2017. *Organisasi Sektor Publik*. Yogyakarta: PT Laksana Inti.
- Mangkunegara, Prawira, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- Mardiasmo, 2019, *Pembangunan, Sistem Administrasi dan Birokrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mardikanto, Totok. 2017. *Sistem Penyuluhan Pembangunan*. Surakarta: UNS Press.
- Mazmanian dan Sabatier, Paul. 2013, *Implementation And Publik Policy Alih Bahasa*. Jakarta: Fokus Media.
- Miftah, Thoha, 2010, *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Grasindo.
- Miles, Huberman, A.M. 2017. *Qualitative Data Analysis A Source Book of New Methods*. Edisi ke 2. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Mitrani, Alain, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berdasarkan. Kompetensi*. Jakarta: Pustaka Utama.
- Moenir. 2017. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Muchlis. Hamdi, 2014, *Kebijakan Publik Proses, Analisis dan Partisipasi*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Muluk, Kardiyanto, 2018. *Knowledge Management Public: Kunci sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Mulyadi, 2015, *Implementasi. Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mulyono, Yalia, 2011, *Menuju Peyanan Publik Yang Lebih Baik Dengan E-Government*, Bandung: Agenda Medika.
- Mursitama, Tirta, Nugraha, 2010, *Reformasi Pelayanan Daerah: Cerita Sukses Tiga Kota (Purbalingga, Makassar, Dan Banjarbaru)*, Jakarta: MTI.
- Napitupulu, Paimin. 2017. *Pelayanan Publik Dan Costumer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.
- Ndraha, Taziduhu, 2017, *Kybernologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: Grasindo.
- Nitisemito, Alex, 2012. *Manajemen Personalial Dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Noverman, Duadji, 2013. *Manajemen Pelayanan Publik (Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik)*. Bandar Lampung: Universitas Lampung).
- Nugroho, 2014. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi,. Evaluasi*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Pratama, Eka. 2014. *Sistem Informasi dan Implementasinya*. Bandung:: Informatika. Sutabri.
- Prastowo, Andi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media
- Purnama, Nursya'bani, 2016. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Putra, Fadillah. 2014. *Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia.
- Rasyid, M. Ryaas, 2017, *Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia.
- Rivai, Basri, 2014, *Penilaian Produktivitas Kerja Teori dan Implikasi* Jakarta. PT. Ganudra Pustaka Utama.
- Robert B. Maddux, 2112, *Team Building, Terampil Membangun Tim Handal*, Surabaya, PT.Erlangga.
- Revanza Salsa Bilita, 2023Tesis, *Ilmu Administrasi Negara*, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Vol.2 Nomor 2 hlm 13-19. Diakses 13 Juli 2023, Pukul 22:00 WIB
- Saefullah, 2019, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sajogyo, 2011. *Sosiologi Pedesaan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Samsudin, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Sarwono, Jonathan.2016, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Setiawan, Guntur. 2009, *Implementasi Dalam Birokrasi Pembangunan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian, P, Sondang, 2019, *Kinerja Pegawai dan Staf*, Jogyakarta: Balai Pustaka.
- Silalahi, Uber. 2016, *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.

- Simamora, Hendri, 2010, Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sitanggang, 2009. Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan. Edisi Ketiga. Jakarta: Erlangga.
- Soekidjo, 2012, Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian. Jakarta: Gunung Agung
- Soerjono Soekanto, 2014, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Soetomo, 2016, Pengantar Sosiologi Politik. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Subarsono. AG, 2011. Analisis Kebijakan Publik (Konsep, teori, dan Aplikasi). Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyanti, Marline. 2012. Kapita Selekta Manajemen Pemerintah. Bandung: Focus Media.
- Sulistio, Budi. 2019 . Birokrasi Publik (Perspektif Ilmu Administrasi Publik). Bandar Lampung: CV. Badranaya.
- Sulistiyani, Ambar Teguh, 2018, MSDM: Konsep, Teori dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik, Jakarta: PT Grasindo.
- Suparmoko, 2013. Keuangan Negara Dalam Teori dan Praktek, Cetakan Kedua, Yogyakarta : BPFE.
- Sutojo, 2015, Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutopo, dkk., 2012, Kapita Selekta Manajemen Pemerintah. Bandung:Focus Media.
- Sutrisno, Edy, 2010, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tahir, Arifin, 2014, Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Bandung : Alvabeta.
- Tjiptono, Fadly. 2012. Administrasi Perusahaan dan Pelayanan Publik. Jakarta: Nimas Multima.
- Tjiptono, Fandly, 2012. Administrasi Perusahaan dan Pelayanan Publik. Jakarta: Nimas Multima.
- Tobing, David Hizkia, dkk. 2017, Pendekatan dalam Penelitian Kualitatif. Bali: Universitas Udayana.
- Prasetya Irawan. 2017. Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial. Jakarta: DIA FISIP UI.
- Tresiana, Nurmala. 2016. Pengantar Ilmu Administrasi Publik Edisi Revisi, Jakarta: CV Pustaka Ilmu Grup.
- Wahab, Solihin Abdul. 2012 Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara Cetakan Ke-Dua. Jakarta : Bumi Aksara.
- Wahab, Solihin Abdul.2016, Implementasi Kebijakan Publik, Jakarta: Sinar Baru.
- Wahjosumidjo, 2010, Manajemen Sumber Daya Manusia .Jakarta. PT Indeks
- Waluyo 2017, Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi, dan Implementasi), Bandung: Mandarmaju.
- Winarno, Budi. 2012, Kebijakan Publik. Jakarta: Elek Media Komputindo.
- Wirman, Syafri, 2015, Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif dan Akuntabel, Sumedang: IPDN Press.

Jurnal-Jurnal

- Ananda F Salzabhila, 2022, Implementasi Sistem Online Single Submission Risked Based Approach di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkep, Tesis Magister Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Makassar, Vol.IV Nomor 2 hlm 1-17. Diakses 13 Juli 2023, Pukul 22:00 WIB.
- Anis Nur Fadhilah, 2020, Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk, Tesis Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, Vol.6 Nomor 11, hlm 1-13. Diakses 13 Juli 2023, Pukul 22:00 WIB.
- Christian dan Toly, Agus. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan dalam Memenuhi Kewajiban Mengurus Perizinan Usaha Tax & Accounting Review Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Petra, Vol.1, No.1. di akses 27 November 2023, pukul 22:00 WITA
- Dayantri, 2022, Implementasi Kebijakan Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DMPPTSP) Provinsi Sumatera Utara.

- Tesis, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara., Vol 4, Nomor .5, hal. 121-123, Diakses 13 Juli 2023, Pukul 22:00 WIB.
- Dewi Safitri, 2023, Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Menengah Berbasis “Online Single Submission Risk Based Approach” (OSS RBA) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bintan. Tesis Magister Administrasi Publik, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Vol.I Nomor 11 hlm 1-10. Diakses 13 Juli 2023, Pukul 22:00 WIB.
- Imam Sucahyo 2022, Implementasi Program Online Single Submission (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Mikro pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Probolinggo, Tesis Magister Pengembangan SDM Universitas Air Langga Surabaya, Volume 4 Nomor 4, hlm 1-15. Diakses 13 Juli 2023, Pukul 22:00 WIB.
- Indah Pratiwi, 2022, Implementasi Online Single Submission (OSS) dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung, Tesis Magister Ilmu Pemerintahan, Universitas Lampung, Volume 3 Nomor 7, hlm 137-145, Diakses 13 Juli 2023, Pukul 22:00 WIB.
- Joni Dawud, 2020, Implementasi Kebijakan Online Single Submission pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung), Tesis Magister Administrasi Negara, Vol.7 Nomor 18, hlm 1-11. Diakses 13 Juli 2023, Pukul 22:00 WIB.
- Liatosa Yundrina, 2023, Implementasi Kebijakan Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) di Kecamatan Kalidoni Kota Palembang, Tesis Magister Administrasi Publik, Universitas Sriwijaya, Vol.III Nomor V, hlm 1-14. Diakses 13 Juli 2023, Pukul 22:00 WIB.
- Oktasari, 2015, Implementasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) Di Kecamatan Bonepantai (Studi Kasus di Desa Tamboo Kecamatan Bonepantai Kabupaten Bone Bolango), Tesis Administration And Public Service Universitas Negeri Gorontalo, Volume III, Hal 1-9, di akses 7 September 2023, pukul 22:00 WIB
- Permadhi, Putu Lantika Oka, 2017, Implementasi Kebijakan Perizinan Berusaha Secara Elektronik Di Kota Denpasar. Denpasar, Tesis Magister Ilmu Hukum, Universitas Udayana, Volume, 5 Hal 1-67, di akses 27 November 2023, pukul 22:00 WITA.
- Revanza Salsa Bilita, 2023, Implementasi Sistem Online Single Submission Risked Based Approach (OSS RBA) Di Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang
- Riki Martio Sulistio, 2020, Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kota Prabumulih, Tesis Magister Administrasi Publik Universitas Sriwijaya, Vol.2 Nomor VI, hlm 1-11. Diakses 13 Juli 2023, Pukul 22:00 WIB.
- Saragih, S. F, 2013, Analisis Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Medan Timur, Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara. Vol.2, No.11. di akses 27 November 2023, pukul 22:00 WITA
- Yunika Fitriani, 2023, Implementasi Kebijakan Perizinan Berusaha UMKM Melalui Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) Oleh DPMTSP Kota Padang (Studi pada Perizinan Berusaha Kafe Kopi di Kota Padang), Tesis Ilmu Administrasi Publik, Universitas Andalas, Vol.11 Nomor 9, hlm 1-17. Diakses 13 Juli 2023, Pukul 22:00 WIB.

Peraturan Perundangan :

UUD 1945

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 48 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Kepegawaian

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 jo Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintah Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Peraturan Pemerintah Nomor 6 tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah
Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha

Permendagri Nomor 17 tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Barang Milik Daerah (BMD)

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

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah masyarakat

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Prinsip Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Nomor 89 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tipe C Kabupaten Minahasa Utara

Peraturan Bupati Minahasa Utara Nomor 39 tahun 2021 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik

Website :

<https://www.hukumonline.com/berita/a/5-kendala-yang-dikeluhkan-investor--salah-satunya-soal-regulasi-lt5d7a2d741b86b/> Diakses, 17 Oktober 2023, pukul 22:00 WIB

<https://www.cnbcindonesia.com/news/20230712142459-4-453629/pak-jokowi-masalah-ini-jadi-momok-menakutkan-pengusaha> Diakses, 17 Oktober 2023, pukul 22:05 WIB

<https://news.detik.com/berita/d-5819065/maruf-temui-pelaku-umkm-di-sulut-dicurhati-soal-susah-urus-izin-usaha>, 17 Oktober 2023, pukul 22:10 WIB