VOL. 03, NO. 04, 2026
e-ISSN: 3047-4019 ONLINE
https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jps

EFEKTIVITAS SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PALU

Anggun Majah[1)], Rizali Djaelangkara[2)], Fachrul Reza[3)]

[1] Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
anggunmajah103@gmail.com
[2] Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
rizalidj@gmail.com
[3] Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako
rezadakwah123@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Sistem *Online Single Submission* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian studi kasus. Penelitian ini mengadopsi model teori Efektivitas Organisasi dari Duncan yang dikutip dalam Richard M.Steers (1985) yang mencakup Aspek Pencapaian Tujuan (*Goal Achievement*), Integrasi (*Integration*), dan Adaptasi (*Adaptation*). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, serta data sekunder. Teknis analisis data yang digunakan yakni Miles dan Huberman (2014). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Kota Palu belum efektif. Meskipun sistem OSS dirancang mendukung proses administrasi perizinan berusaha melalui penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB), pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa gangguan sistem yang mengganggu kecepatan pelayanan, kemudahan proses yang belum sepenuhnya tercapai, serta kemampuan aparatur dan pelaku usaha dalam memanfaatkan teknologi digital dan memahami regulasi perizinan berbasis risiko yang belum merata. Kondisi tersebut dikarenakan oleh pelaksanaan sosialisasi, penyebaran informasi, pembinaan, dan pendampingan yang belum menjangkau seluruh pelaku usaha secara merata. Oleh karena itu, efektivitas sistem OSS di DPMPTSP Kota Palu dalam membantu perizinan berusaha belum efektif, karena efektivitas sistem OSS tidak hanya bergantung pada keberadaan sistem digital, tetapi juga pada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan serta kemampuan pelaku usaha dalam memanfaatkan teknologi dan memahami ketentuan perizinan berbasis risiko.

Kata Kunci: Efektivitas, *Online Single Submission*, Pencapain Tujuan, Integrasi, Adaptasi

VOL. 03, NO. 04, 2026
e-ISSN: 3047-4019 ONLINE
https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jps

ABSTRACT

This study aims to examine the effectiveness of the Online Single Submission (OSS) system at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Palu City. This research employed a qualitative method with a case study approach. The study adopted Duncan's Organizational Effectiveness Theory as cited in Richard M. Steers (1985), which consists of three dimensions: Goal Achievement, Integration, and Adaptation. Data were collected through observation, interviews, and secondary data. Data analysis was conducted using the interactive model of Miles and Huberman (2014). The research findings indicate that the Online Single Submission (OSS) system at the DPMPTSP of Palu City is not yet effective. Although the OSS system was designed to support the business licensing administrative process through the issuance of Business Identification Numbers (NIB), its implementation still faces constraints. These include system disruptions that hinder service speed, a lack of full ease in the process, and an uneven distribution of capabilities among both apparatus and business actors in utilizing digital technology and understanding risk-based licensing regulations. This condition is caused by the execution of socialization, information dissemination, guidance, and assistance that have not evenly reached all business actors. Therefore, the effectiveness of the OSS system at the DPMPTSP of Palu City in assisting business licensing remains ineffective, as the success of the OSS system depends not only on the existence of a digital system but also on the competence of the apparatus in providing services and the capability of business actors to utilize technology and comprehend risk-based licensing provisions.

Keywords: Effectiveness, Online Single Submission, Goal Achievement, Integration, Adaptation

Submisi: 14-10-2026
Diterima: 16-10-2026
Dipublikasikan: 11-11-2026

VOL. 03, NO. 04, 2026
e-ISSN: 3047-4019 ONLINE
https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jps

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi yang berlangsung sangat cepat telah membawa perubahan signifikan dalam sistem pengelolaan pemerintahan. Aparatur negara kini dituntut mampu menyesuaikan diri dengan pemanfaatan teknologi informasi guna menciptakan layanan publik yang lebih cepat, efektif, dan terbuka sebagai wujud penerapan prinsip good governance (Dayantri, 2022). Keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem, tetapi juga oleh kemampuan aparatur dalam mengelola sumber daya, prosedur kerja, dan teknologi yang digunakan. Oleh karena itu, kualitas dan efektivitas pelayanan menjadi aspek penting dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik (Rumakat, 2022:4).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam mendukung pembangunan ekonomi adalah pelayanan perizinan usaha. Pelayanan perizinan berfungsi sebagai instrumen pengendalian aktivitas ekonomi sekaligus memberikan kepastian dan perlindungan hukum bagi pelaku usaha (Cahaya et al., 2025). Bagi pemerintah Indonesia, perizinan berfungsi sebagai instrumen pengendalian terhadap aktivitas usaha yang dijalankan oleh masyarakat. Bentuk perizinan tersebut dapat berupa pendaftaran, pembuatan Nomor Induk Berusaha, sertifikasi, serta izin operasional untuk menjalankan suatu kegiatan usaha yang pada umumnya wajib dimiliki oleh badan usaha maupun perorangan (Fisyawal et al., 2025).

Penyelenggaraan perizinan usaha di Indonesia saat ini berpedoman pada kebijakan nasional yang berfokus pada kemudahan berusaha, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja. Sebagai payung hukum utama, regulasi ini memperkenalkan sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Risk-Based Approach), yang secara teknis dioperasikan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS). Kebijakan tersebut kemudian diperkuat dengan hadirnya Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 sebagai pembaruan atas PP Nomor 5 Tahun 2021. Sistem *Online Single Submission* merupakan sistem yang sudah terintegritas untuk menyederhanakan proses perizinan usaha melalui satu portal digital terpadu tanpa harus melalui prosedur birokrasi yang panjang (Kementerian investasi/BKPM, 2025).

Pada tingkat daerah, kewenangan penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kota Palu dilaksanakan oleh DPMPTSP, berdasarkan mandat Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 4 Tahun 2024. Peraturan ini menetapkan DPMPTSP sebagai perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha maupun non-berusaha secara terpadu. Sebagai aturan pelaksana di tingkat daerah, Peraturan Wali Kota Palu Nomor 14 Tahun 2022 menetapkan prosedur teknis mengenai mekanisme dan tata cara pelayanan, termasuk pemanfaatan sistem OSS sebagai instrumen utama pelayanan berbasis elektronik. Melalui kerangka regulasi ini, DPMPTSP Kota Palu bertindak sebagai pelaksana utama yang berinteraksi langsung dengan pelaku usaha untuk menjamin pelayanan perizinan yang terintegrasi, efektif, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan berbagai fenomena krusial yang mengindikasikan bahwa implementasi sistem OSS RBA masih menghadapi hambatan serius di lapangan. Meskipun secara administratif jumlah penerbitan Nomor Induk

Berusaha (NIB) menunjukkan angka yang signifikan, namun dalam praktiknya proses tersebut masih sangat bergantung pada stabilitas sistem yang sering mengalami gangguan teknis (error) menyebabkan pelaku usaha masih diharuskan untuk mendatangi DPMPTSP secara langsung untuk mendapatkan pendampingan. Hal ini menyebabkan ketidakpastian waktu pelayanan bagi pelaku usaha. Fenomena ini diperburuk dengan program sosialisasi yang belum berjalan secara merata dan masih terpusat di wilayah perkotaan dengan jangkauan peserta yang sangat terbatas. Akibatnya, terjadi kesenjangan literasi, di mana pelaku usaha di tingkat kecamatan belum memiliki literasi digital yang memadai untuk mengoperasikan sistem secara mandiri dan masih memiliki ketergantungan yang sangat tinggi terhadap pendampingan langsung dari aparatur.

Selain itu terdapat fenomena rendahnya tingkat kepatuhan terhadap persyaratan regulasi yang berlaku. Kemudahan dalam memperoleh izin secara digital melalui sistem otomatisasi belum diikuti dengan pemenuhan kewajiban dan standar teknis oleh pelaku usaha di lapangan. Rendahnya capaian verifikasi dan pemeriksaan langsung dilapangan menunjukkan bahwa peralihan sistem ke perizinan berbasis risiko di DPMPTSP masih mengalami kesulitan dalam menyesuaikan kinerja pelayanan sesuai ketentuan OSS RBA. Ketidaksinkronan antara kemudahan akses teknologi dengan realisasi kepatuhan di lapangan ini mempertegas adanya kendala pada aspek koordinasi layanan serta adaptasi terhadap aturan baru. Kondisi-kondisi tersebut secara umum menunjukkan bahwa efektivitas sistem OSS di Kota Palu belum mencapai hasil yang telah ditetapkan, baik dari sisi kemandirian pengguna, pemerataan jangkauan layanan, maupun penegakan regulasi yang berlaku.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitataif deskriptif karena bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenaiefektivitas sistem *online single submission* di dinas penanaman modal dan pelayanana terpadu satu pintu kota palu. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali informasi secara langsung dari informan mengenai pengalaman, pandangan, dan pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Palu. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai efektivitas sistem OSS di DPMPTSP Kota Palu berdasarkan Aspek Pencapaian Tujuan (Goal Achievement), Integrasi (Integration), dan adaptasi (Adaptation).

Sugiyono (2019:18) juga menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alami (natural setting), di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (kombinasi), analisis data bersifat induktif, dan hasil kajian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Aspek Pencapain Tujuan (*Goal Achievement*)

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS di DPMPTSP Kota Palu telah mendukung penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui

pelayanan yang terintegrasi secara digital dan online. Kondisi tersebut didukung oleh data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2025 yang menunjukkan kategori "sangat baik" pada indikator prosedur pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti gangguan sistem (error), keterbatasan kewenangan teknis daerah dalam menangani sistem ketika mengalami gangguan sistem (error), masih rendahnya kapasitas aparatur yang memahami dan mampu memberikan pelayanan melalui sistem digital OSS serta rendahnya pemahaman pelaku usaha dalam mengoperasikan sistem secara mandiri. Selain itu, kemudahan pelayanan yang ditawarkan melalui sistem OSS belum sepenuhnya didukung oleh kesiapan dan kemampuan pengguna layanan di lapangan, sehingga pelaku usaha masih memerlukan pendampingan aparatur dalam proses penginputan data maupun pemenuhan persyaratan perizinan berusaha. Dengan demikian, aspek pencapaian tujuan dikategorikan belum efektif, karena kemudahan dan kecepatan pelayanan belum berjalan secara konsisten dan masih bergantung pada stabilitas sistem serta kapasitas pengguna layanan.

2. Integrasi (Integration)

Berdasarkan hasil penelitian, DPMPTSP Kota Palu telah melaksanakan sosialisasi sistem OSS melalui kegiatan bimbingan teknis, pelatihan, adanya pemanfaatan media sosial, serta program pelayanan perizinan keliling. Upaya tersebut dilakukan untuk meningkatkan pemahaman pelaku usaha terhadap penggunaan OSS sekaligus mendekatkan pelayanan perizinan hingga tingkat kecamatan dan kelurahan.Namun dalam, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala. Sosialisasi yang dilakukan masih cenderung terpusat di wilayah perkotaan dengan keterbatasan jumlah peserta, sehingga belum menjangkau seluruh pelaku usaha secara merata. Selain itu, masih ditemukan ketidaksinkronan informasi jadwal pelayanan, rendahnya penyebaran informasi terkait layanan keliling, serta gangguan sistem (error) OSS yang menyebabkan proses pelayanan sering tertunda dan pengguna layanan tetap harus datang langsung ke kantor DPMPTSP. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keterpaduan koordinasi dan keterpaduan pelayanan dalam implementasi OSS belum terwujud.Oleh karena itu, berdasarkan hasil penelitian, aspek integrasi dikategorikan belum efektif karena koordinasi pelayanan, pemerataan sosialisasi, serta sinkronisasi informasi layanan belum berjalan secara menyeluruh dan terpadu.

3. Adaptasi (Adaptation)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sisi aparatur, DPMPTSP Kota Palu telah diberikan pelatihan internal, peningkatan kapasitas pegawai melalui bimtek. Namun aparatur di DPMTSP masih sedikit yang memahamai dan mampu memberikan pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS, masih banyaknya pelaku usaha yang belum mampu menggunakan sistem OSS secara mandiri, baik dalam penginputan data dan pemenuhan persyaratan dari Tingkat Risiko rendah dan menengah rendah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital belum sepenuhnya didukung oleh kesiapan dan pemahaman masyarakat di lapangan sehingga pelaku usaha masih bergantung pada pendampingan aparatur dan masih perlu diberikan pelatihan melalui kegiatan sosialisasi yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Palu. Selain itu, tingkat kepatuhan

terhadap regulasi perizinan berbasis Risiko berupa KKPR dan PKKPR juga masih rendah pada semua tingkatan Risiko khususnya usaha berisko menengah tinggi dan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat terhadap perubahan regulasi OSS RBA belum berjalan secara menyeluruh, Tingkat kepatuhan perizinan berusaha bagi para pelaku usaha yang masih perlu di tingkatkan dan perlunya pengawasan dari DPMPTSP. Dengan demikian, aspek adaptasi dalam pelayanan perizinan berusaha sistem OSS di DPMPTSP Kota Palu dikategorikan belum efektif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palu yang dianalisis melalui aspek pencapain tujuan, integrasi, dan adaptasi berdasarkan teori Duncan (Steers, 1985), dapat disimpulkan efektivitas sistem OSS di DPMPTSP Kota Palu dalam membantu perizinan berusaha belum efektif dikarenakan pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala yang menyebabkan tujuan pelayanan belum tercapai secara optimal. Gangguan pada sistem OSS masih mengganggu kecepatan pelayanan, sementara kemudahan proses yang ditawarkan belum sepenuhnya dapat dirasakan karena kemampuan aparatur dan pelaku usaha dalam memanfaatkan teknologi digital serta memahami regulasi perizinan berbasis risiko belum merata. Kondisi tersebut dikarenakan oleh pelaksanaan sosialisasi, penyebaran informasi, pembinaan, dan pendampingan yang belum menjangkau seluruh pelaku usaha secara merata, sehingga masih terdapat ketergantungan terhadap bantuan aparatur dalam proses perizinan. Oleh karena itu, efektivitas sistem OSS tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem digital, tetapi juga oleh kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan serta kemampuan pelaku usaha dalam memanfaatkan teknologi dan memahami ketentuan perizinan berbasis risiko. Dengan demikian, efektivitas sistem OSS di DPMPTSP Kota Palu masih lebih dominan pada pencapaian administratif perizinan berusaha, sedangkan kemudahan pelayanan, pemerataan informasi, adaptasi teknologi, adaptasi regulasi, dan kemandirian pelaku usaha dalam menggunakan sistem OSS belum tercapai secara efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Adinda, Z. (2021). *Efektivitas pelayanan perizinan dengan sistem Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh*. UIN Ar-Raniry, Banda Aceh.

Affandi, B. F. (2022). Peran manajemen pelayanan publik dalam efektivitas pelayanan. *Jurnal Riset Pendidikan Dan Pengajaran*, *6*(1), 1–12.

Akbar, M. Q. (2023). *Efektivitas program perizinan berbasis OSS (online single submission) pada pelaku usaha pemula di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang*. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Akni, Y., Herawati, A. R., & Hariani, D. (2022). Efektivitas Sistem Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora. *Journal Management & Public Policy*, *11*(2), 138–153.

Aromatica, D., & Sudrajat, A. R. (2021). Teori Organisasi: Konsep, Struktur, dan Aplikasi. In E. Pujiono (Ed.), *CV. Amerta Media* (1st ed.). CV. Amerta Media.

Bahrtiar, B. (2020). *Metodologi penelitian kualitatif*. Makassar : Universitas Negeri Makassar.

Berliana, I. (2022). *Analisis efektivitas dan efisiensi penggunaan sistem aplikasi E-Desk pada Ditjen P2P Kementerian Kesehatan RI tahun 2018–2021*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.

Cahaya, N., Sholihin, M., & Aqli, F. (2025). Peran pelayanan perizinan usaha dalam pembangunan ekonomi daerah. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, *12*(1), 201–121.

Crawford, J., Kent, M., & Kneales, L. (2020). *Digital transformation and organizational effectiveness: Building adaptive cultures*. Routledge : Taylor & Francis.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2023). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (5th ed.)*. SAGE Publications Sage CA: Los Angeles, CA.

Daft, R. L. (2018). *Management (13th ed.)*. Cengage Learning, Boston: Cengage Learning.

Dayantri. (2022). *Implementasi Kebijakan Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Provinsi Sumatera Utara*. *1*(5), 617–626.

Dessler, G. (2020). *Human Resource Management (16th ed.)*. New York Pearson Education.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu. (2024). *Laporan Forum Publik (FKP) Tahun 2024*. Palu : Pemerintah kota Palu.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu. (2025). *Laporan Penyelenggaraan Kinerja PTSP Kota Palu Triwulan II Tahun 2025*. Palu : Pemerintah kota Palu.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu. (2025). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahun 2025*. Palu : Pemerintah kota Palu.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu. (2025). *Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025*. Palu : Pemerintah kota Palu.

Duri, R., Hidayat, B. A., & Sinaga, R. D. (2024). Effectiveness Online Single Submission Risk-Based Ap Proach. *Jurnal Ilmiah Ekotrans*, *8*(2), 103–115.

Fithriyyah, M. U. (2021). *DASAR-DASAR TEORI ORGANISASI*. Insitute for Research and Development.

Kementerian Investasi/BKPM. (2021). *Sistem Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission*).

Khadijah, S., Irwan, M., & Nasution, P. I. M. (2024). Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengambilan Keputusan Strategis Di Organisasi. *Surplus: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, *2*(2), 141–148.

Kristina, A. (2024). *Teknik wawancara dalam penelitian kualitatif*. Jakarta : Deepublish.

Kurniasih, D., Rusfiana, Y., & Hilman, Y. A. (2023). *Sosiologi teknologi dalam e-government (1st ed.)*. Bandung CV. Budi Utama.

Mamangkey, N. G., & Rumambi, A. (2019). Analisis kualitas pelayanan publik di Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, *7*(1), 1–11.

Marwiyah, S. (2023). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di era digitalisasi*. Bandung : CV Mitra Ilmu.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. Lost Angles : Sage publications.

Moenir, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi aksar.

Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. (2016). *Administrasi publik untuk pelayanan publik: Konsep dan praktik administrasi dalam penyusunan SOP, standar pelayanan, etika pelayanan, inovasi untuk kinerja organisasi*. Bandung : Alfabeta.

Nadjib, A., & Khairunnas. (2024). *Buku ajar teori administrasi publik*. Jakarta : PT Media Penerbit Indonesi.

Napitupulu, D., Lubis, M. R., Revida, E., Putra, S. H., Saputra, S., Jamaluddin, Negara, E. S., & Simarmata, J. (2020). *E-government: Implementasi, strategi dan inovasi (1st ed.)*. Jakarta : Yayasan Kita Menulis.

Niswaty, R., Maualana, A. M. F., Darwis, M., & Salam, R. (2020). *Effectiveness Of Public Services At The Population And Civil Registry Office In Soppeng Regency*. 71–82.

Nurlaelah, S., Rudiana, & Adinda, J. Q. (2021). Efektivitas Penerapan Aplikasi Sistem Online Single Submission (OSS) Dalam Perizinan Berusaha Wisata Citengah Di Kabupaten Sumedang, Tahun 2021. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, *3*(3), 214–221.

Partono. (2020). *Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Komputer Berbasis Website*. *3*(4), 200–215. https://doi.org/10.32493/jtsi.v3i4.6756

Pemerintah Kota Palu. (2022). *Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 4 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Penanaman Modal*. Pemerintah Kota Palu.

Pemerintah Kota Palu. (2022). *Peraturan Wali Kota Palu Nomor 14 Tahun 2022 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah*. Pemerintah Palu.

Pemerintah Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko*. Jakarta : Republik Indonesia RI.

Pemerintah Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja*. Jakarta : Republik Indonesia RI.

Pemerintah Republik Indonesia. (2025). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2025 tentang penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko*. Jakarta : Republik Indonesia RI.

Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Group.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2020). *Manajemen (Edisi 14)*. Jakarta : Erlangga.

Rumakat, L. Q. M. (2022). *Manajemen pelayanan publik: Kualitas dan efektivitas*. Jakarta : Tahta Media Group.

Salbiah. (2024). *Analisis Pengolahan Data Dalam Sistem Informasi*. *2*(12), 1–12.

Septiani, T., Meilani, I. R., & Inayati, T. (2024). Peningkatan Produktivitas Kerja Melalui

Penerapan Sistem. *Manajerial : Jurnal Manajemen Dan Sistem Informasi*, *23*(2), 195–208.

Siagian, S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Steers, R. M. (1980). *Organizational effectiveness: A behavioral view*. Goodyear Publishing.

Steers, R. M. (1985). *Efektivitas organisasi: Kaidah tingkah laku*. Jakarta : Erlangga.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuntitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.); Kedua). Penerbit Alfabeta.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Pendidikkan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sukmana, F. H. (2023). *Manajemen publik dan administrasi modern*. CV. Gava Media.

Sumantri, E., Zikri, M., & Saputra, D. P. (2022). *Implementation Of Citizens Administration Application Of Rw 06 Kayumanis Vii East Jakarta Web-Based*. *13*(2), 35–44.

Sunarsi. (2023). *Metode penelitian kualitatif: Observasi dan wawancara*. Jakarta : CV. Pena Nusa Media.

Supriyono. (2020). *Analisis efektivitas dan efisiensi organisasi publik*. STIE GICI.

Syafrial, Latief, S, W., & Yusniati, N. (2021). Efektifitas online single submission (oss) di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (dpmptsp) kota jambi. *Tanah Pilih*, *1*(2), 108–124.

Zein, A. W., Anggraini, D., & Malau, R. A. (2025). Peran digitalisasi dalam efisiensi pelayanan publik: Studi ekonomi publik digital. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis Dan Digital*, *2*(2), 136–147.

VOL. 03, NO. 04, 2026
e-ISSN: 3047-4019 ONLINE
https://jurnal.fisip.untad.ac.id/index.php/jps

TENTANG PENULIS