



UNIVERSITAS NASIONAL

**EVALUASI PERIZINAN BERUSAHA TERINTEGRASI
ELEKTRONIK *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI DKI JAKARTA (STUDI PADA
MASYARAKAT KOTA ADMINISTRASI JAKARTA
SELATAN)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Idzhar Fadliansyah

203515516001

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

Februari, 2024



UNIVERSITAS NASIONAL

***EVALUATION OF ELECTRONIC INTEGRATED BUSINESS
LICENSING ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) AT THE
JAKARTA PROVINCIAL ONE-STOP INVESTMENT AND
INTEGRATED SERVICE OFFICE (STUDY IN THE
COMMUNITY OF SOUTH JAKARTA ADMINISTRATIVE CITY)***

SKRIPSI

*Submitted as partial fulfilment of the requirements for
Bachelor's Degree in Public Administration (S.Ap)*

Idzhar Fadliansyah

203515516001

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTEMEN OF PUBLIC ADMINISTRATION***

February, 2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA



Nama : Idzhar Fadliansyah
NPM : 203515516001
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Evaluasi Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik
Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman
Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI
Jakarta (Studi Pada Masyarakat Kota Administrasi Jakarta
Selatan)
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi
Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan.

Jakarta, 30 Januari 2024

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Mary Ismowati, M.Si

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Idzhar Fadliansyah
NPM : 203515516001
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Evaluasi Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik
Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman
Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI
Jakarta (Studi Pada Masyarakat Kota Administrasi Jakarta
Selatan)
Disahkan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi
Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Nasional

Disahkan untuk diajukan,

Jakarta, 30 Januari 2024

Dosen Pembimbing

Dr. Mary Ismowati, M.Si

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Idzhar Fadliansyah
NPM : 203515516001
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Evaluasi Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik
Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman
Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI
Jakarta (Studi Pada Masyarakat Kota Administrasi Jakarta
Selatan)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dewan Penguji

Ketua Sidang : Dr. Safrizal, S.I.P., M.Si.
Penguji I : Drs. Didit Setiabudi, M.Si.
Penguji II : Dr. Mary Ismowati, M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 15/Februari/2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Idzhar Fadliansyah

NPM : 203515516001

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Evaluasi Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik
Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman
Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI
Jakarta (Studi Pada Masyarakat Kota Administrasi Jakarta
Selatan)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 30 Januari 2024
Yang membuat pernyataan,

Idzhar Fadliansyah

ABSTRAK

Nama : Idzhar Fadliansyah
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Evaluasi Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik *Online Single Submission* (OSS) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta (Studi Pada Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan)

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) merupakan Perizinan Berusaha yang dikeluarkan oleh lembaga OSS untuk dan nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/walikota terhadap pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh beberapa permasalahan dalam pelaksanaan layanan *Online Single Submission* (OSS), yaitu masih ada masyarakat bisnis Kota Jakarta Selatan yang belum mengetahui layanan *Online Single Submission* (OSS), masih terdapat kendala terkait jaminan efisiensi waktu terhadap layanan *Online Single Submission* (OSS), masih ada beberapa pelayanan yang dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta belum terintegrasi kedalam layanan *Online Single Submission* (OSS) dan juga belum optimalnya sistem pengawasan dan monitoring dalam pelaksanaan layanan *Online Single Submission* (OSS). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui evaluasi perizinan usaha dengan sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta pada masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara, observasi serta dokumentasi dilihat dari 5 (lima) dimensi, yaitu kelompok sasaran yang ingin dipengaruhi, berbagai instrumen kebijakan yang digunakan, responsi dari lingkungan kebijakan, kinerja yang dicapai dan dampak yang terjadi. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari informan dan observasi. Sedangkan data sekunder bersumber dari data yang ada dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta serta dokumen-dokumen yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi perizinan berusaha terintegrasi elektronik *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta sudah cukup terlaksana dengan baik, yang dimana merupakan bentuk dari smart government. Namun, pada pelaksanaannya masih ada kendala yang dialami masyarakat dalam penggunaannya. Sehingga, dapat disimpulkan kembali bahwa evaluasi perizinan berusaha terintegrasi elektronik *Online Single Submission* (OSS) adalah sudah terlaksana namun belum dilakukan secara maksimal.

Kata Kunci: *Evaluasi, Perizinan, Layanan Online Single Submission, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta.*

ABSTRACT

Name : Idzhar Fadliansyah
Study Program : Administration Public
Title : Evaluation Of Electronic Integrated Business Licensing Online Single Submission (OSS) At The Jakarta Provincial One-Stop Investment And Integrated Service Office (Study In The Community Of South Jakarta Administrative City)

Electronically Integrated Business Licensing or Online Single Submission (OSS) is a Business License issued by the OSS institution for and on behalf of the minister, head of institution, governor, or regent/mayor to business actors through an integrated electronic system. This research is motivated by several problems in the implementation of the Online Single Submission (OSS) service, namely that there are still business people in South Jakarta who do not know the Online Single Submission (OSS) service, there are still obstacles related to guaranteeing time efficiency for the Online Single Submission (OSS) service, there are still several services owned by the DKI Jakarta Provincial One-Stop Investment and Integrated Services Office that have not been integrated into the Online Single Submission (OSS) service and also the supervision and monitoring system in the implementation of the Online Single Submission (OSS) service is not optimal. The purpose of this study was to determine the evaluation of business licensing with the Online Single Submission (OSS) system at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of DKI Jakarta Province in the community of South Jakarta Administrative City. The method used in this research is to use descriptive qualitative methods by conducting interviews, observation and documentation seen from 5 (five) dimensions, namely the target group to be influenced, the various policy instruments used, the response from the policy environment, the performance achieved and the impact that occurs. The data sources used are primary data obtained directly from informants and observations. Meanwhile, secondary data comes from existing data from the DKI Jakarta Provincial One-Stop Investment and Integrated Service Office and documents that have relevance to the problems to be studied. The results showed that the evaluation of electronic integrated business licensing Online Single Submission (OSS) at the DKI Jakarta Province One-Stop Integrated Investment and Service Office was quite well implemented, which is a form of smart government. However, in its implementation there are still obstacles experienced by the community in its use. So, it can be concluded again that the evaluation of the Online Single Submission (OSS) electronic integrated business licensing has been carried out but has not been carried out optimally.

Keywords: *Evaluation, Licensing, Online Single Submission Service, Jakarta Provincial One-Stop Investment and Integrated Service Office.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat, karunia dan rahmat-Nya, sholawat dan juga salam tidak lupa penulis panjatkan kepada junjungan baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga dan juga sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan serta penulisan skripsi ini dengan baik, meskipun hasilnya masih jauh dari kata kesempurnaan.

Skripsi yang berjudul *“Evaluasi Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik Online Single Submission (OSS) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta (Studi Pada Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan)”* ditulis untuk dapat memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada tahap penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang cukup sulit bagi saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih terutama kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.AP., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

6. Bapak Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik saya.
7. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si sebagai Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah menyediakan banyak waktu, tenaga dan juga pikiran untuk dapat mengarahkan dan membimbing saya dalam penyusunan serta penulisan skripsi ini. Saya juga mengucapkan terimakasih atas kesabaran serta keikhlasannya atas masukan dan juga motivasinya selama proses penyusunan skripsi ini sampai kepada tahap sidang skripsi.
8. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
9. Seluruh staff bagian Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional Jakarta yang telah banyak membantu saya dalam hal administrasi.
10. Serta ibu saya, yaitu Ibu “Suryani” yang paling yang saya cintai dan juga saya sayangi dan juga kepada kakak saya, yaitu “Ilham Hamzah Alamasyah” atas segala kasih sayang, do’a, nasihat, pengorbanan, serta dukungan baik secara moral dan materil yang selalu diberikan kepada saya hingga saat ini.
11. Terima kasih juga kepada tante saya yang selalu memberikan dukungan dan do’a selama penyusunan skripsi ini.
12. Terima kasih kepada “Queenara Salsabila Visra” yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta do’a selama penyusunan skripsi ini.
13. Yayasan Beasiswa Jakarta selaku penyelenggara beasiswa yang telah membantu dan mendukung saya selama masa perkuliahan.
14. Seluruh staff Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta, Unit Pelaksana Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kementerian Investasi / Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) yang telah bersedia meluangkan waktu kepada peneliti dalam memberikan informasi dan juga data-data yang diperlukan dengan ramah dan baik.

15. Terima kasih juga kepada beberapa masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan yang telah bersedia menjadi informan dan juga membantu saya dalam proses mendapatkan data informasi untuk skripsi ini.
16. Terima kasih juga kepada diri saya sendiri yang telah berjuang sampai pada tahap sejauh ini.
17. Keluarga besar yang telah memberikan do'a dan dukungan kepada saya.
18. Untuk teman-teman sekaligus keluarga penulis, yaitu "Remaja Masjid Teladan" yang selalu memberikan nasihat, motivasi, dukungan atau *support* dan juga doa selama masa perkuliahan.
19. Untuk sahabat penulis, yaitu Andhika Pratama dan Alfin Gunawan yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan hingga tahap penyusunan skripsi ini.
20. Untuk teman-teman penulis selama masa perkuliahan dari awal hingga tahap penyusunan skripsi ini di Universitas Nasional, yaitu dinamakan "Tikungan" dan teman-teman angkatan 20 Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
21. Untuk teman-teman penulis dari masa SMA, yang dinamakan "Abadi Selalu" yang sudah berbagi pengalaman, dukungan dan hiburan selama proses penyusunan skripsi ini.
22. Teman-teman satu bimbingan, yaitu Alfi, Raplih, Satria, Widi, Adellia, Faiz, Bunga, Rauf yang sudah berbagi suka dan duka selama masa bimbingan dan penyusunan skripsi. Terimakasih atas perjuangannya untuk tidak menyerah selama proses tahap penyusunan skripsi ini.
23. Untuk teman-teman Organisasi Karang Taruna RW 08 Tebet Timur, yang selalu memberikan semangat dan dukungannya selama proses penyusunan skripsi.
24. Dan seluruh pihak yang terlibat dalam proses penulisan skripsi ini tetapi tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu hingga proses penyelesaian. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat-Nya serta membalas seluruh kebaikan Bapak, Ibu dan Saudara-Saudara sekalian.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan tidak terlepas dari adanya kekurangan serta kesalahan penulisan ataupun materi yang disajikan. Oleh karena itu, penulis berharap adanya saran dan juga kritik yang bersifat membangun setelah penyusunan skripsi ini dapat memberikan kebermanfaatan untuk kita semua, Aamiin ya Allah.



Jakarta, 30 Januari 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Idzhar Fadliansyah', written over a white background.

Idzhar Fadliansyah

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
DAFTAR DOKUMENTASI	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Kerangka Teori.....	23

2.2.1 Teori Kebijakan Publik.....	23
2.2.2 Teori Evaluasi Kebijakan.....	33
2.2.3 Teori <i>E-Government</i>	38
2.2.4 Teori Teknologi Informasi.....	40
2.3 Kerangka Berpikir.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Pendekatan Penelitian	47
3.2 Penentuan Informan	48
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	53
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Deskripsi Lokasi dan Objek Penelitian.....	59
4.1.1 Profil Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta	59
4.1.2 Tugas dan Fungsi	62
4.1.3 Visi dan Misi.....	63
4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta.....	65
4.1.5 Layanan Publik <i>Online Single Submission</i> (OSS)	67
4.2 Hasil Penelitian	69
4.2.1 Evaluasi Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik <i>Online Single Submission</i> (OSS) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta (Studi Pada Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan)	69

4.2.1.1 Kelompok Sasaran yang Ingin Dipengaruhi	70
4.2.1.2 Berbagai Instrumen Kebijakan yang Digunakan	79
4.2.1.3 Responsi dari Lingkungan Kebijakan	85
4.2.1.4 Kinerja yang Dicapai	92
4.2.1.5 Dampak yang Terjadi	102
4.3 Pembahasan.....	111
4.3.1 Evaluasi Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik <i>Online Single Submission</i> (OSS) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta (Studi Pada Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan)	111
4.3.1.1 Kelompok Sasaran yang Ingin Dipengaruhi	111
4.3.1.2 Berbagai Instrumen Kebijakan yang Digunakan	114
4.3.1.3 Responsi dari Lingkungan Kebijakan	117
4.3.1.4 Kinerja yang Dicapai	119
4.3.1.5 Dampak yang Terjadi	122
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	132
5.1 Kesimpulan	132
5.2 Saran	136
5.2.1 Saran Teoritis	136
5.2.2 Saran Praktis	137
DAFTAR PUSTAKA	139
LAMPIRAN.....	144
DOKUMENTASI	181
HASIL TURNITIN	186
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	186

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Populasi Kota Jakarta Selatan dari Tahun 2020-2022.....	7
Tabel 1.2 Jumlah Data Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Jakarta Selatan	7
Tabel 1.3 Data Usaha Pengolahan Mikro dan Kecil Kota Jakarta Selatan Berdasarkan Kelompok Umur Tahun 2020	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang relevan sebagai rujukan	18
Tabel 3.1 Informan Peneliti.....	49
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	57
Tabel 4.1 Data Jumlah Rating Harian Layanan <i>Online Single Submission</i> (OSS)	117
Tabel 4.2 Hasil Observasi Penelitian	127



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Siklus Kebijakan Publik Menurut Dunn	33
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	46
Gambar 4.1 Lokasi Gedung Mal Pelayanan Publik Kota Jakarta Selatan	59
Gambar 4.2 Struktur Organisasi DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta	66
Gambar 4.3 Layanan <i>Online Single Submission</i> (OSS)	68
Gambar 4.4 Tampilan Layanan <i>Online Single Submission</i> (OSS)	68
Gambar 4.5 Jumlah Pengguna yang Install Layanan <i>Online Single Submission</i> (OSS)	113
Gambar 4.6 Kategori Pelaku Usaha dalam <i>Online Single Submission</i> (OSS)	114
Gambar 4.7 Prosedur <i>Online Single Submission</i> (OSS) untuk Investasi	117
Gambar 4.8 Ulasan Pengguna Layanan <i>Online Single Submission</i> (OSS)	119
Gambar 4.9 Alur Sistem hingga Pengawasan pada Layanan <i>Online Single</i> <i>Submission</i> (OSS)	122
Gambar 4.10 Pengembangan Arah ke Depan Layanan <i>Online Single Submission</i> (OSS)	124

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pedoman Wawancara	144
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	149



DAFTAR DOKUMENTASI

Foto Bersama Informan Koordinator Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta	181
Foto Bersama Informan Pranata Komputer Pelaksana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta	181
Foto Bersama Informan Pengguna Layanan <i>Online Single Submission</i>	182
Foto Bersama Informan Pengguna Layanan <i>Online Single Submission</i>	182
Foto Bersama Informan Pengguna Layanan <i>Online Single Submission</i>	183
Foto Bersama Informan Pengguna Layanan <i>Online Single Submission</i>	183
Surat Balasan Permohonan Penelitian Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta	184

