



Tantangan terhadap Kebijakan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko mewujudkan *Good Governance* (Studi di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara)

Maudhy Satyadharma¹, Neni Susanti², Yusuf Jaya Saputra³

^{1,2}Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara, Indonesia

³S3 Ilmu Ekonomi Program Pasca Sarjana Universitas Halu Oleo, Indonesia

*E-mail korespondensi penulis: maudhyaudhy@gmail.com

Article Info

Article history:

Received October 10, 2025

Revised October 25, 2025

Accepted October 28, 2025

Keywords:

Investment, Transportation, Licensing.

ABSTRACT

The Investment is one way to support government development. The government continuously encourages changes to licensing mechanisms to simplify the licensing process and, hopefully, provide ease and certainty for business. However, challenges still frequently arise, which is why this research is of interest. This research aims to identify challenges in the implementation of the Risk-Based Business Licensing (OSS-RBA) policy in an effort to realize the principles of good governance at the Southeast Sulawesi Provincial Transportation Agency. This study employed a qualitative research approach using descriptive methods. The results concluded that the challenges faced in implementing the risk-based business licensing (OSS-RBA) policy in the transportation sector include: a) the continued lack of understanding by many business actors of the risk-based business licensing (OSS-RBA) mechanism; and b) infrastructure, such as internet networks, hindering business actors in the risk-based business licensing (OSS-RBA) process.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received October 10, 2025

Revised October 25, 2025

Accepted October 28, 2025

Keywords:

Investasi, Perhubungan, Perizinan.

ABSTRACT

Investasi merupakan salah satu cara dalam mendukung pembangunan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Pemerintah terus menerus mendorong perubahan mekanisme perizinan dalam rangka memudahkan pemohon perizinan serta diharapkan mampu memberikan kemudahan dan kepastian berusaha. Namun tantangan juga masih kerap dihadapi sehingga menarik minat dilakukannya penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan dalam implementasi kebijakan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (OSS-RBA) dalam upaya mewujudkan prinsip good governance di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa tantangan yang dihadapi dalam implementasi kebijakan perizinan berusaha berbasis resiko (OSS-RBA) pada sektor perhubungan yaitu a) masih banyaknya pelaku usaha yang kurang memahami mekanisme perizinan berusaha berbasis resiko (OSS-RBA) dan b) Isarana prasarana berupa jaringan internet yang menghambat bagi para pelaku usaha dalam proses perizinan berusaha berbasis resiko (OSS-RBA).

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



**Corresponding Author:**

Maudhy Satyadharma

Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara

E-mail: maudhymaudhy@gmail.com**Pendahuluan**

Sebagai negara yang sedang berkembang, Indonesia memerlukan dukungan investasi baik dari domestik maupun asing untuk mendorong pertumbuhan ekonominya, terutama pasca dampak yang ditimbulkan oleh pandemi Covid-19 sejak awal tahun 2020 (Darmastuti et al., 2021; Huda et al., 2022). Menurut Sukirno (Bawinti et al., 2018), investasi memiliki peran penting dalam mempercepat laju pertumbuhan ekonomi suatu negara. Hal itu dikarenakan aktivitas investasi memungkinkan masyarakat untuk terus memperluas kegiatan ekonomi, membuka lapangan kerja baru, serta meningkatkan tingkat kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan (Danawati et al., 2016; Yuaidi & Siregar, 2023).

Kesadaran akan pentingnya peran investasi mendorong pemerintah untuk meluncurkan berbagai kebijakan ekonomi, yang difokuskan pada penyederhanaan proses perizinan guna menarik lebih banyak investasi di berbagai wilayah Indonesia (Awwal & Rini, 2019; Saksono, 2012). Inovasi tersebut diwujudkan melalui langkah deregulasi, yaitu penyederhanaan regulasi, serta debirokratisasi, yaitu penyederhanaan prosedur birokrasi, yang bertujuan untuk mempermudah proses perizinan dan mendorong pertumbuhan investasi, baik dari Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) maupun Penanaman Modal Asing (PMA) (Enceng et al., 2023; Saputro & Taufiequrrohmah, 2021).

Kondisi tersebut tampak bertentangan dengan kenyataan di lapangan, di mana salah satu hambatan utama dalam proses perizinan adalah birokrasi yang cenderung lambat dan kompleks (Putri, 2023; Yunas, 2020). Masalah ini menjadi faktor penghambat signifikan bagi pertumbuhan ekonomi. Banyak proses perizinan yang tidak memiliki prosedur yang jelas, berbelit-belit, kurang transparan, memakan waktu yang tidak pasti, dan memerlukan biaya tinggi (Paramma, 2023). Selain itu, masih ditemukan praktik pungutan liar yang membebani masyarakat (Suryadevi & Fanida, 2020). Akibatnya, pemohon izin kerap kali harus berpindah-pindah dari satu kantor ke kantor lain atau dari satu meja pelayanan ke meja lainnya untuk menyelesaikan proses perizinan. Situasi ini menimbulkan kesan bahwa masyarakat sedang dipermainkan oleh aparat, tanpa adanya saluran pengaduan atau upaya hukum yang jelas. Dampaknya, muncul persepsi negatif terhadap kinerja pemerintah, yang pada akhirnya dapat menggerus kepercayaan publik terhadap institusi negara.

Kehadiran Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja telah menggeser paradigma perizinan dari berbasis izin menjadi berbasis risiko (*risk-based approach* - RBA). Perubahan paradigma ini menjadikan risiko sebagai pertimbangan vital dalam setiap kegiatan berusaha sehingga memberikan implikasi pada perubahan desain kebijakan, kelembagaan dan platform layanan perizinan berusaha mulai dari tingkat pemerintah pusat hingga ke pemerintahan daerah. Perubahan struktural ini diharapkan mampu memberikan kemudahan dan kepastian berusaha yang terarah pada peningkatan daya saing daerah itu sendiri.

Pengertian Perizinan dijelaskan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko Peraturan mendefinisikan perizinan adalah persetujuan pemerintah pusat atau pemerintah daerah untuk pelaksanaan kegiatan usaha yang wajib dipenuhi oleh pelaku usaha sebelum melaksanakan kegiatan usahanya. Menurut Mardiasmo & Sampford (2014), tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) diartikan sebagai pelaksanaan manajemen pembangunan yang kokoh dan



bertanggung jawab, yang selaras dengan prinsip-prinsip demokrasi serta mekanisme pasar yang efisien. Hal ini mencakup upaya menghindari kesalahan alokasi sumber daya dan investasi, mencegah praktik korupsi baik di tingkat politik maupun administrasi, menegakkan disiplin dalam pengelolaan anggaran, serta menciptakan kerangka hukum dan politik yang kondusif bagi pertumbuhan aktivitas usaha.

Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara sebagai penyelenggara urusan pemerintahan di tingkat daerah sesuai dengan kewenangan yang telah diberikan oleh negara juga dituntut untuk mengaplikasikan dan menerapkan kebijakan-kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat, salah satunya adalah terkait perizinan berusaha berbasis risiko (OSS-RBA).

Peraturan turunan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara terkait Perizinan berusaha adalah Peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 55 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan dari Gubernur Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMSP) Provinsi Sulawesi Tenggara.

Masalah perizinan di Indonesia yang masih rumit dan berbelit-belit juga dijelaskan oleh Sahuri (Wahyuni et al., 2020) yang menyatakan bahwa sistem pemerintahan dan birokrasi, termasuk proses perizinan di instansi pemerintah, masih menunjukkan sikap apatis. Aparat cenderung bersikap dingin, memandang rendah masyarakat sebagai penerima layanan, serta kerap menghindari tanggung jawab saat menghadapi masalah (Dwiyanto, 2021; Syamsir, 2023). Sikap ini menunjukkan kegagalan dalam menginternalisasi nilai-nilai dasar good governance, khususnya responsivitas, akuntabilitas, dan pelayanan yang berorientasi pada publik. Ketika aparat tidak memiliki empati dan menganggap masyarakat sebagai beban, maka hubungan antara pemerintah dan warga menjadi timpang, menciptakan jarak sosial dan birokratisasi berlebihan. Penghindaran tanggung jawab juga mencerminkan lemahnya sistem evaluasi kinerja dan rendahnya penerapan prinsip akuntabilitas. Hal ini berdampak langsung pada menurunnya kualitas layanan, meningkatnya ketidakpuasan publik, serta berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Pernyataan ini diperkuat oleh (Maryam, 2016), yang menambahkan bahwa masyarakat seringkali diperlakukan sebagai klien yang hanya membutuhkan bantuan dari pejabat birokrasi. Akibatnya, budaya pelayanan publik, termasuk dalam proses perizinan, tidak lagi berfokus pada pelayanan yang sesungguhnya, melainkan lebih didominasi oleh budaya kekuasaan. Hal ini bertentangan dengan prinsip-prinsip good governance, seperti partisipasi, akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas, yang seharusnya menjadi landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ketika masyarakat diposisikan secara pasif, maka ruang partisipasi dan kontrol publik menjadi terbatas, yang pada akhirnya melemahkan akuntabilitas dan membuka celah terhadap praktik-praktik penyalahgunaan wewenang dalam birokrasi.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan pemecahan masalah sesuai dengan fakta-fakta yang ada secara sistematis dan akurat (Sugiyono, 2019). Langkah-langkah dalam pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi (Sugiyono, 2019).

Penelitian ini telah dilaksanakan di Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Tenggara terutama dalam menggali tantangan yang dihadapi dalam mendorong pelaksanaan Kebijakan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dengan waktu penelitian dari Bulan Mei – Juli 2023.



Informan penelitian dipilih secara sengaja, yaitu informan yang memahami permasalahan tentang penelitian ini. Adapun informan penelitian ini adalah Pejabat dan staff dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPP) Provinsi Sulawesi Tenggara terutama yang membidangi masalah perijinan yang berjumlah 3 orang, Pejabat serta staf teknis perijinan Dinas Perhubungan Provinsi Tenggara yang berjumlah 5 orang.

Hasil dan Pembahasan

Tantangan yang dihadapi dalam penerapan Kebijakan Perizinan Berusaha berbasis Risiko dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*)

Banyak kebijakan yang tidak sepenuhnya berhasil dijalankan dengan baik karena implementasi kebijakan umumnya lebih kompleks dibandingkan dengan perumusannya (Kristian, 2023; Wahab, 2021). Banyak kebijakan gagal dijalankan secara optimal karena kurangnya kesiapan sumber daya, keterbatasan koordinasi antarinstansi, serta minimnya partisipasi publik (Sazali & Utami, 2023). Selain itu, adanya perbedaan interpretasi, resistensi pelaksana, hingga masalah teknis juga memperumit pelaksanaan kebijakan. Oleh karena itu, keberhasilan suatu kebijakan tidak hanya bergantung pada desain yang baik, tetapi juga pada kapasitas pelaksana, dukungan infrastruktur, serta kemampuan adaptasi terhadap kondisi riil yang dihadapi di lapangan.

Pelaksanaan kebijakan terkait dengan kondisi nyata yang sering berubah dan sulit diprediksi (Deni, 2023). Selain itu, perumusan kebijakan biasanya mengandung asumsi, generalisasi, dan simplifikasi yang dalam praktiknya tidak selalu dapat diterapkan secara sempurna. Berbagai kendala lain juga sering muncul selama implementasi, yang mungkin tidak tercermin secara jelas dalam tahap perumusan kebijakan.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan beberapa informan dan observasi di lapangan, ditemukan beberapa kendala dalam penerapan perizinan berusaha berbasis risiko (OSS-RBA) di sektor perhubungan, antara lain:

1. Masih banyak pelaku usaha yang kurang memahami mekanisme OSS-RBA

Hasil wawancara dengan beberapa informan menunjukkan bahwa masih banyak pelaku usaha di sektor perhubungan yang belum sepenuhnya memahami proses dan mekanisme perizinan berusaha berbasis risiko (OSS-RBA). Kondisi ini menjadi hambatan signifikan dalam pelaksanaan kebijakan, karena tanpa pemahaman yang memadai, pelaku usaha akan kesulitan menjalankan prosedur yang diperlukan secara tepat dan efisien. Hal ini tidak hanya menghambat proses perizinan, tetapi juga berpotensi menurunkan tingkat kepatuhan dan partisipasi pelaku usaha dalam sistem yang telah dirancang. Ketika sistem perizinan tidak dikelola secara transparan dan akuntabel, pelaku usaha merasa dipersulit dan tidak dilibatkan secara bermakna dalam proses pengambilan keputusan. Kurangnya kejelasan prosedur dan minimnya ruang dialog menyebabkan ketidakpercayaan terhadap institusi pemerintah. Akibatnya, pelaku usaha cenderung menghindari prosedur resmi, membuka peluang praktik informal seperti suap, dan melemahkan iklim investasi yang sehat serta pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Ulfi (2020), yang menyatakan bahwa rendahnya tingkat penerimaan masyarakat terhadap kebijakan pemerintah merupakan faktor penghambat utama, termasuk pada kebijakan transaksi non tunai. Ketidaksiapan dan kurangnya edukasi terhadap masyarakat dan pelaku usaha



menyebabkan resistensi dan ketidakpahaman yang memperlambat pelaksanaan kebijakan.

Lebih jauh lagi, penelitian Rizki (2021) menguatkan bahwa kemampuan teknis pelaku usaha dalam menggunakan sistem OSS-RBA masih terbatas. Kurangnya pelatihan dan sosialisasi yang efektif menjadi faktor kunci di balik rendahnya pemahaman tersebut. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah dan instansi terkait untuk meningkatkan upaya edukasi, pelatihan, serta pendampingan teknis agar pelaku usaha dapat mengakses dan memanfaatkan sistem OSS-RBA dengan optimal. Hal ini akan mempercepat proses perizinan sekaligus meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah dan kebijakan yang dijalankan.

2. Sarana prasarana, khususnya jaringan internet yang belum memadai

Kendala utama dalam pelaksanaan perizinan berusaha berbasis risiko (OSS-RBA) yang sering dihadapi oleh pelaku usaha adalah kualitas jaringan internet yang kurang memadai. Karena OSS-RBA mengandalkan sistem daring untuk pengajuan dan pengelolaan dokumen perizinan, kestabilan dan kecepatan koneksi internet menjadi faktor krusial. Banyak pelaku usaha, terutama yang berada di wilayah terpencil atau daerah dengan infrastruktur komunikasi yang masih terbatas, mengalami kesulitan saat mengakses platform OSS-RBA. Hal ini menghambat proses pengurusan izin secara online dan berpotensi menunda aktivitas usaha mereka.

Temuan ini memperkuat hasil penelitian Ulfi (2020) yang menyoroti ketimpangan infrastruktur internet sebagai salah satu penghambat utama pelaksanaan berbagai kebijakan pemerintah berbasis digital. Jika jaringan internet tidak tersedia secara merata dan handal, maka tujuan reformasi birokrasi melalui digitalisasi perizinan menjadi sulit tercapai. Selain itu, penelitian Rahayu et al. (2021) juga menegaskan bahwa keterbatasan infrastruktur di wilayah terpencil sangat mempersulit pelaku usaha dalam menggunakan OSS-RBA. Keterbatasan ini bukan hanya soal akses, tetapi juga berdampak pada kualitas layanan dan kecepatan proses perizinan. Masalah ini mencerminkan ketidaksiapan pemerintah dalam memastikan prinsip efisiensi, keadilan, dan inklusivitas, yang merupakan bagian dari good governance. Digitalisasi seharusnya menjadi alat untuk memperluas akses dan mempercepat layanan, bukan malah menciptakan kesenjangan baru. Jika infrastruktur tidak dibenahi, maka sistem perizinan digital justru akan memperparah ketimpangan antara wilayah maju dan tertinggal. Pelaku usaha di daerah terpencil akan tetap terpinggirkan, tidak mampu bersaing secara setara, dan pada akhirnya enggan berpartisipasi dalam sistem yang tidak ramah terhadap kondisi mereka. Oleh karena itu, pemerataan infrastruktur digital harus menjadi prioritas utama agar implementasi sistem OSS-RBA benar-benar inklusif dan berkeadilan.

Untuk itu, penyediaan infrastruktur komunikasi dan internet yang merata dan berkualitas tinggi menjadi kebutuhan mendesak. Pemerintah perlu meningkatkan investasi pada pengembangan jaringan internet, terutama di daerah-daerah yang masih tertinggal, agar digitalisasi layanan publik seperti OSS-RBA dapat berjalan optimal. Infrastruktur yang baik tidak hanya mempercepat layanan perizinan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan pelaku usaha terhadap sistem pemerintahan yang transparan dan efisien.

Kesimpulan

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa tantangan yang dihadapi dalam implementasi kebijakan perizinan berusaha berbasis risiko (OSS-RBA) pada sektor perhubungan dalam



mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good governance*) yaitu a) masih banyaknya pelaku usaha yang kurang memahami mekanisme perizinan berusaha berbasis resiko (OSS-RBA) dan b) sarana prasarana berupa jaringan internet yang menghambat bagi para pelaku usaha dalam proses perizinan berusaha berbasis resiko (OSS-RBA).

Daftar Pustaka

- Awwal, M. A. F., & Rini, D. W. S. (2019). Peningkatan Sadar Investasi Masyarakat melalui Model Penta Helix. *IQTISHODUNA: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 15(2), 153–180.
- Bawinti, I., Kawung, G. M. V., & Luntungan, A. Y. (2018). Pengaruh Pengeluaran Pemerintah dan Investasi Swasta terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Berkala Ilmiah Efesiensi*, 18(04), 23–33.
- Danawati, S., Bendesa, I. K. G., & Utama, M. S. (2016). Pengaruh Pengeluaran Pemerintah dan Investasi terhadap Kesempatan Kerja, Pertumbuhan Ekonomi serta Ketimpangan Pendapatan Kabupaten/Kota di Provinsi Bali. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 5(7), 2123–2160.
- Darmastuti, S., Juned, M., Susanto, F. A., & Al-Husin, R. N. (2021). Covid-19 dan Kebijakan dalam Menyikapi Resesi Ekonomi: Studi Kasus Indonesia, Filipina, dan Singapura. *Jurnal Madani: Ilmu Pengetahuan, Teknologi, Dan Humaniora*, 4(1), 70–86.
- Deni, A. (2023). *Kebijakan Publik (Formulasi, Implementasi, Evaluasi, Dan Analisis)*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Ugm Press.
- Enceng, E., Purwaningdyah, P., & Ismiyanto, I. (2023). Implementasi Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Investasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah Indonesia: Implementasi Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Investasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu . *Mendapo: Journal of Administrative Law*, 4(3), 250–270.
- Huda, N., Astuti, E. S., Martawardaya, B., Purwanto, D. A., Listiyanto, E., & Fahmid, M. M. (2022). *Proyeksi Ekonomi Indonesia 2022: Pemulihan di atas Fundamental Rapuh*. Indef.
- Kristian, I. (2023). Kebijakan Publik dan Tantangan Implementasi di Indonesia. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 21(2), 88–98.
- Mardiasmo, D., & Sampford, C. (2014). Is Good Governance Conceptualised in Indonesia's State Asset Management Laws? *Engineering Asset Management-Systems, Professional Practices and Certification: Proceedings of the 8th World Congress on Engineering Asset Management (WCEAM 2013) & the 3rd International Conference on Utility Management & Safety (ICUMAS)*.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1), 1–18. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Paramma, E. J. (2023). *Analisis Pelayanan Perizinan di Kota Makassar= Analysis of Lincensing Services in Makassar City*. Universitas Hasanuddin.
- Peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Pendelegasian



Kewenangan Perizinan Dan Non Perizinan Dari Gubernur Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPSP) Provinsi Sulawesi Tenggara.

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko.

Putri, A. L. (2023). Pengaruh Reformasi Birokrasi dalam Mempermudah Pelayanan Perizinan Penanaman Modal di Daerah. *JISIPOL| Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(1).

Rahayu, F. P., Paselle, E., & Khaerani, T. R. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Publik*, 9(2).

Rizki, R. (2021). *Efektivitas Sistem Online Submission (OSS) dalam Pelaksanaan Perizinan Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Provinsi Sumatera Selatan*. IPDN.

Saksono, H. (2012). Ekonomi Kreatif: Talenta Baru Pemicu Daya Saing Daerah. *Jurnal Bina Praja*, 4(2), 93–104.

Saputro, A., & Taufiequrrohman, T. (2021). Investasi dalam Bingkai Politik Luar Negeri Pemerintahan Jokowi Jilid Satu dan Dampaknya bagi Masyarakat Indonesia. *Perspektif*, 10(2), 450–466.

Sazali, H., & Utami, T. N. (2023). *Komunikasi Kebijakan Publik: Penanganan Stunting berbasis Agama dan Budaya di Indonesia*. Merdeka Kreasi Group.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabet.

Suryadevi, R. K., & Fanida, E. H. (2020). Inovasi Program Online Single Submission (OSS) dalam Layanan Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 8(1).

Syamsir, M. S. (2023). *Motivasi dan Motivasi Pelayanan Publik dalam Manajemen SDM Sektor Publik*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.

Ulfi, I. (2020). Tantangan dan Peluang Kebijakan Non-Tunai: Sebuah Studi Literatur. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 25(1), 55–65.

Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja.

Wahab, S. A. (2021). *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Bumi Aksara.

Wahyuni, E., Afistha, N. M., & Nawangsari, E. R. (2020). Model Peningkatan Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah di Indonesia. *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Politik*, 1(1), 1–15.

Yuaidi, M. N., & Siregar, S. (2023). Pengaruh Infrastruktur, Investasi, dan Pertumbuhan Ekonomi terhadap Kesejahteraan Masyarakat melalui Kesempatan Kerja di Kabupaten Tapin. *JIEP: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Pembangunan*, 6(2), 1045–1057.

Yunas, N. S. (2020). Implementasi e-Government dalam Meminimalisasi Praktik Rent Seeking Behaviour pada Birokrasi Pemerintah Kota Surabaya. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 4(1), 13–23.