

TESIS

EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN APLIKASI *ONLINE SINGLE SUBMISSION* MALL PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister (S2)
Program Studi Magister Administrasi Publik



Oleh :

ALFIANNOR
NIM : 2320419310006

**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2026


PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : Efektivitas Pelayanan Perizinan Aplikasi *Online Single Submission*
Mall Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara

Nama : Alfiannor
NIM : 2320419310006
Program Studi : Magister Administrasi Publik

Disetujui,
Komisi Penguji


Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si
Ketua



Prof. Dr. H. Asmui, M.Si
Anggota



Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos., M.Si
Anggota

Mengetahui

Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat


Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si
NIP. 19740307 200212 1 003


Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si
NIP. 19710420 199903 1 001

Tahun Lulus : 2026

Tanggal Wisuda :

RIWAYAT HIDUP



Nama Alfiannor merupakan anak ke 5 dari 6 bersaudara, lahir di Alabio pada tanggal 10 Agustus 1995 dari pasangan bapak Supiani dan ibu Norhayati yang bertempat tinggal di Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan.

Adapun riwayat pendidikan penulis yaitu:

1. MI Darun Najah, lulus pada tahun 2008
2. MTS NU Asy Syafiiyah, lulus pada tahun 2011
3. MA NU Asy Syafiiyah, lulus pada tahun 2014
4. S1 STIA Amuntai, Studi Administrasi Negara lulus pada tahun 2018
5. Melanjutkan Studi di Universitas Lambung Mangkurat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Magister Administrasi Publik pada Tahun 2023

Dengan semangat, kerja keras, serta doa dan dukungan dari banyak pihak, penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir tesis dan Pendidikan dibangku kuliah dalam rentan waktu 2,5 tahun dimana judul tugas akhir yang penulis angkat berjudul Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online Aplikasi *Online Single Submission* Mall Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara. Semoga tesis yang penulis tulis ini dapat bermanfaat untuk semua pihak yang membacanya dan memberikan kontribusi positif serta referensi bagi peneliti selanjutnya.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alfiannor, S.Sos
Tempat/Tanggal Lahir : Alabio, 10 Agustus 1995
NIM : 2320419310006
Jurusan/Program Studi : Magister Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Alamat Rumah : Jl. H. Hasbullah Yasin No. 31 RT. 02
Kec. Sungai Pandan Kode Pos. 71455

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah/tesis ini bukan merupakan hasil plagiat dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan atau pemalsuan pada bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Amuntai, 12 Januari 2026
Yang membuat pernyataan



Alfiannor
NIM. 2320419310006



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen. H. Hasan Basry Banjarmasin 70123 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**SURAT KETERANGAN
KELAYAKAN SIDANG AKHIR SKRIPSI/TESIS**

Nomor : 743/UN8.1.13/SP/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indra Yuslianto,S.Pd
NIP : 198008032005011002
Pangkat/Gol : IV/a/Pembina
Jabatan : Kepala Bagian Umum

Menerangkan bahwa :

Nama : Alfiannor
NIM : 2320419310006
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online Aplikasi Online
Single Submission Mall Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman
Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu
Sungai Utara

Dengan ini menerangkan atas nama tersebut diatas sudah memenuhi syarat administrasi untuk melaksanakan sidang Skripsi/Tesis Semester Ganjil 2025/2026.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Banjarmasin, 11 Desember 2025
Kepala Bagian Umum,



Indra Yuslianto, S.Pd.
NIP.198008032005011002





KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 0005/UN8.1.13/RHS/KP.10.00/2026

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin menugaskan Saudara :

1. Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si
2. Prof. Dr. H. Asmu'i, M.Si
3. Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos., M.Si

Untuk menguji Ujian Akhir Tesis mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : **Alfiannor**
NIM : **2320419310006**
Jurusan/Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Tesis : Efektivitas Pelayanan Perizinan Aplikasi Online Single Submission Mall Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara .

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : **Jum'at, 09 Januari 2026**
J a m : Pukul 09 .30 Wita
T e m p a t : Offline Gedung PASCASARJANA ULM Lantai 3

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 2 Januari 2026

Dekan,

Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si

NIP 197104201999031001





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

Jl. Brigjen H. Hasan Basry Kayu Tangi Banjarmasin Telp/Fax(0511) 3307718
Email Center:maptbs_unlam@yahoo.com; Laman:www.map.ulm.ac.id

BERITA ACARA UJIAN AKHIR TESIS

Pada hari ini *Jum'at* tanggal *Sembilan* bulan *Januari* tahun *Dua Ribu Dua Puluh Enam* telah dilaksanakan Ujian Akhir Tesis nomor surat *0005/UN8.1.13/RHS/KP.10.00/2026* jam *Sembilan Tiga Puluh Wita* yang berjudul *'Efektivitas Pelayanan Perizinan Aplikasi Online Single Submission Mall Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara.'* mahasiswa :

Nama : **Alfiannor**
NIM : **2320419310006**
Program : **Magister Administrasi Publik (MAP)**

Dengan nilai sebagai berikut:

Nama/Jabatan	Nilai (Angka)	Tanda Tangan
Penguji Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si	83	
Penguji Prof. Dr. H. Asmu'i, M.Si	83	
Penguji Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos., M.Si	82	
Rerata 82,66		

Demikian Berita Acara ujian akhir tesis ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mahasiswa yang Ujian

Alfiannor
NIM. 2320419310006

Banjarmasin, 09 Januari 2026
Ketua Tim Penguji

Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si
NIP.

Mengetahui:
Koordinator Program,

Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si
NIP. 197403072002121003



Catatan :

Blangko penilaian dan semua berkas dikembalikan ke bagian pendidikan oleh Ketua Tim Penguji dan tidak diberikan kepada mahasiswa



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
UPA BAHASA ULM

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Kotak Pos 70123 Banjarmasin
Telepon/Fax.: (0511) 3308140
Email: uptbahasa@ulm.ac.id

SURAT KETERANGAN

NO: 023/UN8.16/BS/2026

Bersama ini kami menerangkan bahwa Abstrak bahasa Inggris dari judul Thesis:
“Effectiveness of Licensing Services for the OSS Mall Public Service Application at the Investment and One-Stop Integrated Services Office of Hulu Sungai Utara Regency” yang disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Alfiannor
Nim : 2320419310006
Jurusan/Fakultas : S2 Administrasi Publik
Program : Pascasarjana

telah diverifikasi bahasa Inggris yang digunakan sesuai dengan makna dari abstrak asli yang dituliseleh mahasiswa tersebut di atas. (Abstrak terlampir)

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, Januari 12, 2026
Kepala



Dr. Hj. Noor Eka Chandra, M.Pd
NIP. 19771023200112203

ABSTRAK

Alfiannor, 2320419310006, 2026, *Efektivitas Pelayanan Perizinan Aplikasi OSS Mall Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Tesis Program Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Dibawah bimbingan Taufik Arbain.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi informasi yang mendorong digitalisasi pelayanan publik, termasuk penerapan sistem perizinan berusaha berbasis risiko melalui OSS di DPMPTSP Kabupaten Hulu Sungai Utara. Namun, efektivitas layanan ini masih menjadi sorotan di kalangan pelaku Usaha Mikro dan Kecil (UMK), terutama terkait kecepatan dan kemudahan akses. Kondisi tersebut diduga dipengaruhi oleh kualitas sistem dan inovasi pelayanan yang diterapkan.

Hasil penelitian, diketahui bahwa secara umum efektivitas pelayanan publik berbasis online aplikasi *online single submission* mall pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten hulu sungai utara dapat dikatakan cukup efektif, namun belum optimal. Adapun, berdasarkan teori Champbell J.P dalam Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin hal ini dapat dilihat dari indikator 1). Keberhasilan program, meningkatkan efisiensi registrasi pelayanan serta mempermudah akses perizinan dengan mengurangi ketergantungan pada pelayanan tatap muka. 2). Keberhasilan sasaran Program ini juga berhasil mendorong pelaku usaha untuk mengurus perizinan melalui sistem elektronik. 3). Kepuasan program meningkatkan kepastian hasil perizinan meminimalkan kesalahan data yang berpotensi menghambat penerbitan izin. 4). Tingkat Input dan Output KBLI yang belum dipahami dengan baik oleh sebagian pelaku usaha, sehingga memperlambat proses perizinan. 5). Pencapaian tujuan menyeluruh di mana akses yang terbatas dan tingginya jumlah pengguna dalam waktu bersamaan berpotensi menimbulkan error atau kemacetan sistem. Sedangkan, faktor penghambat Kurangnya Literasi Digital Masyarakat, pelaku usaha kesulitan memahami alur teknis sistem OSS. Selain itu, kurangnya informasi mengenai pembaruan OSS, mengakibatkan pelaku usaha tidak selalu siap menyesuaikan diri dengan perubahan pelayanan. Kurangnya Penanganan kendala teknis dan jaringan OSS, akses sistem dibatasi jumlah pengguna per hari 200 sehingga mengalami error ketika terjadi lonjakan pengguna.

Berdasarkan hal tersebut, diharapkan penguatan literasi digital masyarakat, peningkatan kapasitas aparatur, serta pemeliharaan sistem yang andal. Selain itu, perlu diperluas sosialisasi secara kolaboratif bersama OPD, pemerintah kecamatan, kelurahan dan desa.

Kata Kunci: *Online Single Submission*, Efektivitas, DPMPTSP Kab. HSU

ABSTRACT

Alfiannor, 2320419310006, 2026, Effectiveness of Licensing Services for the OSS Mall Public Service Application at the Investment and One-Stop Integrated Services Office of Hulu Sungai Utara Regency. Thesis, Public Administration Program, Lambung Mangkurat University, Banjarmasin. Under the guidance of Taufik Arbain.

Keywords: *Online Single Submission, Effectiveness, DPMPTSP, North Hulu Sungai Regency*

The research results indicate that, in general, the effectiveness of online-based public services through the Online Single Submission (OSS) application at the Public Service Mall of the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Hulu Sungai Utara Regency can be categorized as fairly effective, although not yet optimal. Based on Campbell J.P.'s theory as cited in Dyah Mutiarin and Arif Zaenudin, this condition can be observed through several indicators. First, program success, which is reflected in increased efficiency of service registration and improved access to licensing by reducing dependence on face-to-face services. Second, target achievement, where the program has successfully encouraged business actors to process licensing through the electronic system. Third, program satisfaction, as the system enhances certainty in licensing outcomes and minimizes data errors that could potentially hinder license issuance. Fourth, input and output levels, where the Indonesian Standard Industrial Classification (KBLI) is not yet well understood by some business actors, thereby slowing down the licensing process. Fifth, overall goal achievement, which is constrained by limited system access and a high number of simultaneous users, potentially causing system errors or congestion.

Meanwhile, the inhibiting factors include low levels of digital literacy among the community, resulting in difficulties for business actors in understanding the technical flow of the OSS system. In addition, limited information regarding OSS updates causes business actors to be insufficiently prepared to adapt to changes in service procedures. Technical and network issues also remain a challenge, as system access is limited to 200 users per day, leading to errors when there is a surge in users. Based on this, strengthening public digital literacy, increasing the capacity of government officials, and maintaining a reliable system is expected.

Banjarmasin, Januari 12, 2026

Approved by:

Head of Language Center



Dr. Hj. Noor Eka Chandra, M.Pd
NIP. 19771023200112203

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat hikmat dan karunia nya jualah penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini, dengan judul Efektivitas Pelayanan Perizinan Aplikasi OSS Mall Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara.

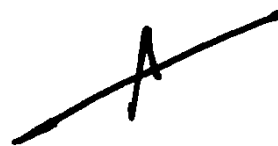
Penyusunan tesis ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan mendapat Gelar Sarjana (S2) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Penyusunan ini dapat diselesaikan karena adanya bimbingan, arahan dan bantuan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak. Maka perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Sekaligus, dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran-saran untuk membimbing penulis selama melaksanakan bimbingan tesis ini.
4. Prof. Dr. H. Asmu'i, M.Si selaku Dosen Penguji/Penelaah I yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran-saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

5. Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos.,M.Si selaku Dosen Penguji/Penelaah II yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran-saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara yang telah memberikan izin, beserta jajaran struktural organisasi dalam meluangkan waktu untuk melakukan penelitian tesis ini.
7. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih dan hormat kepada orangtua Ayahanda Supiani dan Ibunda Norhayati yang telah memberikan semua kasih sayang, doa, motivasi, jerih payah serta dukungan penuh untuk setiap langkah dalam menyelesaikan perkuliahan dan penulisan tesis ini. Semoga Allah selalu memberi kesehatan dan murah rezeki pada kedua orang tuaku, aamiin
8. Mahasiswa dan Mahasiswi Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya angkatan 2023. Terimakasih atas dukungan, persahabatan dan pengalaman yang sangat berharga selama menjalani masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih dan selamat membaca.

Banjarmasin, 12 Januari 2026
Penulis



Alfiannor
NIM. 2320419310006

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1. Penelitian Terdahulu.....	15
2.2. Konsep Administrasi Publik.....	24
2.2.1. Paradigma Administrasi Publik.....	24
2.2.2. Pengertian Administrasi Publik.....	26
2.2.3. Perspektif Administrasi Publik.....	30
2.2.4. Fungsi Administrasi Publik.....	35
2.2.5. Ruang Lingkup Administrasi Publik.....	37
2.3. Konsep Efektivitas.....	39
2.3.1. Pengertian Efektivitas.....	39
2.3.2. Tujuan dan Manfaat Efektivitas.....	41
2.3.3. Indikator Efektivitas.....	42
2.3.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas.....	46
2.4. Konsep Aplikasi Online Single Submission.....	47
2.4.1. Pengertian Aplikasi OSS.....	47
2.4.2. Manfaat Aplikasi OSS.....	47
2.4.3. Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Aplikasi OSS..	48
2.5. Kerangka Pemikiran.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	51
3.1. Pendekatan Penelitian.....	51
3.2. Tipe Penelitian.....	52
3.3. Lokasi Penelitian.....	52
3.4. Informan Penelitian.....	53
3.5. Jenis Data.....	54
3.5.1. Sumber Data.....	54
3.5.2. Pengertian Penyajian Data.....	55
3.6. Teknik Analisis Data.....	56
3.7. Keabsahan Data.....	58

BAB IV	GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	60
4.1.	Gambaran Penelitian DPMPTSP	
	Kabupaten Hulu Sungai Utara.....	60
4.1.1.	Maklumat Pelayanan Publik	61
4.1.2.	Visi, Misi dan Motto	61
4.1.3.	Jenis Pelayanan Mall Publik	
	Kabupaten Hulu Sungai Utara	61
4.1.4.	Sarana dan Prasarana DPMPTSP.....	63
4.1.5.	Sumber Daya Manusia DPMPTSP	64
4.1.6.	Struktur Organisasi.....	66
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
5.1.	Hasil Penelitian.....	67
5.1.1.	Efektivitas Pelayanan Perizinan Aplikasi <i>Online Single Submission</i> Mall Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara	67
5.1.1.1.	Ketersediaan Sarana Prasarana Aplikasi OSS..	70
5.1.1.2.	Melakukan registrasi Layanan Aplikasi OSS..	78
5.1.1.3.	Melakukan penginputan Data Layanan.....	84
5.1.1.4.	Melakukan Verifikasi Data Layanan	91
5.1.1.5.	Penerbitan Izin.....	96
5.1.2.	Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Perizinan Aplikasi <i>Online Single Submission</i> Mall Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara.....	101
5.1.2.1.	Kurangnya Literasi Digital Masyarakat	101
5.1.2.2.	Kurangnya Informasi Mengenai Pembaruan OSS.....	104
5.1.2.3.	Kurangnya Penanganan Kendala Teknis dan Jaringan OSS.....	106
5.2.	Pembahasan Hasil Penelitian	109
5.2.1.	Analisis Efektivitas Pelayanan Perizinan Aplikasi <i>Online Single Submission</i> Mall Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara	109
5.2.1.1.	Keberhasilan Program.....	110
5.2.1.2.	Keberhasilan Sasaran	113
5.2.1.3.	Kepuasan Program.....	115
5.2.1.4.	Tingkat Input dan Output	117
5.2.1.5.	Pencapaian Tujuan Menyeluruh	120
5.2.2.	Analisis Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Perizinan Aplikasi <i>Online Single Submission</i> Mall Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Hulu Sungai Utara	122

5.2.2.1.	Kurangnya Literasi Digital Masyarakat	123
5.2.2.2.	Kurangnya Informasi Mengenai Pembaruan OSS	124
5.2.2.3.	Kurangnya Penanganan Kendala Teknis dan Jaringan OSS.....	124
BAB VI	PENUTUP	126
6.1.	Kesimpulan	126
6.2.	Saran	127
DAFTAR PUSTAKA.....		129
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

No		Halaman
Tabel 2.1	Matriks Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1	Informan Penelitian	53
Tabel 4.1	Fasilitas Sarana & Prasarana	63
Tabel 4.2	Sumber Daya Manusia Dinas DPMPTSP Kabupaten Hulu Sungai Utara.....	64
Tabel 5.1	Klasifikasi Perizinan Usaha	68
Tabel 5.2	Klasifikasi Non Perizinan	69
Tabel 5.3	Alur Penginputan Data Penerbitan Perizinan Melalui Sistem <i>Online Single Submission</i>	82

DAFTAR GAMBAR

No		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	50
Gambar 4.1	Kantor DPMPTSP Kabupaten Hulu Sungai Utara	60
Gambar 4.2	Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Hulu Sungai Utara.....	66
Gambar 5.1	Menu Layanan Aplikasi OSS	71
Gambar 5.2	Jumlah Pengguna Perizinan Tahun 2022-2024	72
Gambar 5.3	Prosedur Pendaftaran Izin Usaha OSS	74
Gambar 5.4	Indeks Kepuasan Masyarakat Aplikasi OSS Tahun 2022-2024.	87
Gambar 5.5	Sarana dan Prasarana	97

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Dokumentasi
- Lampiran 2 Surat Melaksanakan Penelitian FISIP ULM Banjarmasin
- Lampiran 3 Surat Balasan DPMPTSP Kab. HSU
- Lampiran 4 Pedoman Wawancara