

---

## Implementasi Inovasi Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penerbitan Izin Usaha (Pepet Terus) di Kota Surakarta

Sylvy Dwi Juniati, Irsyadul ibad  
Universitas Sebelas Maret, Indonesia  
E-mail: [silviveal6@gmail.com](mailto:silviveal6@gmail.com)

---

### Article History:

Received: 02 Juni 2025

Revised: 22 Juli 2025

Accepted: 02 Agustus 2025

**Keywords:** *Inovasi, Pelayanan Publik, PEPET PETRUS*

**Abstract:** *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi inovasi pelayanan publik melalui program PEPET TERUS (Pelayanan Terpadu dan Perizinan Usaha) yang dijalankan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta. Program ini merupakan bentuk inovasi pelayanan yang ditujukan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan dalam proses perizinan usaha serta pelayanan investasi. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan mengacu pada teori implementasi kebijakan dari Van Metter dan Van Horn, yang mencakup enam variabel utama, yaitu standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, sikap pelaksana, komunikasi antar organisasi pelaksana, serta kondisi sosial, ekonomi, dan politik. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan Model Miles dan Huberman, yang melalui tiga tahapan utama yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program PEPET TERUS berjalan cukup efektif dengan adanya peningkatan kecepatan layanan, integrasi sistem digital, dan meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap layanan perizinan. Namun, masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan SDM yang kompeten di bidang teknologi informasi dan perlunya peningkatan sosialisasi kepada pelaku usaha. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan implementasi inovasi pelayanan publik sangat ditentukan oleh sinergi antara faktor struktural dan kultural, serta dukungan dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk komitmen pemerintah daerah dan partisipasi aktif masyarakat. Implikasi dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan*

---

.....

---

*dalam perumusan kebijakan pelayanan publik yang lebih adaptif, inovatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.*

---

## **PENDAHULUAN**

Kemudahan berusaha menjadi salah satu prioritas utama dalam mendorong pertumbuhan ekonomi di suatu daerah. Iklim usaha yang kondusif tidak hanya menarik para investor, tetapi juga memberikan dukungan yang signifikan bagi pertumbuhan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), yang merupakan tulang punggung perekonomian nasional. Pemerintah daerah memiliki peran penting dalam menciptakan ekosistem ini, salah satunya melalui pelayanan perizinan yang cepat, mudah, dan transparan. Kota Surakarta, yang dikenal sebagai kota budaya sekaligus pusat ekonomi di Jawa Tengah, memiliki potensi besar dalam meningkatkan daya saing daerah.

Pelayanan publik yang efektif menjadi kebutuhan mendesak dalam memenuhi harapan Masyarakat dan pelaku usaha. Menurut (Hasanah et al., 2024) Penerapan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital di pemerintah daerah telah membawa dampak positif, namun masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti lamanya proses perizinan, kurangnya transparansi dalam pengelolaan izin, serta minimnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur administrasi yang berlaku.

Untuk mendukung hal tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta menginisiasi Pelayanan Terpadu dan Penerbitan Usaha, yang disingkat PEPET TERUS. Pelaksanaan implemementasi inovasi PEPET TERUS didasarkan pada pertimbangan bahwa, layanan publik kepada pengguna layanan harus mampu menjangkau semua lapisan Masyarakat tanpa terkecuali, tuntutan-tuntutan Masyarakat terhadap layanan perizinan dengan diwujudkan dalam pelayanan perizinan yang cepat, mudah dan memberikan kepuasan kepada Masyarakat atau pengguna layanan (Juniatia & Ibad, 2025). Hal ini seiring dengan evaluasi SKM Tahun 2022 terdapat masukan dari pelaku usaha untuk difasilitasi layanan secara mudah dan cepat, serta menjangkau semua kalayak dan semua skala usaha. Dengan adanya program ini, diharapkan kemudahan berusaha di Kota Surakarta dapat meningkat, sehingga mampu menarik lebih banyak investasi dan mendorong pertumbuhan ekonomi lokal. Program PEPET TERUS dilatarbelakangi oleh berbagai tantangan yang sebelumnya dihadapi oleh pelaku usaha di Kota Surakarta, Kondisi ini seringkali menjadi hambatan bagi pelaku usaha, terutama UMKM, yang membutuhkan proses perizinan yang lebih sederhana, di luar jam kerja, dan cepat untuk mendukung keberlangsungan usaha mereka. Sebagai inovasi pelayanan publik,

Implementasi Program PEPET TERUS mengintegrasikan teknologi informasi melalui sistem layanan berbasis digital, seperti penerapan Online Single Submission (OSS) dan Non OSS (Risni et al., 2024). Sistem ini memungkinkan pelaku usaha untuk mengajukan permohonan izin secara daring, memantau progres pengajuan, dan mendapatkan kepastian waktu penyelesaian. Selain itu, program ini juga memberikan layanan konsultasi dan pendampingan kepada pelaku usaha agar mereka dapat lebih memahami persyaratan dan mekanisme pengurusan izin yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Namun, pelaksanaan Program PEPET TERUS juga menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi informasi di beberapa wilayah, rendahnya literasi digital masyarakat, dan kebutuhan peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM) di DPMPTSP. Kendala-kendala ini perlu diatasi agar program dapat berjalan optimal dan memberikan dampak positif yang maksimal bagi masyarakat Kota Surakarta.

---

Melalui penelitian ini, penulis bermaksud untuk menganalisis bagaimana implementasi Program PEPET TERUS dilakukan dalam mendukung kemudahan berusaha di Kota Surakarta. Dengan hadirnya program ini pada tahun 2023, DPMPTSP Kota Surakarta berhasil mempercepat proses perizinan, meningkatkan akuntabilitas, dan mempermudah akses Masyarakat terhadap layanan publik.

Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program, serta mengevaluasi dampak yang dihasilkan terhadap pelaku usaha, terutama UMKM, sebagai kelompok usaha yang paling banyak terdampak oleh kebijakan perizinan. Program PEPET TERUS diharapkan dapat menjadi solusi atas permasalahan birokrasi yang kompleks, meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, dan memperkuat daya saing ekonomi Kota Surakarta. Selain itu, program ini juga berpotensi menjadi model pelayanan perizinan yang dapat diadopsi oleh pemerintah daerah lain di Indonesia. Dengan demikian, implementasi program ini tidak hanya berkontribusi pada percepatan pertumbuhan ekonomi lokal, tetapi juga mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) memenalui pelayanan publik yang inovatif, transparan, dan akuntabel.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk meneliti objek dalam kondisi alamiah (Sugiono, 2010). Penelitian ini menekankan pada makna di balik fenomena yang diamati, dengan peneliti sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data yang bersifat kualitatif seperti Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan Model Miles dan Huberman, yang melalui tiga tahapan utama yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan Kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Pelaksanaan Program PEPET TERUS**

Inovasi pelayanan publik merupakan salah satu upaya strategis dalam meningkatkan kualitas birokrasi, khususnya dalam memberikan kemudahan dan percepatan layanan kepada masyarakat (Khoirunnisa et al., 2023). Hal ini menjadi latar belakang dilaksanakannya program inovatif yang diberi nama PEPET TERUS (Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penerbitan Izin Usaha Terus-menerus) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta. Program ini bertujuan untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan perizinan yang cepat, efisien, dan tidak terhambat oleh batasan waktu operasional kantor. Pelaksanaan awal dari program inovasi PEPET TERUS ini dimulai pada hari Jumat, tanggal 19 Mei 2023, dan menjadi tonggak penting dalam sejarah pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta. Kegiatan implementasi perdana tersebut dilaksanakan langsung di kantor DPMPTSP Kota Surakarta yang berada di pusat pemerintahan kota, sebagai upaya untuk menjangkau masyarakat secara luas dan merata.

---



Gambar 1. Surat Perintah

Sebagai langkah awal pelaksanaan, Kepala DPMPTSP Kota Surakarta mengeluarkan Surat Perintah resmi kepada tujuh orang karyawan yang ditunjuk secara khusus untuk melaksanakan pelayanan lembur perizinan. Surat Perintah tersebut ditujukan kepada pegawai yang memiliki kompetensi, pengalaman, serta dedikasi tinggi dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan lembur dalam program PEPET TERUS ini dijadwalkan pada pukul 13.00 WIB hingga pukul 16.00 WIB. Waktu tersebut dipilih karena bertepatan dengan hari Jumat, di mana jam kerja normal umumnya lebih pendek. Dengan demikian, penambahan waktu pelayanan ini diharapkan dapat memberikan solusi bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu untuk datang ke kantor DPMPTSP pada jam kerja reguler. Pada hari pelaksanaan, suasana kantor DPMPTSP tampak berbeda dibandingkan hari-hari biasanya. Meskipun berada di luar jam kerja umum, aktivitas pelayanan tetap berlangsung dengan lancar dan tertib. Masyarakat yang datang menyambut baik program ini karena merasa lebih terbantu dan memiliki fleksibilitas waktu dalam mengurus izin usaha dan perizinan lainnya.



Gambar 2. Pelayanan awal

Para pegawai yang ditugaskan juga menunjukkan kesiapan dan semangat yang tinggi dalam memberikan pelayanan. Mereka menyadari bahwa program ini bukan sekadar tambahan jam kerja, melainkan sebuah bentuk kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam arahnya sebelum kegiatan dimulai, Kepala DPMPTSP Kota Surakarta mengingatkan seluruh pegawai yang terlibat untuk tetap menjaga profesionalisme, keramahan, dan akurasi dalam memberikan layanan, meskipun di luar jam kerja formal. Hal ini penting agar kualitas layanan tetap konsisten dan mencerminkan semangat reformasi birokrasi.

Program PEPET TERUS ini tidak hanya menjadi kegiatan teknis tambahan, tetapi juga sebagai bagian dari visi besar DPMPTSP dalam membangun budaya pelayanan yang adaptif dan responsif. Pelayanan perizinan yang dilakukan di luar jam kerja biasa menunjukkan bahwa pemerintah dapat bersikap fleksibel dan inovatif dalam menghadapi dinamika kebutuhan masyarakat. Evaluasi awal terhadap pelaksanaan kegiatan menunjukkan hasil yang positif. Masyarakat merasa puas dengan kecepatan dan kemudahan pelayanan yang diberikan. Selain itu, jumlah permohonan yang dapat diselesaikan dalam waktu singkat mengalami peningkatan yang signifikan. Berdasarkan hasil tersebut, DPMPTSP Kota Surakarta berkomitmen untuk menjadikan program PEPET TERUS sebagai bagian dari sistem pelayanan reguler yang dapat

dilaksanakan secara berkala. Program ini akan terus dikembangkan dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat agar manfaatnya dapat dirasakan secara maksimal. Inovasi ini juga diharapkan mampu menjadi salah satu faktor pendorong peningkatan iklim investasi di Kota Surakarta. Dengan kemudahan dan kecepatan dalam proses perizinan, pelaku usaha akan lebih tertarik untuk mengembangkan usaha mereka di wilayah ini, yang pada gilirannya akan berdampak pada pertumbuhan ekonomi daerah.

Langkah awal yang diambil pada 19 Mei 2023 menjadi simbol perubahan dan pembaruan dalam sistem pelayanan perizinan di Kota Surakarta. Program ini tidak hanya memberikan manfaat langsung kepada masyarakat, tetapi juga memperlihatkan bahwa pemerintah daerah mampu melakukan inovasi yang berkelanjutan. DPMPTSP juga menjadikan implementasi awal ini sebagai acuan untuk melakukan evaluasi secara berkala. Masukan dari masyarakat dan pegawai akan dijadikan bahan pertimbangan dalam penyempurnaan prosedur dan pelaksanaan kegiatan selanjutnya. Keberhasilan pelaksanaan awal program ini menjadi inspirasi bagi unit pelayanan lain di lingkungan Pemerintah Kota Surakarta untuk turut serta mengembangkan inovasi yang serupa, sesuai dengan bidang tugas dan kewenangan masing-masing.

Program PEPET TERUS mencerminkan paradigma baru dalam pelayanan publik yang lebih terbuka, proaktif, dan partisipatif. Pelayanan tidak lagi hanya dibatasi oleh jam kantor, tetapi berorientasi pada kebutuhan nyata masyarakat. Implementasi awal program PEPET TERUS pada 19 Mei 2023 berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif baik dari sisi internal kelembagaan maupun eksternal masyarakat. Hal ini menjadi bukti bahwa inovasi dapat diterapkan secara efektif dengan dukungan kepemimpinan yang visioner dan sumber daya manusia yang kompeten. Ke depan, DPMPTSP akan terus melakukan pemantauan dan pengembangan terhadap program ini, serta menjajaki kemungkinan replikasi di waktu dan lokasi lain yang memiliki kebutuhan pelayanan serupa. Tujuan utamanya adalah menciptakan pelayanan perizinan yang semakin mudah diakses, cepat, dan berkualitas. Dengan adanya program ini, diharapkan Kota Surakarta semakin dikenal sebagai kota yang ramah investasi dan unggul dalam tata kelola pelayanan publik berbasis inovasi. Program PEPET TERUS menjadi salah satu bentuk nyata dari upaya transformasi birokrasi menuju pelayanan publik yang lebih baik.

### **Analisis implementasi berdasarkan Model Van Metter dan Van Horn**

Model implementasi kebijakan menurut Van Metter dan Van Horn (Agustino, 2016) meliputi enam variable : standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, komunikasi antar organisasi pelaksana, serta kondisi sosial, ekonomi, dan politik. Analisis terhadap implementasi inovasi “PEPET TERUS” berdasarkan model ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan**

Ukuran dan tujuan kebijakan merupakan fondasi utama dalam teori implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn. Dalam model ini, ditegaskan bahwa suatu kebijakan akan dapat diimplementasikan secara efektif apabila memiliki ukuran (standar) dan tujuan yang jelas, terukur, serta dapat dipahami oleh para pelaksana di lapangan. Tanpa adanya kejelasan pada aspek ini, pelaksanaan kebijakan berisiko mengalami interpretasi yang beragam dan tidak konsisten, yang pada akhirnya akan menghambat pencapaian hasil kebijakan secara optimal.

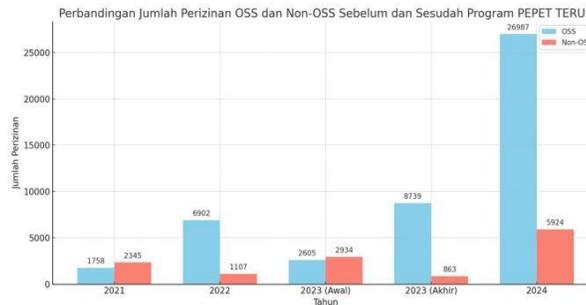
Dalam konteks pelaksanaan inovasi PEPET TERUS (Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penerimaan Izin Usaha) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta, ukuran dan tujuan kebijakan telah ditetapkan secara konkret dan strategis. Program ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat, terutama

---

pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), dalam memperoleh legalitas usaha secara cepat, mudah, dan efisien. Tujuan dari kebijakan ini tidak hanya sebatas menyederhanakan prosedur perizinan, tetapi juga untuk meningkatkan jumlah penerbitan izin usaha, memperluas akses pelayanan, serta mendukung terciptanya iklim investasi yang kondusif di Kota Surakarta.

Tujuan jangka pendek dari program PEPET TERUS adalah memberikan pelayanan perizinan di luar jam kerja kantor, termasuk pada sore dan malam hari, serta hari libur, dan dilakukan di lokasi-lokasi strategis seperti pasar dan kecamatan. Sementara itu, tujuan jangka menengah dan panjangnya mencakup peningkatan legalitas usaha secara menyeluruh, percepatan pertumbuhan ekonomi lokal, dan peningkatan realisasi investasi di Kota Surakarta.

Ukuran keberhasilan dari program ini tercermin dalam peningkatan signifikan jumlah perizinan yang diterbitkan. Berdasarkan data internal DPMPTSP, jumlah izin usaha berbasis OSS meningkat dari 2.605 izin pada awal 2023 menjadi 8.739 di akhir tahun, dan melonjak drastis menjadi 26.987 pada tahun 2024. Ini menunjukkan keberhasilan program dalam mendorong masyarakat untuk mengurus legalitas usahanya, sekaligus menandakan bahwa kebijakan ini berhasil menjawab kebutuhan riil masyarakat. Untuk izin Non-OSS pun terdapat tren peningkatan, walaupun dengan dinamika yang berbeda. Perizinan Non-OSS sebelum program PEPET TERUS di implementasikan pada tahun 2021 sebesar 2.345, tahun 2022 sebesar 1.107, tahun 2023 bulan Januari – April 2023 sebesar 2.934. Setelah Program PEPET TERUS di implementasikan pada bulan Mei – Desember 2023 jumlah perizinan non OSS sebesar 863, dan tahun 2024 kembali meningkat sebesar 5.924.



**Gambar 3. Grafik Perizinan Sebelum dan Sesudah PEPET TERUS**

Gambar 3 menunjukkan grafik batang yang menggambarkan perubahan jumlah perizinan OSS dan Non-OSS sebelum dan sesudah implementasi program PEPET TERUS: OSS mengalami kenaikan tajam dari 1.758 izin pada 2021 menjadi 26.987 izin pada 2024, dengan lonjakan signifikan terjadi setelah pertengahan 2023. Non-OSS sempat menurun drastis dari Januari–April 2023 ke Mei–Desember 2023, sebelum kembali meningkat pada 2024.

Selain itu, ukuran keberhasilan juga ditunjukkan oleh peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan, meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap akses layanan perizinan, serta meningkatnya kesadaran pentingnya legalitas usaha bagi pelaku UMKM. Temuan ini juga diperkuat oleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 yang menunjukkan permintaan tinggi terhadap pelayanan yang fleksibel dan menjangkau semua kalangan.

Adapun dasar perumusan tujuan program ini tidak hanya berasal dari kebijakan internal instansi, tetapi juga dilatarbelakangi oleh masukan masyarakat dan tuntutan dunia usaha.

"Kami memiliki target investasi daerah, sehingga kami berupaya mendata dan merangkul para investor serta pelaku usaha untuk menjalin kolaborasi. Program ini diselenggarakan sebagai upaya untuk meningkatkan nilai investasi di daerah, sekaligus memberikan

edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya legalitas usaha." (Wawancara dengan kepala bidang permodalan ).

Hasil wawancara dengan kepala bidang permodalan menunjukkan bahwa DPMPTSP Kota Surakarta memiliki target untuk meningkatkan capaian investasi daerah melalui program ini. Dengan demikian, PEPET TERUS menjadi bagian dari strategi kebijakan daerah yang tidak hanya berorientasi pada pelayanan publik, tetapi juga berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi daerah.

Secara umum, kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dalam program PEPET TERUS telah memberikan arahan yang kuat dan terarah kepada para pelaksana kebijakan. Tujuan yang realistis, terukur, serta sesuai dengan kondisi sosial masyarakat telah membuat pelaksanaan program ini berjalan lebih efektif. Dengan orientasi pada pelayanan yang inklusif, proaktif, dan partisipatif, kebijakan ini tidak hanya menjawab tantangan birokrasi konvensional, tetapi juga menjadi simbol perubahan paradigma pelayanan publik yang lebih dinamis dan adaptif.

## 2. Sumber Daya

Proses implementasi kebijakan dalam *A Model of The Policy Implementation* yang kedua, *Resources* (sumberdaya) menurut Van Metter yaitu: "*policies furnish available resources which facilitate their administration. These resources may include funds or other incentives in the program that might encourage or facilitate effective implementation.*"

Berdasarkan uraian di atas, sumber daya kebijakan merupakan salah satu komponen penting yang mendukung keberhasilan implementasi agar dapat berjalan sesuai dengan rencana. Sumber daya tersebut terdiri dari beberapa aspek. Pertama, sumber daya manusia, yaitu individu atau perangkat yang bertanggung jawab dalam menegakkan kebijakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kedua, sumber daya finansial, yaitu anggaran yang dialokasikan untuk mendukung pelaksanaan kebijakan serta memastikan pengawasan yang efektif. Ketiga, sumber daya waktu, yaitu faktor yang digunakan sebagai tolok ukur dalam menilai efektivitas pelaksanaan kebijakan (Agustino, 2016).

## 3. Sumber Daya Manusia

Pelaksanaan kegiatan inovasi pelayanan yang dikenal dengan nama "PEPET TERUS" (Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penerbitan Izin Usaha) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta melibatkan berbagai unsur penting dalam struktur organisasi. Kegiatan ini tidak hanya menjadi tanggung jawab satu unit tertentu, melainkan merupakan kerja kolektif yang melibatkan seluruh pejabat serta staf yang bertugas di DPMPTSP. Pelibatan seluruh elemen ini dirancang secara sistematis dengan jadwal yang telah ditentukan jauh-jauh hari. Penyusunan jadwal ini dilakukan oleh seorang staf ahli muda di bidang perizinan, yang telah ditugaskan secara khusus untuk merancang pelaksanaan kegiatan tersebut. Jadwal yang telah disusun kemudian diajukan untuk mendapatkan persetujuan dari bagian Sekretariat DPMPTSP Kota Surakarta. Proses perencanaan jadwal dan pembagian tugas ini tidak dilakukan secara sembarangan. Sebelum kegiatan dilaksanakan, terlebih dahulu dilakukan rapat koordinasi internal. Rapat ini menjadi wadah diskusi untuk menentukan sektor mana yang akan menjadi sasaran pelayanan. Selain itu, rapat juga membahas lokasi-lokasi strategis yang dapat menjangkau masyarakat secara luas. Dalam rapat tersebut, berbagai pertimbangan dibahas secara mendalam. Hal ini meliputi analisis terhadap sektor usaha yang membutuhkan pelayanan perizinan, jumlah potensi pelaku usaha yang berada di wilayah tertentu, hingga sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan kegiatan. Semua keputusan yang diambil bersifat kolektif dan bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Setelah proses koordinasi selesai dan sasaran kegiatan

---

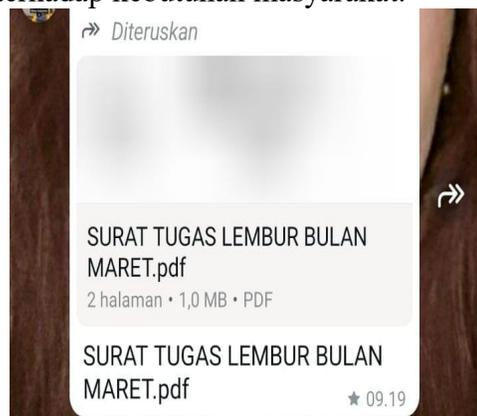
ditentukan, maka diterbitkanlah surat tugas resmi bagi petugas yang akan terlibat dalam pelaksanaan PEPET TERUS, surat tugas lembur di bagikan melalui whatsapp grub oleh bagian kesekretariatan.

“Semua jabatan di DPMPTSP Kota Surakarta membantu dalam pelaksanaan program ini, untuk jadwal lembur di tentukan oleh bidang kesekretariatan jika surat sudah jadi akan di share melalui whatsapp group”. (wawancara oleh staff bidang perizinan).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu staf di bidang perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta, diperoleh informasi bahwa pelaksanaan program PEPET TERUS melibatkan seluruh elemen jabatan di lingkungan DPMPTSP. Hal ini menunjukkan bahwa program ini tidak hanya menjadi tanggung jawab satu bidang tertentu, tetapi merupakan upaya bersama yang dilaksanakan secara kolektif oleh seluruh struktur organisasi, mulai dari pejabat struktural hingga staf pelaksana.

Dalam praktiknya, pengaturan jadwal lembur untuk kegiatan PEPET TERUS ditentukan oleh bagian kesekretariatan sebagai koordinator administratif. Bagian ini bertugas menyusun dan menetapkan jadwal petugas yang akan terlibat dalam kegiatan di luar jam kerja, baik pada sore hari maupun akhir pekan. Setelah jadwal tersebut difinalisasi dan surat tugas resmi diterbitkan, informasi akan segera disampaikan kepada seluruh pegawai yang terlibat melalui grup WhatsApp internal instansi. Penggunaan media komunikasi informal seperti WhatsApp group menunjukkan adanya sinergi antara pendekatan formal dan non-formal dalam pengelolaan internal organisasi. Hal ini memudahkan penyebaran informasi secara cepat, efisien, dan merata kepada semua pihak yang berkepentingan. Selain itu, keterlibatan seluruh jabatan dalam program ini juga mencerminkan semangat kolaboratif di lingkungan DPMPTSP Kota Surakarta, yang menjadi salah satu faktor penting dalam kelancaran dan keberhasilan implementasi program inovatif seperti PEPET TERUS.

Dengan sistem koordinasi yang terorganisir dan dukungan penuh dari berbagai pihak di dalam instansi, pelaksanaan program dapat berlangsung secara optimal. Komitmen bersama inilah yang menjadi dasar kekuatan program PEPET TERUS sebagai bentuk nyata pelayanan publik yang inklusif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.



Gambar 4. Surat Tugas Lembur

Gambar 4 Menunjukkan surat tugas ini menjadi dasar hukum sekaligus acuan operasional bagi setiap individu yang dilibatkan. Menurut isi surat tugas PEPET TERUS tahun 2023, total personel yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan ini berjumlah tujuh orang. Setiap individu memiliki peran dan tanggung jawab yang telah ditetapkan secara jelas. Dengan pembagian tugas yang rinci, diharapkan pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan optimal dan sesuai

harapan.

Pertama, terdapat satu orang pejabat yang bertindak sebagai koordinator. Pejabat ini memiliki tanggung jawab utama dalam mengawasi jalannya kegiatan secara menyeluruh. Ia juga bertugas memastikan bahwa seluruh rangkaian aktivitas berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Koordinator ini juga berperan penting dalam memecahkan berbagai permasalahan teknis maupun administratif yang mungkin terjadi selama kegiatan berlangsung. Ia menjadi penghubung antara pelaksana di lapangan dengan pimpinan DPMPTSP untuk melaporkan capaian dan hambatan.

Kedua, terdapat satu orang petugas yang berasal dari bagian Customer Service. Petugas ini memiliki tugas utama untuk memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat, serta menjawab berbagai pertanyaan seputar perizinan dan pelayanan usaha yang tersedia. Keberadaan petugas Customer Service menjadi elemen vital dalam memberikan pelayanan yang ramah dan komunikatif. Petugas ini juga bertindak sebagai penyambut pertama yang membangun kesan profesional kepada masyarakat yang datang.

Selanjutnya, terdapat tiga orang petugas yang berasal dari bagian Front Office. Ketiga petugas ini merupakan ujung tombak pelayanan karena secara langsung membantu masyarakat dalam proses pengurusan izin usaha. Mereka memiliki tanggung jawab untuk memberikan panduan, memverifikasi dokumen yang dibawa pemohon, serta memastikan bahwa setiap berkas yang diterima telah sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan. Petugas Front Office juga dibekali dengan kemampuan komunikasi interpersonal agar dapat menjalin interaksi yang baik dengan masyarakat dari berbagai latar belakang. Dengan begitu, mereka tidak hanya melayani secara administratif, namun juga membangun kepercayaan publik. Selain itu, terdapat satu orang petugas yang berasal dari bidang *Information and Technology (IT)*. Tugas utama dari petugas ini adalah memastikan bahwa seluruh sistem pelayanan digital yang digunakan dapat berfungsi dengan baik selama kegiatan berlangsung. Petugas IT bertanggung jawab atas kestabilan jaringan internet, operasional perangkat komputer, serta memastikan integrasi data berjalan tanpa kendala. Dalam konteks pelayanan modern, peran ini sangat krusial karena sebagian besar proses perizinan sudah berbasis digital. Masalah teknis seperti gangguan sistem atau koneksi yang lambat dapat menghambat proses pelayanan. Oleh karena itu, kehadiran petugas IT menjadi elemen pendukung yang tak kalah penting dari petugas pelayanan lainnya.

Terakhir, terdapat satu orang petugas yang bertugas di bagian kebersihan. Meskipun tidak berhadapan langsung dengan masyarakat dalam aspek perizinan, petugas ini memegang peranan penting dalam menciptakan suasana pelayanan yang bersih dan nyaman. Kebersihan lingkungan tempat pelayanan menjadi aspek yang sering kali luput dari perhatian, padahal hal tersebut turut menentukan kenyamanan masyarakat saat mengakses layanan. Dengan lingkungan yang bersih, masyarakat akan merasa dihargai dan dilayani dengan sepenuh hati.

Seluruh petugas yang ditugaskan dalam kegiatan PEPET TERUS telah melalui proses seleksi internal. Pemilihan dilakukan berdasarkan kompetensi, pengalaman kerja, dan kesiediaan untuk turun langsung ke lapangan. Kegiatan PEPET TERUS bukan sekadar kegiatan administratif, melainkan juga bersifat sosial, karena berorientasi pada pendekatan langsung kepada masyarakat. Oleh karena itu, setiap personel yang terlibat harus memiliki kemampuan komunikasi dan pelayanan publik yang baik. Selain itu, para petugas juga dibekali dengan pengetahuan mengenai peraturan dan kebijakan terbaru yang berkaitan dengan perizinan. Hal ini untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada masyarakat adalah akurat dan terkini. Sebelum diterjunkan ke lapangan, petugas juga diberikan briefing dan pelatihan singkat mengenai teknis pelaksanaan pelayanan, alur kerja,

---

serta tata cara menghadapi berbagai kemungkinan kendala di lapangan.

Kegiatan PEPET TERUS biasanya dilaksanakan di lokasi-lokasi yang telah ditentukan, seperti pasar tradisional, area pusat UMKM, atau tempat keramaian lainnya yang menjadi titik berkumpul masyarakat. Lokasi ini dipilih karena dianggap strategis dan mudah dijangkau. Pelaksanaan pelayanan di lokasi terbuka menuntut kesiapan fisik dan mental dari para petugas. Mereka harus mampu bekerja dalam kondisi cuaca yang tidak menentu serta tetap menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya, PEPET TERUS tidak hanya melayani pengajuan izin baru, tetapi juga melayani konsultasi, perpanjangan izin, pembaruan data usaha, hingga edukasi seputar pentingnya legalitas usaha. Masyarakat yang datang dilayani secara langsung, dan bila diperlukan, akan dibantu hingga proses pengisian formulir dan pengunggahan dokumen secara online. Hal ini dilakukan untuk memudahkan masyarakat yang belum terbiasa dengan sistem digital.

Gambar 5 Formulir Pengisian Data Diri

Gambar 5 adalah formulir untuk pengisian data diri Masyarakat yang ingin mengajukan legalitas usaha mereka melalui sistem OSS, di dalam formulir terdapat data diri yang harus diisi, setelah mengisi formulir di berikan kepada pegawai dan akan di proses oleh pegawai, di buat akun OSS jika sebelumnya belum membuat akun OSS. Jika Sudah berhasil akunnya dan diajukan di OSS akan di berikan informasi melalui *Whatsapp* ke nomor yang sudah di tulis di formulir pendaftaran.

Koordinasi antar tim dan sinergi antar bagian di DPMPTSP menjadi kunci keberhasilan dalam pelaksanaan program ini. Setiap individu yang terlibat memiliki peran penting yang saling melengkapi, staff dan tugasnya TERUS.

Lampiran Tugas :

No	Nama	Tugas
1.	Tony Wiantanto Antonius	Koordinator
2.	Reysa Yanarsya Putri	CS
3.	Papin Longaun Rosy	FO
4.	Rahmatunnisah	FO
5.	Sekar Kinasih	FO
6.	Ahmad Choiri	IT
7.	Ponijan	Kebersihan

berikut nama-nama di pelayanan PEPET

Gambar 6. Nama-nama beserta tugas Staff lembur

4. **Sumber Daya Finansial**  
 Anggaran yang digunakan berasal dari APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) Kota Surakarta yang dialokasikan untuk mendukung inovasi pelayanan “PEPET TERUS”. Anggaran tersebut mencakup biaya operasional serta biaya lembur bagi petugas yang bertugas pada pelayanan PEPET TERUS. Uang lembur untuk pegawai pelayanan PEPET TERUS. Biaya uang lembur sebesar 90.000/orang dan akan dibayarkan setiap bulan.
5. **Sumber Daya Waktu**  
 Pelaksanaan pelayanan dalam program inovatif “PEPET TERUS” menunjukkan fleksibilitas dan responsivitas tinggi terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk

konkret dari komitmen tersebut adalah pelaksanaan pelayanan di luar hari dan jam kerja yang biasa dilakukan oleh instansi pemerintahan. Pelayanan di luar jam kerja ini merupakan bagian dari strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta dalam memperluas jangkauan layanan perizinan. Dengan demikian, masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu di hari kerja tetap dapat memperoleh akses terhadap layanan publik secara optimal. Hari-hari pelaksanaan pelayanan di luar jam kerja telah ditentukan secara berkala. Pelayanan ini dilaksanakan setiap hari Selasa, Kamis, dan Sabtu. Pelaksanaan ini disesuaikan dengan pola aktivitas masyarakat yang cenderung lebih longgar pada sore atau akhir pekan.



Gambar 7. Pelayanan di Kecamatan Banjarsari

Gambar 7. pelayanan PEPET TERUS di hari Selasa dan Kamis, kegiatan pelayanan PEPET TERUS dilaksanakan di wilayah Kecamatan Banjarsari pukul 17.00 – 20.00 WIB. Pemilihan lokasi ini berdasarkan pada pertimbangan strategis, seperti kepadatan penduduk, konsentrasi pelaku usaha kecil dan menengah, serta kemudahan akses bagi masyarakat.



Gambar 8 Pelayanan di pasar Klewer

Sementara itu, Gambar 8 pelayanan yang dilaksanakan pada hari Sabtu difokuskan di Pasar Klewer, salah satu pusat aktivitas ekonomi yang ramai di Kota Surakarta. Pasar Klewer pukul 09.00 – 13.00 WIB dikenal sebagai pusat perdagangan kain dan tekstil, serta menjadi tempat berkumpulnya banyak pelaku usaha mikro dan pedagang kaki lima. Dengan menyasar lokasi-lokasi yang memiliki aktivitas ekonomi tinggi, DPMPTSP berharap pelayanan PEPET TERUS dapat menjangkau lebih banyak masyarakat yang memerlukan layanan perizinan namun kesulitan mengakses kantor dinas pada hari kerja. Selain itu, pelaksanaan pelayanan secara langsung di tengah-tengah masyarakat menciptakan suasana interaktif dan lebih inklusif. Masyarakat merasa lebih dekat dengan pemerintah daerah dan mendapatkan kesan bahwa pelayanan publik kini lebih terbuka dan proaktif. Menariknya, lokasi pelayanan PEPET TERUS tidak bersifat tetap. Setelah satu bulan melakukan pelayanan di satu tempat tertentu, lokasi akan berpindah ke tempat lain yang juga dianggap strategis dan memiliki kebutuhan pelayanan yang tinggi. Rotasi lokasi ini dilakukan untuk menjamin pemerataan akses pelayanan di seluruh wilayah Kota Surakarta. DPMPTSP juga mempertimbangkan masukan dari masyarakat dan perangkat kelurahan/kecamatan untuk menentukan lokasi berikutnya.

Dengan demikian, kegiatan pelayanan ini tidak hanya bersifat rutin, namun juga adaptif terhadap kebutuhan yang berkembang di lapangan. Rotasi lokasi juga menjadi bukti bahwa program ini tidak hanya berfokus pada tempat tertentu, tetapi mencakup seluruh wilayah kota. Dalam pelaksanaan pelayanan di luar jam kerja, pengaturan waktu istirahat bagi petugas

dilakukan secara bergantian. Hal ini berarti bahwa pelayanan tetap berjalan meskipun sebagian petugas sedang beristirahat. Model istirahat bergantian ini merupakan langkah cerdas dalam menjaga kontinuitas pelayanan. Masyarakat yang datang pada jam istirahat tetap dapat dilayani tanpa mengalami hambatan atau keterlambatan. Pengelolaan sumber daya manusia dan waktu dilakukan dengan cermat. DPMPTSP memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tetap prima meskipun dilakukan di luar waktu kerja formal. Kualitas pelayanan tetap menjadi prioritas utama. Sumber daya waktu dimanfaatkan secara optimal demi mencapai efisiensi dan efektivitas pelayanan. Setiap menit waktu yang tersedia dimaksimalkan untuk melayani masyarakat sebaik mungkin, tanpa mengabaikan hak istirahat petugas.

Petugas yang terlibat dalam pelayanan ini juga telah dipersiapkan secara matang untuk menghadapi tantangan bekerja di luar jam kantor. Mereka dibekali dengan kemampuan teknis, mental, dan kesiapan fisik yang cukup. Selain aspek teknis, pelayanan di luar jam kerja juga membutuhkan semangat pelayanan publik yang tinggi dari petugas. Hal ini karena pelayanan tersebut dilakukan di waktu-waktu yang biasanya digunakan untuk beristirahat atau berkumpul bersama keluarga. Namun, semangat untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat menjadi landasan moral yang kuat bagi setiap petugas. Mereka menyadari bahwa peran mereka memiliki dampak langsung terhadap kemudahan masyarakat dalam mengurus perizinan usaha. Di sisi lain, masyarakat memberikan apresiasi positif terhadap pelayanan yang dilakukan di luar jam kerja ini. Banyak dari mereka merasa terbantu karena tidak perlu meninggalkan pekerjaan utama hanya untuk mengurus izin usaha. Pelayanan ini juga meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya legalitas usaha. Dengan pelayanan yang mudah dijangkau dan waktu yang fleksibel, masyarakat semakin terdorong untuk mengurus izin secara resmi.

Secara keseluruhan, pelaksanaan pelayanan di luar hari dan jam kerja dalam program PEPET TERUS menunjukkan inovasi pelayanan publik yang nyata. Hal ini sejalan dengan semangat reformasi birokrasi yang mengedepankan pelayanan yang cepat, mudah, dan terjangkau.

## 6. Sumber Daya Informasi

Sumber daya informasi juga penting untuk menginformasikan kepada publik. Implementasi kebijakan tidak dapat berfungsi dengan baik tanpa pemaparan materi dan kurangnya sumber informasi. Format informasi di DPMPTSP Kota Surakarta berupa turun lapangan ke kecamatan mengadakan kegiatan perizinan, meminta bantuan kepada camat/kepala desa untuk menginformasikan program PEPET TERUS ini kepada Rukun Tetangga dan Rukun Warga untuk menginformasikan program PEPET TERUS bagi masyarakat yang belum memiliki perizinan usaha. Informasi juga di berikan oleh DPMPTSP melalui portal *Instagram* pribadi mereka



Gambar 9. Informasi Pelayanan PEPET TERUS

Gambar 9 adalah informasi yang diinformasikan DMPTSP Kota Surakarta kepada Masyarakat yang ingin mengurus izin usaha.

Ketersediaan sarana dan prasana di kantor DPMPTSP Kota Surakarta sudah sesuai dengan regulasi, namun terdapat permasalahan ketikan melakukan pelayanan perizinan di kecamatan dan pasar-pasar seperti terkendala jaringan, dan sistem OSS yang eror. Dana untuk memperlancar perizinan sudah mendapatkan APBD dari pemerintah Kota untuk memastikan implementasi berjalan dengan optimal. Anggaran APBD diajukan ke Pemerintah Kota di akhir tahun, dana-dana yang diajukan adalah honor lembur pegawai, fasilitas yang sudah habis atau fasilitas yang belum tersedia seperti kertas Hvs, printer, tinta printer, map dan lain sebagainya.

### ***Karakteristik Agen Pelaksana***

Proses implementasi kebijakan dalam *A Model of the Policy Implementation yang ketiga, Characteristics of the implementing Agencis* (Karakteristik agen pelaksana) menurut Van Metter yairu : "*characteristics, norm, and reccuring patterns of relations inside the executive agencies that have either potential or actual relation to what they do in the way of policy*" (Van Meter Van Horn dalam (Agustino, 2016).

Pelaksanaan program inovasi pelayanan perizinan PEPET TERUS di Kota Surakarta tidak hanya bertumpu pada mekanisme operasional di lapangan, tetapi juga didukung oleh sistem pengawasan yang dirancang secara ketat dan menyeluruh. Pengawasan terhadap kinerja pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung yang berbasis teknologi.

Pengawasan langsung dilaksanakan melalui kegiatan pemantauan di lapangan oleh pejabat terkait, dengan tujuan untuk memastikan bahwa seluruh prosedur pelayanan dijalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam praktiknya, pengawasan ini mencakup observasi terhadap interaksi antara petugas dan masyarakat, pemantauan alur pelayanan, serta pengecekan terhadap kelengkapan dokumen yang diproses di lokasi pelayanan.

Sementara itu, pengawasan tidak langsung dilakukan dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi. Melalui pemantauan digital dan pelaporan berbasis sistem, pihak DPMPTSP dapat memonitor aktivitas pelayanan secara real-time, termasuk mengidentifikasi potensi kendala teknis maupun indikasi penyimpangan prosedural. Sistem pengawasan ini dirancang tidak hanya untuk memastikan efektivitas pelaksanaan program, tetapi juga sebagai bentuk pencegahan terhadap praktik penyimpangan yang merugikan masyarakat, seperti pungutan liar atau penyalahgunaan wewenang. Dengan sistem yang ketat, setiap tindakan pegawai dapat ditelusuri dan dipertanggungjawabkan.

Hasil dari pelaksanaan pengawasan ini menunjukkan capaian yang menggembirakan. Berdasarkan temuan dari pemantauan langsung di lapangan, seluruh proses pelayanan perizinan dalam program PEPET TERUS benar-benar diberikan secara gratis kepada masyarakat. Tidak ditemukan adanya biaya tambahan di luar ketentuan yang berlaku.

Temuan tersebut menjadi bukti nyata bahwa para pelaksana program telah bekerja dengan integritas tinggi, serta menjalankan tanggung jawabnya dengan menjunjung tinggi nilai-nilai pelayanan publik yang bersih, transparan, dan akuntabel. Hal ini mencerminkan keberhasilan pengawasan internal dalam membentuk budaya kerja yang profesional di lingkungan DPMPTSP Kota Surakarta. Namun demikian, meskipun dari sisi pengawasan internal telah menunjukkan hasil yang positif, masih terdapat tantangan pada aspek eksternal, khususnya terkait penegakan hukum dan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat. Pejabat di bidang ekonomi menyampaikan

.....

bahwa peran lembaga penegak hukum dalam mendukung pemahaman publik mengenai pentingnya legalitas usaha belum optimal.

Kurangnya penekanan terhadap aspek edukatif dalam penegakan hukum menyebabkan masih rendahnya kesadaran masyarakat, terutama pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), terhadap pentingnya perizinan, baik yang berbasis sistem Online Single Submission (OSS) maupun yang non-OSS. Hal ini berimplikasi pada rendahnya tingkat kepatuhan hukum dalam sektor informal. Salah satu penyebab utama dari kondisi ini adalah bahwa kegiatan sosialisasi yang selama ini dilakukan oleh instansi terkait cenderung bersifat formal dan kaku. Penyampaian informasi lebih banyak berfokus pada regulasi teknis, tanpa mempertimbangkan cara komunikasi yang sesuai dengan konteks kebutuhan riil masyarakat lapisan bawah, sebagai akibatnya, banyak pelaku usaha kecil yang belum sepenuhnya memahami bahwa kepemilikan izin usaha bukan semata-mata syarat administratif, melainkan bentuk perlindungan hukum yang akan mempermudah mereka dalam mengakses pembiayaan, bantuan pemerintah, dan perluasan pasar. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan pendekatan sosialisasi yang lebih praktis dan kontekstual. Salah satu alternatif yang dapat dipertimbangkan adalah penggunaan metode penyuluhan berbasis studi kasus nyata, di mana pelaku usaha diberi contoh konkret mengenai manfaat dan risiko dari kepemilikan maupun ketiadaan izin usaha, strategi pendampingan langsung secara personal atau kelompok kecil juga dinilai lebih efektif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat. Pendekatan ini memungkinkan terjadinya dialog dua arah, sehingga masyarakat dapat menyampaikan kendala yang mereka hadapi secara terbuka dan langsung mendapatkan solusi. Di sisi lain, kolaborasi yang lebih erat dengan aparat penegak hukum juga menjadi aspek penting yang tidak dapat diabaikan. Aparat tidak hanya berperan dalam penindakan, tetapi juga perlu dilibatkan dalam kegiatan edukatif agar masyarakat tidak melihat hukum sebagai sesuatu yang menakutkan, melainkan sebagai pelindung kepentingan bersama.

Pemahaman yang komprehensif mengenai konsekuensi hukum bagi usaha tanpa izin harus ditanamkan sejak awal, terutama kepada pelaku usaha baru. Hal ini penting agar mereka memiliki kesadaran hukum yang baik dan tidak merasa diperlakukan secara represif ketika dilakukan penertiban, dengan membangun kesadaran hukum secara kolektif, diharapkan tercipta lingkungan usaha yang sehat dan berkelanjutan di Kota Surakarta. Program PEPET TERUS pun akan lebih efektif dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, karakteristik agen pelaksana dalam konteks ini tidak hanya dapat dinilai dari kemampuannya dalam menjalankan pengawasan internal, tetapi juga dari bagaimana mereka berinteraksi dengan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya dalam menciptakan ekosistem pelayanan yang sehat.

Agen pelaksana dituntut untuk adaptif, komunikatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Mereka bukan hanya sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai jembatan antara regulasi dan kepentingan Masyarakat, keberhasilan suatu program pelayanan publik tidak hanya terletak pada sistem dan prosedurnya, tetapi juga pada nilai - nilai yang dibawa oleh pelaksananya dalam berinteraksi dan memberi makna pada pelayanan itu sendiri. Dengan integritas, profesionalisme, serta semangat kolaboratif yang tinggi, para agen pelaksana program PEPET TERUS dapat mewujudkan pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar administratif, tetapi juga mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

### **Disposisi atau Sikap Pelaksana**

Proses implementasi kebijakan dalam *A Model of the policy implementation* yang keempat, The Disposition of implementers (Kecenderungan pelaksana) menurut Van Metter

---

yaitu : *“Each of the components of the model discussed above must be filtered through the perceptions of the implementer within the jurisdiction where the policy is delivered the elements of the implementers response may affect their ability and willingness to carry out the policy : their cognition (comprehension, understanding) of the policy, the direction of their response toward it (acceptance, neutrally, rejection), and the intensity of that response”* (Van Metter Van Horn, (Agustino, 2016).

Berdasarkan penjelasan di atas, kecenderungan para pelaksana mencerminkan pola pikir yang dominan dalam perangkat politik dan dapat diamati dari beberapa aspek. Pertama, reaksi merupakan respons para pelaksana terhadap cakupan tugas mereka dalam hal keahlian. Kedua, aspek kognitif (keahlian), khususnya dalam ranah politik, berkaitan dengan substansi politik yang terkandung di dalamnya. Ketiga, energi reaksi merujuk pada respons terhadap cakupan tugas yang mendorong regulator untuk menetapkan standar keahlian dalam implementasi selanjutnya.

Pelaksana kebijakan dalam program inovasi pelayanan perizinan PEPET TERUS menunjukkan sikap yang sangat positif dan konstruktif. Hal ini tercermin dari tingginya komitmen mereka dalam menyederhanakan proses layanan perizinan yang selama ini dikenal kompleks dan berbelit-belit. Komitmen tersebut diwujudkan melalui upaya nyata dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, khususnya dengan memanfaatkan sistem digital sebagai alat bantu utama, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan proses persetujuan serta penerbitan izin usaha dilakukan dengan lebih cepat, transparan, dan akurat. Sistem digital tidak hanya mempercepat waktu layanan, tetapi juga mampu meminimalkan potensi kesalahan administrasi, sekaligus mengurangi beban kerja manual yang selama ini menjadi tantangan bagi aparaturpemerintah dengan sistem berbasis elektronik, pelaksanaan perizinan menjadi lebih terukur dan dapat diawasi secara real-time, baik oleh petugas internal maupun masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini menjadi salah satu bentuk nyata dari semangat reformasi birokrasi yang ingin mengedepankan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel.

Selain dari sisi administrasi pemerintahan, antusiasme juga tampak dari pihak penegak hukum. Peran serta petugas penegak hukum dalam mendukung program ini patut diapresiasi. Mereka tidak hanya menjalankan fungsi pengawasan, tetapi juga secara aktif memastikan bahwa regulasi yang berlaku benar-benar diterapkan dengan adil dan bertujuan untuk melindungi kepentingan publik secara menyeluruh.

Lebih dari itu, aparat penegak hukum turut mendorong terciptanya iklim usaha yang sehat dengan memberikan perlindungan hukum kepada para pelaku usaha, sekaligus memastikan bahwa proses perizinan berjalan sesuai koridor hukum yang berlaku. Sinergi antara pelaksana teknis dan penegak hukum inilah yang memperkuat ekosistem perizinan yang berorientasi pada kepentingan Masyarakat, Namun, perlu dicatat bahwa pada tahun 2021 penerbitan izin usaha sempat mengalami penurunan. Penurunan ini diduga disebabkan oleh kurangnya dorongan dari pemerintah daerah dalam memfasilitasi proses perizinan yang mudah dan terjangkau bagi pelaku usaha, khususnya sektor mikro, kecil, dan menengah (UMKM) situasi tersebut menjadi cerminan bahwa keberhasilan suatu kebijakan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada regulasi, tetapi juga pada sejauh mana pemerintah aktif merespons kebutuhan masyarakat. Untungnya, kondisi ini mulai berubah ketika hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2022 dirilis.

Hasil SKM tahun 2022 menunjukkan bahwa masyarakat menginginkan layanan perizinan yang cepat, mudah diakses, dan fleksibel, termasuk adanya pelayanan di luar jam kerja. Temuan ini menjadi titik balik dalam perumusan kebijakan pelayanan publik, karena para pelaksana program meresponsnya secara terbuka dan progresif respon terhadap hasil SKM tersebut membuktikan bahwa pelaksana tidak hanya mendengarkan suara masyarakat, tetapi juga

.....

memiliki kemauan untuk beradaptasi demi meningkatkan kualitas pelayanan. Ini mencerminkan sikap adaptif yang penting dalam konteks implementasi kebijakan publik yang dinamis, sebagai bentuk konkret dari respons tersebut, pada pertengahan tahun 2023, pelaksanaan program PEPET TERUS mulai dikembangkan dengan skema pelayanan di luar jam kerja, yang diharapkan dapat menjangkau masyarakat yang tidak sempat mengurus izin pada waktu kerja reguler.

Namun, seperti halnya inovasi lainnya, fase awal pelaksanaan program ini juga tidak lepas dari tantangan. Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah kurang optimalnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai adanya layanan di luar jam kerja. Masih banyak warga yang belum mengetahui informasi ini secara menyeluruh, respons dari masyarakat dan para pelaksana tetap menunjukkan kecenderungan yang positif. Masyarakat yang sudah mengetahui layanan ini merasa sangat terbantu, karena dapat mengakses layanan perizinan pada waktu yang lebih fleksibel sesuai dengan aktivitas mereka. Dampaknya cukup signifikan dalam beberapa bulan setelah penerapan pelayanan di luar jam kerja, terjadi peningkatan yang luar biasa dalam jumlah pengajuan perizinan. Baik perizinan melalui sistem Online Single Submission (OSS) maupun non-OSS menunjukkan tren yang meningkat secara konsisten.

Peningkatan ini menjadi indikator keberhasilan dari pendekatan pelayanan yang lebih inklusif dan berorientasi pada kebutuhan nyata masyarakat. Selain itu, hal ini juga memperkuat keyakinan bahwa inovasi pelayanan publik yang dikembangkan berdasarkan aspirasi masyarakat memiliki potensi besar untuk meningkatkan partisipasi dan kepatuhan administratif warga, capaian tersebut tentu tidak lepas dari peran penting pelaksana kebijakan yang terus menunjukkan sikap proaktif dalam menghadapi hambatan serta mencari solusi atas kendala yang muncul selama implementasi program. Mereka tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga berperan sebagai komunikator dan fasilitator yang menjembatani kepentingan masyarakat dan pemerintah.

Upaya pelaksana dalam memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat mengenai pentingnya legalitas usaha juga menjadi faktor kunci. Pendekatan yang digunakan semakin beragam, termasuk penggunaan media sosial, sosialisasi langsung, dan pendampingan secara personal.

Hal ini menunjukkan bahwa pelaksana memiliki disposisi yang adaptif dan responsif terhadap perubahan lingkungan sosial maupun regulasi. Kemampuan untuk menyesuaikan strategi pelayanan dengan kondisi di lapangan menjadi modal penting dalam menjamin keberlanjutan program disposisi pelaksana yang positif tidak hanya mendukung keberhasilan teknis program PEPET TERUS, tetapi juga menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah. Kepercayaan ini menjadi fondasi penting bagi terciptanya ekosistem perizinan yang lebih transparan dan akuntabel.

Dengan semakin banyaknya pelaku usaha yang mengurus izin secara resmi, program ini berkontribusi pada peningkatan tertib administrasi, pertumbuhan ekonomi lokal, dan pemberdayaan UMKM. Pemerintah daerah pun memperoleh data yang lebih valid untuk menyusun kebijakan pembangunan ekonomi ke depan secara keseluruhan, keberhasilan program PEPET TERUS bukan hanya hasil dari sistem yang baik, tetapi juga merupakan buah dari sikap pelaksana yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada pelayanan publik yang prima. Keberhasilan ini diharapkan dapat menjadi contoh baik dalam implementasi kebijakan pelayanan publik di daerah lain.

### **Komunikasi Antarorganisasi**

Proses implementasi kebijakan dalam *A model of The Policy Implementation* yang kelima, *interorganizational communication and Enforcement Activities* (Komunikasi antar Organisasi

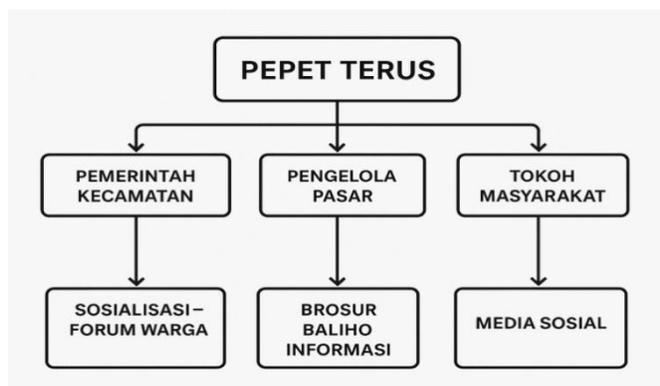
.....

dan kegiatan-kegiatan pelaksana) menurut Van Metter yaitu : *“Communication within and between organizations is a complex and difficult process. In the context of interorganizational (or intergovernmental) relations, two types of enforcement or follow-up activities are important. First, technical advice and assistance can be provided. Second, superiors (or federal officials) dan rely, on a wide variety of sanctions-both positive and negative.”* (Van Metter Van Horn, dalam komunikasi antar organisasi Program inovasi pelayanan perizinan "PEPET TERUS" yang diinisiasi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta tidak hanya berfokus pada penyederhanaan prosedur perizinan, tetapi juga menekankan pentingnya membangun sistem komunikasi yang komprehensif dan inklusif, sistem komunikasi ini dirancang sebagai fondasi utama dalam mendukung keberhasilan implementasi program, dengan mengedepankan prinsip kolaborasi strategis antara pemerintah kota dan berbagai pemangku kepentingan yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam proses pelayanan perizinan. Dalam konteks pelaksanaannya, DPMPTSP Kota Surakarta membangun skema komunikasi yang bersifat hierarkis namun tetap inklusif, skema ini melibatkan beragam elemen yang memiliki peran strategis di masing-masing tingkat, antara lain pemerintah kecamatan sebagai representasi birokrasi di tingkat wilayah, pengelola pasar sebagai mitra kerja lapangan, serta tokoh masyarakat yang berperan sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat umum. Setiap elemen ini memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi kebijakan kepada masyarakat serta memberikan umpan balik kepada pemerintah sebagai bentuk kontrol sosial, untuk menjangkau berbagai segmen masyarakat dan pelaku usaha secara lebih luas, DPMPTSP mengembangkan berbagai saluran komunikasi yang saling melengkapi. Saluran komunikasi ini tidak hanya berfokus pada pendekatan konvensional, tetapi juga memanfaatkan kemajuan teknologi digital. Bagi pelaku usaha modern, DPMPTSP aktif menggunakan media sosial sebagai alat sosialisasi dan interaksi. Konten-konten informatif mengenai prosedur perizinan, jadwal layanan PEPET TERUS, dipublikasikan dalam bentuk infografis, dan video pendek.

Sementara itu, bagi masyarakat yang berada di sektor informal dan wilayah-wilayah dengan akses digital yang terbatas, pendekatan komunikasi lebih bersifat langsung dan tradisional. Penyebaran brosur di pasar-pasar tradisional, baliho informasi di titik strategis, hingga penyuluhan tatap muka melalui forum warga menjadi metode yang efektif untuk menjangkau kelompok ini. Dalam beberapa kesempatan, DPMPTSP juga melakukan kegiatan edukasi di balai RW, kantor kelurahan, serta lokasi pelayanan keliling, guna memastikan pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik. Pendekatan komunikasi yang bersifat multi-saluran ini terbukti membawa dampak yang signifikan terhadap peningkatan partisipasi masyarakat dalam pengurusan izin usaha. Hal ini khususnya dirasakan oleh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang selama ini seringkali tidak terjangkau oleh program-program formal. Dengan pendekatan yang lebih menyentuh langsung kehidupan mereka, pelaku UMKM mulai memahami pentingnya legalitas usaha sebagai bentuk perlindungan hukum sekaligus syarat pengembangan bisnis ke depan. Data yang dihimpun oleh DPMPTSP menunjukkan adanya lonjakan jumlah pelaku usaha yang mendaftarkan perizinan melalui program PEPET TERUS sejak komunikasi multi-kanal mulai diterapkan, tidak hanya peningkatan kuantitas, tetapi juga kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat mengalami perbaikan. Masyarakat kini tidak hanya menjadi objek penerima informasi, tetapi juga mulai terlibat sebagai mitra aktif dalam menyebarkan informasi kepada lingkungan sekitar. Meskipun demikian, tantangan dalam implementasi sistem komunikasi ini tetap ada. Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah menjaga konsistensi koordinasi dengan pihak pengelola pasar, terutama pasar-pasar swasta yang memiliki sistem operasional tersendiri. Ketidakteraturan dalam koordinasi kadang menyebabkan

.....

gangguan dalam pelaksanaan jadwal layanan atau ketidaksesuaian dalam penyediaan fasilitas pelayanan, untuk mengatasi hal tersebut, DPMPTSP Kota Surakarta secara proaktif memperkuat kerja sama melalui berbagai bentuk kesepakatan, baik formal maupun informal. Kesepakatan formal diwujudkan dalam bentuk nota kesepahaman (MoU) atau perjanjian kerja sama yang memuat hak dan kewajiban masing-masing pihak. Sementara itu, kesepakatan informal lebih bersifat fleksibel, misalnya dengan menjalin komunikasi rutin melalui grup koordinasi, kunjungan langsung ke lokasi pasar, atau forum koordinasi mingguan. Sebagai bentuk penghargaan atas partisipasi aktif dari pengelola pasar, DPMPTSP juga memberikan berbagai bentuk insentif, seperti dukungan fasilitas publik, pelatihan bersama, serta publikasi pasar yang bersangkutan dalam kanal informasi resmi pemerintah. Langkah ini dilakukan agar pengelola pasar merasa dilibatkan secara penuh dan termotivasi untuk terus mendukung keberlangsungan program PEPET TERUS. Melalui pendekatan komunikasi yang terstruktur namun tetap fleksibel, PEPET TERUS berhasil menciptakan sinergi yang kuat antar berbagai pemangku kepentingan. Sinergi ini menjadi modal penting dalam menjaga keberlanjutan program dan memperluas jangkauan layanan perizinan ke seluruh wilayah Kota Surakarta, termasuk wilayah pinggiran yang sebelumnya kurang tersentuh. Keberhasilan model komunikasi ini tidak hanya tercermin dari meningkatnya jumlah perizinan yang dikeluarkan, tetapi juga dari semakin tumbuhnya kesadaran hukum di kalangan masyarakat, khususnya para pelaku usaha. Kesadaran ini mendorong mereka untuk mengurus izin secara mandiri tanpa perlu dipaksa, karena telah memahami manfaat langsung dari memiliki legalitas usaha. Komunikasi yang dibangun dalam program ini juga mendorong terciptanya hubungan yang lebih harmonis antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah tidak lagi dipandang sebagai institusi yang kaku dan jauh dari warga, melainkan sebagai mitra yang siap mendengarkan dan bekerja sama dalam menciptakan iklim usaha yang sehat, strategi komunikasi yang diterapkan oleh DPMPTSP dalam program PEPET TERUS bukan hanya berfungsi sebagai alat penyebaran informasi, tetapi juga sebagai jembatan kepercayaan antara negara dan rakyatnya. Hal ini menjadi salah satu aspek kunci dalam kesuksesan implementasi kebijakan publik di era digital yang semakin menuntut transparansi, keterbukaan, dan partisipasi aktif dari seluruh elemen masyarakat. Ke depan, pendekatan komunikasi yang telah terbukti efektif ini diharapkan dapat terus dikembangkan dan disesuaikan dengan dinamika sosial serta kebutuhan masyarakat yang terus berubah. Inovasi dalam metode komunikasi dan perluasan jangkauan informasi menjadi langkah penting dalam memastikan bahwa semangat pelayanan publik yang inklusif tetap terjaga dalam setiap kebijakan pemerintah daerah.



Gambar 10. Skema Komunikasi Pelayanan PEPET TERUS

**Kondisi Sosial, Ekonomi, dan Politik**

Proses implementasi kebijakan dalam *A Model Of The Policy Implementation* yang keenam. *Economic, Social, and Political Conditions* (Kondisi-kondisi ekonomi, social dan politik) menurut Van Metter yaitu : *“The impact of economic, social, and political conditions on public policy has been the focus of much attention during the past decade. Although the impact of these factors on the implementation of policy decisions has received litte attention, they may have a profound effect on the performance of implementing agencies.”* (Van Meter Van Horn)

Dari penjelasan di atas, bahwa kondisi ekonomi, sosial, dan politik merupakan kondisi pemerintahan yang sangat mempengaruhi imlementasi kebijakan.

Pertama, kondisi ekonomi berperan sebagai sumber anggaran yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan kebijakan. Kedua, situasi sosial mencakup respons atau tanggapan masyarakat terhadap kebijakan, yang dapat memengaruhi stabilitas sosial. Ketiga, kondisi atau kekuatan politik merupakan kewenangan yang dimiliki oleh pejabat dalam menentukan keberhasilan suatu kebijakan. Berdasarkan hasil temuan dapat disimpulkan Kondisi lingkungan sosial, ekonomi, dan politik di Kota Surakarta secara umum memberikan dukungan yang cukup signifikan terhadap pelaksanaan program inovatif seperti PEPET TERUS. Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis terhadap situasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa dinamika lingkungan eksternal tersebut turut memperkuat keberlangsungan kebijakan pelayanan perizinan terpadu. Hal ini terlihat dari sinergi antara berbagai pihak, termasuk organisasi perangkat daerah (OPD) yang memiliki tugas dan fungsi masing-masing sesuai dengan karakteristik dan bidang kerjanya, evaluasi dilakukan dengan menggunakan indikator kondisi lingkungan sebagai salah satu aspek penting. Peneliti menemukan bahwa indeks kondisi lingkungan mencakup subfokus pada dimensi sosial dan budaya (sosiokultural), yang sangat berpengaruh terhadap efektivitas kebijakan pelayanan publik, khususnya dalam menjangkau pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Melalui pendekatan yang mempertimbangkan aspek sosial budaya, program ini menjadi lebih relevan dan dekat dengan masyarakat akar rumput yang selama ini belum sepenuhnya terlayani oleh sistem formal.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surakarta menyatakan bahwa dukungan dari pemerintah daerah selaku pelaksana kebijakan sangatlah kuat. Situasi politik yang kondusif menciptakan ruang yang luas bagi keberhasilan implementasi kebijakan perizinan, baik yang berbasis sistem Online Single Submission (OSS) maupun non-OSS. Dukungan ini tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga diwujudkan dalam bentuk tindakan konkret, seperti fasilitasi masyarakat untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB).

Sebagai contoh nyata, Pemerintah Kota Surakarta telah meluncurkan berbagai program inovatif, termasuk PEPET TERUS, yang dirancang untuk melayani masyarakat secara langsung di luar jam kerja dan hari kerja, serta di lokasi strategis seperti Kecamatan Banjarsari dan Pasar Klewer. Inisiatif ini bertujuan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat, terutama mereka yang memiliki keterbatasan waktu atau akses terhadap layanan perizinan konvensional. Kepala DPMPTSP Kota Surakarta juga aktif mendorong kinerja internal dengan memberikan target yang jelas kepada para pegawai. Salah satu harapan yang disampaikan adalah agar pelayanan perizinan dapat menghasilkan penerbitan NIB sebanyak 100 hingga 400 per hari. Target ini diharapkan dapat mendorong semangat kerja para pegawai serta meningkatkan volume layanan secara kuantitatif. Pengamatan peneliti di lapangan juga menunjukkan bahwa kerangka politik yang mendasari pelaksanaan program ini sangat mendukung. Stabilitas dan komitmen politik menjadi faktor penting yang memungkinkan kebijakan berjalan secara berkelanjutan dan terukur. Faktor ini menjadi modal sosial yang kuat dalam menghadapi berbagai tantangan implementasi, baik

.....

yang bersifat teknis maupun non-teknis.

Namun demikian, tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat sejumlah hambatan yang perlu diatasi. Salah satu kendala utama yang ditemukan adalah rendahnya pemahaman masyarakat, khususnya pelaku UMKM yang berusia 50 tahun keatas, terhadap sistem perizinan berbasis teknologi. Sebagian besar dari mereka belum terbiasa menggunakan sistem OSS dan tidak memiliki perangkat penunjang seperti telepon pintar (*smartphone*), yang menjadi syarat dasar untuk mengakses layanan digital.

Permasalahan ini menjadi pekerjaan rumah bagi pemerintah daerah, karena ketimpangan akses informasi dan teknologi dapat menghambat tercapainya tujuan program secara menyeluruh. Oleh karena itu, perlu adanya pendekatan yang lebih inklusif, seperti penyuluhan langsung, bimbingan teknis, serta penyediaan fasilitas pendukung untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses layanan ini dengan mudah.

Dengan memahami konteks sosial dan ekonomi masyarakat secara lebih mendalam, diharapkan pelaksanaan program PEPET TERUS dapat menjangkau kelompok-kelompok yang selama ini termarginalkan dari sistem pelayanan publik. Penguatan literasi digital di kalangan pelaku UMKM juga perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk menciptakan kemandirian dan kesadaran akan pentingnya legalitas usaha.

Secara keseluruhan, kondisi lingkungan eksternal di Kota Surakarta memberikan peluang yang besar untuk mendukung program ini, namun sekaligus menuntut adaptasi kebijakan agar selaras dengan realitas di lapangan. Fleksibilitas dan kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat lokal menjadi kunci penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif, transparan, dan berkelanjutan.

## **KESIMPULAN**

Secara keseluruhan, program PEPET TERUS dapat disimpulkan sebagai inovasi pelayanan publik yang berhasil dan berdaya guna. Implementasi yang adaptif terhadap dinamika masyarakat dan perubahan teknologi menjadikan program ini sebagai contoh praktik baik (*best practice*) dalam pelayanan perizinan berbasis inklusivitas dan partisipasi aktif masyarakat.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Agustino, L. (2016). *Dasar-dasar Kebijakan Publik*.
- Hasanah, A. U., Andaryani, S., Sari, F. H., & Dwikurniawati, I. U. (2024). *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital : Tantangan dan Peluang di Pemerintah Daerah*. 4, 5228–5235.
- Juniatia, S. D., & Ibad, I. (2025). Implementasi Inovasi Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penerbitan Izin Usaha ( PEPET TERUS ) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*, 02(01), 50–59.
- Khoirunnisa, I., Yuningsih, T., & Djumiarti, T. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi “RAGEM” (Religius, Adaptable, Great, Educate, Modern) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang*.
- Risni, S., Wahyuni, R., Irfani, A. Z., Pribadi, M. A., & Fitri, R. (2024). Optimalisasi Pelayanan Perizinan Berusaha melalui Online Single Submission ( OSS ) oleh DPMPTSP Kota Padang. *Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora Dan Seni (JISHS)*, 3(2), 890–895.
- Sugiono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Alfabeta.
-