

PERANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL PTSP (PERIZINAN, SEKRTARIAT, PENANAMAN MODAL)

Kamilah Alya rohma^{1*}, Nafisah Ainun Nadhirah², Cintya Nur Elita³ Abdul Wadud Nafis⁴

^{1*,2,3,4} Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
Universitas Islam Negeri KIAI haji Ahmad Siddiq Jember
Kamilahalya2003@gmail.com

Abstrak: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan organisasi perangkat daerah yang membantu masyarakat dalam mempermudah pelayanan perizinan dan penanaman modal. Kami Memiliki beberapa tujuan dalam melaksanakan PPL di DPMPTSP salah satunya untuk mengetahui kinerja pelayanan perizinan yang berbasis online seperti OSS, JELITA, SIMBG yang dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan perizinan usahanya. Metode yang digunakan dalam pengabdian ini yaitu dengan sosialisasi, pelatihan, atau pendampingan. Peran customer service dalam melayani masyarakat yaitu dengan memberikan arahan terkait apa yang di butuhkan masyarakat dalam pelayanan perizinan tersebut. Customer service juga berupaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam layanan perizinan yaitu dengan menggunakan sistem online yang dapat mempersingkat waktu serta mempermudah masyarakat dalam kepentingannya. Perkembangan pelayanan yang berada di DPMPTSP juga dapat memberikan dampak positif dan memberikan keefektivitas bagi masyarakat oleh karena itu keberhasilan dalam menggunakan sistem online ini harus di jaga dan ditingkatkan melalui peningkatan literasi digital, pemeliharaan sistem, integrasi data, dan sosialisasi yang berkelanjutan.

Kata Kunci: Efektivitas, Online, Perkembangan, Customer

Abstract: The Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) is a regional apparatus organization that assists the community in facilitating licensing and investment services. We have several objectives in carrying out the Field Work Practice (PPL) at DPMPTSP, one of which is to understand the performance of online-based licensing services such as OSS, JELITA, SIMBG, which can simplify business licensing for the community. The method used in this devotion is through socialization, training, or assistance. The role of customer service in serving the community is to provide guidance on what the community needs in these licensing services. Customer service also strives to increase efficiency and effectiveness in licensing services by using an online system that can shorten time and facilitate the community in their needs. The development of services at DPMPTSP can also have a positive impact and provide effectiveness for the community. Therefore, the success in using this online system must be maintained and improved through increasing digital literacy, system maintenance, data integration, and continuous socialization.

Keywords: effectiveness, Online, Development, Customer

Article History:

Received	Revised	Published
25 Februari 2025	10 Maret 2025	15 Maret 2025

Pendahuluan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan organisasi perangkat daerah yang membantu masyarakat dalam mempermudah pelayanan perizinan dan penanaman modal. Pelayanan merupakan salah satu upaya (DPMPTSP) dalam memberikan pemuasan masyarakat untuk melakukan pelayanan perizinan dan keharusan yang wajib di optimalkan oleh DPMPTSP ini. Oleh karena itu bentuk pelayanan yang di berikan oleh DPMPTSP dapat mencerminkan kualitas individu atau lembaga yang memberikan pelayanan. pelayanan ini adalah aktivitas yang memberikan bantuan, menyaipkan atau mengurus masyarakat untuk keperluan nya. Salah satu dari bentuk yaitu pelayanan publik yaitu kegiatan yang di lakukan oleh DPMPTSP sebagai upaya pemenuhan masyarakat. Pelayanan ini dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan yang telah di tetapkan oleh DPMPTSP.

Kebijakan pelayanan satu pintu merupakan hasil inovasi pelayanan perizinan yang dilaksanakan oleh pemerintahan jember. Salah satu nya yaitu menggunakan sistem Online Single Submission (OSS) dan mengembangkan sistem yang bertujuan untuk perizinan usaha masyarakat yaitu bisa dengan mudah dan murah, Karena sebelumnya perizinan membutuhkan waktu lebih dari satu bulan dengan hal ini dapat mempersulit masyarakat dalam izin usahanya. Dengan ini DPMPTSP kabupaten jember menginovasi model pelayanan publik untuk dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus surat izin usaha dan lainnya dan pemerintah dapat menjadi fasilitator bagi masyarakat untuk mempermudah menjalankan usaha nya serta pelayanan perizinan nya.

Tujuan pengabdian di DPMPTSP yaitu peningkatan kapasitas dan kualitas pelayanan, seperti meningkatkan kompetensi dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mengembangkan sistem prosedur pelayanan yang lebih efektif, efisien dan transparan. Dengan ini kami juga dapat membantu DPMPTSP dalam menyederhanakan proses perizinan dan investasi, sehingga lebih efisien, selanjutnya peningkatan kompetensi SDM yaitu dengan pelatihan dan pendampingan, pengabdian membantu meningkatkan kemampuan petugas DPMPTSP dalam memberikan pelayanan yang profesional dan ramah, peningkatan pemahaman regulasi yaitu memberikan edukasi kepada masyarakat dan pelaku usaha umkm, memberikan bantuan kepada masyarakat dalam melakukan pelayanan perizinan usahanya.

Metode

Dalam melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kami bertujuan untuk memahami langsung proses pelayanan publik dan mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Langkah awal yang kami lakukan adalah mengikuti pelatihan untuk dapat melakukan kegiatan operasional sehari-hari di DPMPTSP, termasuk interaksi antara pegawai dan masyarakat serta pemanfaatan sistem pelayanan terpadu untuk mendukung efisiensi kerja. Dari pengabdian ini, kami mendapatkan gambaran nyata mengenai alur kerja, kendala teknis, dan peluang perbaikan dalam pelayanan publik.

Selain itu, kami juga melaksanakan pelatihan mendalam dengan beberapa pegawai DPMPTSP dan pengguna layanan terkait kinerja di DPMPTSP. pelatihan ini bertujuan untuk memberikan pengalaman atau ilmu bagi kami dalam menginformasikan atau menerima pelayanan, tantangan yang sering muncul, dan harapan kami terhadap peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang. Informan kami pilih secara purposive, berdasarkan relevansi dan keterlibatan kami dalam proses pelayanan. Data yang kami dapatkan dari pelatihan

memberikan perspektif yang beragam dan mendalam mengenai efektivitas sistem pelayanan yang ada. Kami juga mengumpulkan data melalui dokumentasi, termasuk laporan resmi, statistik pelayanan, dan dokumen terkait lainnya yang disediakan oleh DPMPTSP. Data ini membantu kami memahami konteks operasional dinas secara lebih menyeluruh dan akurat. Setelah semua data terkumpul, kami melakukan sosialisasi untuk merumuskan temuan utama serta rekomendasi yang dapat diterapkan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP.

Hasil dan Pembahasan

Selama menjalankan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di DPMPTSP Kabupaten Jember, mahasiswa diberikan kesempatan untuk memahami, mengamati, serta berpartisipasi langsung dalam berbagai aspek pelayanan publik, khususnya dalam bidang perizinan, penanaman modal, dan sekretariat. Praktik ini memberikan pengalaman nyata tentang bagaimana sistem administrasi pemerintahan bekerja, termasuk proses perizinan, strategi promosi investasi, serta penerapan teknologi dalam pelayanan publik.

Mahasiswa ditempatkan di tiga bidang utama, yaitu Sekretariat, Perizinan, dan Penanaman Modal, di mana mahasiswa diberikan tugas spesifik sesuai dengan fungsi dari masing-masing bidang tersebut. Dalam bidang perizinan, mahasiswa berperan dalam penginputan dan verifikasi data izin usaha, memastikan kelengkapan dokumen pemohon, serta membantu dalam penggunaan sistem digital seperti OSS dan juga melalui JELITA yang dalam masyarakat berfungsi untuk mendapatkan informasi seputar jenis perizinan beserta syarat-syaratnya, melakukan pendaftaran perizinan secara online, dan juga melakukan pengaduan online. Pada bidang penanaman modal, mahasiswa turut serta dalam analisis risiko investasi, pemetaan potensi daerah, serta pengelolaan informasi investor. Sementara itu, di bidang sekretariat, mahasiswa berkontribusi dalam pengelolaan administrasi, pencocokan data keuangan, serta pelayanan masyarakat di front office.

Selama praktik ini, mahasiswa menghadapi berbagai tantangan, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem digital perizinan, kendala dalam proses verifikasi dokumen, serta perlunya peningkatan efisiensi dalam pelayanan administrasi. Dari pengalaman ini, mahasiswa tidak hanya memperoleh pemahaman mendalam tentang mekanisme kerja DPMPTSP, tetapi juga belajar cara mengatasi kendala administratif, meningkatkan efektivitas pelayanan publik, serta menerapkan strategi customer service yang lebih baik dalam interaksi dengan masyarakat.

1. Mengidentifikasi dan Menyusun Kegiatan Pada Program Promosi Penanaman Modal Sesuai Rencana Pelaksanaan Kegiatan dan Membuat Bagan Cascading

Mahasiswa turut berperan dalam penyusunan strategi promosi investasi yang bertujuan untuk menarik minat investor ke Kabupaten Jember. Mahasiswa mempelajari dan menganalisis kebijakan yang telah diterapkan, mengidentifikasi faktor penghambat investasi, serta menyusun rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas strategi promosi. Dalam proses penyusunan strategi ini, mahasiswa mendapati bahwa salah satu tantangan terbesar dalam menarik investor adalah minimnya informasi yang tersedia mengenai potensi investasi di Kabupaten Jember. Oleh karena itu, mahasiswa menyarankan peningkatan publikasi peluang investasi melalui berbagai media digital, seperti website resmi DPMPTSP, media sosial, dan webinar promosi investasi. Selain itu, mahasiswa juga mengamati bahwa koordinasi antarinstansi dalam mendukung investasi masih dapat ditingkatkan, terutama dalam hal penyederhanaan regulasi dan percepatan proses perizinan usaha.

Bidang promosi penanaman modal adalah bidang yang berfokus pada hal-hal berikut:

1. Analisis Potensi Investasi
Mengidentifikasi sektor-sektor yang menarik bagi investor berdasarkan potensi, keunggulan komperatif, dan kebijakan pemerintah.
2. Perencanaan Strategi Promosi
Merumuskan rencana strategis untuk mempromosikan potensi investasi provinsi.
3. Pengembangan Materi Promosi
Membuat materi promosi seperti brosur, presentasi, video, dan situs web yang menjelaskan keunggulan investasi di provinsi tersebut.
4. Pelayanan Informasi
Menyediakan informasi yang komprehensif dan akurat tentang potensi investasi, peraturan dan kebijakan investasi, insentif, dan infrastruktur.

2. Menganalisis Risiko Kegiatan Substansi Penanaman Modal DPMPTSP Kab. Jember 2025 Pada Program Promosi Penanaman Modal

Untuk meningkatkan efektivitas promosi investasi, mahasiswa melakukan analisis risiko terhadap berbagai faktor yang dapat menghambat pertumbuhan investasi di Kabupaten Jember. Perusahaan harus mengidentifikasi potensi risiko yang mungkin dihadapi oleh perusahaan. Risiko dapat berasal dari berbagai sumber, baik internal (operasional, keuangan) maupun eksternal (perubahan pasar, bencana alam). Setelah risiko diidentifikasi, penting untuk menganalisis dampaknya terhadap perusahaan. Perusahaan perlu menilai seberapa besar kemungkinan terjadinya risiko tersebut dan seberapa besar kerugian yang mungkin ditimbulkan. Melalui analisis ini, perusahaan dapat memprioritaskan risiko yang perlu segera ditangani. Risiko-risiko ini diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori, yaitu regulasi, administrasi, ekonomi, dan sosial. Pada Risiko Regulasi, Mahasiswa menemukan bahwa adanya perubahan kebijakan perizinan yang tidak terkoordinasi dengan baik dapat menghambat kepastian hukum bagi investor. Oleh karena itu, mereka menyarankan perlunya sinkronisasi regulasi antara pemerintah daerah dan pusat untuk menciptakan kebijakan yang lebih stabil dan terarah. Pada Risiko Administrasi, beberapa kendala yang ditemukan dalam proses administrasi perizinan adalah proses yang masih cukup panjang, kurangnya sosialisasi sistem OSS kepada masyarakat, serta kendala teknis dalam penginputan data investor. Pada Risiko Ekonomi dan Sosial, Faktor eksternal, seperti persaingan antarwilayah dalam menarik investasi, fluktuasi ekonomi, serta daya beli masyarakat, juga perlu diperhitungkan dalam menyusun strategi promosi investasi.

3. Mencari Alamat Perusahaan Pelaku Usaha dan Jenis Sektor Menggunakan Sistem OSS (*Online Single Submission*)

Dalam pelaksanaan kegiatan ini, mahasiswa memasukkan informasi perusahaan, seperti nama badan usaha, alamat kantor, bidang usaha, jenis perizinan yang diajukan, serta status kepemilikan usaha. Selain itu, mereka juga melakukan verifikasi dokumen yang telah diunggah oleh pemohon, termasuk Nomor Induk Berusaha (NIB), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), serta dokumen kepemilikan tempat usaha. OSS adalah sistem perizinan usaha yang dikelola dan diselenggarakan oleh Lembaga OSS untuk penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko (izin usaha yang diberikan berdasarkan tingkat risiko/potensi terjadinya cedera atau kerugian dari suatu bahaya atau kombinasi kemungkinan dan akibat bahaya dari kegiatan usaha). Lebih lanjut, perizinan berusaha akan diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, bupati/walikota, administrator

kawasan ekonomi khusus, dan kepala badan pengusahaan KPBPB kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik.

Salah satu kendala yang ditemukan adalah kurangnya pemahaman masyarakat dalam mengoperasikan sistem OSS, yang menyebabkan banyak pemohon mengalami kesulitan dalam mengunggah dokumen dan memahami status perizinan mereka. Oleh karena itu, mahasiswa juga berperan dalam memberikan panduan kepada pemohon mengenai cara menggunakan sistem OSS dengan lebih efisien.

4. Penginputan Alamat Proyek Perusahaan Pelaku Usaha Menggunakan Data Dari Sistem OSS (*Online Single Submission*)

Dalam praktik ini, mahasiswa menemukan beberapa kasus di mana lokasi usaha yang diajukan oleh pemohon tidak sesuai dengan zona yang diizinkan. Oleh karena itu, mereka membantu dalam memberikan arahan kepada pemohon mengenai alternatif lokasi yang dapat digunakan, serta bagaimana cara mengajukan izin khusus jika lokasi usaha berada di luar zona yang telah ditetapkan. Mahasiswa diberi hak akses sementara untuk menginput alamat proyek perusahaan pelaku usaha pada sistem OSS. OSS sangatlah bermanfaat dalam meringankan pekerjaan, OSS memungkinkan pelaku usaha mengurus perizinan secara daring melalui portal resmi yang terintegrasi, yaitu OSS.go.id. Sistem ini menghilangkan kebutuhan untuk mengunjungi berbagai instansi pemerintah secara fisik, sehingga mempermudah aksesibilitas, terutama bagi pelaku usaha yang berada di daerah terpencil. Selain itu, tersedia fitur yang membantu pelaku usaha memantau status permohonan mereka secara real-time. OSS juga mengefisienkan waktu, dengan OSS, proses perizinan lebih cepat dibandingkan dengan metode tradisional. Sistem ini secara otomatis menentukan jenis izin yang diperlukan berdasarkan analisis risiko usaha, sehingga meminimalkan birokrasi.

5. Memasukkan dan Merekap Data Perizinan

Mahasiswa berkontribusi dalam merekapitulasi dan mengelola data perizinan usaha yang telah diajukan oleh masyarakat. Data ini kemudian digunakan untuk evaluasi kinerja DPMPTSP dalam memberikan layanan kepada masyarakat, serta untuk mengidentifikasi kendala yang sering dihadapi dalam proses perizinan. Dari hasil rekapitulasi, mahasiswa menemukan bahwa sebagian besar permohonan izin usaha mengalami kendala pada tahap verifikasi dokumen, terutama terkait dengan ketidaksesuaian data dan kurangnya pemahaman pemohon dalam melengkapi dokumen yang dipersyaratkan. Oleh karena itu, mereka menyarankan adanya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai persyaratan perizinan usaha, sehingga proses dapat berjalan lebih cepat dan efisien.

6. Menginput Data Pengajuan Perizinan dalam Sistem "JELITA DPMPTSP JEMBER"

Mahasiswa melakukan penginputan dan pengelolaan data perizinan dalam sistem JELITA DPMPTSP JEMBER, sebuah platform yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan izin usaha secara online tanpa harus datang langsung ke kantor DPMPTSP. Sistem ini dirancang untuk mempermudah proses administrasi perizinan, meningkatkan transparansi, serta mengurangi antrean di kantor layanan. Dalam tugas ini, mahasiswa melakukan beberapa tahapan penting, di antaranya yaitu Memasukkan data pemohon ke dalam sistem*, termasuk nama, alamat, jenis usaha, dan nomor kontak, Mengunggah dokumen yang dipersyaratkan, seperti Surat Keterangan Domisili Usaha (SKDU), Nomor Induk Berusaha (NIB), dan dokumen pajak terkait, Melakukan verifikasi dokumen memastikan bahwa semua berkas telah lengkap dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebelum diteruskan ke tahap selanjutnya. Dan juga memantau

status permohonan, serta memberikan informasi kepada pemohon mengenai tahapan berikutnya yang harus dilakukan.

Selama menjalankan tugas ini, mahasiswa menemukan bahwa banyak masyarakat yang belum memahami cara menggunakan sistem JELITA, sehingga sering terjadi kesalahan dalam pengisian data dan pengunggahan dokumen. Untuk mengatasi hal ini, mereka turut membantu memberikan bimbingan teknis kepada pemohon, menjelaskan langkah-langkah penggunaan sistem, serta menyarankan perbaikan dalam prosedur pengajuan izin agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat.

7. Menginput SKRD dari Cipta Karya ke Sistem SIMBG dan Mencetak Penerbitan Perizinan Pembangunan

Dalam proses administrasi pembangunan, mahasiswa turut serta dalam penginputan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) ke dalam Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG). SKRD merupakan dokumen yang menyatakan besaran retribusi yang harus dibayarkan oleh pemohon sebagai bagian dari proses perizinan pembangunan. Tugas mahasiswa dalam penginputan SKRD yaitu meliputi pengecekan jumlah retribusi yang harus dibayarkan berdasarkan jenis dan luas bangunan yang diajukan pemohon, memasukkan data SKRD ke dalam sistem SIMBG, yang nantinya akan dikaitkan dengan berkas perizinan pemohon, mengunggah bukti pembayaran retribusi, yang menjadi syarat utama untuk mendapatkan izin pembangunan, dan juga mengeksekusi penerbitan izin bangunan setelah pembayaran retribusi diverifikasi oleh sistem.

Melalui pengalaman ini, mahasiswa memperoleh wawasan mengenai bagaimana mekanisme perizinan bangunan berlangsung, mulai dari perhitungan retribusi hingga penerbitan izin akhir. Mereka juga menyadari bahwa proses ini masih memerlukan peningkatan efisiensi, terutama dalam penyederhanaan prosedur pembayaran retribusi yang terkadang masih membingungkan bagi pemohon.

8. Pelayanan Pemohon dalam Pengambilan Berkas Perizinan

Selain bekerja dalam bidang administrasi dan digitalisasi sistem perizinan, mahasiswa juga terjun langsung dalam pelayanan publik, terutama dalam proses pengambilan berkas perizinan oleh pemohon. Dalam tugas ini, mereka bertanggung jawab untuk memastikan bahwa dokumen yang diberikan kepada pemohon sudah lengkap, sesuai dengan permohonan yang diajukan, serta dapat digunakan sesuai ketentuan hukum.

Beberapa langkah yang dilakukan mahasiswa dalam pelayanan ini meliputi memverifikasi identitas pemohon, memastikan bahwa yang mengambil dokumen adalah pihak yang berhak, memeriksa kelengkapan berkas perizinan yang akan diserahkan, seperti izin usaha, sertifikat izin bangunan, atau dokumen legalitas lainnya, membantu pemohon memahami isi dokumen dan proses lanjutan yang perlu mereka lakukan, seperti pendaftaran izin tambahan atau pembayaran pajak usaha, dan juga mendokumentasikan proses pengambilan dokumen, termasuk pencatatan dalam sistem sebagai bukti bahwa izin telah diberikan kepada pemohon yang sah. Dari pengalaman ini, mahasiswa mendapatkan wawasan tentang pentingnya ketelitian dalam administrasi dokumen, serta bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat agar mereka merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh DPMPSTP.

Penjelasan di atas merupakan strategi dalam pelayanan customer service dalam melaksakan pelayanan perizinan terhadap masyarakat, dengan ini kita juga perlu

meningkatkan upaya kualitas pelayanan publik untuk memberikan arahan dan tujuan masyarakat, dengan ini DPMPTSP memberikan upaya dengan cara:

- a) Memberikan pelatihan kepada pegawai agar dapat menumbuhkan dan mengembangkan pengetahuan mereka sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat
- b) Perizinan online, yaitu pelayanan yang berbasis online dengan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat yang mengajukan perizinan serta mempercepat proses perizinan



Gambar 1.1 (pelayanan masyarakat)

Gambar 1.2 (menginput data)

Kesimpulan

Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu di Kabupaten Jember menunjukan bahwa optimalisasi pelayanan perizinan memiliki peran yang sangat penting dalam membantu bisnis mikro kecil dan menengah (UMKM) beroperasi dengan baik di Kabupaten Jember. Digitalisasi layanan, transparansi prosedur, dan peningkatan kapasitas pelayanan perizinan. Sistem perizinan berbasis elektronik seperti Online Single Submission (OSS) telah mempercepat proses perizinan perizinan dan membuatnya lebih muda bagi pelaku bisnis. Namun, masih ada beberapa tantangan yang dihadapi, seperti kurangnya informasi tentang peraturan terbaru, kurangnya pemahaman pelaku UMKM tentang

sistem perizinan digital, dan keterbatasan akses teknologi. Oleh karena itu, untuk memastikan UMKM dapat berkembang dengan lebih baik dan memberikan dampak positif terhadap perekonomian daerah, optimalisasi pelayanan perizinan masih perlu di tingkatkan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian penelitian ini, yaitu kepada:

1. Allah SWT. Atas segala nikmat dan karunia-Nya.
2. Orang tua yang senantiasa memberikan doa dukungan dan semangat
3. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag, M.M CPEM, selaku rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah berusaha memberikan fasilitas terbaik kepada penyusun khususnya dan kepada seluruh mahasiswa/i pada umumnya.
4. Dr. Drs H. Ubaidillah, M.Ag, selaku Dekan FEBI UIN KHAS Jember
5. Dr. M.F Hidayatullah, S.H.I, M.S.I, selaku Ketua Jurusan FEBI UIN KHAS Jember
6. Sofiah
7. Dr. Abdul Wadud Nafis, Lc, M.E.I selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) yang selalu memberikan pengarahan untuk kami, baik secara tulisan maupun pikiran
8. Tita Fajar Ariyatiningsih. S.H, M.M, selaku Kepala Dinas (DPMPTSP) yang telah memfasilitasi kami untuk melaksanakan PPL.
9. Asih Dian Pratiwi, S.E, selaku dosen pamong yang selalu memberikan arahan maupun bimbingan dalam melaksanakan PPL
10. Seluruh staff pegawai Instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Jember

Referensi

- Zahra, H. (2024). Inovasi Perizinan Usaha Melalui Kebijakan Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jember. Konferensi Nasional Mitra FISIP, vol 2 (no 1). Hal 556.
- Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Rencana Strategis (Renstra) Perangkat daerah Tahun 2021 - 2026.
- Multazam, A.S. (2022). Strategi peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu *iaisamba*, 1061
- Marisaka. (2023). Apa itu OSS dan Bagaimana Cara Menggunakannya?. Kontrak Hukum 4.0
- Cabang Dinas Kelautan Dan Perikanan Kabupaten Tuban. Mengenal OSS RBA dan Manfaatnya Bagi Pelaku Usaha Perikanan. (2024). <https://dkp.jatimprov.go.id/unit/dkp-tubankab//news/view/3562>
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jabar. Apa itu JELITA?. <https://dpmpstsp.jabarprov.go.id/faq/#:~:text=Apa%20itu%20JELITA&text=JELITA%20a%20disingkat%20Jabar%20Electronic,24%20Pemerintah%20Daerah%20seluruh%20Indonesia>
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah. Program Promosi Penanaman Modal. <https://dpmpstsp.sultengprov.go.id/program->

promosi-penanaman-modal/#:~:text=4.,hubungan%20dengan%20pemangku%20kepentingan%20terkait

- Manajemen Risiko dalam Bisnis. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Telkom University (2024). <https://seb.telkomuniversity.ac.id/manajemen-risiko-dalam-bisnis/#>
- Sujatmiko, S. P., Sujana, N., & Badar, R. (2023). Optimalisasi Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, 5(1), 230-238.
- Darisman, A., Nurwahidah, N., & Djadjuli, R. D. (2023). INOVASI PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN CIAMIS. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(3), 522-532.
- Ashshiddiqie, M. T., Hazh, A. S., Firiani, A., & Sumarni, E. (2024). SAKEDAP: Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung. *Jipolis: Jurnal Ilmu Politik dan Ilmu Sosial*, 1(02).
- RAIHAN, M. F. (2022). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN SIAK PROVINSI RIAU* (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Astuti, D., Razak, A. R., & Riskasari, R. (2021). Evaluasi Sistem Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Pangkep. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), 1055-1072.