

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh

Online Single Submission (OSS) untuk Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Kemudahan Berusaha di Kota Bandung

Yaya Kartaya^a, Edah Jubaedah^b, Hendrikus Triwibawanto Gedeona^c,
Muhammad Nur Afandi^d, Abdul Rahman^e, Nita Nurliawati^f

^{a,b,c,d,e,f}Politeknik STIA LAN Bandung
e-mail : a21120036@poltek.stialanbandung.ac.id

Abstrak

Pendapatan Asli Daerah (PAD) cermin pertumbuhan ekonomi dalam suatu pemerintah daerah. PAD menjadi alat ukur untuk menilai perkembangan ekonomi suatu kabupaten/kota. Nilai PAD tergantung pada kapasitas perpajakan kabupaten/kota yang bersangkutan. Penelitian ini untuk mengetahui peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan pendapatan asli daerah Kota Bandung, hambatan yang dihadapi dan upaya yang dapat dilakukan. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa peran Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kota Bandung diantaranya dengan melakukan pemanfaatan terhadap pendapatan yang berasal dari pajak daerah dan retribusi daerah.

Kata Kunci: Online Single Submission; Pendapatan Asli Daerah; Kemudahan Berusaha

OSS (Online Single Submission) for Increasing PAD (Regional Original Income) and Ease of Doing Business in Bandung City

Abstract

Regional Original Income (PAD) is a reflection of economic growth in a local government. PAD is a measuring tool for assessing the economic development of a district/city. The value of PAD depends on the taxation capacity of the district/city concerned. This research is to find out the role of the One Stop Service and Investment Office in increasing the local revenue of Bandung City, the obstacles faced and the efforts that can be made. The research method uses a qualitative descriptive approach. Based on the results of the research, it is known that the role of the Bandung City Investment and One-Stop Integrated Service Office in Increasing Bandung City's Original Regional Revenue is by utilizing the income derived from local taxes and regional levies.

Keywords: Online Single Submission; Local Revenue; Ease of Doing Business

A. PENDAHULUAN

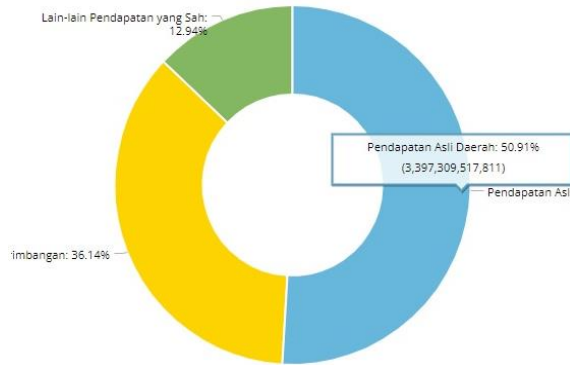
Dalam rangka mempercepat laju pembangunan di daerah, pemerintah daerah bertanggung jawab untuk menjamin pelaksanaan pembangunan di daerahnya. Hal tersebut sejalan dengan pelaksanaan pemantapan otonomi di daerah yang nyata, dinamis, serasi dan bertanggung jawab, dimana pemerintah daerah diberikan kesempatan untuk mengembangkan sumber-sumber

keuangan, disamping itu pemerintah daerah diharapkan akan mampu menggali potensi daerahnya sehingga sumber-sumber penerimaan daerah dapat ditingkatkan. Keuangan daerah merupakan salah satu aspek penentu dalam keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah. Aspek ini menggunakan prinsip *Money Follow Function* yang mengandung makna bahwa pendanaan mengikuti fungsi pemerintahan yang menjadi

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

keajiban dan tanggung jawab masing-masing tingkat pemerintahan. Dalam menangani masalah pendanaan daerah, pemerintah daerah diberikan kewenangan yang seluas-luasnya dalam mengelola keuangan daerah dan daerah juga mempunyai kewajiban menganggung pembiayaan daerahnya sendiri.



Gambar 1. PAD Kota Bandung 2018

Sumber : <http://data.bandung.go.id>

Kota Bandung berhasil membukukan realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Bandung tahun 2018 sebesar Rp3,397 triliun dan pada tahun 2019 Pemkot Bandung berhasil membukukan realisasi PAD Kota Bandung sebesar Rp2,154 triliun atau 84,19% dari target Rp2,56 triliun. Sedangkan Perolehan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Bandung pada 2020 menurun dari target yang telah ditetapkan sebesar Rp2,7 triliun dengan realisasi pembukuan yang hanya tercapai Rp1,7 triliun yang berarti kehilangan pendapatan mencapai Rp 1 Triliun.

Tabel 1. Pendapatan Asli Daerah

No	Tahun	PAD
1	2018	Rp. 3.397.309.517.811,-
2	2019	Rp. 3.055.014.614.375,-
3	2020	Rp. 2.063.783.773.735,-

Sumber : <https://ppid.bandung.go.id>



Grafik 1. Pendapatan Asli Daerah

Online Single Submission (OSS) adalah layanan pendaftaran perizinan usaha baik perorangan maupun badan usaha, dengan memanfaatkan jalur komunikasi internet. Pembaharuan dalam sistem perizinan yang dilakukan oleh DPM-PTSP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut adalah sebagai bagian dari terobosan baru dalam perizinan, khususnya administrasi pada sistem perizinan usaha. Modernisasi perizinan ini ditandai dengan penerapan teknologi informasi terkini dalam pelayanan perizinan usaha di berbagai aspek kegiatannya. Dengan menggunakan sistem ini, pemerintah berharap dapat membuat para calon pendaftar perizinan akan lebih mudah dalam mengikuti serangkaian proses perizinan sehingga lebih efektif dan efisien.

Kemudahan perizinan diharapkan dapat merangsang minat masyarakat khususnya pelaku usaha dalam mendaftarkan izin usahanya pada berbagai sektor dari mulai makro hingga mikro sehingga dapat berkontribusi secara positif dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Bandung. Perundang-undangan yang dikeluarkan pemerintah Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan salah satu landasan terbentuknya pelayanan terpadu satu pintu. Sebuah sistem dibentuk berdasarkan asas kemudahan dan mempersingkat waktu yang harus ditempuh pada awal mulanya.

Pembentukan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk:

1. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting.
2. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.
3. Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

4. Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

B. PEMBAHASAN

Sebelum adanya Online Single Submission (OSS), pelaku usaha mendaftarkan bisnis atau usahanya dengan membuat SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan) dan SITU (Surat Ijin Tempat Usaha). Pembuatan SIUP dan SITU dapat dilakukan dengan langsung mendatangi Dinas Perdagangan tingkat kabupaten/ kota atau Kantor Pelayanan Perizinan setempat dan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tingkat kabupaten/ kota dengan membawa dokumen persyaratan, seperti :

1. Fotokopi KTP pemilik usaha atau pemegang saham.
2. Fotokopi kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
3. Surat keterangan domisili atau SITU.
4. Neraca perusahaan.
5. Materai Rp 6.000.
6. Pas foto pemilik usaha atau direktur utama atau penanggung jawab usaha ukuran 4 x 6 sebanyak 2 lembar.
7. Izin-izin lainnya terkait usaha yang dijalankan

Setelah adanya system Online Single Submission (OSS) izin usaha cukup pakai NIB. Bagi pelaku usaha yang ingin memiliki NIB, hanya perlu mengakses website Online Single Submission (OSS) yang diluncurkan Kementerian Investasi. Nantinya, pelaku usaha hanya perlu menyiapkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang tercantum dalam KTP.

Pendaftaran Online Single Submission

Tahapan Pendaftaran dilakukan oleh pelaku usaha baik perseorangan ataupun non perseorangan dengan cara mengakses laman OSS dan melakukan pengisian data formulir

registrasi yang diperlukan. Data yang diisikan pelaku usaha perseorangan meliputi nama dan Nomor Induk Kependudukan (NIK), alamat tempat tinggal, bidang usaha, lokasi penanaman modal, besaran rencana penanaman modal, rencana penggunaan tenaga kerja, nomor kontak usaha dan/atau kegiatan, rencana permintaan fasilitas fiskal, kepabeanan, dan/atau fasilitas lainnya, serta Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).

Pelaku Usaha perseorangan. Data yang diisikan pada tahap pendaftaran oleh pelaku usaha non perseorangan meliputi nama dan/atau nomor pengesahan akta pendirian atau nomor pendaftaran, bidang usaha, jenis penanaman modal, negara asal penanaman modal, dalam hal terdapat penanaman modal asing, lokasi penanaman modal, besaran rencana penanaman modal, rencana penggunaan tenaga kerja, nomor kontak badan usaha, rencana permintaan fasilitas perpajakan, kepabeanan, dan/atau fasilitas lainnya, NPWP Pelaku Usaha non perseorangan dan NIK penanggung jawab usaha dan/atau kegiatan. Pelaku usaha yang pada saat melakukan pendaftaran belum memiliki NPWP, lembaga OSS melalui DPMPSTSP memfasilitasi untuk memproses pemberian NPWP kepada pelaku usaha.

Sehingga mempermudah proses pelaksanaan tahap pendaftaran. Pemberian NPWP kepada pelaku usaha merupakan upaya pelayanan prima kepada pelaku usaha yang baru merintis izin usahanya. Penerbitan NIB yang dilakukan oleh Lembaga OSS secara otomatis pasca melakukan pendaftaran yang sebelumnya harus ada persetujuan pemenuhan komitmen oleh pelaku usaha. Sehingga ketika pelaku usaha telah menerima NIB ada penyesuaian data di DPMPSTSP terlebih bagi izin komersial/operasional. Sering kali pelaku usaha menganggap setelah pendaftaran usaha lewat online tidak diwajibkan datang ke DPMPSTSP setempat. Kewajiban pelaku usaha datang ke DPMPSTSP guna melakukan penyesuaian data yang dimasukkan pada website OSS dan melakukan pemenuhan komitmen bagi pelaku usaha yang mencari izin komersial/operasional.

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

Penerbitan Izin

Lembaga OSS akan menerbitkan Izin Usaha dan penerbitan Izin Komersial atau Operasional berdasarkan pemenuhan komitmen yang dilakukan pelaku usaha. Pelaku usaha yang dimaksud terdiri Pelaku usaha yang tidak memerlukan prasarana untuk menjalankan usaha dan/atau kegiatan; atau pelaku usaha yang memerlukan prasarana untuk menjalankan usaha dan/atau kegiatan usaha. Izin usaha yang telah terbit belum berlaku efektif. Izin usaha dapat berlaku efektif apabila pelaku usaha telah memenuhi komitmen didinas atau Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terkait sesuai kewenangan izin masing-masing.

Pada saat pemenuhan komitmen pelaku usaha belum memahami batas kewenangannya. Komitmen merupakan pernyataan dari pelaku usaha untuk memenuhi persyaratan izin usaha. Meskipun pelaku usaha telah memperoleh izin dari oss, pelaku usaha harus memenuhi komitmen terlebih dahulu untuk bisa mengefektifkan izin yang dimiliki.

Hambatan Pelaksanaan OSS

Hambatan yang pertama kali dihadapi pasca Launching sistem OSS adalah sulitnya akses masuk pada laman portal OSS. Hambatan tersebut terjadi karna banyaknya pelaku usaha yang berkunjung pada website OSS dalam waktu bersamaan mengakibatkan sulit akses masuk di website OSS. Aplikasi ini juga terkesan sedikit memaksa dan setiap bulannya selalu ada update informasi dan sistem.

Adanya update informasi pada website OSS di bulan kedua pasca Launching sistem OSS. Update informasi pada bulan kedua pasca launching sistem OSS tidak mempengaruhi pelaku usaha untuk bisa mengakses website OSS akan tetapi membuat pelaku usaha tidak mengetahui maksud dari informasi yang baru. Biasanya update informasi berupa penyempurnaan sistem OSS yang masih berjalan menyebabkan terjadinya perubahan fitur dan tampilan sistem OSS sehingga memerlukan penyesuaian dari user (pelaku usaha).

Izin Usaha Pada Sektor Pekerjaan Umum

Izin Usaha pada sektor Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat lebih banyak terbit dibandingkan dengan izin usaha sektor lain. Pada data statistik izin komersial/operasional sektor pekerjaan umum dan perumahan rakyat lebih sedikit.

Terlalu rendahnya penerbitan pada izin komersial/operasional pada sektor pekerjaan umum dan perumahan rakyat dikarenakan masih adanya pelaku usaha yang tidak memenuhi komitmennya. Kemungkinan besar pelaku usaha terkendala di izin lingkungan dan izin mendirikan bangunan, sehingga syarat pemenuhan komitmen tidak dipenuhi. Pemenuhan komitmen menjadi syarat wajib bagi pelaku usaha yang ingin mendapatkan izin komersial/operasional.

Pemenuhan komitmen izin komersial/operasional masih harus datang ke instansi terkait. Pelaku usaha mengurus berkas pemenuhan komitmen secara langsung dan dilayani isntansi terkait seperti DPMPSTSP.

OSS Sebagai Solusi Peningkatan PAD (Pendapatan Asli Daerah)

Dalam pemungutan retribusi pastinya akan ada kendala yang akan dihadapi dan dari kendala tersebut pasti akan timbul upaya upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah tersebut sama halnya dengan meningkatkan potensi dari penerimaan retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kota Bandung oleh karena itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Bandung memiliki beberapa upaya untuk mengoptimalkan penerimaan retribusi Izin Mendirikan.

Akan tetapi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Bandung tidak memiliki kewajiban penuh dalam upaya mengoptimalkan Realisasi Penerimaan Kota Bandung karena Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung lebih memiliki kewajiban di bidang Administrasi atau memberi Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Berikut upaya upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Bandung untuk mengoptimalkan penerimaan retribusi Izin Mendirikan Bangunan Kota Bandung:

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

- a. Peningkatan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Bandung, seperti memberikan penjelasan yang baik bagi pemohon IMB yang kurang mengerti prosedur pengurusan IMB, baik secara langsung maupun online. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Bandung juga menyediakan website agar pemohon IMB dapat melakukan registrasi pengurusan IMB secara online;
 - b. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Bandung memanfaatkan sarana dan fasilitas yang ada dalam memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat khususnya para pemohon Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
 - c. Meningkatkan kesadaran masyarakat dan pengusaha untuk mendaftarkan bangunan yang dimiliki dengan lebih meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur permohonan, tata cara dan pelaksanaan retribusi.
- Hambatan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kota Bandung***
- Proses birokrasi perlu memiliki faktor pendukung dan disinsentif, serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandung juga menghadapi kendala dalam menjalankan tanggung jawabnya, meskipun semua pihak ingin lancar menyelesaikan tugas agar kelancaran dapat dilakukan. di satu sisi, tapi di semua sisi.
- Kendala yang dihadapi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu dalam meningkatkan pendapatan asli daerah di kota Bandung adalah sebagai berikut.
- Hambatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu dalam meningkatkan pendapatan asli daerah kota Bandung antara lain:
- a. Rendahnya kesadaran wajib pajak Rendahnya kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya disebabkan masih banyak masyarakat yang belum memahami ketentuan pembayaran pajak dan masih terdapat badan usaha yang malas dan tidak mau membayar dan melaporkan pajaknya jika mereka tidak dipungut oleh pejabat dari pajak reklame.
 - b. Kurangnya jumlah petugas Minimnya staf untuk menangani pajak reklame ini dikarenakan adanya pemisahan/ pendelegasian wewenang yang semula dilakukan oleh Badan Pajak dan Manfaat Daerah Bandung
 - c. Kurangnya pemahaman atau pengetahuan wajib pajak Kesalahpahaman atau ketidaktahuan Wajib Pajak tentang pajak reklame dalam memenuhi kewajiban pajak reklamennya. Meskipun ada wajib pajak yang memahami ketentuan pajak reklame, pada kenyataannya wajib pajak malas dan tidak mau membayar dan melaporkan pajaknya. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa wajib pajak tidak memahami konsep pajak. Manfaat dari pajak itu sendiri tidak dapat dirasakan secara langsung, yang membuat wajib pajak memiliki sikap negatif terhadap pajak. Kemudian masih sebagian besar masyarakat yang masih belum yakin dengan aplikasi IMB. Masyarakat masih belum memahami syarat dan perhitungan sesuai dengan isi.
 - d. Belum adanya aturan yang jelas mengenai pajak reklame Belum ada aturan yang jelas mengenai pajak reklame, aturan yang digunakan dalam memungut pajak reklame masih berdasarkan Perda Walikota Bandung, belum ada perda khusus yang membahas tentang pajak reklame, sehingga tidak ada acuan wajib pajak reklame.
 - e. Rendahnya tingkat kesadaran wajib pajak Rendahnya kesadaran wajib pajak tentang izin perpanjangan masa iklan. Apalagi di masa pandemi COVID-19 ini, banyak pelaku bisnis periklanan yang mengalami penurunan pendapatan, sehingga banyak yang tidak memperpanjang masa iklannya.
 - f. Wajib Pajak Reklame tidak mengetahui apa tujuan dan manfaat Wajib pajak reklame tidak mengetahui apa tujuan dan manfaat pemungutan pajak reklame. Dalam hal ini perlu sosialisasi kepada setiap wajib pajak reklame agar para wajib pajak reklame

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

- mengetahui apa saja tanggung jawab reklamennya.
- g. Sumber daya Manusia Sumber daya manusia juga menjadi hambatan bagi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung untuk melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya. Hambatan utama dalam hal sumber daya manusia adalah kurangnya kualitas karyawan untuk mengelola banyak pekerjaan yang harus diselesaikan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.
 - h. Belum semua jenis pelayanan perizinan yang dilimpahkan. Belum semua jenis pelayanan perizinan yang dilimpahkan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung. Jenis pelayanan yang belum dilimpahkan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung meliputi izin membawa benda cagar budaya keluar kabupaten, izin kepemilikan benda cagar budaya, izin praktek kerja lapangan, izin kuliah kerja nyata dan pengabdian masyarakat, izin kerja tenaga kesehatan, izin kerja perawat, izin kerja bidan, izin praktek tenaga ahli optik, izin lembaga penyelenggara pendidikan anak usia dini, izin satuan pendidikan, izin pengeboran air bawah tanah, izin juru bor, izin usaha ketenaga listrikan untuk kepentingan sendiri, izin usaha penunjang tenaga listrik, izin pendirian depot lokal migas, izin pendirian kilang minyak dan gas bumi, izin pemasaran jenis-jenis bahan bakar khusus untuk mesin langka, izin pengumpulan dan penyaluran pelumas bekas, izin usaha pertambangan umum, izin gudang bahan peledak, izin penggunaan alat berat, dan izin kios.

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Dari pembahasan yang disampaikan diatas bahwa pelayanan Online Single Submission (OSS) di Kota Bandung masih belum sempurna,

dan berdampak terhadap turunnya Pendapatan Asli Daerah.

Saran

Sebagai bahan perbaikan, Adapun saran dari peneliti adalah:

1. Sinergi antara Pelaksana dan Masyarakat
Melakukan sosialisasi secara lebih aktif dan meluas, sehingga masyarakat dapat memiliki pengetahuan dan preferensi sehingga dapat membantu tujuan terbentuknya OSS semula tercapai pada tujuan akhir. Dalam melakukan sosialisasi diperlukan sebuah kebijakan yang ditentukan dari pihak pelaksana agar dapat di implementasikan secara nyata.
2. Kemudahan fitur dan layanan
Masyarakat pada umumnya menyukai dan akan lebih memilih sebuah sistem yang di anggap lebih ringkas dan intuitif, intuitif yang dimaksud adalah merupakan sebuah terobosan yang disesuaikan dengan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat dalam melakukan pengajuan.
3. Pembaruan Sistem
Jika merujuk kepada awal mula terciptanya gagasan OSS yang memudahkan masyarakat dalam segi pengajuan, diharapkan operator/pelaksana dapat memberikan pelayanan dengan sepenuh hati meskipun dikedepankan sistem yang berbasis online dan minim kontak personal. Namun tetap diperlukan adanya sentuhan tangan manusia khususnya pelaksana dalam mengimplementasikan citra yang ingin dibentuk dengan adanya keberlangsungan Online Single Submission ini.

REFERENSI

- Arikunto, S. 2002. *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Bungin, M. Burhan. 2008. *Konstruksi Sosial Media Massa*. Jakarta: Kencana
- Cholid Narbuko dan H. Abu Achmadi. 2007. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara

PRESIDENSI G-20 INDONESIA TAHUN 2022
"RECOVER TOGETHER, RECOVER STRONGER"

**Transformasi Administrasi dan Kebijakan Publik di Era Post Truth
dalam Mewujudkan Indonesia Tumbuh, Indonesia Tangguh**

- Churchman, Charles West. 1968. *The System Approach*. New York: Delacorte Press
- Gelinas, Ulrich & Dull, B. Richard, 2012. *Accounting Informations System, 9th ed.* South Western Cengage Learning 5191 Natorp Boulevard Mason, USA. P. 19
- Husaini Usman. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Kriyantono, Rahmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : PT. Kencana Perdana
- Kriyantono, Rachmat. 2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Kepuasan Penyelenggaraan Publik
[Https://ppid.bandung.go.id](https://ppid.bandung.go.id)
- Hesti/Rika. 2021. Izin Usaha Cukup Pakai NIB, Tak Perlu SIUP, TDP, atau SKU
<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20211213075958-92-733165/izin-usaha-cukup-pakai-nib-tak-perlu-siup-tdp-atau-sku>.
- Redaksi OCBC NISP. 2021. Surat Ijin Usaha - Pengertian, Syarat dan Cara Membuat
<https://www.ocbcnisp.com/en/article/2021/03/30/surat-izin-usaha>