



### **ANALISIS BEBAN ADMINISTRASI PADA DINAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA SEMARANG (STUDI KASUS PROGRAM “METaverse” PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA SEMARANG)**

**Fauzuld Nur Arsy<sup>1</sup>, Nisrina Khoirunnisa<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Email : [arsyfauzuldnur@gmail.com](mailto:arsyfauzuldnur@gmail.com)

Email : [nisrinakhoirunnisa2004@gmail.com](mailto:nisrinakhoirunnisa2004@gmail.com)

#### **Abstrak**

Penyederhanaan layanan merupakan kebutuhan penting dalam konteks ruang pelayanan publik, karena harapan masyarakat adalah mendapatkan pelayanan yang efisien, ekonomis, dan transparan. Salah satu upaya penyederhanaan tersebut terwujud dalam bentuk Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPTSP) yang tersebar di setiap tingkat pemerintahan daerah. Mal Pelayanan Publik (MPP) menjadi inovasi DPTSP untuk memudahkan proses perizinan dan layanan non-perizinan bagi masyarakat. Meskipun pembentukan MPP memerlukan investasi yang cukup besar, tantangan utama adalah mencari inovasi agar pelayanan publik tetap efektif namun dengan biaya operasional yang terjangkau. Dalam konteks ini, DPTSP Kota Semarang mengambil langkah lebih maju dengan merancang program pelayanan berbasis *metaverse* di dalam MPP. Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan empiris, di mana peneliti secara langsung terlibat dalam pengamatan dan analisis fenomena di Mall Pelayanan Publik Kota Semarang, khususnya yang terletak di Terminal tipe-A Mangkang, Kecamatan Tugu, Kota Semarang, Jawa Tengah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun program *metaverse* di MPP Kota Semarang memiliki potensi untuk menciptakan pelayanan publik yang terpadu dan responsif, masih terdapat beban administratif yang perlu diperbaiki. Teknologi *metaverse*, yang relatif baru bagi masyarakat umum, menjadi salah satu kendala, begitu pula dengan keterbatasan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas di MPP Kota Semarang yang dapat menghambat kelancaran proses pelayanan. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan dalam administrasi dan kapasitas ASN agar program *metaverse* dapat memberikan manfaat maksimal bagi pelayanan publik di Kota Semarang.

**Kata kunci :** Beban Administrasi, DPTSP, *Metaverse*.

#### **Abstract**

*Simplification of services is an important need in the context of public service because the community hopes to get efficient, economical, and transparent services. One of these simplification efforts is manifested in the form of Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPTSP) spread at every level of local government. Mal Pelayanan Publik (MPP) is an innovation of DPTSP to facilitate the licensing and non-licensing services for the community. Although the establishment of MPP requires considerable investment, the main challenge is to find innovations so that public services remain effective but with affordable operational costs. In this context, DPTSP Semarang City took a step forward*



*by designing a metaverse-based service program within MPP. This study uses empirical field research methods, where researchers are directly involved in observing and analyzing phenomena at Semarang City MPP, located at Mangkang Terminal A, Tugu District, Semarang City, Central Java. The results showed that although the metaverse program in MPP Semarang City has the potential to create integrated and responsive public services, there are still administrative burdens that need to be improved. Metaverse technology, which is relatively new to the general public, is one of the obstacles, as well as the limitations of the Aparatur Sipil Negara (ASN) serving in the Semarang City MPP which can hinder the smooth service process. Therefore, there is a need for an increase in the administration and capacity of civil servants so that the metaverse program can provide maximum benefits for public services in Semarang City.*

**Keywords:** Administrative Burden, DPTSP, Metaverse.

### PENDAHULUAN

Penyederhanaan pelayanan diperlukan dalam sebuah ruang pelayanan publik, karena masyarakat pasti mengharapkan pelayanan publik yang cepat, terjangkau, sederhana, serta transparan. Sebagai jawaban atas permasalahan tersebut ditambah hal ini merupakan amanat dari UU serta Perpres maka dihadirkanlah suatu unit untuk menyederhanakan perizinan yang biasa kita kenal dengan sebutan Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Setiap daerah baik yang bertempat di Provinsi, Kabupaten, maupun Kota wajib untuk membentuk unit ini dalam rangka mempermudah masyarakat untuk mengurus perizinan dan non perizinan seperti halnya yang tertera pada Pasal 350 UU NO. 23 Tahun 2014.

Salah satu bentuk layanan yang disiapkan Dinas PTSP untuk mempermudah masyarakat dalam hal mengurus perizinan serta non perizinan yakni dengan membangun Mal Pelayanan Publik (MPP). MPP merupakan bentuk dari pelayanan publik yang disediakan oleh kementerian, organisasi, pemerintah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik negara, perusahaan daerah, dan swasta secara terpadu dalam satu tempat dengan tujuan meningkatkan ketepatan waktu, kemudahan jangkauan, kenyamanan serta keamanan pelayanan sehingga salah satunya dapat meningkatkan daya saing global dengan mempermudah izin berbisnis di Indonesia.

Mal Pelayanan Publik (MPP) hadir dibawah koordinasi Dinas PTSP diharuskan memberi pelayanan yang tidak berbelit-belit kepada masyarakat dalam hal perizinan maupun non perizinan. Terdapat beberapa indikator yang perlu dipenuhi oleh MPP agar peningkatan kualitas pelayanan dapat terpenuhi (Ombudsman, 2023) yakni; Pertama, setiap layanan wajib menetapkan standar pelayanan yang transparan dan mudah diakses oleh masyarakat; Kedua, harus ada aksesibilitas dan fasilitas untuk mendukung kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas. Fasilitas ini mencakup alat bantu dengar, tempat parkir khusus, akses yang mudah, pegangan/rambatan, toilet difabel, ruang laktasi, serta area bermain anak; Ketiga, instansi yang mengelola pelayanan perizinan harus mengalihkan pelayanan kepada DPMPPTSP. Sebagian daerah masih memiliki layanan tersebar di berbagai dinas, yang



membuat proses berbelit-belit. MPP seharusnya mengatasi ini dengan memungkinkan pelayanan melalui satu pintu; Keempat, perlu perhatian dari Pemerintah Pusat. Biaya pengelolaan MPP yang tinggi dapat menjadi beban besar bagi APBD di beberapa daerah. Pemerintah Pusat perlu memberikan insentif atau bantuan kepada Pemerintah Daerah yang efisien dalam mengelola MPP, mendorong mereka untuk membentuk MPP dengan dukungan finansial.

Poin keempat tentunya menjadi salah satu fokus yang perlu diperhatikan karena pembentukan MPP memerlukan biaya yang tidak sedikit sehingga dibutuhkan suatu inovasi agar pelayanan publik dapat tepat sasaran namun dengan biaya operasional yang juga kecil. Hal inilah yang kemudian menggerakkan MPP Kota Semarang dibawah Dinas PTSP Kota Semarang untuk membuat sebuah inovasi program pelayanan yang mengusung konsep *metaverse*.

*Metaverse* merupakan konsep dunia virtual yang serupa dengan dunia nyata, di mana dalam dunia tersebut pengguna dapat berinteraksi dengan pengguna lain tanpa adanya batasan ruang dan waktu. Inovasi ini diharapkan mampu mempermudah masyarakat Kota Semarang dalam mengurus perizinan serta non perizinan tanpa perlu berkunjung langsung ke kantor MPP Kota Semarang, karena masyarakat dapat dengan mudah berinteraksi dengan para petugas melalui dunia *Metaverse*. *Metaverse* pada MPP Kota Semarang juga sebagai bentuk implementasi terhadap kehadiran pelayanan publik yang berkualitas namun dengan minim biaya operasional.

Namun tak dapat dipungkiri, masih terdapat beban administrasi yang ditanggung oleh MPP Kota Semarang terkait keterbaruan inovasi ini. Hal inilah yang kemudian menjadi fokus penulis, yakni untuk menganalisis beban administrasi yang terdapat pada sebuah program di MPP Kota Semarang. Martha Angelica, Momo Sontyara Sirait dan Muhamad Safei (2019) dalam penelitiannya yang berjudul "Permasalahan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Solusinya" menjelaskan bahwa masih terdapat beberapa permasalahan yang hadir di PTSP. Dengan ini, penelitian oleh Martha mengemukakan bahwa diperlukan solusi dari PTSP mengenai pengetahuan masyarakat dengan penggunaan NIB untuk kepuasan masyarakat agar kebijakan publik dalam PTSP ini bisa berfungsi secara efektif dan efisien.

Beni Pamungkas dan Maulana Yusuf, dengan penelitiannya yang berjudul "Transformasi Pelayanan Publik Di Era *Metaverse*" juga menyatakan bahwasanya pengembangan *metaverse* dapat memfasilitasi pelayanan publik yang lebih baik dan cepat. Dalam penelitian tersebut *metaverse* dianggap dapat memberikan dampak yang sangat positif dalam memfasilitasi pelayanan publik bahkan terhadap pariwisata serta perekonomian. Namun sayangnya penelitian ini tidak menjabarkan lebih detail terkait adanya beban administrasi dalam program *metaverse* bagi pelayanan publik, khususnya program *metaverse* yang ada di MPP Kota Semarang.

Dalam penelitian lainnya yang dilakukan oleh Imelda Febliany, Nur Fitriah, dan Enos Paselle dengan judul "Pengaruh Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap



Peningkatan Investasi di Kalimantan Timur (Analisis di Badan Perijinan dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur)” menjabarkan mengenai evaluasi efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dengan pemeriksaan terhadap pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi sebagai bagian integral dari proses tersebut. Selain itu, faktor-faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan penyerapan investasi juga dianalisis, termasuk aspek prasarana dan sumber daya manusia. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa pencapaian tujuan dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan manajemen serta optimalisasi infrastruktur dan sumber daya yang mendukung sepenuhnya aktivitas PTSP. Dengan demikian, analisis beban administrasi yang ada pada program *metaverse* MPP Kota Semarang perlu dilakukan mengingat hal ini akan berdampak besar pada kualitas pelayanan publik di Kota Semarang.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan empiris, di mana peneliti secara langsung terlibat dalam mengamati dan mengkaji fenomena yang menjadi fokus penelitian. Penelitian lapangan ini akan memeriksa secara rinci situasi, latar belakang, dan interaksi di Mall Pelayanan Publik Kota Semarang yang terletak di Terminal tipe-A Mangkang, Kecamatan Tugu, Kota Semarang, Jawa Tengah. Subjek penelitian adalah staf IT di Mall Pelayanan Publik Kota Semarang yang merupakan bagian dari Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPTSP) Kota Semarang, Bapak Kukuh.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer adalah informasi yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan staf di Mall Pelayanan Publik Kota Semarang, yang dilakukan oleh peneliti. Selain itu, data sekunder adalah informasi yang berasal dari sumber-sumber lain seperti buku, artikel, serta situs web. Terakhir, Dokumentasi dilakukan di Mall Pelayanan Publik Kota Semarang pada tanggal 30 Oktober 2023.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Beban administrasi program *metaverse* pada Mal Pelayanan Publik Kota Semarang**

Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu lahir didasarkan oleh banyaknya peraturan perundang-undangan yang melatarbelakanginya. Misalnya pada Pasal 350 UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dengan tegas menginstruksikan kepada kepala daerah untuk membentuk suatu unit pelayanan terpadu satu pintu sesuai pada ketentuan perundang-undangan yang ada. Kemudian ada pula Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang juga mewajibkan tiap daerah untuk membentuk kelembagaan PTSP. Selain itu, Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga turut mengatur mengenai teknis dari penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu bagi daerah provinsi dan kota/kabupaten.



Secara lebih lanjut, didalam pasal 5 Permendagri No. 138 Tahun 2017 menjelaskan bahwasannya Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat membentuk unit pelaksana teknis daerah atau bentuk layanan lain seperti, gerai layanan, layanan keliling, layanan antar jemput, dsb. Hal inilah yang kemudian menggerakkan DPTSP Kota Semarang untuk membuat sebuah gerai layanan yang kemudian dinamakan Mal Pelayanan Publik Kota Semarang.

Mal Pelayanan Publik (MPP) yang baru saja dibuka pada Bulan Oktober 2022 lalu ini hadir dengan harapan mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan karena nantinya segala jenis pelayanan perizinan akan tergabung dalam satu tempat. MPP Kota Semarang berlokasi di Terminal tipe-A Mangkang, Kecamatan Tugu, Kota Semarang, Jawa Tengah. Kini MPP Kota Semarang sudah memiliki total 39 *tenant* yang berasal dari instansi internal maupun eksternal, serta melayani hingga 165 jenis layanan perizinan, adminitrasi, maupun non-administrasi.

Bukanlah rahasia umum bahwasannya pembangunan serta pengoperasian MPP memerlukan biaya yang tidak sedikit. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) banyak dikuras sehingga MPP Kota Semarang dibawah naungan DPTSP Kota Semarang kembali memutar otak agar pelayanan publik dapat tetap berjalan dengan baik dengan budget yang sesuai anggaran. Karenanya, MPP Kota Semarang menghadirkan sebuah program pelayanan publik dengan mengusung konsep *metaverse* yang kemudian dikenal dengan *Metaverse* MPP Kota Semarang.

*Metaverse* merupakan konsep dunia virtual di mana dalam dunia tersebut pengguna dapat berinteraksi dengan pengguna lain tanpa adanya batasan ruang dan waktu. Selain sebagai bentuk pengimplementasian MPP Kota Semarang terhadap kehadiran pelayanan publik yang berkualitas dengan minim biaya operasional, konsep *Metaverse* ini juga diharapkan mampu mempermudah masyarakat Kota Semarang dalam mengurus perizinan dan non perizinan tanpa perlu berkunjung langsung ke MPP Kota Semarang.

Konsep *metaverse* pada MPP Kota Semarang merupakan sebuah program yang inovatif serta kreatif menuju digitalisasi perizinan. Namun sayangnya, masih terdapat beberapa beban administrasi pada program ini yang perlu dibenahi kembali agar pemenuhan pelayanan terpadu satu pintu dapat terwujud.

Beban administrasi yang dimaksud disini merupakan sebuah beban yang ditanggung oleh sebuah instansi pelayanan publik sehingga mampu menghambat terwujudnya pelayanan publik yang terpadu, cepat, serta transparan. Beban administrasi dapat datang dari faktor eksternal maupun internal instansi yang bersangkutan.

Melalui wawancara dengan salah seorang staff IT di DPTSP Kota Semarang, Bapak Kukuh berpendapat bahwasannya masih ada PR yang perlu diselesaikan oleh MPP Kota Semarang dibawah DPTSP Kota Semarang agar program *metaverse* ini dapat berjalan dengan lancar. Misalnya dari faktor eksternal, program *metaverse* ini belum



banyak dikenal oleh masyarakat. Terdapat banyak alasan yang mendasari hal ini, misalnya karena program ini tergolong masih baru, ditambah konsep *metaverse* yang masih awam dikalangan masyarakat luas membuat program ini jadi jarang dilirik oleh masyarakat yang ingin mengurus perizinan serta non perizinan.

Hardiansyah mengungkapkan bahwa terdapat sepuluh (10) prinsip pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2023 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Hardiansyah, 2018). Prinsip tersebut antara lain :

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik harus sederhana dan tidak boleh berbelit-belit.
2. Kejelasan  
Segala persyaratan hingga rincian biaya dalam pelayanan publik harus dituliskan secara jelas.
3. Kepastian Waktu  
Proses pelayanan publik harus selesai dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi  
Hasil maupun produk pelayanan publik harus diterima secara benar dan tepat.
5. Keamanan  
Proses serta produk dari pelayanan publik harus memberikan Masyarakat rasa aman serta kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab  
Pejabat pelayanan publik harus bertanggung jawab secara penuh atas penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana  
Dalam rangka melaksanakan pelayanan publik yang baik, pejabat pelayanan publik harus menyediakan peralatan kerja beserta sarana teknologi yang memadai.
8. Kemudahan Akses  
Lokasi, sarana, serta prasarana dari pelayanan publik harus mudah diakses oleh Masyarakat.
9. Kenyamanan  
Lingkungan pelayanan harus tertib, serta menambah beberapa fasilitas agar Masyarakat merasa nyaman saat berkunjung.
10. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan  
Pemberi pelayanan harus melayani Masyarakat dengan disiplin, sopan, serta ramah.

Kesepuluh prinsip tersebut tentu perlu di jalankan dengan baik bukan hanya semata-mata hal ini tercantum dalam aturan saja namun juga agar terwujudnya pelayanan publik yang terpadu, cepat, serta transparan dapat tercapai.

Program *Metaverse* MPP Kota Semarang merupakan teknologi yang tergolong baru sehingga tidak semua kalangan usia dapat mengaplikasikan program ini dengan



baik. Ditambah lokasi MPP Kota Semarang yang berada sangat jauh dari pusat kota menambah kesulitan bagi kalangan usia tertentu dalam mengurus perizinan maupun non perizinan. Hal ini tentu tidak sesuai dengan prinsip kesederhanaan dan kemudahan akses yang ada dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2023.

Beban administrasi tidak hanya datang dari faktor eksternal, namun juga internal dimana dalam hal ini kurangnya Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas di MPP Kota Semarang menjadi permasalahannya. Bapak Kukuh berpendapat bahwa kurangnya ASN diakibatkan dari dampak moratorium penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) yang berlangsung dari tahun 2014 hingga 2019, ditambah adanya penundaan penerimaan CPNS di tahun 2020, serta hingga kini tidak adanya alokasi ASN untuk ditugaskan ke MPP Kota Semarang. Pelayanan perizinan maupun non perizinan yang diharapkan dapat cepat selesai menjadi terhambat dikarenakan kurangnya tenaga kerja di MPP Kota Semarang sehingga hal ini juga tidak sesuai dengan prinsip ketepatan waktu.

Seluruh beban administrasi baik yang disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal tentu harus diselesaikan agar terwujudnya pelayanan publik yang terpadu, cepat, serta transparan dapat dipenuhi. Hal ini juga sebagai salah satu bentuk tunduk kepada konstitusi, karena pelayanan publik merupakan kepercayaan publik sehingga harus dijalankan dengan tanggung jawab dan sesuai konstitusi yang ada (Hayat, 2017).

### **SIMPULAN**

Semua hak dan kewajiban negara yang dapat dinilai dengan uang, beserta segala sesuatu baik berupa uang maupun barang yang dapat dimiliki negara terkait dengan pelaksanaan hak dan kewajiban tersebut dianggap sebagai keuangan negara. Di sisi lain, keuangan daerah mencakup semua hak dan kewajiban daerah yang dapat dinilai dengan uang, beserta segala sesuatu yang dapat berupa barang yang dapat dimiliki daerah terkait dengan pelaksanaan hak dan kewajiban tersebut. Sistem pengelolaan negara dan daerah Berdasarkan hasil telaah dan investigasi terhadap Analisis Beban Administrasi pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang, dapat disimpulkan bahwa program *metaverse* dari MPP Kota Semarang masih menanggung beban administrasi yang perlu diperbaiki untuk mencapai pelayanan publik yang terpadu, responsif, dan transparan. Teridentifikasi faktor internal dan eksternal yang menjadi tantangan pada pelaksanaan program *metaverse* MPP Kota Semarang.

Dari segi faktor eksternal, perlu dicatat bahwa program *metaverse* merupakan teknologi yang relatif baru di Indonesia, dan sebagai program terbaru dari MPP Kota Semarang, masih belum sepenuhnya dikenal oleh masyarakat. Hal ini berdampak pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam menggunakan program ini untuk urusan perizinan maupun non-perizinan. Selain itu, tidak semua kelompok usia masyarakat dapat dengan lancar mengadopsi teknologi *metaverse* ini.



Sementara itu, beban administrasi dari segi faktor internal terkait dengan kekurangan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bertugas di MPP Kota Semarang. Moratorium Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) dari tahun 2014-2019 dan penundaan penerimaan CPNS pada tahun 2020, bersama dengan ketiadaan alokasi ASN yang ditugaskan ke MPP Kota Semarang, mengakibatkan kelambatan dalam penyelesaian pelayanan perizinan dan non-perizinan di MPP Kota Semarang yang diharapkan lebih efisien. Dengan demikian, langkah-langkah perbaikan perlu diambil untuk mengatasi kendala eksternal dan internal ini guna meningkatkan efektivitas program *metaverse* MPP Kota Semarang dan menghasilkan layanan yang lebih responsif dan efisien bagi masyarakat.-sama memiliki prinsip bahwa dalam pelaksanaannya

### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Harimurti Nugroho, & Nur Widiastuti. (2017, January). DAMPAK KEBIJAKAN MORATORIUM PEGAWAI NEGERI SIPIL TERHADAP PENEMPATAN PEGAWAI DI PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA. *JURNAL RISET MANAJEMEN*, 4(1), 143-157.
- Ajib Rakhmawanto. (2011, November). KEBIJAKAN MORATORIUM DAN PENATAAN PEGAWAI NEGERI SIPIL BAGIAN DARI REFORMASI BIROKRASI. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*, 5(2), 63-74.
- Bani Pamungkas, & Maulana Yusuf. (2022, July 27). Transformasi Pelayanan Publik Kota Di Era Metaverse. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 6, 175-180. [https://www.researchgate.net/publication/367089777\\_Transformasi\\_Pelayanan\\_Publik\\_Kota\\_di\\_Era\\_Metaverse](https://www.researchgate.net/publication/367089777_Transformasi_Pelayanan_Publik_Kota_di_Era_Metaverse)
- Imelda Febliyani, Nur Fitriyah, & Enos Paselle. (2014, September). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terhadap Penyerapan Investasi Di Kalimantan Timur (Studi Pada Badan Perijinan Dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur). *Jurnal Administrative Reform*, 2(3), 410-420.
- MARTHA ANGELICA, MOMPO SONTYARA SIRAIT, & MUHAMMAD SAFEI. (2019). PERMASALAHAN KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DAN SOLUSINYA.
- Khansa Nabila. (2020, July 21). Moratorium di Kemenkeu: Pangkas atau Peringkat? *detikNews*. <https://news.detik.com/kolom/d-5101845/moratorium-di-kemenkeu-pangkas-atau-peringkat>
- Tasya Mutiara. (2022, Juli). DIGITALISASI SISTEM PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA METRO. (Skripsi Sarjana, Universitas Lampung)
- Mela Arnani. (2023, September 15). Tahun Ini, Tak Ada Alokasi Formasi CPNS di Instansi Pemerintah Daerah Halaman all - Kompas.com. *Money Kompas*. [https://money.kompas.com/read/2023/09/15/130727126/tahun-ini-tak-ada-alokasi-formasi-cpns-di-instansi-pemerintah-daerah?page=all#google\\_vignette](https://money.kompas.com/read/2023/09/15/130727126/tahun-ini-tak-ada-alokasi-formasi-cpns-di-instansi-pemerintah-daerah?page=all#google_vignette)
- Ombudsman RI. (2023, July 25). Menilik Mal Pelayanan Publik. *Ombudsman RI*. Retrieved November 11, 2023, from <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--menilik-mal-pelayanan-publik>





SUGIARTO, S.E,M.Si. (n.d.). IMPLEMENTASI PERMENDAGRI NO. 138 TAHUN 2017 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAERAH. DPMPSTSP PROVINSI JABAR. Retrieved November 11, 2023, from <https://dpmptsp.jabarprov.go.id/web/application/modules/arsip/files/94b5cada58458a6bc3d57a3846245e97.pdf>

Harris, M. (n.d.). Mengenal Perkembangan Metaverse serta Bagaimana Cara Kerjanya! Retrieved from Gramedia: <https://www.gramedia.com/literasi/Metaverse-adalah/>

Website Wakil Presiden RI. (2023, April 04). Wapres Tinjau Mal Pelayanan Publik Semarang. Retrieved from Wakil Presiden RI: <https://www.wapresri.go.id/wapres-tinjau-mal-pelayanan-publik-semarang/>