

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI
ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN GRESIK**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan
Memenuhi Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik**



Oleh:

**Siti Nurhalizah
NBI 1111900073**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2023**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI
ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN GRESIK**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan
Memenuhi Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik**



Oleh:

**Siti Nurhalizah
NBI 1111900073**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Siti Nurhalizah


NBI : 1111900073

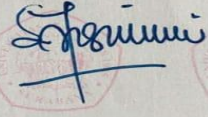
Judul : Implementasi Pelayanan Publik Melalui *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik.

Surabaya, 22 Juni 2023

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik**

Dosen Pembimbing I


Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP
NPP. 20120870103


Dr. Endang Indartuti, M.Si
NPP. 20110940402


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 22 Juni 2023

Dewan Penguji

1. Dr. Endang Indartuti, M.Si
Ketua

()

2. Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S
Anggota I

()

3. Dida Rahmadanik, S.AP, M.AP
Anggota II

()

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

DEKAN



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

NPP. 20120870103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Siti Nurhalizah

NBI : 1111900073

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Publik Melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik.

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedua skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Surabaya, 03 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



(Siti Nurhalizah)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Nurhalizah
NBI/ NPM : 1111900073
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

‘Implementasi Pelayanan Publik Melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Gresik’

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 03 Juli 2023

Yang Menyatakan,



(Siti Nurhalizah)

*Coret yang tidak perlu

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada orang yang sangat saya cintai di dalam hidup saya, yakni Kedua Orang tua saya, kakak saya, Kaka Luv dan Dede yang dimana beliau selalu mensupport setiap langkah kegiatan yang saya tempuh, yang selalu memberikan yang terbaik termasuk doa tulus di setiap sembah sujudnya. Selain itu, Skripsi ini juga saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang sudah mampu menyelesaikan perkuliahan sampai dititik ini, Terimakasih sudah berusaha dan bertahan sejauh ini.

RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Siti Nurhalizah
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 30 Agustus 2000
Alamat Tempat Tinggal : Dsn. Pajinggahan Tanjungori
Kecamatan Tambak Bawean Gresik
Nomor Telepon : 082234711758
Riwayat Pendidikan : SDN 383 Gresik
SMP Negeri 19 Gresik
SMA Negeri 1 Sangkapura
Riwayat Pekerjaan : -
Pengalaman Organisasi : Himanata Untag Surabaya
Publikasi Ilmiah : Praja Observer, Volume 03, No.04 (2023)



RINGKASAN

Siti Nurhalizah, 2023, **Implementasi Pelayanan Publik Melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik**, Dr. Endang Indartuti, M.Si

Pelayanan Publik merupakan suatu bentuk perwujudan dari fungsi negara yang digambarkan dalam sikap dan perilaku aparatur pemerintahannya. OSS Merupakan salah satu bentuk pelayanan perizinan yang berbasis elektronik. Program ini digunakan untuk memperbaiki system pelayanan publik agar dapat digunakan lebih efektif dan efisien sehingga dapat memberikan kemudahan dari pelayanan sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Pelayanan Publik melalui OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Gresik. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode Penelitian kualitatif yang digunakan akan berisi deskripsi mengenai bagaimana keberhasilan Implementasi Pelayanan Publik melalui OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Gresik. Penelitian ini menggunakan teori dari Edward III yang terdiri dari empat indikator yakni Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Hasil Penelitian yang didapatkan bahwa Implementasi Pelayanan Publik melalui Online Single Submission di DPMPSTP Kabupaten Gresik Sudah berjalan dengan baik dan berhasil diterapkan di kabupaten Gresik. dilihat dari bentuk komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik berjalan dengan baik meskipun masih sedikit terdapat kendala pada keterbatasan masyarakat dalam pemahaman terhadap teknologi. Ketersediaan Sumber Daya yang terdapat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik mulai dari SDM, Sarana dan Prasarana, Anggaran juga sudah optimal dan mendukung dalam implementasi OSS, yang dimana dalam Implementasi pelayanan melalui OSS ini sikap dan komitmen pegawai nya juga selalu konsisten memberikan pelayanan yang baik, ramah, sopan kepada masyarakat dan didukung dengan adanya pakta integritas yang sudah ditandatangani. indikator yang terakhir yakni struktur birokrasi, dimana Pelayanan melalui OSS di DPMPSTP Kabupaten Gresik sudah diperkuat dengan regulasi atau dasar hukum. Kesimpulan yang didapatkan dalam penelitian ini adalah implementasi pelayanan publik berhasil di terapkan di Kabupaten Gresik dengan menjadikan pelayanan lebih efektif daripada sebelumnya.

SUMMARY

Siti Nurhalizah, 2023, **Implementation of Public Services Through Online Single Submission (OSS) at the Investment and One-Stop Services Office, Gresik Regency**, Dr. Endang Indartuti, M.Si

Public service is a form of embodiment of the function of the state which is described in the attitude and behavior of the government apparatus. OSS is a form of electronic-based licensing service. This program is used to improve the public service system so that it can be used more effectively and efficiently so that it can provide convenience from previous services. This study aims to find out how to implement public services through OSS at the Investment and One-Stop Services Office in Gresik district. In this study the authors used a type of qualitative research with a descriptive approach. The qualitative research method used will contain a description of how successful the implementation of public services through OSS is at the Investment and One-Stop Services Office in Gresik district. This study uses the theory of Edward III which consists of four indicators namely Communication, Resources, Disposition and Bureaucratic Structure. The research results found that the Implementation of Public Services through Online Single Submission at DPMPTSP Gresik Regency has been going well and has been successfully implemented in Gresik Regency. Judging from the form of communication carried out by the Investment and One-Stop Service Office of Gresik Regency, it is going well, although there are still a few obstacles due to community limitations in understanding technology. Availability of resources available at the Investment and One-Stop Service Office of Gresik Regency starting from human resources, facilities and infrastructure, the budget has also been optimal and supports the implementation of OSS, where in the implementation of services through OSS, the attitude and commitment of its employees are always consistent. provide good, friendly, polite service to the public and supported by a signed integrity pact. the last indicator is the bureaucratic structure, where services through OSS in DPMPTSP Gresik Regency have been strengthened by regulations or a legal basis. The conclusion obtained in this study is that the implementation of public services has been successfully implemented in Gresik Regency by making services more effective than before.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT, Karena telah memberikan rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Implementasi Pelayanan Publik Melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik" Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. selama menyelesaikan penelitian ini, tentunya tidak terlepas dari bantuan banyak pihak. dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Kedua Orangtua penulis Alm. Bapak Halik dan Mamskiyung Ibu Hapipah yang memberikan dan mengorbankan segalanya yang selalu menangis dalam doa dan setiap titik sujudnya. untuk Alm.Bapak penulis, maafkan penulis belum bisa memberikan kebanggaan yang nyata sampai engkau kembali ke Rabb-nya lagi.
2. Teruntuk kakak satu-satunya (Siti halijah) penulis ucapkan banyak terimakasih atas segala yang diberikan, untuk setiap semangat dan doa dan yang selalu jadikan penulis adik kecilnya yang manja.
3. Bapak Prof. Dr. Mulyano Nugroho, MM, CMA, CPA, Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dr. Dra Endang Indartuti MS dan Bapak Drs. Supri Hartono M.S selaku Dosen pembimbing satu dan Dosen pembimbing dua atas segala arahan, bimbingan, dan saran yang telah diberikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Ibu Anggraeny Pupaningtyas, S.AP., M.AP Selaku Kaprodi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Seluruh dosen prodi administrasi publik yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan dan arahan selama mengikuti Pendidikan.
7. Untuk Adik Putra yang selalu bikin kesel dan kucingnya itu yang bernama leo yang sering menumpang tidur dikamar.
8. Untuk kaka Iuv Terimakasih sudah menjadi Support system terbaik, yang memberikan semangat disetiap kegiatan penulis.
9. Untuk Khalish Al Khayri Terimakasih sudah menemani dan menjadi yang terbaik selama penyusunan skripsi ini.

10. Teruntuk sahabat dan saudara penulis Lailatus Soleha S.Ak, Dwi Nur Aliyah F.S , Eka Sukmawati, Nadiratun Naja, Nadiya yang selalu memberikan support, menemani dan membantu dalam segala situasi dan selalu ada dalam setiap keadaan.
11. Teruntuk Adek Vivin yang selalu memberikan semangat dan menjadi support sistem yang baik
12. Terimakasih untuk yunira, revy, Elvira, fhany, alwan, bela yang selalu ada, selalu kasih support dan membantu disetiap perjalanan kuliah sampai saat ini.
13. untuk grup main yuk, otw alumni untag dan temen-temen Angkatan 2019 terimakasih kalian sudah menjadi salah satu support sistem dari awal perkuliahan sampai dengan detik ini.
14. Untuk Boneka tercinta ku Yopi, Tata, milki, Gadu terimakasih sudah menemani dan selalu ada.

Penulis

Siti Nurhalizah

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN.....	3
RIWAYAT HIDUP.....	3
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	
Error! Bookmark not defined.	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	4
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	
Error! Bookmark not defined.	
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI	v
RINGKASAN	7
SUMMARY	10
KATA PENGANTAR	11
DAFTAR ISI.....	13
BAB I PENDAHULUAN.....	
Error! Bookmark not defined.	
1.1 Latar Belakang	
Error! Bookmark not defined.	
1.2 Rumusan Masalah	
Error! Bookmark not defined.	
1.3 Tujuan Penelitian.....	
Error! Bookmark not defined.	
1.4 Manfaat Penelitian.....	
Error! Bookmark not defined.	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	
Error! Bookmark not defined.	
2.1 Penelitian Terdahulu	
Error! Bookmark not defined.	
2.1.1 Perbedaan Penelitian	
Error! Bookmark not defined.	
2.2 Landasan Teori.....	
Error! Bookmark not defined.	
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik	
Error! Bookmark not defined.	
2.2.2. Prinsip Pelayanan Publik	
Error! Bookmark not defined.	
2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	
Error! Bookmark not defined.	
2.2.4 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	
Error! Bookmark not defined.	

2.2.5 Indikator Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.2.6 Inovasi Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.7 Teori Kebijakan Pelayanan Publik.....	Error!
or! Bookmark not defined.	
2.2.8 Teori Implementasi.....	Error!
or! Bookmark not defined.	
2.2.9 Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Error!
or! Bookmark not defined.	
2.3 Kerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
Error! Bookmark not defined.	
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
Error! Bookmark not defined.	
3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Error! Bookmark not defined.	
3.2 Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Error! Bookmark not defined.	
3.3 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Error! Bookmark not defined.	
3.4 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
Error! Bookmark not defined.	
3.5 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
Error! Bookmark not defined.	
3.6 Tahapan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Error! Bookmark not defined.	
3.7 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
Error! Bookmark not defined.	
BAB IV PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
Error! Bookmark not defined.	
4.1 DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	Error!
Bookmark not defined.	
4.1.1 SEJARAH DPMPTSP	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
4.1.3 STRUKTUR ORGANISASI...	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 TUGAS DAN FUNGSI DPMPTSP.....	Error! Bookmark not defined.
defined.	

4.1.5 VISI DAN MISI	Error! Bookmark not defined.
4.1.6 MAKLUMAT PELAYANAN.	Error! Bookmark not defined.
4.1.7 KODE ETIK DPMPSTSP	Error! Bookmark not defined.
4.2 PENYAJIAN DATA	Error!
Bookmark not defined.	
4.2.1 KOMUNIKASI	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 SUMBER DAYA.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 DISPOSISI	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 STRUKTUR BIROKRASI	Error! Bookmark not defined.
4.3 PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
BAB V_PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error!
Bookmark not defined.	
5.2 Saran.....	Error!
Bookmark not defined.	
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Investasi PMA di Kabupaten Gresik	3
Gambar 1. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Pelaksanaan Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kabupaten Gresik Tahun 2013-2020.....	3
Gambar 1. 3 Penghargaan yang di peroleh DPMPTSP Kabupaten Gresik.....	4
Gambar 1. 4 Penghargaan yang di Raih oleh DPMPTSP Kabupaten Gresik di Anugerah Layanan Investasi 2021	6
Gambar 1. 5 DPMPTSP Kabupaten Gresik Kembali meraih juara anugerah layanan investasi se-Indonesia di tahun 2022.....	7
Gambar 4. 1 Alur Pengaduan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 2 Pendampingan dan Konsultasi OSS oleh pegawai DPMPSTP Kabupaten Gresik	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 3 Bimbingan Teknis Bersama Pegawai DPMPTSP Kabupaten Gresik	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 4 Sosialisasi Mengenai Implementasi Kebijakan Penanaman Modal	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 5 Forum Group Discussion	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 6 Bimbingan Teknis Pegawai DPMPTSP Kabupaten Gresik.....	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
Gambar 4. 7 Layanan warga	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4. 8 Data Pegawai DPMPTSP Kabupaten Gresik	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Gambar 4. 9 RKPD 2021 DPMPTSP Kabupaten Gresik.....	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Gambar 4. 10 RKPD 2022 DPMPTSP Kabupaten Gresik.....	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Gambar 4. 11 Fasilitas Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Gresik...	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
Gambar 4. 12 Maklumat Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian	34
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik.....	Error! Bookmark not defined.