

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM ONLINE SINGLE
SUBMISSION (OSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

Cindy Puspitasari

NPM : 1111900178

**PRODI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM ONLINE SINGLE
SUBMISSION (OSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

Cindy Puspitasari

NPM : 1111900178

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

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Cindy Puspitasari
NBI : 1111900178
Judul : Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo

Surabaya, 03 Juli 2023

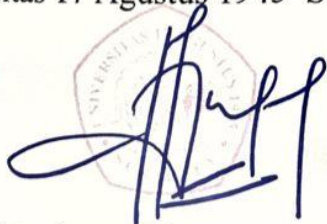
Mengetahui:

Disetujui Oleh

Dekan

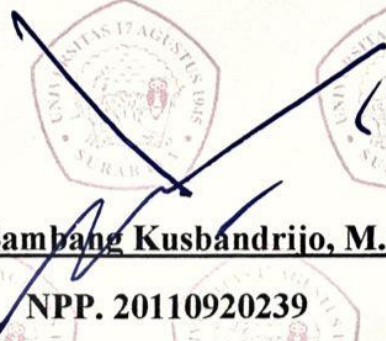
Dosen Pembimbing I

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

NPP. 20120870103



Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S

NPP. 20110920239

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Diketahui 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 21 Juni 2023 :

Dewan Penguji:

1. Dr. Bambang Kusbandrijo, MS
Ketua
2. Dra. Indah Murti, M.Si
Anggota I

3. Dr. Endang Indartuti, MS.
Anggota II

Mengesahkan

Dekan FISIP Untag Surabaya,

Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP

NPP. 20120870103

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Cindy Puspitasari
2. Tempat Tanggal Lahir : Sidoarjo, 6 Maret 2001
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Alamat Tempat Tinggal : Kalitengah Selatan RT.03
RW03 Tanggulangin Sidoarjo
6. Nomor Telefon / Handphone : 081998247017
7. E-mail : Cinndyps@gmail.com
8. Riwayat Pendidikan :
 - a. SDN Gempolsari 2007-2013
 - b. SMP Negeri 1 Tulangan 2013-2016
 - c. SMA Negeri 4 Sidoarjo 2016-2019
 - d. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya (Administrasi Publik) 2019-2023
9. Pengalaman Organisasi :
 - a. Himpunan Administrasi Negara Divisi Minat Bakat Periode 2019-2020
 - b. Himpunan Administrasi Negara Koordinator Divisi PSDM Periode 2020-2021
 - c. Kepala Departemen Luar Negeri Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Periode 2021-2022

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Cindy Puspitasari

NBI : 1111900178

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS)
Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Sidoarjo

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 sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia 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, 23 Mei 2023

Yang membuat pernyataan


MEERKAI
TEMPEL
E6BBAKX266490447
(Cindy Puspitasari)



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 : Cindy Puspitasari
NBI/ NPM : 1111900178
Fakultas : 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 Kebijakan Sistem Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo "

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 : Surabaya
Pada tanggal : 03 Juli 2023

Yang Menyatakan,

(.....)
Cindy puspitasari

*Coret yang tidak perlu

SUMMARY

Cindy Puspitasari, 2023, **Implementation of the Online Single Submission (OSS) system policy at the Sidoarjo Regency One-Stop Integrated Investment and Service Office**

This study aims to analyze the implementation process as well as supporting and inhibiting factors in implementing Online Single Submission (OSS) system policies using Policy Implementation theory from George C. Edward III. Based on the background of efforts to facilitate the business licensing process carried out by the Sidoarjo Regency DPMPTSP according to government regulation no. 24 of 2018 concerning Electronically Integrated Business Licensing Services, the OSS was issued. This study uses a qualitative method with a descriptive approach in which the researcher will produce descriptive data in the form of written or spoken words from the behavior observed by the researcher. The results of the research conducted show that the Online Single Submission Implementation (OSS) at DPMPTSP Sidoarjo Regency has played a good role but is not optimal enough. several factors hindering the OSS implementation process. The first lies in the communication indicator which states that in fact many business actors who are aged have difficulty keeping up with technological developments. limited budget allocations, another inhibiting factor is the resource indicator which states a lack of budget which is still not ideal, causing OSS system policies to be uneven and a lack of training for customer service.

Kata Kunci : Implementation, Online Single Submission, Policy

RINGKASAN

Cindy Puspitasari, 2023, **Implementasi Kebijakan sistem Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses implementasi serta faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi kebijakan sistem Online Single Submission (OSS) menggunakan teori Implementasi Kebijakan dari George C.Edward III. Didasarkan pada latarbelakang upaya mempermudah proses perizinan usaha yang dilaksanakan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sesuai peraturan pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegritasi Secara Elektornik maka terbitlah OSS. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang mana peneliti akan menghasilkan data deskriptif berupa kata kata tertulis ataupun lisan dari perilaku yang diamati oleh peneliti. Hasil dari Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Implementasi (OSS) Online Single Submission pada DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo sudah berperan baik tetapi belum cukup optimal. beberapa faktor yang menghambat proses implementasi OSS yang pertama terletak pada indicator komunikasi yang menyatakan bahwa nyatanya banyak para pelaku usaha yang sudah berumur mengalami kesulitan untuk mengikuti perkembangan teknologi mereka tidak mampu mengoperasikan teknologi serta sosialisasi yang dilakukan secara tatap muka atau secara langsung masih belum bisa merata diakibatkan keterbatasan alokasi anggaran, faktor penghambat lainnya ada pada indikator sumber daya yang menyatakan kurangnya anggaran yang masih belum ideal, sehingga menyebabkan kebijakan sistem OSS masih belum bisa merata serta kurangnya pelatihan untuk customer service.

Kata Kunci : Implementasi, Online Single Submission, Kebijakan

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan bagi Allah SWT atas limpahan rahmat dan karuniaNya kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Partisipasi Masyarakat Dalam Program Padat Karya di Kecamatan Tenggilis Mejoyo" dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam penulisan skripsi ini peneliti menyadari bahwa penyusunan masih jauh dari kata sempurna. Penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa mendapatkan bantuan, bimbingan, dorongan dari berbagai pihak yang senantiasa sabar dan ikhlas dalam membantu saya. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua Orang Tua serta seluruh keluarga yang telah mendukung, memberikan semangat serta doa untuk saya selalu tanpa henti.
2. Bapak Dr. Mulyono Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Anggraeny Puspitaningtyas, S.AP., M.AP selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya serta Selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, saran dan semangat selama menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo, MS. selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, saran dan semangat selama menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh staff pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu yang berharga kepada penulis selama menempuh Pendidikan.

7. Teman-teman tersayang Sinta, Risma, Aanriza yang senantiasa selalu mendukung dan membantu penulis serta menghibur dikala pengerjaan skripsi.
8. Untuk teman-teman tercintaku Namira, Ebby yang senantiasa selalu mendengarkan cerita senang dan sedih penulis dikala pengerjaan skripsi
9. Teman-teman "BACOD CREW" Mira, Nurul, Nurisa, Putri, Risma, Yafie yang menjadi teman sekaligus keluarga selama 4 (empat) tahun masa perkuliahan ini.
10. Untuk teman-teman magang Revi, Dessy, Miftah yang setia membantu serta menemani dengan semangat dan ikhlas selama proses penelitian serta senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis saat pengerjaan skripsi.
11. Teman-teman Administrasi Publik Angkatan 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu. Terimakasih atas pertemanannya selama ini.
12. Teman-teman Himpunan Administrasi Negara Tahun 2021, terima kasih telah banyak membantu dan memberikan pengalaman organisasi selama masa perkuliahan.
13. Teman-teman BEM FISIP Tahun 2022, terima kasih telah banyak memberikan warna serta pengalaman yang sangat berharga selama masa perkuliahan.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	vi
SUMMARY.....	vii
RINGKASAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori	20
2.2.1. Teori Kebijakan Publik.....	20
2.2.2. Teori Implementasi Kebijakan Publik.....	22
2.3. Kerangka Konseptual	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Jenis Penelitian	29
3.2. Fokus Penelitian	29
3.3. Lokasi Penelitian	30
3.4. Sumber Data Penelitian	30
1.4.1. Data Primer.....	30
1.4.2. Data Sekunder	30
3.5. Teknik Pengumpulan Data	30
3.5.1. Observasi.....	30
3.5.2. Wawancara.....	31

3.5.3. Dokumentasi.....	31
3.6. Metode Analisis Data	32
3.6.1. Reduksi Data.....	32
3.6.2. Data Display (Penyajian Data)	32
3.6.3. Penarikan Kesimpulan	32
3.7. Keabsahan Data	33
3.8. Triangulasi Data	33
BAB IV PEMBAHASAN	34
4.1 Hasil Penelitian.....	34
4.1.1. Gambaran Umum Kabupaten Sidoarjo	34
4.1.2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo.....	34
4.2 Penyajian Data	36
4.2.1. Komunikasi.....	36
4.2.2. Sumber Daya	39
4.2.3. Disposisi	40
4.2.4. Struktur Birokrasi	42
4.3 Pembahasan	43
4.3.1. Implementasi Kebijakan Sistem <i>OSS</i> pada DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo	43
4.3.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan <i>OSS</i> pada DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo.....	47
BAB IV Kesimpulan dan Saran	50
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 4.1 Data Jumlah Pelaksana DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alur Perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo	4
Gambar 1.2 Data Perkembangan Izin Melalui OSS di Kabupaten Sidoarjo 2021-2022	5
Gambar 2.1 Model Implementasi Kebijakan	26
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4.1 Sosialisasi OSS pada Pelaku Usaha di Kabupaten Sidoarjo.....	37
Gambar 4.2 Pelayanan Perizinan Berusaha Jemput Bola di Kecamatan	38
Gambar 4.3 Maklumat Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo.....	41
Gambar 4.4 Bagan Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo	42