

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA
SECARA ONLINE PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA
SURABAYA PROVINSI JAWA TIMUR**

Skripsi

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



Oleh :

RAYHAN ARYA YANANURAGA

NBI : 1112000044

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA
SECARA ONLINE PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA
SURABAYA PROVINSI JAWA TIMUR**

Skripsi

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



Oleh :

RAYHAN ARYA YANANURAGA

NBI : 1112000044

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

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rayhan Arya Yananuraga

NBI : 1112000044

Judul : Efektivitas Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Online Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur

Surabaya, 3 Juli 2024

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing I



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP 20120870103



Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.SI
NPP 20110960463

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

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 3 Juli 2024

Dewan Penguji:

1. Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.SI
Ketua
2. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP
Anggota I
3. Muhammad Roisul Basyar, S.AP, M.KP
Anggota II



Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Drs. Ayun Maduwinardi, M.P
NPP 20120870103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Rayhan Arya Yananuraga
NBI : 1112000044
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Online Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur

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 karya ilmiah 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, 3 Juli 2024
Yang Membuat Pernyataan



(Rayhan Arya Yananuraga)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45
Surabaya Tlp. 031
593 1800 (ex.311)
Email: 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 : Rayhan Arya Yananuraga
NBI : 1112000044
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi/Tugas Akhir/ Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul: **"Efektivitas Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Online Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur"**

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (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 nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 3 Juli 2024

Yang Menyatakan,



Rayhan Arya Yananuraga

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas kehadiran-Nya yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan ini penulis mempersembahkan kepada:

1. Bapak Iwan Pribadi dan Ibu Henny Tri Wulandari selaku ayah dan ibu saya.
2. Keluarga besar yang selalu memberikan doa, dukungan serta nasihatnya agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Untuk diri saya sendiri yang telah semangat, percaya diri, dan berhasil berjuang memerangi rasa malas sehingga dapat menyelesaikan pendidikan sarjana.
4. Segenap civitas akademika Perguruan Tinggi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang saya banggakan.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Data Pribadi

1. Nama Lengkap : Rayhan Arya Yananuraga
2. Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 25 Februari 2002
3. Alamat : Wisma Kedung Asem Indah CC-07
4. No. Telepon : 085784420034
5. Email : rayhanarya250202@gmail.com

II. Pendidikan

1. SDN Kalirungkut IV Surabaya (2008-2014)
2. SMP 17 Agustus 1945 Surabaya (2014-2017)
3. SMK 17 Agustus 1945 Surabaya,
Rekayasa Perangkat Lunak (2017-2020)
4. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
Administrasi Negara (2020-2024)

III. Pengalaman Organisasi

1. Dewan Perwakilan Mahasiswa (DPM)
Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik (2021-2022)
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Dewan Perwakilan Mahasiswa (DPM)
Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik (2022-2023)
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Sekretaris Panitia Pemilihan Umum (PPU) (2022)
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

IV. Pengalaman Kerja / Magang

1. Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi
(LLDIKTI) Wilayah VII Jawa Timur, Sub (2019)
Bagian Kepegawaian
2. Kantor DPRD Provisi Jawa Timur, Staf (2023)
Ketua Dewan

RINGKASAN

Rayhan Arya Yananuraga, 2024, **Efektivitas Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Online Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur.**

Penelitian ini membahas mengenai efektivitas pelayanan perizinan berusaha secara digitalisasi administrasi menggunakan system Online Single Submission Risk Based Approach selanjutnya disebut OSS-RBA, namun OSS-RBA masih terdapat beberapa permasalahan yang diadukan masyarakat berkaitan dengan hal pelayanan, kurangnya integrasi system, kompleksitas regulasi, keterbatasan infrastruktur digital, kurangnya kesadaran dan keterampilan pengguna, server sering maintenance, oleh karena itu, perlu adanya upaya kolaboratif antara pemerintah, pengusaha, dan stakeholder terkait untuk mengatasi kendala-kendala ini dan memastikan implementasi OSS dapat berjalan secara efektif dan memberikan manfaat bagi kemudahan berusaha dan investasi di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan menggabungkan sumber data primer dan sekunder. Data diperoleh melalui teknik pengumpulan seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang terkumpul akan dianalisis melalui tahap pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai Pelayanan perizinan melalui Sistem OSS-RBA di Kota Surabaya dinilai cukup efektif. Meskipun demikian, ketepatan sasaran perizinan belum optimal. Program sosialisasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya terhadap OSS-RBA juga belum mencapai standar maksimal. Kendala utama meliputi minimnya pemahaman masyarakat terhadap sistem ini serta masalah stabilitas internet dan gangguan pada laman OSS-RBA. Pemerintah Kota Surabaya mengambil langkah-langkah seperti monitoring, evaluasi, peningkatan kompetensi SDM, dan kolaborasi untuk memperbaiki pelayanan perizinan dan meningkatkan sosialisasi melalui media publikasi.

Kata Kunci : Efektivitas; Online Single Submission Risk Based Approach; Pelayanan; Perizinan;

SUMMARY

Rayhan Arya Yananuraga, 2024, *Effectiveness of Online Business Licensing Services at the Investment and One-Stop Integrated Services Office in Surabaya City, East Java Province.*

This study discusses the effectiveness of digital administrative business licensing services using the OSS-RBA system, but OSS-RBA still has several problems complained about by the public related to service matters, lack of system integration, regulatory complexity, limited digital infrastructure, lack of user awareness and skills, frequent server maintenance, therefore, there needs to be a collaborative effort between the government, entrepreneurs, and related stakeholders to overcome these obstacles and ensure that the implementation of OSS can run effectively and provide benefits for ease of doing business and investment in Indonesia. This study uses a qualitative research method, combining primary and secondary data sources. Data is obtained through collection techniques such as interviews, observations, and documentation. The collected data will be analyzed through the stages of data collection, data presentation, data reduction, and drawing conclusions.

The results of research conducted by researchers regarding Licensing Services through the OSS-RBA System in the City of Surabaya are considered quite effective. However, the accuracy of licensing targets is not optimal. The socialization program from the Surabaya City Investment and One-Stop Integrated Service Office for OSS-RBA has also not reached the maximum standard. The main obstacles include the lack of public understanding of this system as well as internet stability issues and disruptions to the OSS-RBA page. The Surabaya City Government is taking steps such as monitoring, evaluation, improving HR competency, and collaboration to improve licensing services and increase socialization through publication media.

Keywords: *Effectiveness; Oss-Rba; Service; Licensing;*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Online Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur” merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Pada penulisan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini berkat bantuan, dorongan, bimbingan, serta dukungan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Mulyono Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1946 Surabaya.
4. Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.SI dan Dra. Indah Murti, M.SI selaku dosen pembimbing pertama dan kedua yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta membantu membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen pengajar dan staff program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama saya menempuh pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
6. Bapak Iwan Pribadi dan Ibu Henny Tri Wulandari selaku kedua orang tua saya atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang takan pernah padam sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan hingga sarjana.
7. Saudara Mukti Harjo dan Saudara Hepta selaku kakak ipar dan om saya yang terus memberikan dukungannya.

8. Seluruh keluarga besar Imam serta nenek, pake, budhe, om, dan tante yang selalu memberikan dukungan dan doanya kepada saya agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Virda Devy Dwi Alviyanti yang telah memberikan dukungan dan doa, serta waktu dan tenaga untuk menemani saya sampai saat ini dan kedepannya
10. Seluruh teman-teman seperjuangan di prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 angkatan 2020
11. Seluruh informan dalam penelitian saya yang telah meluangkan waktu membantu dan bersedia memberikan informasi.

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rayhan'.

Rayhan Arya Yananuraga

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Critical Review	41
2.3 Kajian Teori.....	41
2.3.1 Administrasi Publik.....	41
2.3.2 Manajemen Pelayanan Publik.....	42
2.3.3 Governansi Digital	43
2.3.4 Efektivitas Pelayanan Publik.....	44

2.3.5	Pengukuran Efektivitas.....	44
2.3.6	Sistem Online Single Submission (OSS)	48
2.4	Kerangka Konseptual.....	49
BAB III		
METODE PENELITIAN		51
3.1	Jenis Penelitian.....	51
3.2	Fokus Penelitian	51
3.3	Lokasi dan Informan	52
3.4	Sumber Data.....	53
3.5	Pengumpulan Data.....	54
3.6	Analisis Data.....	55
BAB IV		
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		57
4.1	Hasil Penelitian.....	57
4.1.1	Gambaran Umum.....	57
4.1.2	Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Surabaya.....	58
4.1.3	Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya	58
4.1.3.1	Tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya	58
4.1.3.2	Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya	59
4.2	Penyajian Data	60
4.2.1	Efektivitas Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS-RBA)	60
4.2.1.1	Ketepatan Sasaran Program	60
4.2.1.2	Sosialisasi Program	64
4.2.1.3	Tujuan Program	67
4.2.1.4	Pemantauan Program	69
4.2.2	Faktor Penghambat.....	72
4.2.3	Faktor Pendukung.....	75

4.3	Analisis Pembahasan	77
4.3.1	Efektivitas Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS-RBA)	77
4.3.1.1	Ketepatan Sasaran Program	77
4.3.1.2	Sosialisasi Program	77
4.3.1.3	Tujuan Program	78
4.3.1.4	Pemantauan Program	78
4.3.2	Faktor Penghambat	78
4.3.3	Faktor Pendukung	78
BAB V		
	PENUTUP	81
5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran	82
	DAFTAR PUSTAKA	83
	LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Pemetaan Penelitian terdahulu	11
Tabel 3. 1 Pemilihan Informan	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	49
Gambar 4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Surabaya	58
Gambar 4.2 Top 5 KBLI di Kota Surabaya	63
Gambar 4.3 Top 5 KBLI di Kota Surabaya	63
Gambar 4.4 Data Indeks Kepuasan Masyarakat	66
Gambar 4.5 Ratings dan reviews OSS-RBA di apps store	69
Gambar 4.6 Indikator Kinerja Organisasi	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara Penelitian Kepada Pegawai	85
Lampiran 2. Pedoman Wawancara Penelitian Kepada Pelaku Usaha	87
Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara	89
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian Dari Kampus	91
Lampiran 5. Surat Rekomendasi Penelitian Dari DPMPTSP Kota Surabaya	92
Lampiran 6. Kartu Bimbingan	93
Lampiran 7. Lampiran Hasil Turn It In	95
Lampiran 8. Publikasi Artikel Ilmiah (LoA)	97
Lampiran 9. Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 1.....	98
Lampiran 10. Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 2.....	99
Lampiran 11. Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 1.....	100