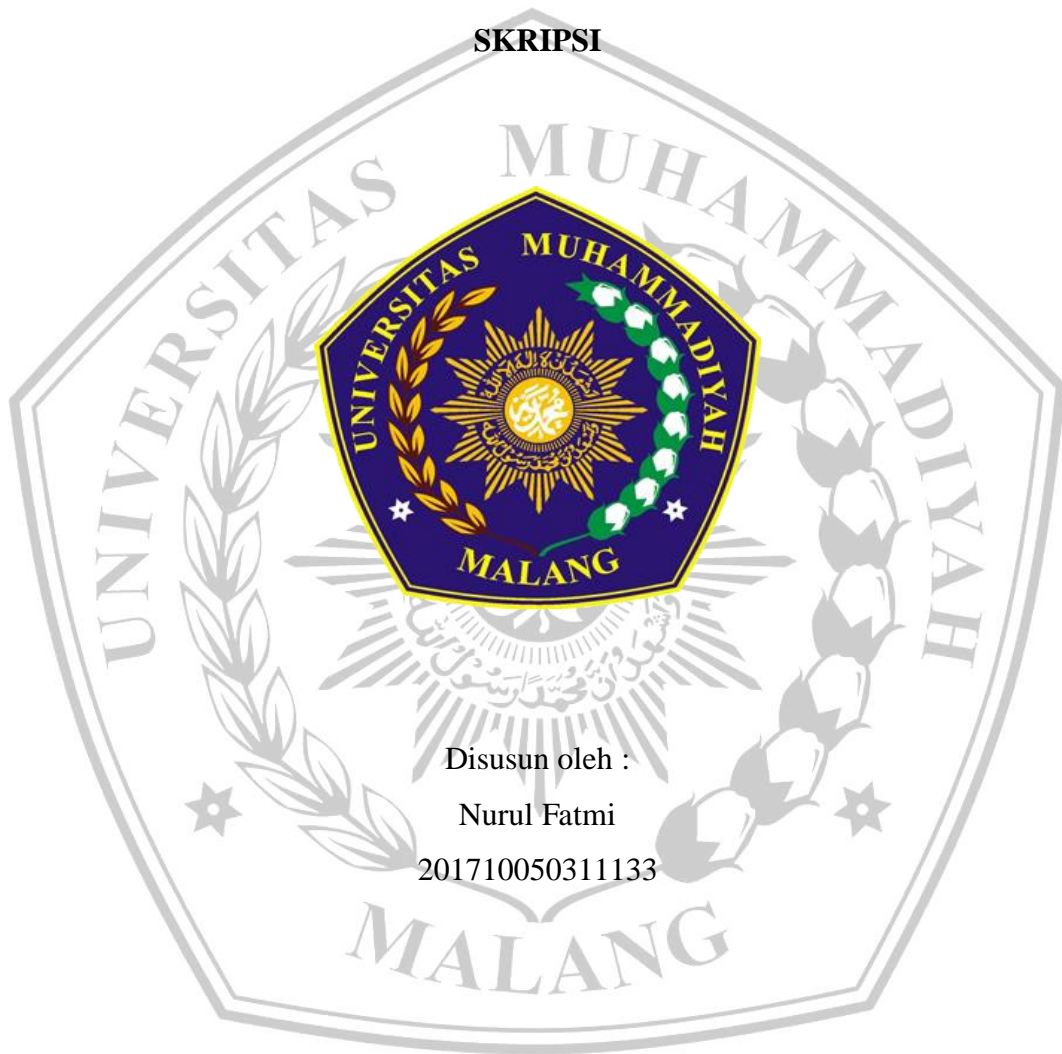


201710050311133
Nurul Fatmi
Prodi Pemerintahan

**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA SECARA
ELEKTRONIK MELALUI ONLINE SINGLE SUBMISSION
(OSS) STUDI PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SIKKA**

SKRIPSI



Disusun oleh :
Nurul Fatmi
201710050311133

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2024

201710050311133
Nurul Fatmi
Prodi Pemerintahan


**KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA SECARA
ELEKTRONIK MELALUI ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) STUDI
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SIKKA**

Diajukan Oleh:

NURUL FATMI
201710050311133

Telah disetujui
Pada hari / tanggal, *Senin / 28 Mei 2024*

Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan


Muhammad Kamil, S.IP., M.A

Pembimbing


Ali Roziqha S.AP., M.P.A

Mengetahui


Dekan I FISIP UMM

....., S.P., M.Si., M.P.A

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh:



Nurul Fatmi
201710050311133

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan
L U L U S

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan
Pada hari Selasa, 28 Mei 2024
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji:

1. Ach. Apriyanto Romadhan, S.IP., M.Si ()
2. Yana Syafriyana Hijri, S.IP., M.IP ()
3. Ali Roziqin, S.AP., M.P.A ()

Mengetahui
Wakil  Wakil  Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Wakil, S.IP., M.Si., M.P.A

201710050311133
Nurul Fatmi
Prodi Pemerintahan



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

fisip.umm.ac.id | fisip@umm.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Nurul Fatmi
NIM : 201710050311133
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :
Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik Melalui Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sikka adalah hasil karya saya, dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 19 Mei 2024
Yang Menyatakan,



Nurul Fatmi

201710050311133
Nurul Fatmi
Prodi Pemerintahan



LEMBAGA PENGEMBANGAN PUBLIKASI ILMIAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Kampus III - Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang 65144
Telp. (0341) 460435 Ext. 243 E-mail: lppi@umm.ac.id

SURAT KETERANGAN CEK PLAGIASI PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Berdasarkan peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang pelaksanaan Deteksi Plagiasi pada karya Ilmiah Mahasiswa di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Telah dilakukan cek orisinalitas karya ilmiah mahasiswa berikut:

Nama : Nurul Fatmi
NIM : 201710050311133
Judul TA/Skripsi : Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik Melalui Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sikka.
Pembimbing : Ali Roziqin, S.AP., M.P.A

Setelah dilakukan cek orisinalitas karya, maka dengan ini menerangkan mahasiswa berikut telah memenuhi syarat untuk mengikuti Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan hasil sebagai berikut:

No	Bab I	Bab II	Bab III	Bab IV	Bab V
1	9%	8%	14%	5%	3%

Administrator,

Muhammad Iqbal. S.Pd



MALANG

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala Atas berkat rahmat dan hidayahNya penyusunan skripsi yang berjudul “ Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik Melalui Online Single Submission (OSS) Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sikka” ini dapat terselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang. Tak lupa juga Shalawat dan salam kepada Rasulullah Shallallahu Alaihi Wasallam yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia.

Penulis menyadari selama menyelesaikan penyusunan skripsi ini banyak pihak yang selalu memberikan bantuan dan dukungan. Oleh karena itu, sudah sepantasnya penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan mendoakan semoga Allah memberikan balasan yang terbaik kepada:

1. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memimpin dan memajukan Universitas Muhammadiyah Malang yang saya banggakan.
2. Prof. Dr. Muslimin Machmud, M.Si., Ph.D Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah memberikan izin bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian.
3. Muhamad Kamil, S.IP., M.A Selaku Kepala Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian.
4. Ali Roziqin, M.PA Selaku Dosen Pembimbing yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan dan mengarahkan dengan baik agar penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi.
5. Drs, Lukman M,si Selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Sikka yang telah memberikan izin kepada penulis agar dapat melakukan penelitian.

6. Hendrikus Dawa, S.IP Selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan & Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Sikka yang telah membantu penulis dalam pengambilan informasi dan data terkait tema yang telah penulis ambil.
7. Kepada seluruh narasumber yang telah bersedia berbagi informasi terkait penelitian kepada penulis.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah berbagi ilmu selama masa perkuliahan.
9. Kepada kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis semasa hidupnya serta kepada saudara penulis yang tak hentinya memberikan semangat dan dukungan agar terselesaikannya penulisan skripsi ini.
10. Kepada teman-teman dekat saya, Marestia Angsana Putri, Nila Yolinda Ayyal Fajria, Hiba Salwa, Dela Putri Yulistiani yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis agar segera terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri dan bagi pembaca.

Malang, 28 Desember 2023



Nurul Fatmi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan perizinan melalui OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Sikka, Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan data dukungan dari hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Sikka. Penelitian ini melihat pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988:23) yaitu, bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati yang mendapat penilaian baik dalam pelayanannya. Selain itu, penelitian ini juga membahas hambatan dalam proses pelayanan dengan adanya perubahan sekarang pelayanan perizinan berusaha harus menggunakan OSS maka masyarakat masih banyak yang beradaptasi dengan sistem yang baru, kemudian belum terdapat petugas teknis pada dinas juga merupakan hambatan yang bisa mengakibatkan terhambatnya proses pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan Perizinan Berusaha, OSS, DPMPTSP Kab. Sikka



ABSTRACT

This study aims to find out how licensing services are carried out through OSS at the Department Investment and One-Stop Integrated Services of Sikka Regency. The research method used in this research is qualitative descriptive research using supporting data from the results of a community satisfaction survey conducted by the DDepartment Investment and One-Stop Integrated Services of Sikka Regency. This research looks at service according to Parasuraman, Zeithaml and Berry (1988:23), namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy which receive a good assessment in service. Apart from that, this research also discusses obstacles in the service process. With the current changes, business licensing services must use OSS, many people are still adapting to the new system, and the absence of technical officers in the service is also an obstacle that can result in delays in the service process.

Keywords : Business Licensing Services, OSS, DPMPTSP Sikka Regency.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HASIL PLAGIASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.4 Definisi Konseptual	8
1.5 Definisi Operasional	13
1.6 Metode Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA ATAU KAJIAN TEORI	18
2.1 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Sistem Perizinan Berusaha Terintegritas Secara Elektronik	21
2.3 Pelayanan Publik	23
2.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	26
BAB III DESKRIPSI WILAYAH	30
3.1 Gambaran Umum Kabupaten Sikka.....	30
3.1.1 Lambang Daerah	30
3.1.2 Profil Singkat Kabupaten Sikka.	30
3.2 Struktur Birokrasi Pemerintahan Daerah Kabupaten Sikka	33

3.3	Gambaran Umum DPMPTSP Kabupaten Sikka.	34
3.3.1	Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sikka.	34
3.3.2	Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sikka	35
3.3.3	Motto	35
3.3.4	Struktur Organisasi	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik Melalui Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP Kabupaten Sikka.	40
4.1.1	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	40
4.1.2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	44
4.1.3	Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)	46
4.1.4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	48
4.1.5	Empati (<i>Empathy</i>)	50
4.2	Faktor-faktor Penghambat Dalam Memberikan Pelayanan Perizinan Berusaha Secara Elektronik Melalui Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP Kabupaten Sikka	54
4.2.1	Faktor Tenaga Teknis	54
4.2.2	Faktor Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) masyarakat masih rendah dalam pengoperasian Sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS).	55
BAB V PENUTUP		58
5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN		63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Definisi Operasional	13
Tabel 2.1 Sektor Perizinan Melalui OSS	22
Tabel 3.1 Produk Layanan Perizinan Berusaha	37
Tabel 4.1 Sarana dan Prasarana	41
Tabel 4.2 Hasil Kuesioner Evaluasi Sarana dan Prasarana Tahun 2021.....	41
Tabel 4.3 Hasil Kuesioner Evaluasi Sarana dan Prasarana Tahun 2022.....	42
Tabel 4.4 Hasil Kuesioner Evaluasi Kehandalan Tahun 2021	45
Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Evaluasi Kehandalan Tahun 2022	45
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Evaluasi Daya Tanggap Tahun 2021	47
Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Evaluasi Daya Tanggap Tahun 2022	47
Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Evaluasi Jaminan Tahun 2021	49
Tabel 4.9 Hasil Kuesioner Evaluasi Jaminan Tahun 2022	49
Tabel 4.10 Hasil Kuesioner Evaluasi Empati Tahun 2021	50
Tabel 4.11 Hasil Kuesioner Evaluasi Empati Tahun 2022	50
Tabel 4.12 SKM Januari - Desember 2021	51
Tabel 4.13 SKM Januari - Desember 2022	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Pemerintahan Daerah Kabupaten Sikka	30
Gambar 3.2 Peta Administrasi Kabupaten Sikka	31
Gambar 3.3 : Struktur Organisasi DPMPSTP Kabupaten Sikka	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jumlah KBLI Berdasarkan Tingkat Risiko	63
Lampiran 2 Surat Penerbitan NIB	64



DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, D., & Nasution, A. I. (2022). Konsepsi Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik dalam Upaya Optimalisasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Indonesia Maju*, 2(1), 22-35.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*.
- Assegaf, M. I. F., Juliani, H., & Sa'adah, N. (2019). Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah. *Diponegoro Law Journal*, 8(2), 1328-1342.
- Biriodlo'i Uchaimid Robby, & Tarwini Wiwin. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, Vol.10 No.2.
- BUPATI SIKKA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR. (2019). *PERATURAN BUPATI SIKKA NOMOR 15 TAHUN 2019 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU*.
- Djambrot, D. E. (2015). *Inovasi pelayanan publik di kecamatan sungai kunjang Kota Samarinda*. Vol.3 No.3.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *J. Adm. Publik dan Bisnis*.
- Fadhilah, A. N., & Prabawati, I. (2019). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (Oss) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 7(4).
- Febryan, D. E. T. W. I. K. (2016). *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bogor)*.
- Hardiyansyah, (2018), *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*, Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Ibadurrahman, I. Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Barito Kuala. *Jurnal Ilmu Politik & Pemerintah Lokal*, 2(1)
- Maani, K. D. (2005). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah. *Jurnal Demokrasi*, 4(2).
- Minarsih, R. M., & Suaedi Falih. (2013). Inovasi pelayanan publik UPTD terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, Vol.1 No.1.

- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik)* (Lutfiah, Ed.). Sahabat Cendekia.
- OMBUDSMAN. (2019, December 8). *Standar Pelayanan Publik di Pemkab Sikka Masih Sedang*.
- Prasetio, E. I. A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai. *PERSPEKTIF, Vol.10 No.2*.
- Rahayu, F. P., Paselle, E., & Khaerani, T. R. (2021). PELAKSANAAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA SAMARINDA. *EJournal Administrasi Publik, 9(2)*, 5018-5032.
- Ramdhani, V. D. (2015). *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Rianti Selvi, Rusli Zaili, & Yuliani Febri. (2019). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara), Vol.15 No.3*.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal, Vol 2, No 1*.
- Robi Cahyadi, K. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 10(Issue 3)*.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasir Jambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*.
- Sari, N. (2019). Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *Repository Universitas Muhammadiyah Makassar*.
- Satori, D., & Komariah, A. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi pelayanan publik (Studi kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul sebagai layanan kesehatan dan kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Vol.4 No.1*.
- Republik Indonesia, 2009. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia, 2018. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Jakarta: Sekretariat Negara.

201710050311133
Nurul Fatmi
Prodi Pemerintahan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:
63/KEP/M.PAN/7/2023 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik.

Republik Indonesia, 2021. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang
Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Jakarta: Sekretariat
Negara.

