

**PENERAPAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS)* DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN IZIN BERUSAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN
TIMOR TENGAH UTARA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana (S1)**



OLEH

**MARIA WALANDA SEUK
21170077**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TIMOR
KEFAMENANU
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul: **PENERAPAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS)***
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN IZIN BERUSAHADI DINAS
PENANAMAN MODAL PELAYANANTERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TIMORTENGAH UTARA

Telah Disetujui Untuk dipertanggungjawabkan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Tanggal, 22 Juni 2022

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

Dian Festianto, S.IP., MA
NIP : 197109112005011001

Maria S. B. Seran, S. AB., M.Si
NIP : 198703262019032016

Mengetahui :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Timor

Dr. Drs. Elpus Kalembang, M.Si
NIP : 196309112013051001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul: **PENERAPAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS)* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN IZIN BERUSAHADI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANANTERPADU SATU PINTU KABUPATEN TIMORTENGAH UTARA**

Telah Dipertanggung jawabkan dan disahkan di hadapan Dewan Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan Pada tanggal, 22 Juni 2022

Susunan Dewan Penguji

Jabatan

Nama

Tanda Tangan

Ketua

: Medan Y. Mael, S. IP., M.Si
NIP : 197405122005011001

(.....)

Sekretaris

: Maria S. B. Seran, S. AB., M.Si
NIP : 198703262019032016

(.....)

Anggota

: Dian Festianto, S.IP., MA
NIP : 197109112005011001

(.....)

Mengesahkan
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Timor

Yakobus Kolne, S. IP., M.Si
NIK : 198010282021211003

**PERNYATAAN
ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini dengan judul **PENERAPAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS)* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN IZIN BERUSAHADI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TIMORTENGAH UTARA** 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 dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Kefamenanu, ..Juni 2022



NAMA	: Maria Walanda Seuk
NPM	: 21170077
PRODI	: Ilmu Pemerintahan

MOTTO

TETAP BERUSAHA DAN MENIKMATI PROSES

By :Maria Walanda Seuk

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan dengan rendah hati kepada :

1. Oragtuaku Tercinta Bapak Moses Klaudan Mama Ester Seuk, yang
Telah Melahirkan dan Membesarkan Saya
2. Suamiku Tercinta Agustinus Lelo, yang Selalu Mendampingi Saya
Dalam Suka Maupun Duka
3. Anaku Tersayang Christian Dirga Lelo, yang Selalu Menemani Saya
Dalam Setiap Waktu
4. KK Marianus Nahak, Damianus Klaudan Adik Henfrianus Bria Klau,
yang Selalu Mendukung dan Mendoakan Saya
5. Almamater Tercinta Universitas Timor

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas tuntunan-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul: **“PENERAPAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS)* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN IZIN BERUSAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA”** dengan baik.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam merampungkan skripsi ini ada begitu banyak pihak yang memberikan bantuan baik moril maupun materil. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada :

1. Rektor Universitas Timor
2. Bapak Dr. Drs. Elpius Kalembang, M.Si selaku dekan FISIPOL UNIMOR yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
3. Bapak Yakobus Kolne, S. IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
4. Bapak Dian Festianto, S.IP., MA selaku pembimbing I yang telah dengan rela dan penuh tanggung jawab membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian penulisan ini.
5. Ibu Maria S. B. Seran, S.AB., M.Si selaku pembimbing II yang telah dengan relah dan penuh tanggung jawab membimbing dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian penulisan ini.
6. Bapak Medan Yonathan Mael, S.IP., M.Si selaku penguji skripsi yang telah meluangkan waktu dan menguji penulis

7. Bapak / Ibu Dosen FISIPOL yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan.
8. Bapak / Ibu Karyawan karyawan FISIPOL yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.
9. Seluruh keluarga yang selalu mendoakan dan menanti keberhasilan penulis.
10. Pihak – pihak lain yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena berbagai keterbatasan dan hambatan yang ditemui dalam penyusunan skripsi ini. Oleh Karena itu saran dan kritik yang bersifat konstruktif sangat penulis harapkan demi penyempurnaan tulisan ilmiah ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Kefamenanu, Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN TEORITIS	
2.1 Kebijakan Publik.....	6
2.2 Pengertian Penerapan.....	10
2.3 Pelayanan Publik.....	10
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	10
2.3.2 Asas dan Prinsip Pelayanan Publik	13
2.4 Kualitas Pelayanan Publik	19
2.5 <i>Online Single Submission</i> (OSS)	23
2.5.1 Pengertian <i>Online Single Submission</i> (OSS).....	23
2.5.2 Manfaat Menggunakan OSS Perizinan	24
2.5.3 Syarat Melakukan Akses OSS.....	24
2.5.4 Prosedur Menggunakan OSS.....	25
2.6 Kerangka Pikir Penelitian	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 DefenisiKonseptual Dan Defenisi Operasionl	29
3.2.1 Defenisi Konseptual.....	29
3.2.2 Defenisi Operasional.....	29
3.3 Sumber Data.....	30
3.4 Fokus Penelitian.....	31
3.5 Teknik Pengambilan Data.....	32
3.6 Teknik Ananlisis Data.....	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi penelitian	34
4.2 Hasil Penelitian	34
4.2 Penyajian Data Fokus	42
4.2.1 Transparansi.....	42
4.2.2 Kondisional.....	45
4.2.3Partisipasi.....	47
4.2.4 ProsedurPelayanan.....	49
4.3 Pembahasan	42
4.3.1 Transparansi.....	52
4.3.2 Kondisional.....	53
4.3.3 Partisipasi.....	54
4.3.4 ProsedurPelayanan.....	55
4.3.5 SaranadanPrasarana	56

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Masyarakat PemilikIzin Secara Offline dan Online Tahun 2020	3
Tabel 4.1 Keadaan Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian	27
Gambar 2.1 Model Interaktif Milles and Haberman.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Pengambilan Data	63
---	----

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis penerapan (*Online Single Submission - OSS*) dalam meningkatkan pelayanan pemberian izin berusaha di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Timor Tengah Utara. Mengidentifikasi dan mendeskripsikan faktor-faktor pendukung dan penghambat penerapan (*Online Single Submission - OSS*) dalam meningkatkan pelayanan pemberian izin berusaha di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Timor Tengah Utara. Penelitian ini adalah kualitatif dengan fokus penelitian Transparansi, Kondisional, Partisipasi, Prosedur Pelayanan dan sarana prasarana. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Transparansi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Timor Tengah Utara sudah berjalan dengan baik karena selalu melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait aturan – aturan berusaha serta syarat – syarat memperoleh izin berusaha melalui (*Online Single Submission - OSS*). Tidak ada kesesuaian antara ketentuan-ketentuan untuk memiliki izin berusaha dengan kemampuan masyarakat sehingga pada umumnya masyarakat tidak memahami aturan – aturan tentang izin berusaha dan tidak tahu cara-cara mengakses OSS untuk mendapatkan izin berusaha secara online karena pendidikan masyarakat tidak memadai dan tidak ada pelatihan – pelatihan dari Dinas PTSP terkait penggunaan aplikasi OSS untuk mendapatkan izin berusaha. Masyarakat belum mendukung Penyelenggaraan Pelayanan publik karena belum mengetahui jelas tentang pentingnya atau fungsinya izin berusaha dan masyarakat menganggap bahwa memiliki Surat Izin Usaha hanya untuk dikenakan pajak pada hal surat itu sangat penting bagi masyarakat yang melakukan kegiatan berusaha agar usahanya tidak illegal dan bisa terbantu apabila ingin menambahkan modal usahanya dari bank. Ketersediaan sumber daya manusia pada DPMPTSP Kab. TTU masih sangat terbatas sehingga saat masyarakat membutuhkan pelayanan harus menunggu karena pegawai yang ada harus menjalankan dua tugas seperti harus melayani pada loket informasi dan juga harus memberikan dokumen kepada masyarakat. Ketersediaan sarana dan prasarana pada DPMPTSP Kab. TTU masih sangat terbatas sehingga saat masyarakat membutuhkan bantuan petunjuk untuk mengakses OSS harus bawa laptop sendiri.

Kata Kunci : Penerapan, Transparansi, Kondisional, Partisipasi, Prosedur dan Sarana.