

**PELAYANAN FASILITAS PROGRAM ONLINE SINGLE SUBMISSION
(OSS) BAGI PELAKU USAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Oleh:

Markus Haposan Pakpahan

NIM: 1910413210039



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
BANJARMASIN**

2023



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal 25 bulan Oktober tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 6366/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 24 Oktober 2023 untuk menguji Skripsi :

Nama : Markus Haposan Pakpahan
NIM : 1910413210039
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Pelayanan Program Online Single Submission (OSS) Bagi Pelaku Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Banjarmasin

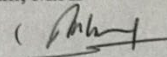
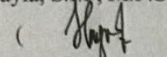
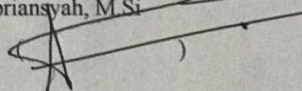
Tempat Ujian : Ruang Rapat Lt. 3 Gedung Baru Fisip ULM
Waktu Ujian : 11.00 Wita – Selesai
Nilai : 83,33 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

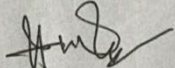
Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : _____

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji, 1. Ketua : Dr. Mahyuni, M.AP
()
Markus Haposan Pakpahan 2. Sekretaris : Farah Qubayla, S.I.P, M.P.S
()
3. Anggota : Drs. H. Apriansyah, M.Si
()

Mengetahui/membenarkan :
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan


Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Markus Haposan Pakpahan

NIM : 1910413210039

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul “Pelayanan Fasilitas Program *Online Single Submission* (OSS) Bagi Pelaku Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Banjarmasin.” benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil duplikasi, maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknik penulisan, telah sesuai dengan pedoman Karya Tulis Ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 25 Oktober 2023

Yang membuat pernyataan



Markus Haposan Pakpahan
NIM. 1910413210039

ABSTRAK

Markus Haposan Pakpahan, 1910413210039, *Pelayanan Program Online Single Submission (OSS) Bagi Pelaku Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Banjarmasin*. Dibawah bimbingan Mahyuni.

Penelitian skripsi ini bertujuan untuk penerapan program *Online Single Submission* (OSS) untuk kebutuhan akan pelayanan yang cepat dan efisien semakin meningkat di era digital ini, dan penggunaan teknologi informasi dapat mempercepat *E-Government* dalam menyelenggarakan pemerintahan, khususnya dalam memberikan pelayanan publik berbasis teknologi di Kota Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Informan dalam penelitian ini berjumlah 8 orang yang terdiri dari Kepala Seksi Bidang OSS Bagian B, Perizinan Ahli Muda Staff OSS, Staff OSS, dan Masyarakat yang mengurus perizinan di OSS DPMPTSP Banjarmasin. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penelitian ini dilakukan untuk mendalami mengenai bagaimana proses pelayanan Program Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Banjarmasin terutama mengenai bagaimana layanan tersebut dijalankan dan diakses oleh pelaku usaha. Online Single Submission (OSS) adalah sistem perizinan usaha yang diterbitkan secara elektronik oleh Lembaga OSS atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota.

Penelitian ini menganalisis Sistem OSS berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengatur tentang Standar Pelayanan Minimal di Lingkungan Instansi Pemerintah yang terdiri atas 6 indikator yakni Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, dan Kompetensi petugas pelayanan. Kemudian dianalisis dengan beberapa Prinsip Dasar dalam Pelaksanaan OSS yang mencakup beberapa hal; Terstandarisasi, Terintegrasi, Kemudahan Akses, dan *Self-Assesment*.

Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan secara keseluruhan, Program *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Kota Banjarmasin berhasil memenuhi standar, terintegrasi, mudah diakses, dan memiliki *self-assessment*. Namun, masih ada tantangan yang perlu diatasi melalui pemeliharaan, pembaruan teknologi, pelatihan, dan komunikasi yang baik dengan masyarakat. Dengan langkah-langkah ini, layanan perizinan melalui program OSS dapat terus meningkatkan efisiensi, kemudahan, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan pelaku usaha.

Kata Kunci: *Pelayanan, Program Online Single Submission, E-Government, Standar Pelayanan Minimal.*

ABSTRACT

Markus Haposan Pakpahan, 1910413210039 *Online Single Submission (OSS) Program Services for Business Actors at the Department of Investment and One-Stop Integrated Services in Banjarmasin City*. Under the guidance of Mahyuni.

This research aimed to explore the process of providing services through the Online Single Submission (OSS) program at the Investment and Integrated One-Stop Service Agency (DPMPTSP) in Banjarmasin, especially in terms of how this service is implemented and accessed by business actors. The OSS is an electronic business licensing system issued by the OSS institution on behalf of ministers, institution leaders, governors, or mayors. The research utilized a qualitative approach with a descriptive research type. There were eight informants involved in the study, including the Head of the OSS Section, Junior Licensing Experts, OSS Staff, and members of the public dealing with licensing at OSS DPMPTSP Banjarmasin. Data collection methods included interviews and documentation.

The findings of this study indicate that it aimed to delve into the process of the Online Single Submission (OSS) program's service provision at the Investment and Integrated OSS (DPMPTSP) in Banjarmasin, especially concerning how this service is operated and accessed by business actors. The research analyzed the OSS system based on Ministerial Regulation Number 63/KEP/M.PAN/7/2003, which governs Minimum Service Standards in Government Institutions, comprising six indicators: service procedures, processing time, service fees, service products, facilities and infrastructure, and the competence of service officers. Additionally, it was analyzed according to several fundamental principles in OSS implementation, including standardization, integration, ease of access, and self-assessment.

In conclusion, the *Online Single Submission (OSS)* program at DPMPTSP in Banjarmasin has successfully met standards, integration, accessibility, and self-assessment criteria. However, there are still challenges that need to be addressed through maintenance, technology updates, training, and effective communication with the public. By implementing these measures, the licensing services through the OSS program can continue to improve efficiency, ease of access, and service quality for the public and business actors.

Keywords: *Services, Online Single Submission Program, E-Government, Minimum Service Standards.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Bapa yang di Sorga, Tuhan Yesus Kristus, dan Roh Kudus karena kasih karunia-Nya lah serta berkat dan hikmat-Nya yang diberikan, penulis bisa dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian "Pelayanan Fasilitas Program *Online Single Submission* (OSS) Bagi Pelaku Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Banjarmasin."

Penyusunan penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan mendapat Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan karena adanya bimbingan, arahan dan bantuan baik secara dukungan moral, materiil dan doa dari kedua orang tua saya yang tidak pernah berhenti diberikan untuk saya dan juga dari berbagai pihak. Maka perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Bapak Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

4. Ibu Siti Mauliana Hairini, S.IP, M.A selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis dari awal hingga sekarang dalam bidang akademik selama perkuliahan.
5. Bapak Dr. Mahyuni, M.AP selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran-saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
6. Ibu Farah Qubayla, S.I.P, M.P.S selaku Dosen Penelaah/Penguji I yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran-saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
7. Bapak Drs. H. Apriansyah, M.Si selaku Dosen Penelaah/Penguji II yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran-saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan dan staf pengajar di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
9. Para narasumber yang telah membantu memberikan berbagai informasi dan pelajaran selama penelitian.
10. Teman-teman saya Kevin, Mushab, Bagus, Yafi, Rizky Ramadhan, Dodi, Yupri, Bayu, Charles, dan Meilisa yang mendukung serta membantu dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena

itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya penyusunan penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi orang banyak serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Banjarmasin, 25 Oktober 2023

Penulis

Markus Haposan Pakpahan

NIM. 1910413210039

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penelitian Terdahulu	5
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan	7
1.5 Manfaat	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Relevansi Penelitian dengan Ilmu Pemerintahan.....	10
2.2 <i>Good Government Governance</i>	13
2.3 Pelayanan	15
2.4 Perizinan	20
2.5 <i>E-Government (Electronic Government)</i>	24
2.6 Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan Penelitian	30
3.2 Tipe Penelitian	31
3.3 Informan Penelitian.....	32
3.4 Instrumen Penelitian	32
3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	33
3.6 Analisis Data	34
3.7 Keabsahan Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarmasin.	38
1) Struktur Organisasi	38
2) Visi dan Misi DPMPTSP Kota Banjarmasin	42
4.2 Gambaran Prosedur Program <i>Online Single Submission (OSS)</i>	46

4.3	Hasil Penelitian dan Pembahasan Pelayanan Program Online Single Submission (OSS) Bagi Pelaku Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Banjarmasin	52
1)	Prosedur Pelayanan	52
2)	Waktu Penyelesaian.....	78
3)	Biaya Pelayanan	80
4)	Produk Pelayanan	82
5)	Sarana dan Prasarana	85
6)	Kompetensi Petugas Pelayanan.....	87
BAB V	91
PENUTUP	91
5.1	Kesimpulan	91
5.2	Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	98

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	6

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
Gambar 4.1	Tampilan awal OSS.....	54
Gambar 4.2	Halaman Form Registrasi Jenis Identitas KTP.....	56
Gambar 4.3	Halaman Form Registrasi Jenis Identitas Paspor.....	56
Gambar 4.4	Tampilan Email User dan Password.....	57
Gambar 4.5	Halaman Login Web Aplikasi.....	58
Gambar 4.6	Halaman Home.....	58

DAFTAR BAGAN

No	Judul	Halaman
Bagan 2.1	Bagan Kerangka Berfikir.....	36
Bagan 3.1	Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman.....	44

DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Nama Kepanjangan	Halaman
(SIUP)	Surat Izin Usaha Perdagangan.....	2
(OSS)	<i>Online Single Submission</i>	2
(DPMPTSP)	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	2
(AHU)	Administrasi Hukum Umum.....	28
(DUKCAPIL)	Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	28
(DJP)	Direktoral Jenderal Pajak.....	28
(SPIPISE)	Sistem Pembayaran Insentif Pemerintah Secara Elektronik.....	28
(RPTKA)	Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat dari Fakultas untuk Melaksanakan Penelitian DMPTSP.....	138
Lampiran 2 Surat Izin Melaksanakan Penelitian ke KESBANGPOL.....	139
Lampiran 3 Surat Izin Pelaksanaan Penelitian dari DPMPTSP.....	140
Lampiran 4 Foto.....	141