



KEBERLANJUTAN INOVASI PERIZINAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) YANG DIKELOLA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA MEDAN

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

Nama: Elias Martin Silalahi

14010117130047

**DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2022

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Elias Martin Silalahi
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010117130047
3. Tempat / Tanggal Lahir : Medan, 14 Juli 1999
4. Jurusan / Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

“Keberlanjutan Inonvasi Perizinan Online Single Submission (OSS) yang Dikelolah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan”

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah yang dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Medan, 27 Mei 2020

Pembuat Pernyataan



ELIAS MARTIN SILALAH

NIM.14010117130047

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Keberlanjutan Inovasi Perizinan Online Single Submission (OSS) yang Dikelola Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan

Nama Penyusun : ELIAS MARTIN SILALAH

NIM : 14010117130047

Departemen / Prodi : Politik dan Pemerintahan / Ilmu Pemerintahan

Tanggal Lulus : 27 Mei 2022

Dinyatakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1 Program studi Ilmu Pemerintahan.

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP. 19640827199011001

Wakil Dekan 1



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing:

1. Dzuwanus Ghulam Manar, S.IP., M.



2. Dra. Puji Astuti, M.Si



Dosen Penguji

1. Dzuwanus Ghulam Manar, S.IP., M.Si



2. Dra. Puji Astuti, M.Si



3. Dr. Sos. Dra. Fitriyah, M.S.



MOTTO

*“Unang patudoshon dirimu to eme nalupangon, nadiparmudu mudu
alai hona bolongkon (Jangan jadikan dirimu seperti padi yang
kosong, yang dipelihara dan akhirnya akan terbuang)”*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rahmat Tuhan Yang Maha Esa, Penelitian ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Horas Silalahi dan Mama Agustina Marbun atas doa, dukungan, dan kasih sayangnya sehingga saya dapat mengenyam pendidikan di perguruan tinggi terbaik di Indonesia. Semua itu tidak dapat saya lakukan jika tidak adanya peran orang tua yang selalu membimbing saya sejak awal perkuliahan sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan karya ilmiah Skripsi ini. Terimakasih banyak atas semua jasa dan pengorbanan kalian yang tak terbalaskan, semoga modal pengetahuan yang kalian persiapkan bagi diri saya, mampu berguna bagi saya sendiri, orang lain, dan negara, sehingga dapat membanggakan kalian berdua yang telah mendidik saya sebagai titipan Tuhan kepada Bapak dan Mama. Semoga Tuhan Yesus memberikan Berkat Kesehatan, dan Rahmat kebijaksanaan dan Panjang umur kepada Bapak dan Mama dalam menjalani kehidupan dan dalam menyekolahkan saya dan juga adik-adik.
2. Adik-adik saya, Clarencia Margaretha Silalahi, Angelica Silalahi, dan Glenn Yohannes Sumurung Silalahi yang memberikan semangat serta support kepada saya saat penyusunan skripsi ini. Terimakasih kepada kalian bertiga yang selalu mengingatkan untuk tetap mengerjakan skripsi ini walau kadang rasa malas datang. Tanpa dukugan kalian akan sangat berat dalam menyelesaikan penelitian Skripsi ini. Semoga kalian diberikan kelancaran dalam perkuliahan terutama untuk Clarencia dan Angel, serta Glenn dalam pendidikannya di sekolah.

Semoga Tuhan memberkati dan selalui menyertai adik-adiku didalam kehidupannya sehari-hari.

3. Kepada Keluarga besar dari Bapak yaitu keluarga Opung Filindo yaitu Kepada Amang Tua, Inang Tua, Amang Boru, Namboru, serta Abang, Kakak dan Adik Sepupu yang memberikan dukungan bagi saya selama proses perkuliahan serta dari awal hingga akhir penyelesaian skripsi ini. Terkhusus untuk Amang Tua Filindo, Amang boru/Namboru Bona, Amang Boru/Namboru Joko serta Kakak Winda yang selalu memberikan dukungan moril dan materil sejak saat awal kegiatan perkuliahan saya dan dalam penyusunan Skripsi ini. Terimakasih banyak atas kebaikan kalian, semoga Tuhan menyertai kita dan mempererat tali persaudaraan dari Keluarga Opung Filindo.
4. Kepada Keluarga besar dari Mama yaitu keluarga Opung Cipto, kepada Tulang dan Nantulang, Amang Tua, Inang Tua, para Tante, dan Abang, Kakak, dan Adik Sepupu yang selalui memberika kasih sayang dan dukungan kepada saya selama proses perkuliahan baik dukungan moril dan materil. Terkhusus saya ingin menyampaikan terimakasih banyak buat Tulang Endi, Tante Eli, Tante Lentina dan Tante Tiorida yang sudah merawat saya semasa saya kecil sehingga saya sekarang dapat menyelesaikan studi Perkuliahan saya dengan baik. Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk Keluarga Opung Cipto semoga Tuhan memberkati Keluarga ini semakin erat di dalam tali persaudaraan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala Rahmat pengasih dan Penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai syarat kelulusan dalam menempuh Pendidikan Strata satu di Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, dengan Skripsi berjudul **“Keberlanjutan Inovasi Perizinan *Online Single Submission* (OSS) yang Dikelolah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan”**.

Dalam pengerjaan skripsi ini penulis tidak dapat menyelesaikannya sendiri tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang selalui mendukung, membimbing, dan menjadi penyemangat bagi penulis, oleh karena itu penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
2. Ibu Dr. Dra. Rina Martini, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Wijayanto, S.IP., M.Si., Ph.D, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
4. Bapak Dzuwanus Ghulam Manar, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan dorongan serta arahan pada penulis dalam Menyusun

skripsi. Banyak pengetahuan baru yang diberikan oleh beliau yang mempermudah saya dalam mengatasi kendala

5. D selama penyusunan skripsi. Semoga bapak diberikan kesehatan dan kebahagiaan selama masa sulit saat ini, begitu juga untuk keluarga bapak.
6. Ibu Dra. Puji Astuti, M.Si selaku Dosen Pembimbing 2 yang membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini. Banyak masukan dan arahan dari ibu yang memperkaya hasil penelitian ini. Semoga pembelajaran dari ibu kelak dapat berguna bagi saya di kehidupan sosial dan bermasyarakat.
7. Ibu Dr. Sos. Dra. Fitriyah, M.S. selaku Dosen Wali yang selama ini membimbing sejak semester 1 sampai saat penyelesaian skripsi ini. Terimakasih banyak atas masukan dan arahan ibu selama menjadi dosen wali saya. Semoga ibu diberikan kesehatan dan peneliti kelak dapat berguna bagi sesama dan negara.
8. Bapak Rizal Pahlawan selaku Kepala Bagian Bidang Pengolahan Data, Perencanaan, dan Pengembangan DPMPSTSP Kota Medan yang banyak membantu peneliti selama kegiatan wawancara terkait informasi mengenai OSS, serta merekomendasikan peneliti beberapa narasumber yang dapat membantu peneliti untuk menggali informasi lebih mendalam.
9. Kepada lae Andreas Silaban selaku sahabat saya yang sangat membantu saya selama penyusunan skripsi ini, baik bantuan dalam hal transportasi selama wawancara dilapangan, Serta ide-ide dalam diskusi kita yang membantu dalam penyusunan skripsi, oleh karenanya saya dapat lebih mudah untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih banyak untuk semua bantuan dan

semangat dari lae Andreas, semoga diberika kelancaran untuk usaha yang lagi lae kerjakan.

10. Sahabat-sahabat saya di Jurusan Ilmu Pemerintahan 2017, Alif, Ardika, Tangguh, Alvian, Cahyo, Choki, Fahmi, Firman, Dendi, Grace Agung, Andre, Lintang, Yehezkiel, Jose, Fernanda Dimas, Arya, Andi, Afrian, Reza, Rifqi, Ilham, Khilman, Rosyhid, Fandy, Farhan, Willy, Dimas Septian, Lintang, Andhika, Reynaldi, Dzikri, Ravi, Rafi, Amir dan Wisnu yang sudah banyak membantu saya selama perkuliahan dan dalam penyusunan skripsi. Terkhusus buat Alif, Tangguh, Fahmi, Choki, Alvian, Firman Lazuardi, dan Grace, yang sangat membantu saya selama penelitian dengan mengarahkan serta memberi informasi dan saran yang sangat berguna bagi saya terkait penyusunan skripsi. Terimakasih banyak untuk semua dukungannya dari sahabat-sahabat di Ilpem 2017.
11. Teman-teman seperbimbingan, Alif, Alvian, Tangguh, Choki, dan Grace yang sudah saling support satu dengan yang lain dalam membagikan pengalaman, saran dan informasi selama bimbingan dalam penyelesaian skripsi
12. Sahabat di Kede pak Jogja dan Rampage Andreas, Robby, Jackson, Fransiskus, Paulus, dan Yosua yang menyemangati saya selama mengerjakan Skripsi ini.
13. Teman-teman Jurusan Ilmu Pemerintahan Angkatan 2017 yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

Peneliti menyadari akan kekurangan yang luput dari pengerjaan dalam penyusunan skripsi ini, maka dengan rendah hati, peneliti menerima kritik dan

saran yang membangun demi kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat sebagai sumber informasi dan memperkaya pengetahuan serta literasi dari pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkannya.

KEBERLANJUTAN INOVASI PERIZINAN *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) YANG DIKELOLA DPMPTSP KOTA MEDAN

ABSTRAK

Dalam implementasi inovasi Online Single Submission (OSS) yang dikelola DPMPTSP Kota Medan terdapat banyak penyesuaian serta kendala yang harus diselesaikan. Penelitian ini melihat bagaimana upaya yang dilakukan DPMPTSP Kota Medan dalam mengatasi permasalahan yang dialami selama penerapan *Online Single Submission* (OSS) di kota Medan? Serta Apa saja strategi yang dilakukan DPMPTSP Kota Medan yang mempengaruhi Inovasi Perizinan lewat OSS dapat bertahan dan berlanjut hingga saat ini?

Tujuan penelitian ini untuk Menjelaskan upaya-upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Medan mengatasi permasalahan diterapkannya OSS di Kota Medan terkait deregulasi, birokratisasi dan digitalisasi serta menjelaskan strategi DPMPTSP Kota Medan yang mempengaruhi Inovasi Perizinan lewat OSS dapat bertahan hingga saat ini menggunakan parameter *Sustainability* atau keberlanjutan pelayanan publik?

Untuk menjawab permasalahan serta tujuan, penelitian ini menggunakan teori *Good governance* dengan melihat tiga aspek utama yaitu, deregulasi, birokratisasi dan digitalisasi. Selain itu Teori selanjutnya adalah *Sustainability Innovation Territory Map* oleh Blowfield, Visser, dan Livesey yang membagi 3 Territory Map yaitu *enablers*, *agents*, dan *process*. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif, dengan mewawancarai narasumber utama yaitu bapak Rizal Pahlawan selaku Kepala Bagian Bidang Pengolahan Data, Perencanaan, dan Pengembangan DPMPTS Kota Medan.

Hasil penelitian menunjukkan DPMPTS Kota Medan cukup berhasil dalam menyelesaikan kendala OSS pada awal diimplementasikan adalah dengan beberapa penyesuaian di bidang deregulasi, debirokratisasi, serta dalam aspek digitalisasi, sehingga dapat diterapkan di Kota Medan. Selain itu peran DPMPTSP Kota Medan sebagai *Enablers*, *Agent*, dan *Process* sudah maksimal dan cukup berhasil dalam menghubungkan inovasi OSS kepada masyarakat di kota Medan, dilihat dengan adanya pertumbuhan nilai investasi di Kota Medan pada tahun 2019. DPMPTSP Kota Medan berhasil merangkul berbagai kalangan dengan sosialisasi serta edukasi serta proses layanan bantuan pembuatan izin melalui OSS.

Kata Kunci: *Online Single Submission (OSS)*, *good governance*, keberlanjutan

**SUSTAINABILITY OF ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS)
INNOVATION MANAGED by DPMPSTP KOTA MEDAN**

ABSTRACT

In the implementation of the Online Single Submission (OSS) innovation managed by the DPMPSTP Kota Medan, there are many adjustments and obstacles that must be resolved. This study looks at how the efforts made by the DPMPSTP Kota Medan in overcoming the problems experienced during the implementation of the Online Single Submission (OSS) in the city of Medan? And what are the strategies carried out by the Medan City DPMPSTP that affect Innovation through OSS to survive and continue to this day?

The purpose of this study is to explain the efforts made by the DPMPSTP Kota Medan to overcome the problem of implementing OSS in Medan City related to deregulation, bureaucratization and digitization and to explain the DPMPSTP Kota Medan strategy that affects Licensing Innovation through OSS can it survive until now using the Sustainability parameter of public services?

To answer the problems and objectives, this study uses the theory of good governance by looking at three main aspects, deregulation, bureaucratization and digitalization. The next theory is the Sustainability Innovation Territory Map by Blowfield, Visser, and Livesey which divides 3 Territory Maps, enablers, agents, and processes. The method used is qualitative research, by interviewing the main resource person, namely Mr. Rizal Pahlawan as the Head of the Division of Data Processing, Planning, and Development of the DPMPSTP Kota Medan.

The results showed that the Medan City DPMPSTP was quite successful in overcoming the problems of OSS at the beginning of its implementation, with some adjustments in the fields of deregulation, debureaucratization, and in the aspect of digitalization, so that it can be applied in the city of Medan. In addition, the role of the Medan City DPMPSTP as Enablers, Agents, and Processes has been maximized and has been quite successful in connecting OSS innovation to the community in the city of Medan, seen by the growth in investment value in Medan City in 2019. The Medan City DPMPSTP has succeeded in embracing various groups by socializing as well as education and the process of licensing assistance services through OSS.

Keywords: Online Single Submission (OSS), good governance, sustainability

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GRAFIK	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Landasan Teori	13
1.5.1 Good Governance	13
1.5.2 Keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik...	17
1.6 Operasional Konsep	23

1.7 Metodologi Penelitian	24
1.7.1 Desain dan Tipe Penelitian	24
1.7.2 Situs Penelitian.....	25
1.7.3 Subyek Penelitian.....	25
1.7.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	26
1.7.4.1 Data Primer	26
1.7.4.2 Data Sekunder	27
1.7.5 Teknik Pengumpulan Data.....	27
1.7.5.1 Wawancara Mendalam.....	27
1.7.5.2 Observasi.....	28
1.7.5.3 Dokumentasi	28
1.7.5.4 Analisis dan Interpretasi Data	29
BAB II Sekilas Gambaran DPMPTSP Kota Medan	33
2.1 Gambaran Umum Kota Medan	33
2.1.1 Aspek Geografis Kota Medan.....	36
2.1.2 Aspek Demografis Kota Medan	39
2.2 Sekilas Gambaran DPMPTSP Kota Medan.....	41
2.2.1 Layanan di DPMPTSP Kota Medan	43
BAB III Hasil Penelitian dan Pembahasan	48
3.1 Implementasi Inovasi Pelayanan Publik OSS dikelola oleh DPMPTSP Kota Medan dalam Hal Keberlanjutan Inovasi	49
3.1.1 Alasan Diterapkannya OSS oleh DPMPTSP Kota Medan	51

3.1.2 Penyesuaian yang Dilakukan DPMPTSP kota Medan Terkait Reformasi Perizinan Melalui Aspek Deregulasi, Debirokratisasi, dan Digitalisasi	55
3.2 Keberlanjutan Inovasi Sistem OSS yang dikelola oleh DPMPTSP Kota Medan.....	100
3.2.1 Keberlanjutan Inovasi Dalam Teritori <i>Enablers</i>	101
3.2.2 Keberlanjutan Inovasi Dalam Teritori <i>Agents</i>	116
3.2.3 Keberlanjutan Inovasi Dalam Teritori <i>Process</i>	125
BAB IV Penutup	141
4.1 Kesimpulan	141
4.2 Saran	143
Daftar Pustaka	144
LAMPIRAN	148

DAFTAR TABEL

2.1 Luas Wilayah Kecamatan di Kota Medan Tahun 2015	37
2.2 Jumlah Penduduk Berumur 15 Tahun Menurut Lapangan Pekerjaan Utama (17 Kategori) dan Jenis Kelamin di Kota Medan 2019	40

DAFTAR GRAFIK

3.1 Perbandingan Realisasi Investasi Penanaman Modal Asing (PMA) Tahun 2017 dan 2018	132
3.2 Perbandingan Realisasi Investasi Penanaman Modal Dalam Negri (PMDN) Tahun 2017 dan 2018.....	132
3.3 Perbandingan Realisasi Investasi Penanaman Modal Aasing (PMA) Tahun 2018 dan 2019	134
3.4 Perbandingan Realisasi Investasi Penanaman Modal Dalam Negri (PMDN) Tahun 2018 dan 2019.....	135
3.5 Perbandingan Realisasi Investasi Penanaman Modal Asing (PMA) Tahun 2019 dan 2020	138
3.6 Perbandingan Realisasi Investasi Penanaman Modal Dalam Negri (PMDN) Tahun 2019 dan 2020.....	138

DAFTAR GAMBAR

3.1 Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Perizinan di DPMPTS Kota Medan yang Tidak Menggunakan OSS	74
3.2 Mekanisme dan Prosedur Pelayanan Perizinan di DPMPTS Kota Medan Menggunakan OSS	74
3.3 Mekanisme Alur Pemenuhan Komitmen di DPMPTSP Kota Medan Melalui Sistem Aplikasi SICANTIK.....	84
3.4 Icon Sistem Forum Diskusi Online DPMPTSP Kota Medan	96
3.5 Beranda Website Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan	110
3.6 Forum Sosialisasi Perijinan Usaha Pariwisata	118
3.7 Proses Penyuluhan Layanan Perizinan Kecamatan.....	119
3.8 Suasana Diskusi dengan Universitas Terkait Izin Usaha.....	120
3.9 Proses Perbantuan Perizinan Usaha “Kamis Ceria” melalui OSS	121
3.10 Gambar Pengumuman Kamis Ceria di Instragram @dpmptspkotamedan	122
3.11 Foto Kegiatan One Day Service Program di Manhattan Square Plaza Medan	123

DAFTAR LAMPIRAN

1. TRASKSRIP WAWANCARA.....	148
2. Dokumentasi Wawancara	156
3. Surat Permohonan Ijin Penelitian dari Fakultas.....	157