



**EFEKTIVITAS SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN BLORA**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata I
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Dosen Pembimbing

Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si

Dra. Dyah Hariani, MM

Penyusun

Yulistia Akni

14030117140085

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI.PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2021

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yulistia Akni
Nomor Induk Mahasiswa : 14030117140085
Tempat / Tanggal Lahir : Blora, 23 Juli 1999
Program Studi / Jurusan : S1 / Administrasi Publik
Alamat : Jl. Cucak Rowo No. 32 Perumnas, Blora.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (skripsi) yang saya tulis dengan judul **“Efektivitas Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora”** Adalah benar – benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, dan bukan merupakan hasil karya milik orang lain atau meniru dari karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata terbukti hasil karya ilmiah ini bukan karya ilmiah saya sendiri atau meniru dari karya ilmiah orang lain, maka saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah dan seluruh data yang sudah diperoleh sebagai bentuk pertanggung jawaban.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya dan penuh dengan pertanggung jawaban.

Blora, 11 November 2021
Pembuat Pernyataan
Yulistia Akni



14030117140085

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Efektivitas Sistem *Online Single Submission* (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora**

Nama : Yulistia Akni
NIM : 14030117140085
Program Studi/ Jurusan : S1/ Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I.

Semarang, 22 Desember 2021

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP. 19640827 199001 1 001

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 1960822 199403 1 003

Dosen Pembimbing :

1. Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si



(.....)

2. Dra. Dyah Hariani, MM



(.....)

Dosen Penguji Skripsi :

1. Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si



(.....)

2. Dra. Dyah Hariani, MM



(.....)

3. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT



(.....)

HALAMAN MOTO

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri.”

(Hindia)

“If you never try you’ll never know.”

(Coldplay)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya mempersembahkan skripsi ini kepada seluruh pihak yang berperan,

khususnya untuk

Kedua orang tua saya, Alm Bapak Basir dan Ibu Dalisa tercinta yang senantiasa

memberikan dukungan, doa, rela mengorbankan apapun kepada penulis, yang

menjadi penyemangat suka maupun duka sehingga tugas akhir ini bisa

terselesaikan dengan lancar. Kakak saya, Dhela Octaviana yang selalu

memberikan motivasi dan semangat.

EFEKTIVITAS SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS)* PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BLORA

Abstrak

Efektivitas merupakan konsep dalam melaksanakan tugas atau kegiatan dengan melakukan pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang layak untuk dicapai. Keberhasilan suatu sistem dapat dilihat apabila tercapainya semua tujuan atau sasaran seperti yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas yang dimaksudkan adalah Efektivitas Sistem *Online Single Submission (OSS)* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora. Pada kenyataannya sistem tersebut masih memerlukan banyak perbaikan. Tujuan Penelitian ini yaitu mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission (OSS)* serta mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat efektivitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission (OSS)*. Metode penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Penentuan subjek dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*. Teori yang digunakan adalah teori pengukuran efektivitas menurut Kettner, Moroney, dan Martin meliputi upaya (*effort*), efisiensi biaya (*cost efficiency*), hasil (*result*), efektivitas biaya (*cost effectiveness*), dampak (*impact*). Hasil penelitian yang dilakukan yaitu pelayanan perizinan melalui sistem *Online Single Submission (OSS)* ini belum dikatakan efektif, karena masih terdapat beberapa kendala yang ditemui. Faktor pendukung efektivitas pelayanan perizinan melalui sistem *Online Single Submission (OSS)* yaitu sumber daya infrastruktur, ketersediaan anggaran khusus, sistem administrasi, anggaran untuk pemeliharaan sistem dan peran masyarakat. Faktor penghambat efektivitas pelayanan perizinan melalui sistem *Online Single Submission (OSS)* yaitu keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan anggaran monitoring dan evaluasi, masyarakat masih mengabaikan sosialisasi, biaya yang dikeluarkan tidak sesuai dengan tujuan dan sistem error.

Kata kunci : Efektivitas, Sistem OSS

EFFECTIVENESS OF *ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS)* SYSTEM IN INVESTMENT OFFICE AND INTEGRATED ONE-DOOR SERVICE BLORA REGENCY

Abstract

Effectiveness is the concept of carrying out tasks or activities by standardizing measurements to describe the success rate of an organization in achieving worthy goals to achieve. The success of a system can be seen when all goals or objectives are achieved as previously specified. . The intended effectiveness is the Effectiveness of Online Single Submission System (OSS) in the Investment Office and One Door Integrated Service Blora regency, where the system still requires many improvements. The purpose of this research is to describe and analyze the effectiveness of attempted licensing services through the Online Single Submission (OSS) system and identify supporting factors and factors inhibiting the effectiveness of attempted licensing services through the Online Single Submission (OSS) system. This research method is qualitative descriptive. This research data collection technique is observation, interview, documentation and literature studies. Determination of subjects in this study was done using purposive sampling. The theory used is the theory of measuring effectiveness according to Kettner, Moroney, and Martin including effort (effort), cost efficiency (cost efficiency), results (results), cost effectiveness , impact (impact). The results of research conducted, namely licensing services through the Online Single Submission (OSS) system has not been said to be effective, because there are still some obstacles encountered. Factors supporting the effectiveness of licensing services through the Online Single Submission (OSS) system are infrastrucstur resources, availability of special budgets, administrative systems, budgets for system maintenance and community roles. Factors inhibiting the effectiveness of licensing services through the Online Single Submission (OSS) system are human resource limitations, limited monitoring and evaluation budgets, the community still ignores socialization, the costs incurred are not in accordance with the objectives and error system.

Keywords: Effectiveness, OSS System

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat serta karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul **“Efektivitas Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora”** ini dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian dari awal hingga proses akhir penelitian ini banyak mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis memberi penghormatan dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT karena atas izin-Nya maka penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
2. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dr. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Ibu Dra. Maesaroh M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
5. Ibu Dr. Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah memberikan arahan, nasehat dan bimbingan serta memberikan banyak ilmu yang bermanfaat kepada peneliti agar menjadi lebih baik.

6. Ibu Dra. Dyah Hariani, M.M selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan waktu, motivasi dan arahan serta memberikan banyak ilmu yang bermanfaat kepada peneliti agar menjadi lebih baik.
7. Bapak Drs. Herbasuki Nurcahyanto, M.T selaku Dosen Wali yang telah memberikan segala nasehat, arahan dan motivasi selama penulis menjadi mahasiswa Administrasi Publik dan selaku dosen penguji, terimakasih banyak atas segala kritikan, saran dan masukannya terhadap penelitian yang sudah penulis buat.
8. Seluruh dosen di Departemen Administrasi Publik Universitas Diponegoro Semarang. Terimakasih atas segala ilmu pengetahuan yang telah Bapak dan Ibu berikan kepada saya selama menjadi bagian dari keluarga besar Administrasi Publik Angkatan 2017.
9. Kedua orang tua saya yaitu Alm. Bapak Basir dan Ibu Dalisa, Kakak Dhela serta Bulik Ira yang selalu memberikan doa dan motivasi kepada penulis.
10. Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora dan para informan penelitian yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data selama penelitian. Terimakasih telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam pengumpulan data penelitian selama penyusunan skripsi ini.
11. Fajar Ramadhan dan Feby Nur Afifah yang telah menemani penulis untuk turun ke lapangan dan menemani waktu-waktu saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga kebaikan kalian dibalas Allah SWT.

12. Teman-teman seperbimbingan penulis yaitu Yolanda, Aulia, Lia, Diandra, Meyfita dan Kharina. Terimakasih telah menguatkan satu sama lain.
13. Joanne, Laras, Nadin, Novira dan Annas sebagai teman seperjuangan di Jurusan Administrasi Publik Angkatan 2017 Universitas Diponegoro yang telah menemani, membantu dan memberikan semangat hingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
14. Sahabat tersayang (Dista, Vania, Dea, Nanda, Teti, Feby, Rahma, Audy, Enggar, Fristin, Dea Margiana, Adi Sulisty, Emanuel, Naim) yang selalu mendukung, membantu baik doa dan semangat hingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
15. Semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan Namanya satu-persatu.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI).....	ii
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Kegunaan Penelitian	13
1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis	13
1.5.1. Penelitian Terdahulu.....	13
1.5.2. Teori Administrasi Publik.....	23
1.5.2.1. Definisi Administrasi Publik	23
1.5.2.2. Paradigma Administrasi Publik	25
1.5.2.3. Manajemen Publik.....	29
1.5.3. Efektivitas	30
1.5.4. Sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS).....	38
1.6. Kerangka Berpikir	42
1.7. Argumen Penelitian.....	44
1.8. Operasional Konsep	44
1.8.1. Konsep Efektivitas.....	44
1.8.2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS).....	46
1.9. Metode Penelitian.....	47
1.9.1. Desain Penelitian	48

1.9.2. Situs Penelitian	48
1.9.3. Subjek Penelitian.....	49
1.9.4. Jenis Data	49
1.9.5. Sumber Data.....	50
1.9.6. Teknik Pengumpulan Data	52
1.9.7. Analisis dan Interpretasi Data	54
1.9.8. Kualitas Data.....	56
GAMBARAN UMUM.....	58
2.1. Gambaran Umum Kabupaten Blora	58
2.1.1. Letak Geografis Kabupaten Blora.....	58
2.1.2. Luas Wilayah dan Administrasi Kabupaten Blora	59
2.1.3. Kondisi Demografi	62
2.2. Gambaran Umum Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora.....	65
2.2.1. Profil Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora	65
2.2.2. Jumlah pemohon yang mengurus perizinan berusaha melalui OSS	66
2.2.3. Visi dan Misi DPMPTSP Kabupaten Blora.....	68
2.2.3. Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Blora	70
TEMUAN DAN ANALISIS PENELITIAN	80
3.1 Profil Informan	81
3.2 Efektivitas pelayanan perizinan berusaha melalui Sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora	81
3.2.1 <i>Effort</i> (Upaya).....	83
3.2.2 <i>Cost Efficiency</i> (Efisiensi Biaya).....	91
3.2.3 <i>Result</i> (Hasil)	95
3.2.4 <i>Cost Effectiveness</i> (Efektivitas Biaya)	100
3.2.5 <i>Impact</i> (Dampak).....	102
3.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Perizinan melalui Sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora.....	106
3.3.1 Faktor Pendukung.....	106
3.3.1.1 <i>Effort</i> (Upaya).....	107

3.1.1.2 <i>Cost Efficiency</i> (Efisiensi Biaya)	108
3.1.1.3 <i>Result</i> (Hasil)	109
3.1.1.4 <i>Cost Effectiveness</i> (Efektivitas Biaya)	110
3.1.1.5 <i>Impact</i> (Dampak)	110
3.3.2 Faktor Penghambat	111
3.3.2.1 <i>Effort</i> (Upaya)	112
3.3.2.2 <i>Cost Efficiency</i> (Efisiensi Biaya)	113
3.3.2.3 <i>Result</i> (Hasil)	114
3.3.2.4. <i>Cost Effectiveness</i> (Efektivitas Biaya)	115
3.3.2.5. <i>Impact</i> (Dampak)	116
Tabel Rekap Faktor Pendukung dan Penghambat Sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS)	118
PENUTUP	122
4.1. Kesimpulan	122
4.1.1. Efektivitas Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui Sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora	122
4.1.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui Sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora	126
4.1.2.1. Faktor Pendukung Efektivitas Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui Sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS)	127
4.1.2.2. Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui Sistem <i>Online Single Submission</i> (OSS)	129
4.2. Saran/ Rekomendasi	131
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN	139

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 2	17
Tabel 2. 1.....	59
Tabel 2. 2.....	63
Tabel 2. 3.....	64
Tabel 2. 4.....	66
Tabel 3. 2.....	104
Tabel 3. 3.....	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	9
Gambar 2.1	61
Gambar 3.1	82
Gambar 3.2	100
Gambar 3.3	108

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1	6
Bagan 1.2	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Interview Guide	139
Lampiran 2. Transkrip Wawancara	142
Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara.....	158
Lampiran 4. Jenis Pelayanan Perizinan	160
Lampiran 5. Profil Informan	164