

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA MELALUI *ONLINE*
SINGLE SUBMISSION RISK-BASED APPROACH (OSS-RBA) PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI
KABUPATEN JOMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH :

DINDA MAURA PRAMESWARI
NPM. 22041010211

**KEMENTRIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA MELALUI (*ONLINE SINGLE SUBMISSION-RISK BASED APPROACH*) OSS-RBA PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN JOMBANG

Disusun Oleh:

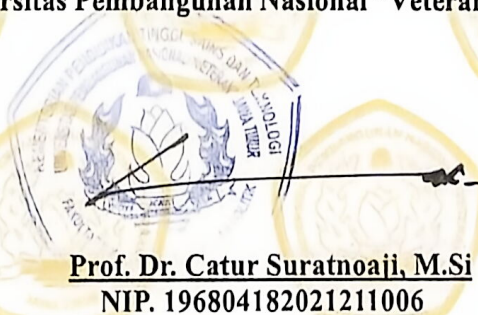
DINDA MAURA PRAMESWARI
NPM. 22041010211

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah

**Menyetujui,
PEMBIMBING**


Singgih Manggajou, S.IP., M.IP
NIP.199204012024211029

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya Dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA MELALUI (ONLINE
SINGLE SUBMISSION-RISK BASED APPROACH) OSS-RBA PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI
KABUPATEN JOMBANG**

Disusun Oleh:
DINDA MAURA PRAMESWARI
NPM. 22041010211

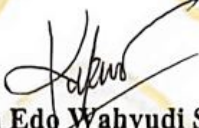
Telah diuji kebenarannya oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
SOSIOEDUKASI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan dan Sosial (Terakreditasi Sinta 3)
Volume 15 Issue 4 Pada Desember Tahun 2026

Pembimbing

Tim Penguji

1. Ketua

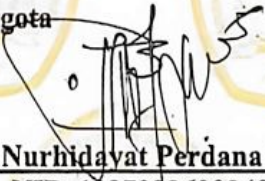

Singgih Manggalou, S.IP., M.IP
NIP.199204012024211029


Kalvin Edo Wahvudi S.Sos., M.KP
NIP.198902182025211056

2. Sekretaris


Singgih Manggalou, S.IP., M.IP
NIP.199204012024211029

3. Anggota


Rizky Nurhidayat Perdana S.M., M.A.P.
NIP. 199709262024061001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya Dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA MELALUI (*ONLINE SINGLE SUBMISSION-RISK BASED APPROACH*) OSS-RBA PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI
KABUPATEN JOMBANG
KABUPATEN JOMBANG**

Disusun Oleh:

DINDA MAURA PRAMESWARI

NPM. 22041010211

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 15 Juli 2026

Menyetujui,

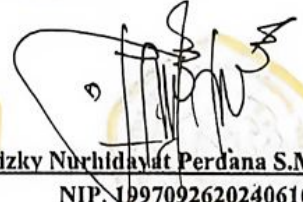
Ketua

Sekertaris

Anggota


Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos., M.KP
NIP. 198902182025211056


Singgih Manggulo, S.IP., M.IP
NIP.199204012024211029


Rizky Nurhidayat Perdana S.M., M.A.P.
NIP. 199709262024061001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dinda Maura Prameswari
NPM : 22041010211
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu Lembaga Pendidikan tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/ Lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar Pustaka,

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 8 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Dinda Maura Prameswari
22041010211

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui (*Online Single Submission-Risk Based Approach*) OSS-RBA Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Jombang”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, arahan, serta dukungan berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Bapak Singgih Manggalaou, S.IP., M.IP selaku Dosen Pembimbing atas segala bimbingan, arahan, masukan, serta motivasi yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan kontribusi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M. AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik;

4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama masa perkuliahan;
5. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, dan motivasi. Dan mungkin tanpa mereka saya tidak bisa ada dititik sekarang ini;
6. *Partner* penulis, Mohd Asrul. Salah satu mahasiswa Universitas Negeri Surabaya, yang senantiasa menemani serta memberikan doa dan dukungan kepada penulis dan juga selalu menemani penulis mulai dari penulisan skripsi hingga akhir skripsi.
7. Teman-teman serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini;

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat beberapa keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Administrasi Publik, serta menjadi referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya.

Surabaya, 12 Oktober 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Manfaat Penelitian	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Landasan Teori	19
2.2.1 Pelayanan Publik.....	19
2.2.2 Konsep Efektivitas	23
2.2.3 Perizinan Berusaha.....	32
2.3 Kerangka Berpikir.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian.....	39
3.2 Lokasi Penelitian.....	39
3.3 Fokus Penelitian.....	40
3.4 Jenis dan Sumber Data	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data	47

3.6	Teknik Penentuan Informan	49
3.7	Teknik Analisa Data	50
3.8	Keabsahan Data.....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		56
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.1.1	Profil DPMPTSP Kabupaten Jombang	56
4.1.2	Visi dan Misi	57
4.1.3	Struktur Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi	59
4.1.4	Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Kabupaten Jombang	60
4.1.5	Jumlah Pegawai DPMPTSP Kabupaten Jombang	62
4.1.6	Gambaran Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui OSS-RBA.....	62
4.1.7	Data Pelayanan OSS-RBA DPMPTSP Kabupaten Jombang	65
4.2	Hasil Penelitian	67
4.2.1	Ketepatan Sasaran	68
4.2.2	Sosialisasi Program	73
4.2.3	Pencapaian Tujuan	78
4.2.4	Pemantauan Program	85
4.3	Pembahasan.....	89
4.3.1	Ketepatan Sasaran	89
4.3.2	Sosialisasi Program	92
4.3.3	Tujuan Program.....	94
4.3.4	Pemantauan Program	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		99
5.1	Kesimpulan	99
5.2	Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....		102
LAMPIRAN.....		106

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah UMKM, CV, PT di Jombang 2022-2025	11
Tabel 1.2 Data Jumlah Investor di Jombang 2022-2024.....	12
Tabel 1.3 Data Jumlah Investasi di Jombang 2022-2025.....	13
Tabel 4. 1 Komposisi Pegawai DPMPTSP Kab Jombang	62
Tabel 4. 2 Jumlah Penerbitan NIB	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Ekonomi 2020-2025.....	2
Gambar 1. 2 Indeks Persepsi Korupsi Internasional 2024	9
Gambar 3.1 Model Teknik Flow Chart Analysis.....	51
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kab Jombang	59
Gambar 4. 2 Kegiatan Pendampingan Pelaku Usaha dalam Penggunaan Sistem OSS-RBA.....	70
Gambar 4. 3 Kegiatan Program PINTER NGAJI (Perizinan Terpadu Langsung Jadi) dan Car Free Day DPMPTSP Kabupaten jombang Sumber: Media Sosial DPMPTSP	76
Gambar 4. 4 Media Sosial Sebagai Sarana Penyebaran Informasi OSS-RBA	78
Gambar 4. 5 Laman web OSS-RBA	81
Gambar 4. 6 . Kegiatan Pendampingan Pelaku Usaha dalam Pelayanan OSS-RBA...	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	106
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	107
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	108
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian Melalui Web	109
Lampiran 5 Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah	110
Lampiran 6 Letter Of Acceptance	111
Lampiran 7 Akreditasi Jurnal	112
Lampiran 8 Hasil Plagiarisme	112

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA MELALUI *ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK-BASED APPROACH* (OSS-RBA) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN JOMBANG

DINDA MAURA PRAMESWARI
22041010211

Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong pemerintah menerapkan sistem Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS-RBA) sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan perizinan berusaha. Implementasi sistem ini bertujuan menyederhanakan proses perizinan, meningkatkan transparansi, serta memberikan kemudahan bagi pelaku usaha dalam memperoleh legalitas usahanya. Namun demikian, pelaksanaan OSS-RBA di tingkat pemerintah daerah masih menghadapi berbagai tantangan yang berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS-RBA pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis efektivitas mengacu pada indikator Budiani yang meliputi ketepatan sasaran, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perizinan berusaha melalui OSS-RBA pada DPMPTSP Kabupaten Jombang secara umum telah berjalan efektif. Ketepatan sasaran program telah sesuai dengan karakteristik pelaku usaha, tujuan program berupa kemudahan, kecepatan, dan transparansi pelayanan telah tercapai, serta pemantauan program dilakukan secara berkelanjutan melalui pendampingan dan evaluasi. Meskipun demikian, aspek sosialisasi masih perlu ditingkatkan karena sebagian pelaku usaha masih mengalami kendala dalam memahami dan mengoperasikan sistem OSS-RBA secara mandiri. Oleh karena itu, peningkatan intensitas sosialisasi dan pendampingan kepada pelaku usaha diperlukan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis digital.

Kata Kunci: efektivitas pelayanan, pelayanan publik, OSS-RBA, perizinan berusaha, DPMPTSP

ABSTRACT

THE EFFECTIVENESS OF BUSINESS LICENSING SERVICES THROUGH THE ONLINE SINGLE SUBMISSION RISK-BASED APPROACH (OSS-RBA) AT THE INVESTMENT AND ONE-STOP INTEGRATED SERVICES AGENCY IN JOMBANG REGENCY

DINDA MAURA PRAMESWARI
22041010211

The digital transformation of public services has encouraged the Indonesian government to implement the Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS-RBA) system as an effort to improve the quality of business licensing services. This system is designed to simplify licensing procedures, enhance transparency, and facilitate business actors in obtaining legal business permits. However, the implementation of OSS-RBA at the local government level continues to face various challenges that may affect service effectiveness. This study aims to analyze the effectiveness of business licensing services through the OSS-RBA system at the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Jombang Regency. The study employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation, while data analysis followed the interactive model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The analysis of service effectiveness was based on Budiani's indicators, namely target accuracy, program socialization, program objectives, and program monitoring. The findings indicate that business licensing services through the OSS-RBA system at the DPMPTSP of Jombang Regency have generally been implemented effectively. The program has successfully reached its intended target groups, achieved its objectives of providing faster, easier, and more transparent services, and maintained continuous monitoring through assistance and evaluation. Nevertheless, the program socialization aspect still requires improvement, as some business actors continue to encounter difficulties in understanding and independently operating the OSS-RBA system. Therefore, enhancing the intensity of socialization activities and providing continuous assistance to business actors are essential to optimize the quality of digital-based business licensing services.

Keywords: *service effectiveness, public service, OSS-RBA, business licensing, DPMPTSP*