

ABSTRAK

Fadiyah Nafisah Askar. Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Online Single Submission/OSS) di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan. Dibimbing oleh Dr. Hj. Fatmawati, M.Si. dan Dr. Syukri, S.Sos., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Analisis penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III yang mencakup empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam dengan empat kategori informan, yaitu pimpinan, aparatur fungsional, pelaksana teknis, dan masyarakat pengguna layanan. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi OSS di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan secara umum telah berjalan dengan baik. Pada aspek komunikasi, proses penyampaian informasi telah dilakukan secara terstruktur melalui mekanisme sosialisasi dan koordinasi berjenjang, meskipun masih menghadapi kendala akibat perubahan regulasi dari pemerintah pusat yang bersifat dinamis. Pada aspek sumber daya, implementasi didukung oleh kompetensi aparatur yang memadai serta ketersediaan infrastruktur teknologi informasi, termasuk sistem jaringan internet ganda sebagai bentuk antisipasi gangguan layanan. Pada aspek disposisi, aparatur menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui penerapan standar pelayanan dan respons cepat terhadap pengaduan. Sementara itu, pada aspek struktur birokrasi, pembagian kewenangan antara pemerintah pusat dan daerah telah diatur secara jelas, namun masih diperlukan penguatan koordinasi teknis untuk mengatasi kendala sistem yang bersumber dari pusat. Secara keseluruhan, implementasi sistem OSS di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan telah berjalan cukup efektif dan didukung oleh kompetensi aparatur serta infrastruktur yang memadai. Namun demikian, optimalisasi pelaksanaan sistem ini masih memerlukan peningkatan sinkronisasi regulasi dan penguatan integrasi sistem antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, OSS, Pelayanan Publik.