

RINGKASAN

Marno, 2025, NIM 233410064, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Panca Marga Probolinggo, **Implementasi Program Layanan OSS (Online Single Submission) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik**, Dosen Pembimbing I: Dr.Imam Suchyo, S.IP.,M.AP, Dosen Pembimbing II: Eko Yudianto Yunus, S.Sos., M.AP. 68 hal+xv

Penelitian ini menekankan pentingnya pelayanan publik yang berkualitas, terutama dalam konteks pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh pemerintah, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pemerintah diharapkan dapat memberikan layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, dan transformasi digital melalui sistem Online Single Submission (OSS) bertujuan untuk mempermudah serta mempercepat proses pengajuan izin usaha, sehingga meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan teori implementasi pelayanan publik dari Charles O. Jones, yang mencakup aspek pengorganisasian, interpretasi, dan penerapan, serta teori faktor pendukung dan penghambat implementasi program menurut Warwick untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi OSS. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan mengandalkan wawancara dan observasi untuk mengumpulkan data dari informan yang relevan, termasuk staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta masyarakat pengguna layanan OSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi program OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupsten Gresik mengalami beberapa kendala, seperti masalah infrastruktur dan teknologi, kurangnya pemahaman pelaku usaha tentang OSS, serta tantangan dalam koordinasi antar pihak yang terlibat. Meskipun demikian, terdapat faktor pendukung seperti komitmen pimpinan politik, kemampuan organisasi, dan dedikasi para pelaksana yang berkontribusi terhadap keberhasilan program, sehingga penelitian ini

merekomendasikan perlunya peningkatan sosialisasi dan pelatihan untuk masyarakat agar dapat memanfaatkan OSS secara optimal.

Kata Kunci : Implementasi Program, Layanan Online, OSS, DPMPTSP