

**EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PERIZINAN BERBASIS *ONLINE*
SINGLE SUBMISSION (OSS) DALAM MENDUKUNG
PAPERLESS DI DPMPSTSP KOTA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Pemerintahan (S.I.P)



**NATHASIA ANGELINA SARAGI
NIM. 2205010073**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2026**

LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Agus Saragi, Ibunda Raya Lilis Napitupulu, Kakak Lasma Ria Netty Kristina Saragi dan Dame Febriyanti Saragi. Pengorbanan, perjuangan, dan doa kedua orang tua yang sangat luar biasa dalam pendidikan saya selama ini, serta keluarga dan orang yang saya sayangi atas dukungannya yang luar biasa.

MOTTO

*“Mengapa engkau tertekan, hai jiwaku, dan gelisah di dalam diriku?
Berharaplah kepada Allah! Sebab aku akan bersyukur lagi kepada-Nya,
penolongku dan Allahku!”*

(Mazmur 42: 6)

*“Perang telah usai, aku bisa pulang
Kubaringkan panah dan berteriak MENANG!”*

(Nadin Amizah)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nathasia Angelina Saragi
Nomor Induk Mahasiswa : 2205010073
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Efektivitas Kebijakan Perizinan Berbasis *Online Single Submission* (OSS) dalam mendukung *Paperless* di DPMPTSP Kota Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 3 Agustus 2026
Yang Membuat Pernyataan,



METERAN
TEMPEL
5FA09A0X087106523

Nathasia Angelina Saragi
NIM. 2205010073

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nathasia Angelina Saragi
Nomor Induk Mahasiswa : 2205010073
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Efektivitas Kebijakan Perizinan Berbasis *Online Single Submission* (OSS) dalam mendukung *Paperless* di DPMPTSP Kota Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 08 Juli 2026 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji

- | | | |
|---|-----------|---------|
| 1. Assist. Prof. Dr. Eki Darmawan, S.Sos., M.I.P.
NIP/NIDN. 199012272022031011 | Ketua | (.....) |
| 2. Assist. Prof. Nazaki, S.Sos., M.Si
NIP/NIDN. 198311032012121001 | Anggota 1 | (.....) |
| 3. Assist. Prof. Ella Afnira, M.I.Kom.
NIP/NIDN. 199304292022032014 | Anggota 2 | (.....) |
| 4. Assist. Prof. H. Jamhur Poti, SE., M.Si.
NIP/NIDN. 196401102021211001 | Anggota 3 | (.....) |
| 5. Ilham Yuri Nanda, S.IP.M,Sos
NIP/NIDN. 199904302025061013 | Anggota 4 | (.....) |

Disahkan oleh:

Dekan,

Assoc. Prof. Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS.
NIP. 198207072015041002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Kebijakan Perizinan Berbasis *Online Single Submission* (OSS) dalam Mendukung *Paperless* di DPMPTSP Kota Tanjungpinang.” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Penyusunan skripsi ini merupakan proses yang penuh pembelajaran, tantangan, dan pengalaman berharga bagi penulis. Dalam proses tersebut, penulis memperoleh banyak dukungan, arahan, bantuan, serta motivasi dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan tulus menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA, Selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji;
2. Bapak Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS Selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Bapak Dr. Afrizal, S.IP., M.Si selaku ketua jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
4. Bapak Ardi Putra, S.IP., M.I.P., Ibu Rizky Octa Putri Charin, S.IP., M.A., Ibu Khairi Rahmi, S.IP. M.A, sebagai Sekretaris Jurusan, Koordinator Program Studi, dan Kepala Laboratorium Program Studi Ilmu Pemerintahan;

5. Bapak Nazaki, S.Sos., M.Si dan Ibu Ella Afnira, M.I.Kom. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar dan penuh perhatian membimbing serta memberikan masukan berharga dalam penyusunan skripsi ini;
6. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan atas ilmu bermanfaat yang diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan;
7. Pihak DPMPSTSP Kota Tanjungpinang dan masyarakat selaku informan yang memberikan waktu dan kesempatan kepada penulis untuk mengumpulkan data guna menyelesaikan skripsi ini;
8. Kedua orangtua, Bapak Agus Saragi dan Ibu Raya Lilis Napitupulu yang senantiasa mendoakan dan memberikan motivasi kepada peneliti;
9. Kakak tercinta Lasma Ria Netty Kristina Saragi dan Dame Febriyanti Saragi yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini;
10. Teman seperjuangan Alia Anggita Paramasari, Salsa Nabila, Desma Tri Anggriani, Diah Ayu Sholeha, Omi, Zhahara Dwi Amanda, dan Nana Amelia Sefti atas kebersamaan serta dukungan yang senantiasa menyertai peneliti sepanjang perkuliahan;
11. *Last but not least*, terimakasih kepada diri sendiri atas segala perjuangan dan tanggung jawab yang telah menyelesaikan pendidikan ini tepat pada waktunya.

Tanjungpinang, 3 Agustus 2026



Nathasia Angelina Saragi
NIM. 2205010073

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Nathasia Angelina Saragi
Nomor Induk Mahasiswa : 2205010073
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Nonexclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Efektivitas Kebijakan Perizinan Berbasis *Online Single Submission* (OSS) dalam mendukung *Paperless* di DPMPTSP Kota Tanjungpinang

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang
Pada Tanggal : 3 Agustus 2026

Yang Menyatakan,



Nathasia Angelina Saragi
NIM. 2205010073

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL (<i>COVER</i>)	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.2 Kerangka Teori	15
2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.4 Definisi Konsep	24
BAB 3 METODE PENELITIAN	27
3.1 Pendekatan Penelitian.....	27
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....	28
3.3 Fokus Penelitian	28
3.4 Sumber Data	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6 Informan	30
3.7 Teknik Analisa Data.....	30
3.8 Jadwal Penelitian	32
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	33
4.2 Hasil Penelitian.....	39

BAB 5 PENUTUP.....	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran	71
DAFTAR REFERENSI	73
LAMPIRAN.....	78
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	110



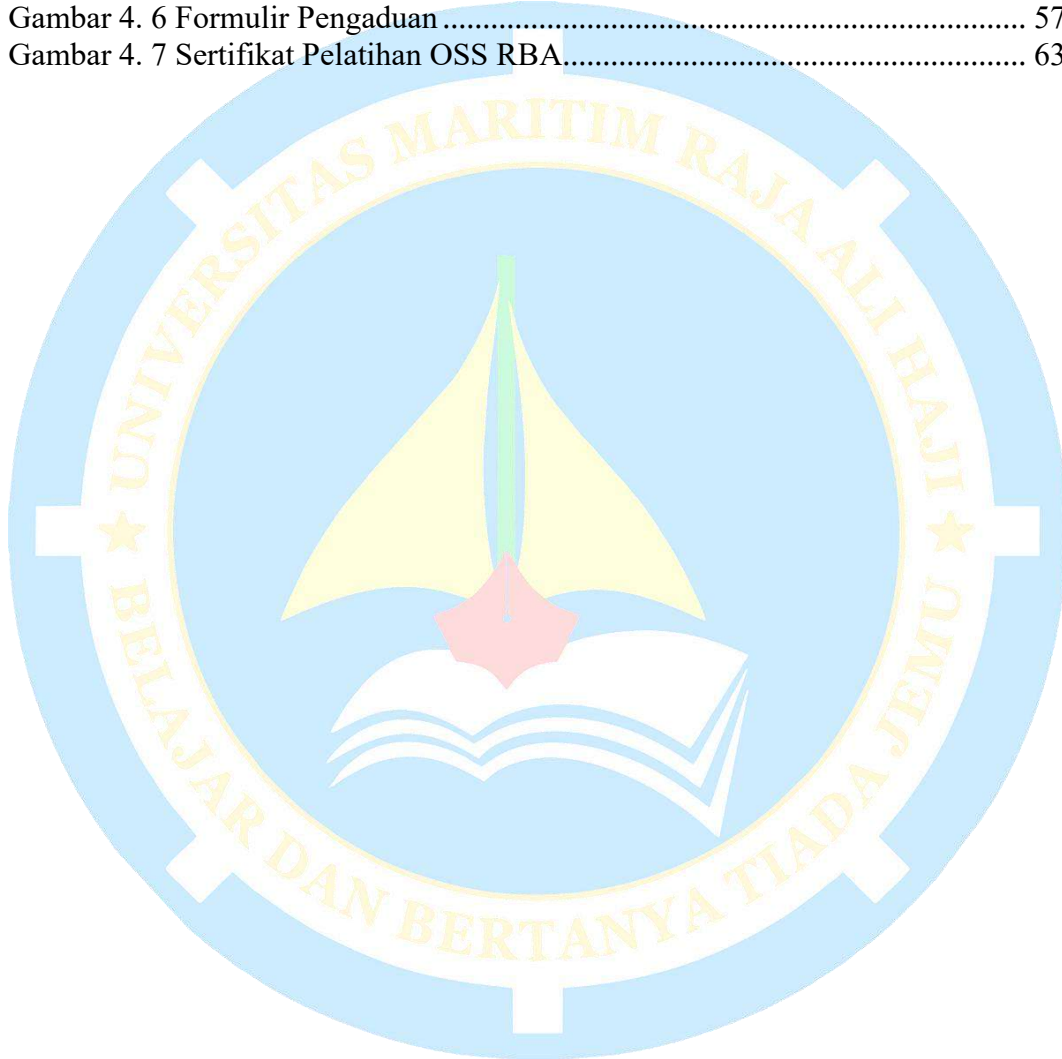
DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jenis Layanan pada Sistem OSS	4
Tabel 1. 2 Jumlah Perizinan Berdasarkan Sektor pada Sistem OSS	5
Tabel 3. 1 Informan Penelitian	30
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian	32
Tabel 4. 1 Indentifikasi Informan	41
Tabel 4. 2 Capaian Kinerja dan Pelaksanaan Program tahun 2024.....	47
Tabel 4. 3 Jumlah Perizinan dan Masyarakat yang masih mengurus langsung ke DPMPTSP	53
Tabel 4. 4 Hasil Kinerja pada setiap aspek di DPMPTS Kota Tanjungpinang	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4. 1 Peta Administrasi Kota Tanjungpinang	33
Gambar 4. 2 Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Kota Tanjungpinang	36
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Tanjungpinang	38
Gambar 4. 4 Online Single Submission	45
Gambar 4. 5 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	56
Gambar 4. 6 Formulir Pengaduan	57
Gambar 4. 7 Sertifikat Pelatihan OSS RBA.....	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	78
Lampiran 2. Surat Keputusan Dosen Pembimbing.....	102
Lampiran 3. Surat Rekomendasi.....	104
Lampiran 4. Bukti Kehadiran pada Seminar Penelitian.....	105
Lampiran 5. Bukti Kehadiran pada Sidang Skripsi.....	106
Lampiran 6. Surat Balasan Rekomendasi Penelitian dari DPMPTSP Kota Tanjungpinang.....	107
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian.....	108

