

**ANALISIS KESIAPAN SDM DALAM IMPLEMENTASI KEBIJAKAN OSS
DALAM PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PMPTSP
KABUPATEN MAPPI**

TESIS

Oleh:

SHANUSI NUBER YULIUS TIRI, SE

NIM : 8160302251159



PROGRAM STUDI MAGISTER

PROGRAM PASCASARJAN

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA PAULUS

MAKASSAR

2026

ABSTRAK

Pelayanan perizinan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berperan penting dalam menciptakan kemudahan berusaha dan meningkatkan investasi. Pemerintah menerapkan sistem Online Single Submission (OSS) sebagai bagian dari reformasi pelayanan perizinan berbasis elektronik sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi OSS di DPMPTSP Kabupaten Mappi, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasinya, serta menganalisis dampaknya terhadap kualitas pelayanan perizinan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana dengan mengacu pada teori implementasi kebijakan George C. Edward III.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi OSS di DPMPTSP Kabupaten Mappi telah berjalan cukup baik, namun belum optimal karena masih dipengaruhi oleh keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, jumlah operator, infrastruktur teknologi, kualitas jaringan internet, serta literasi digital masyarakat. Faktor pendukung implementasi OSS meliputi kompetensi SDM, kepemimpinan, motivasi, pelatihan, budaya organisasi, dan dukungan regulasi. Implementasi OSS juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan kecepatan pelayanan, transparansi, efektivitas pelayanan, kemudahan investasi, dan kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya jumlah pengguna layanan perizinan, di mana layanan SITU dan SIUP pada periode 2019–2021 tercatat sebanyak 2.562 pemohon, sedangkan penggunaan sistem OSS pada periode 2022 hingga Mei 2026 meningkat menjadi 2.964 pemohon. Peningkatan tersebut menunjukkan semakin tingginya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan perizinan berbasis digital di Kabupaten Mappi.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Online Single Submission (OSS), Kesiapan Sumber Daya Manusia, Pelayanan Perizinan, DPMPTSP Kabupaten Mappi.