

## ABSTRAK

**MUHAMMAD MAIKEL WAHID 18110009**

**ANALISIS PELAYANAN BERUSAHA MELALUI ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI MALL PELAYANAN PUBLIK SIDOARJO**

**Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2022**

**Kata kunci : Pelayanan, Pegawai, Pelayanan Publik, Online Single Submission**

Berdasarkan Observasi ditentukan permasalahan yang dihadapi saat ini adalah pertama kurangnya profesionalisme Aparatur dalam memberikan pelayanan, hal ini terlihat ketika dalam memberikan pelayanan aparatur kurang responsif kepada masyarakat ketika memberikan pelayanan. Kedua kurangnya jumlah pegawai sehingga hal tersebut dapat menyebabkan masyarakat yang mengurus Izin Berusaha merasa dirugikan. Ketiga lemahnya Sistem Online yang digunakan dalam permohonan Izin Berusaha yang tiba-tiba data sudah terisi atau tercantum terlebih dahulu, misalnya ada pemohon yang melakukan izin berusaha untuk pembaruan untuk kebaruan di Online Single Submission (OSS), setelah pengecekan oleh sistem, data tersebut ternyata masih pakai yang lama. Namun di track recordnya pemohon pertama kalinya dalam OSS.

Metode penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif, lokasi penelitian di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo, data dikumpulkan dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan ditentukan dengan purposive sampling diantaranya pl. DPMPTSP, Kepala Bidang Seksi Pelayanan dan *Costumer Service* yang membidangi, dan masyarakat yang mengurus Izin Berusaha. Selanjutnya digunakan teknik analisis data Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian Analisis Pelayanan Berusaha Melalui Online Single Submission (OSS) di Mall Pelayanan Publik Sidoarjo sudah cukup baik namun ada beberapa yang perlu diperbaiki dalam profesionalisme pegawainya seperti kurangnya kedisiplinan. Adapun faktor pendukungnya antara lain program sosialisasi yang dapat meningkatkan kinerja aparatur yang digunakan, pelaksanaan Rapat Evaluasi, dan rekapitulasi laporan kinerja yang dilakukan setiap tiga bulan atau setiap triwulan untuk memantau individu atau kinerja kelompok. Faktor penghambatnya adalah kurangnya koordinasi di lingkup internal, sehingga sulit untuk menangani kendala dalam proses penerbitan bisnis. Prasarana dan fasilitas yang memudahkan kinerja, seperti komputer dan internet cepat.