

**EVALUASI KEBIJAKAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA
BERBASIS RISIKO DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDAR LAMPUNG
TAHUN 2025**

Skripsi

Oleh :

Pebriyanti Sitorus

NPM 2216041143



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG

2026

ABSTRAK

EVALUASI KEBIJAKAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDAR LAMPUNG TAHUN 2025

Oleh

Pebriyanti Sitorus

Kebijakan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem Online Single Submission Risk Based Approach berdasarkan PP Nomor 5 Tahun 2021 masih menghadapi tantangan di daerah, ditunjukkan oleh 230 pengembalian permohonan izin, 746 berkas belum memenuhi persyaratan, serta penurunan realisasi investasi di Kota Bandar Lampung dari 105,93% pada tahun 2023 menjadi 63,79% pada tahun 2024. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kebijakan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko di DPMPTSP Kota Bandar Lampung serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta analisis berdasarkan teori evaluasi kebijakan publik Hanif Nurcholis melalui indikator *process*, *outputs*, dan *outcomes*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek *process* pelayanan telah berjalan efektif bagi usaha berisiko rendah dan menengah rendah, namun masih terdapat ketidakjelasan informasi persyaratan, ketidaksesuaian antara sistem OSS-RBA dengan persyaratan tambahan daerah bagi usaha berisiko menengah tinggi dan tinggi, serta belum tersedianya informasi capaian SLA sehingga pelaku usaha masih melakukan pemantauan di luar sistem. Pada aspek *outputs*, sistem telah menerbitkan 44.417 NIB secara kumulatif sejak 2022-2024 dengan ketepatan sasaran berdasarkan klasifikasi tingkat risiko, sementara pengembalian permohonan menunjukkan sistem berjalan selektif dan akuntabel. Pada aspek *outcomes*, kebijakan memberikan perubahan positif bagi pelaku usaha meskipun dampaknya terhadap pertumbuhan investasi jangka panjang masih terbatas. Disimpulkan bahwa kebijakan ini telah berjalan cukup baik namun belum optimal sehingga diperlukan sinkronisasi persyaratan antara sistem pusat dan daerah, perbaikan fungsi SLA, serta peningkatan responsivitas dukungan teknis pemerintah pusat.

Kata kunci : evaluasi kebijakan, perizinan berusaha berbasis risiko, OSS RBA, DPMPTSP .

ABSTRACT

EVALUATION OF RISK-BASED BUSINESS LICENSING SERVICE POLICY AT THE INVESTMENT AND INTEGRATED ONE-STOP SERVICE OFFICE OF BANDAR LAMPUNG CITY IN 2025

By

Pebriyanti Sitorus

The risk-based business licensing policy implemented through the Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS-RBA) system under Government Regulation Number 5 of 2021 still faces challenges at the regional level, as indicated by 230 returned licensing applications, 746 applications that did not meet the requirements, and a decline in investment realization in Bandar Lampung City from 105.93% in 2023 to 63.79% in 2024. This study aims to evaluate the implementation of the risk-based business licensing service policy at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPSTP) of Bandar Lampung City and to identify its supporting and inhibiting factors. The study employed a descriptive qualitative approach with data collection techniques consisting of interviews, observation, and documentation, while the analysis was based on Hanif Nurcholis' public policy evaluation theory through the indicators of process, outputs, and outcomes. The findings reveal that, in terms of the process aspect, the service has operated effectively for low-risk and low-medium-risk businesses. However, there are still unclear requirements information, inconsistencies between the OSS-RBA system and additional regional requirements for medium-high-risk and high-risk businesses, and the absence of information regarding Service Level Agreement (SLA) achievements, causing business actors to continue monitoring the process outside the system. In terms of outputs, the system has cumulatively issued 44.417 Business Identification Numbers (NIB) from 2022 to 2024 with accurate targeting based on risk-level classification, while the returned applications indicate that the system operates selectively and accountably. In terms of outcomes, the policy has generated positive changes for business actors, although its impact on long-term investment growth remains limited. It can be concluded that the policy has been implemented fairly well but has not yet reached optimal performance. Therefore, synchronization of requirements between the central and regional systems, improvement of the SLA function, and increased responsiveness of technical support from the central government are necessary.

Keywords: *policy evaluation, risk-based business licensing, OSS-RBA, DPMPSTP*

**EVALUASI KEBIJAKAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA
BERBASIS RISIKO DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDAR LAMPUNG
TAHUN 2025**

Oleh :
PEBRIYANTI SITORUS

Skripsi

Sebagai Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA

Pada
Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026

Judul Skripsi

: **EVALUASI KEBIJAKAN PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS
RISIKO DI DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA BANDAR LAMPUNG
TAHUN 2025**

Nama Mahasiswa

: **Pebriyanti Sitorus**

Nomor Pokok Mahasiswa: 2216041143

Program Studi

: **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas

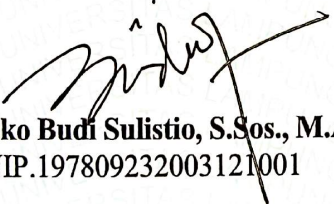
: **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

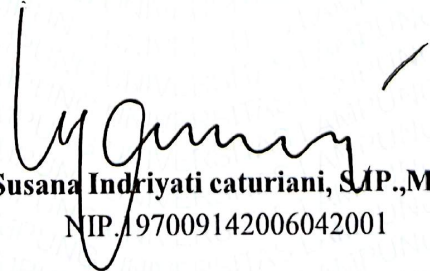
Pembimbing I

Pembimbing II


Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP.
NIP.197809232003121001


Apandi, S.Sos., M.Si.
NIP.196207071983031005

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara


Dr. Susana Indriyati caturiani, S.AP., M.Si.
NIP.197009142006042001

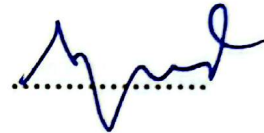
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua Penguji : Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP.



Sekretaris Penguji : Apandi, S.Sos., M.Si.



Penguji Utama : Fery Triatmojo, S.A.N., M. PA.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S. Sos., M. Si.
NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 19 Juni 2026

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 19 Juni 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Pebriyanti Sitorus
NPM. 2216041143

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kabupaten Dairi, Provinsi Sumatera Utara, pada tanggal 9 Agustus 2003, sebagai anak kedua dari empat bersaudara, dari pasangan Bapak Maston Sitorus dan Ibu Ernita Butarbutar. Penulis menempuh pendidikan formal dimulai dari TK PAUD Parongil, kemudian melanjutkan ke SDN 033930 Parongil, SMPN 1 Silima Pungga-Pungga, dan SMAN 1 Silima Pungga-Pungga, lulus pada tahun 2022. Pada tahun yang sama, penulis diterima sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN). Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam berbagai kegiatan organisasi dan pengembangan diri, di antaranya sebagai anggota Bidang Kajian Pengembangan Keilmuan (KPK) Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA), anggota UKM AIESEC Universitas Lampung, *volunteer* di Rumah Inggris, anggota Ikatan Mahasiswa Dairi Lampung (IMADALA), serta *International Buddy* di *International Office* Universitas Lampung. Penulis juga mengikuti beberapa kompetisi, di antaranya Everest (*Event of Young Researcher and Economics Students*) ASEAN Youth Collaboration in Realizing Green Economy Towards Sustainable Tourism yang diselenggarakan oleh Universitas Sumatera Utara, serta meraih *Bronze Medal* pada *International Technology Talent Competition* (I-TETA) 2025 yang diselenggarakan oleh Universiti Teknologi MARA, Malaysia. Pada tahun 2025, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Sribudaya, Kecamatan Way Seputih, Lampung Tengah. Selanjutnya, pada bulan Juni hingga Juli 2025, penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung.

MOTTO

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia,
yang memberi kekuatan kepadaku.”

(Filipi 4:13)

“Selama aku masih hidup, Kesempatan itu tak terbatas.”

(Luffy One Piece)

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat, kasih, dan penyertaan-Nya yang senantiasa memberikan hikmat serta kekuatan dalam setiap proses kehidupan.

Dengan penuh rasa syukur, karya tulis ini penulis persembahkan kepada:

Bapak dan Mamak Tercinta

Sebagai tanda bakti, hormat, dan terima kasih yang tak terhingga, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada Bapak dan Mamak yang telah menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup.

Terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tulus, serta pengorbanan yang tak terhitung nilainya. Kalian adalah alasan penulis mampu bertahan dalam setiap proses, bangkit dalam setiap kegagalan, dan terus melangkah hingga sampai pada titik ini.

Tidak ada yang dapat penulis berikan untuk membalas semua kebaikan tersebut, selain doa dan harapan agar karya kecil ini dapat menjadi kebanggaan bagi Bapak dan Mamak.

Kakak dan Adik Tersayang

Terima kasih atas dukungan, semangat, dan kebersamaan yang selalu diberikan.

Kalian adalah tempat berbagi cerita, penguat di saat lelah, dan pengingat bahwa penulis tidak pernah sendiri dalam setiap langkah. Semoga pencapaian ini menjadi langkah awal untuk meraih keberhasilan-keberhasilan berikutnya.

Dosen dan Civitas Akademika

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas ilmu, bimbingan, dan kesabaran yang telah diberikan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Setiap proses pembelajaran dan arahan yang diberikan menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis untuk terus belajar, berkembang, dan sampai pada tahap ini.

Almamater Tercinta

UNIVERSITAS LAMPUNG

SANWACANA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung Tahun 2025”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.A.N) di Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Skripsi ini dibuat sebagai sebuah karya tulis yang merupakan hasil dari pengerjaan tugas akhir yang telah dilakukan. Selama penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan, dukungan, motivasi dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP. selaku dosen pembimbing utama, Terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, nasihat, ilmu, serta waktu yang telah Bapak berikan dalam proses penyelesaian skripsi ini sehingga penulis tetap bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan atas setiap arahan dan dukungan yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi. Semoga segala keikhlasan dan ketulusan Bapak dalam mendidik penulis, baik selama masa perkuliahan maupun dalam penyelesaian skripsi ini, senantiasa mendapatkan keberkahan dari Allah SWT.
2. Apandi, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi kedua, Terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, nasihat, ilmu, serta waktu yang telah Bapak berikan dengan penuh kesabaran selama ini. Terima kasih telah menjadi penuntun arah ketika penulis merasa bingung dan kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala ketulusan dan keikhlasan Bapak dalam mendidik penulis, baik selama masa perkuliahan maupun dalam proses penyusunan skripsi ini, senantiasa mendapatkan keberkahan dari Allah SWT.

3. Fery Triatmojo, S.A.N., M.PA. selaku dosen penguji, Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran dalam memberikan arahan, kritik, dan saran yang sangat berharga serta membangun bagi penulis. Masukan yang diberikan sangat membantu dalam memperbaiki kekurangan dan menyempurnakan penulisan skripsi ini. Semoga segala kebaikan Bapak mendapatkan keberkahan dari Allah SWT.
4. Vina Karmilasari, S.Pd., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik, terima kasih atas nasihat dan motivasi yang telah diberikan selama masa perkuliahan dan dalam proses pengerjaan skripsi, Semoga segala kebaikan Ibu mendapatkan keberkahan dari Allah SWT.
5. Para dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, khususnya Jurusan Ilmu Administrasi Negara, yang telah memberikan ilmu, bimbingan, serta berbagai bantuan selama penulis menjalani masa perkuliahan. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala dukungan yang telah diberikan. Semoga setiap kebaikan yang telah diberikan menjadi amal yang baik dan senantiasa mendapat keberkahan dari Allah SWT.
6. Segenap pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandar Lampung yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan pendampingan kepada penulis selama proses penelitian berlangsung. Terima kasih atas segala kesempatan dan kerja sama yang telah diberikan.
7. Seluruh Informan penelitian Bapak Rio, Bapak Andi, Bapak Ferry, Ibu Nensiria, Bapak Aditia, Ibu Nidawati, Ibu Sulastri, Bapak Waspodo, Bapak Joko, Ibu Mamik, Bapak Raffi, Bapak Ikam, Ibu Florentina, Bapak Trian, dan Ibu Sintia atas ilmu dan waktu yang telah diluangkan untuk membantu Penulis dalam mengumpulkan data selama penelitian.
8. Teristimewa untuk Orangtua penulis, Bapak Maston Sitorus dan Ibu Ernita Butarbutar yang dengan penuh kasih sayang telah memberikan doa, dukungan, dan pengorbanan yang tidak pernah terhitung. Terima kasih kepada Bapak yang selalu bekerja keras dan tiada henti memberikan semangat, serta kepada Mamak yang selalu sabar, tulus, dan setia mendukung setiap langkah penulis. Berkat cinta

dan doa kalian, penulis mampu melewati setiap proses hingga menyelesaikan studi di Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Lampung.

9. Kepada Saudaraku tercinta, Kakakku Ramarina Sitorus, A.Md.Kom. selalu menjadi tempat berkeluh kesah dan pendengar setia dalam setiap proses perjalanan perkuliahan. Terima kasih atas semangat, perhatian, dan motivasi yang tidak pernah henti diberikan, yang selalu menjadi penguat di saat penulis merasa lelah. Adikku Julius Sitorus, terima kasih atas kerja keras, ketulusan, serta pengorbanan yang tidak dapat penulis ungkapkan dengan kata-kata. Semoga segala usaha baikmu selalu dipermudah dan diberkahi dalam setiap langkah kehidupan, dan yang terakhir untuk adikku Sarwedi Sitorus terima kasih karena selalu berusaha mendengarkan setiap nasihat dan arahan dengan baik. Semoga kamu selalu diberikan kemudahan, semangat, dan jalan terbaik dalam meraih cita-citamu.
10. Kepada Keluarga besar dan Opung Ramarina Sitorus, terima kasih atas segala nasihat, didikan, serta kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis sejak dahulu hingga saat ini. Dukungan yang tidak pernah henti menjadi penguat dalam setiap langkah perjalanan penulis, sehingga dapat menyelesaikan studi hingga tahap ini.
11. Kepada sahabatku tersayang Magdalena, Josua, Daniel, Rikky, Ridho, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan kehadiran yang selalu mewarnai perjalanan hidup penulis. Meskipun jarak sering memisahkan, perhatian, doa, dan semangat yang kalian berikan tetap terasa dekat dan menjadi penguat di setiap keadaan. Kebersamaan ini menjadi salah satu hal berharga yang akan selalu penulis kenang.
12. Kepada My Seven Angels, Kesia, Sabrini, Dhea, Nasyah, Astrid, dan Christine, terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup penulis selama merantau dan menjalani masa perkuliahan. Kalian bukan hanya sahabat, tetapi sudah seperti saudara yang selalu hadir dalam setiap keadaan. Terima kasih atas semua kenangan, pengalaman, nasihat, dukungan, dan doa yang tidak pernah putus. Kehadiran kalian telah memberi warna dalam hari-hari perkuliahan, menghadirkan tawa di tengah lelah, serta menjadi tempat pulang di saat penulis merasa jauh dari rumah. Segala suka dan duka yang telah dilalui bersama menjadi

cerita yang akan selalu dikenang. Penulis merasa sangat bersyukur dipertemukan dengan kalian, dan berharap kebersamaan ini tetap terjaga di setiap perjalanan hidup yang akan datang.

13. Kepada keluarga kecilku di perantauan, Kak Haris, Delima, Jesika, Miss Erren, Mr. immanuel, Bang Leonsius, Bang Jimmy, Kak Hanna, terima kasih atas kebersamaan, perhatian, dan dukungan yang telah diberikan selama penulis menjalani masa perantauan. Kehadiran kalian menjadi penguat di tengah jauh dari keluarga, menghadirkan rasa hangat, serta menjadi tempat berbagi cerita dalam suka maupun duka selama perjalanan perkuliahan.
14. Kepada Darius Simamora, S.T. terima kasih telah hadir sebagai sosok yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam setiap proses perjalanan perkuliahan penulis. Kehadiranmu menjadi salah satu penguat di saat penulis merasa lelah dan ragu, serta membantu penulis untuk terus melangkah hingga sampai pada tahap ini. Terima kasih atas perhatian, waktu, dan kebersamaan yang telah diberikan.
15. Kepada seluruh teman-teman AMPATRA, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan perjalanan yang telah dilalui bersama selama masa perkuliahan, baik dalam suka maupun duka. Setiap momen yang terlewati menjadi bagian berharga yang akan selalu dikenang. Semoga kita semua senantiasa diberikan kelancaran dan kesuksesan dalam setiap langkah ke depan.
16. Terakhir, Penulis sampaikan rasa terimakasih yang mendalam kepada diri sendiri yang sudah mampu bertahan hingga sampai di titik ini. Terima kasih karena tidak memilih menyerah meski banyak hal datang tidak sesuai harapan. Untuk setiap lelah yang dipendam sendiri, setiap takut yang tetap dihadapi, dan setiap langkah kecil yang terus diusahakan meski sering merasa tertinggal. Terima kasih sudah belajar kuat tanpa harus menjadi sempurna. Terima kasih tetap berjalan walau beberapa kali kehilangan arah. Semua proses yang dilalui mungkin tidak mudah, tetapi dari semua itu penulis belajar tentang sabar, ikhlas, dan percaya pada diri sendiri. Semoga ke depannya hati ini tetap tenang, langkah tetap kuat, dan harapan-harapan baik perlahan menemukan jalannya. Mari terus tumbuh menjadi pribadi yang lebih baik tanpa perlu membandingkan diri dengan siapa pun. Karena sejauh ini, diri sendiri sudah berjuang dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak yang bersifat membangun dalam rangka penyempurna skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Bandar Lampung, 19 Juni 2026
Penulis,

Pebriyanti Sitorus

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR SINGKATAN.....	xxii
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kebijakan Publik.....	11
2.2.1 Pengertian Kebijakan Publik.....	11
2.2.2 Tahapan Kebijakan Publik.....	12
2.3 Evaluasi Kebijakan Publik.....	13
2.3.1 Tujuan Evaluasi Kebijakan Publik.....	14
2.3.2 Fungsi Evaluasi Kebijakan Publik.....	15
2.3.3 Pendekatan Evaluasi Kebijakan.....	15
2.3.4 Teori Evaluasi Kebijakan Publik Hanif Nurcholis.....	16
2.4. Pelayanan Publik Tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.....	19
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	19
2.4.2 Ciri-ciri Pelayanan Publik yang Baik.....	21
2.4.3 Pelayanan Publik di Era Digital.....	22
2.4.3 Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.....	23
2.5 <i>Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA)</i>	26
2.6 Kerangka Berpikir.....	28
III. METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	30
3.2 Fokus Penelitian.....	30
3.3 Lokasi Penelitian.....	31
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	37
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	38
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum.....	41
4.1.1 Profil Umum DPMPTSP Kota Bandar Lampung.....	41
4.1.2 Tugas dan Fungsi DPMPTSP Kota Bandar Lampung.....	43
4.1.3 Peta Jabatan dan Sumber Daya Manusia.....	43
4.1.4 Struktur Organisasi.....	46
4.2 Hasil Penelitian.....	48

4.2.1 Evaluasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Menggunakan Teori Evaluasi Kebijakan Publik Hanif Nurcholis.....	48
A. <i>Process</i> Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko DPMPTSP Kota Bandar Lampung	49
B. <i>Outputs</i> Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko DPMPTSP Kota Bandar Lampung	100
C. <i>Outcomes</i> Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko DPMPTSP Kota Bandar Lampung	106
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat	115
4.3 Pembahasan Penelitian.....	127
4.3.1 Evaluasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Menggunakan Teori Evaluasi Kebijakan Publik Hanif Nurcholis...	127
4.3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat	138
V. PENUTUP.....	144
5.1 Kesimpulan	144
5.2 Saran.....	147
DAFTAR PUSTAKA	149

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Realisasi Investasi Kota Bandar Lampung Tahun 2022-2024.....	4
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1 Tabel Informan Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Daftar Observasi	36
Tabel 3.3 Rencana Dokumen	37
Tabel 4. 1 Data Profil Pelaku Usaha yang Harus Diisi pada Sistem OSS	53
Tabel 4. 2 Jumlah NIB Terbit di Kota Bandar Lampung.....	103
Tabel 4. 3 Realisasi Investasi Kota Bandar Lampung Tahun 2022-2024.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tahapan Kebijakan Publik William Dunn	12
Gambar 2. 2 Proses Pembaharuan Sistem Perizinan.....	27
Gambar 2. 3 Kerangka Pikir.....	29
Gambar 3. 1 Teknik analisis data.....	37
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Bandar Lampung.....	47
Gambar 4.2 Fitur Pemilihan Skala Usaha Pada Pendaftaran Akun di OSS- RBA	50
Gambar 4.3 Fitur Input Data Pada Pendaftaran Akun di OSS-RBA.....	51
Gambar 4.4 Fitur Input Kode Verifikasi yang dikirim melalui Whatsapp dan E-mail.....	52
Gambar 4. 5 Fitur Pembuatan Kata Sandi Akun OSS-RBA.....	53
Gambar 4. 6 Fitur Pengisian Profil Pelaku usaha pada OSS-RBA	54
Gambar 4. 7 Fitur Pemberitahuan Pendaftaran Akun Berhasil.....	55
Gambar 4.8 Tampilan Halaman Awal Pada Website OSS-RBA.....	57
Gambar 4. 9 Fitur Pengisian Username dan Kata Sandi Pada Halaman Log- in	58
Gambar 4. 10 Fitur Pemilihan Pengisian Data Permohonan baru	59
Gambar 4. 11 Fitur Pengisian Data pada Perekaman data pelaku usaha	60
Gambar 4. 12 Fitur Pengisian Data Usaha pada Pemilihan Bidang Usaha.....	61
Gambar 4. 13 Fitur Pemilihan Bidang Usaha Berdasarkan KBLI 2020	61
Gambar 4. 14 Fitur Pengisian Data Lanjutan Detail Usaha	62
Gambar 4. 15 Tampilan Daftar Kegiatan Usaha	64
Gambar 4. 16 Fitur Konfirmasi Kepemilikan Persetujuan Lingkungan pada Sistem OSS	64
Gambar 4. 17 Fitur Pemilihan Parameter Lingkungan pada Sistem OSS.....	65

Gambar 4. 18 Halaman Persetujuan Pernyataan Mandiri K3L pada Sistem OSS	66
Gambar 4.19 Halaman Persetujuan Pernyataan Mandiri Kesiapan Memenuhi Kewajiban Pada Sistem OSS.....	67
Gambar 4.20 Halaman Persetujuan Pernyataan Usaha Mikro dan Kecil Terkait Tata Ruang pada Sistem OSS.....	68
Gambar 4.21 Halaman Persetujuan Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL)	69
Gambar 4.22 Halaman Draft NIB dan Konfirmasi Kebenaran Data pada Sistem OSS	71
Gambar 4.23 Tampilan Halaman Informasi NIB Usaha Risiko Rendah pada OSS	72
Gambar 4.24 Tampilan Halaman Informasi NIB Usaha Risiko Menengah Rendah pada OSS	72
Gambar 4.25 Tampilan Daftar Kegiatan Usaha Risiko Menengah Tinggi dengan Sertifikat Standar Belum Terverifikasi	75
Gambar 4.26 Halaman Penginputan Dokumen pada Formulir Pemenuhan Standar Usaha	76
Gambar 4.27 Tampilan Daftar Kegiatan Usaha Risiko Menengah Tinggi dengan Sertifikat Standar Terverifikasi	77
Gambar 4.28 Tampilan Daftar Kegiatan Usaha Risiko Tinggi Belum Melengkapi Persyaratan.....	77
Gambar 4.29 Halaman Pengunggahan Dokumen Teknis Usaha Risiko Tinggi pada Sistem OSS-RBA	78
Gambar 4.30 Halaman Lanjutan Pengunggahan Dokumen Teknis Usaha Risiko Tinggi pada Sistem OSS-RBA	79
Gambar 4.31 Tampilan Status Permohonan Perizinan Berusaha Risiko Tinggi yang Menunggu Verifikasi Persyaratan teknis pada Sistem OSS-RBA.....	80
Gambar 4.32 Tampilan Status Perizinan Berusaha Risiko Tinggi Setelah diverifikasi pada Sistem OSS-RBA.....	81

Gambar 4.33 Bagan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Menengah Tinggi dan Tinggi pada	82
Gambar 4. 34 Surat Pemberitahuan Jadwal Visitasi	83
Gambar 4. 35 Contoh Informasi Persyaratan Yang Kurang Jelas Pada Sistem OSS-RBA.....	87
Gambar 4. 36 Contoh persyaratan tambahan yang tidak otomatis ada pada sistem OSS-RBA	89
Gambar 4. 37 Contoh persyaratan tambahan yang tidak otomatis ada pada sistem OSS-RBA	90
Gambar 4. 38 Contoh 1 catatan pengembalian dokumen teknis yang perlu diperbaiki	92
Gambar 4. 39 Contoh 2 catatan pengembalian dokumen teknis yang perlu diperbaiki	93
Gambar 4. 40 Tampilan Sistem OSS-RBA yang tidak Menyediakan Informasi Status SLA pada Permohonan Perizinan	96
Gambar 4. 41 Contoh Bentuk Pemantauan yang dilakukan oleh Pelaku Usaha	98
Gambar 4. 42 Jumlah Pengembalian Izin dan Permohonan Izin Belum Memenuhi Persyaratan	104
Gambar 4.43 Tampilan sistem pemantauan pelaporan Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) pada OSS-RBA oleh DPMPTSP Kota Bandar Lampung.....	114
Gambar 4. 44 Tangkapan Layar Percakapan WhatsApp Terkait Gangguan Sistem OSS-RBA.....	124
Gambar 4. 45 Dokumentasi Percakapan Helpdesk OSS-RBA yang Tidak Menjawab Permasalahan Secara Spesifik.....	125

DAFTAR SINGKATAN

AMDAL	Analisis Mengenai Dampak Lingkungan
BKPM	Badan Koordinasi Penanaman Modal
BPS	Badan Pusat Statistik
DPMPTSP	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
E-KTP	Kartu Tanda Penduduk Elektronik
HAM	Hak Asasi Manusia
HP	<i>Handphone</i> (Telepon genggam)
K3L	Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Lingkungan
KBLI	Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia
Kepmenpan	Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
KKN	Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme
KTP	Kartu Tanda Penduduk
LAN	Lembaga Administrasi Negara
LKPM	Laporan Kegiatan Penanaman Modal
MPP	Mal Pelayanan Publik
NIB	Nomor Induk Berusaha
NIK	Nomor Induk Kependudukan
NPWP	Nomor Pokok Wajib Pajak
OPD	Organisasi Perangkat Daerah
OSS RBA	Online Single Submission Risk Based Approach
OTP	One Time Password
PBB	Pajak Bumi dan Bangunan
PKL	Praktik Kerja Lapangan
PP	Peraturan Pemerintah
SDM	Sumber Daya Manusia
SIUP	Surat Izin Usaha Perdagangan
SK AHU	Surat Administrasi Hukum Umum
SK Menkumham	Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia
SLA	<i>Service Level Agreement</i>
SOP	Standar Operasional Prosedur
SPPL	Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan
SS	Sertifikat Standar
TDP	Tanda Daftar Perusahaan
UKL-UPL	Upaya Pengelolaan Lingkungan dan Upaya Pemantauan Lingkungan
LKIP	Laporan Kinerja Instansi Pemerintah
UMK	Usaha Mikro dan Kecil
UMKM	Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah mendorong berbagai lembaga pemerintahan untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah kini mengadopsi konsep *e-government* sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, efisien, dan transparan (Wardani dkk., 2024).

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 5 ayat 7a menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik mencakup berbagai bentuk layanan salah satunya adalah pelayanan administratif berupa perizinan. Dengan demikian perizinan menjadi bagian penting dari fungsi pemerintah dalam memberikan kepastian dan kemudahan bagi masyarakat maupun pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan ekonominya.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang perizinan, pemerintah mengembangkan sistem pelayanan yang lebih optimal. Hal ini ditegaskan melalui Peraturan Pemerintah No.24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik melalui sistem OSS sebagai bentuk awal digitalisasi perizinan berusaha di Indonesia. Peraturan ini menjelaskan bahwa perizinan baik di pusat maupun daerah diwajibkan menggunakan sistem OSS (*Online Single Submission*) melalui sistem ini izin usaha diterbitkan secara resmi oleh lembaga OSS sebagai bentuk legalitas usaha.

Peraturan tersebut kemudian diperbarui dengan diterbitkannya PP Nomor 5 tahun 2021 tentang penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko.

Lahirnya PP ini merupakan tindak lanjut dari disahkannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja tepatnya pada Bab III mengatur tentang peningkatan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha. Regulasi ini berfokus pada penyederhanaan proses perizinan berusaha sebagai upaya peningkatan iklim investasi di Indonesia. Sistem ini diterapkan untuk menyederhanakan proses perizinan berusaha terintegrasi melalui mekanisme elektronik yang dikelola oleh Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).

Peaturan Pemerintah Nomor 5 tahun 2021 tersebut memperkenalkan sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA) yaitu mekanisme pelayanan perizinan yang menggunakan pendekatan berbasis risiko untuk menilai tingkat risiko setiap jenis usaha. Tingkat risiko ini terdiri dari tingkat risiko rendah, menengah rendah, menengah tinggi, dan tinggi. Pendekatan ini memungkinkan pelaku usaha dengan tingkat risiko rendah memperoleh izin dengan proses yang lebih cepat dan sederhana. Selain itu OSS RBA juga menyediakan layanan terintegrasi antar instansi pemerintah sehingga pemohon dapat mengurus berbagai perizinan melalui satu platform digital (Rokhman dkk., 2024).

Sistem ini memungkinkan proses perizinan dapat dilakukan mulai dari tahap pengajuan, verifikasi, hingga penerbitan izin oleh pihak yang berwenang melalui sistem terpusat yang dikelola oleh Lembaga OSS. Izin usaha tersebut kemudian diterbitkan atas nama Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, ataupun Bupati/Walikota, dan diberikan kepada pelaku usaha melalui layanan elektronik yang terintegrasi (Sabri, 2025). Dengan demikian pelaku usaha tidak perlu lagi mengajukan permohonan izin secara langsung ke Organisasi Perangkat Daerah yang biasanya memerlukan beberapa tahapan dan dilakukan satu persatu (Kusumardani, 2023).

Dalam pelaksanaan OSS-RBA, pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk mengatur proses perizinan usaha di daerahnya masing-masing. Ketentuan ini diatur dalam PP No. 6 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah. Berdasarkan peraturan ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) merupakan instansi yang bertanggungjawab dalam

penyelenggaraan pelayanan perizinan usaha di tingkat daerah. Hal ini tertuang dalam Peraturan Walikota Bandar Lampung No. 8 Tahun 2022 mengenai pendelegasian kewenangan penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko. Oleh karena itu penelitian ini menjadikan DPMPTSP di Kota Bandar Lampung sebagai lokasi penelitian.

Tujuan dari diterbitkannya PP nomor 5 Tahun 2021 sebagaimana tercantum dalam pasal 3 adalah untuk meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha melalui pelaksanaan perizinan berusaha yang lebih efektif dan sederhana, serta pengawasan kegiatan usaha yang transparan, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan data dari DPMPTSP Kota Bandar Lampung selama periode tahun 2022 sampai 2025 terdapat 2872 izin atau sertifikat standar yang telah terverifikasi, serta 230 permohonan izin yang dikembalikan kepada pelaku usaha dan terdapat 746 permohonan yang belum memenuhi persyaratan. Namun demikian, perlu dipahami bahwa data terkait permohonan izin yang dikembalikan dan yang belum memenuhi persyaratan bersifat dinamis dalam sistem OSS-RBA. Hal ini disebabkan karena ketika pelaku usaha melakukan perbaikan dan melengkapi kekurangan dokumen, status permohonan tersebut akan berubah, sehingga jumlah permohonan yang “dikembalikan” atau “belum memenuhi syarat” dapat berkurang secara otomatis dalam sistem. Dengan demikian, angka ini lebih merepresentasikan kondisi pada saat pengambilan data, bukan merupakan akumulasi keseluruhan kasus sejak tahun 2022.

Izin yang terbit melalui proses verifikasi ini umumnya berasal dari kegiatan usaha dengan tingkat risiko menengah tinggi hingga tinggi, sesuai dengan ketentuan dalam PP Nomor 5 Tahun 2021. Tingginya jumlah izin yang telah diterbitkan menunjukkan bahwa kebijakan perizinan berbasis risiko telah diimplementasikan di daerah, namun keberadaan pengembalian permohonan izin dan permohonan izin yang belum memenuhi persyaratan menunjukkan masih adanya hambatan dalam proses administrasi atau pemenuhan persyaratan teknis oleh pelaku usaha. Kondisi ini menjadi fenomena menarik untuk dikaji lebih lanjut untuk menggambarkan

sejauh mana kebijakan penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko diterapkan sesuai dengan tujuan Pasal 3 PP Nomor 5 Tahun 2021, yaitu menciptakan sistem perizinan yang efektif, sederhana, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Tabel 1.1 Realisasi Investasi Kota Bandar Lampung Tahun 2022-2024

No.	Tahun	Target	Realisasi	Presentase Realisasi Capaian Target Investasi
1.	2022	1,6 Triliun	4 Triliun	249,41%
2.	2023	3,4 Triliun	3,6 Triliun	105,93%
3.	2024	3,2 Triliun	2 Triliun	63,79%

Sumber : DPMPTSP Kota Bandar Lampung, 2025

Berdasarkan data pada Tabel 1.1, capaian realisasi investasi di Kota Bandar Lampung selama periode 2022 hingga 2024 menunjukkan penurunan yang cukup signifikan. Pada tahun 2022, realisasi investasi mencapai 249,41% dari target, menandakan tingginya aktivitas investasi pada tahun tersebut. Namun, pada tahun 2023 capaian tersebut mulai menurun menjadi 105,93%, dan pada tahun 2024 bahkan turun cukup drastis menjadi 63,79% dari target yang telah ditetapkan. Kondisi ini menggambarkan dinamika investasi di Kota Bandar Lampung belum menunjukkan kestabilan yang konsisten. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 sejatinya bertujuan untuk menciptakan iklim usaha yang lebih kondusif melalui proses perizinan yang cepat, sederhana, dan transparan. Namun, penurunan capaian investasi tersebut menjadi indikasi awal adanya faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan kebijakan tersebut di daerah. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengevaluasi bagaimana penyelenggaraan kebijakan perizinan berusaha berbasis risiko dilaksanakan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung. Hal ini menjadi relevan untuk dikaji karena PP Nomor 5 Tahun 2021 telah berjalan selama kurang lebih empat tahun sejak diberlakukan sehingga diperlukan upaya untuk meninjau kembali efektivitas implementasinya di daerah.

Beberapa penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem perizinan berusaha berbasis risiko melalui OSS-RBA belum sepenuhnya berjalan tanpa kendala. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wardani *dkk.*, (2024) di

Kota Bima menyebutkan bahwa implementasi OSS berjalan dengan baik namun masih terdapat beberapa kendala seperti adanya gangguan teknis, kurangnya anggaran dan Sumber daya manusia, serta adanya kesenjangan digital pada masyarakat dan kesulitan menggunakan OSS dan adanya resistensi terhadap perubahan dari masyarakat maupun internal pegawai. Sementara itu penelitian Fadliansyah (2024) di kota Jakarta Selatan juga menemukan bahwa meskipun OSS sudah dijalankan dengan baik namun belum maksimal, masih terdapat kendala dalam implementasinya yang dialami oleh masyarakat dalam penggunaannya.

Gambaran tersebut menunjukkan bahwa meskipun OSS-RBA dirancang untuk menyederhanakan proses perizinan dan meningkatkan kemudahan berusaha, masih terdapat tantangan dalam implementasinya di tingkat daerah. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko (OSS-RBA) di DPMPTSP Kota Bandar Lampung guna menilai efektivitas pelaksanaannya serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ***“Evaluasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung Tahun 2025”***. Penelitian ini menggunakan PP Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sebagai dasar normatif, mengingat regulasi tersebut merupakan landasan hukum yang melahirkan konsep perizinan berbasis risiko dan menjadi acuan penyelenggaraan OSS-RBA. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memahami sejauh mana kebijakan OSS-RBA telah berjalan sesuai dengan tujuan. Sekaligus mengidentifikasi hambatan nyata yang dihadapi pelaku usaha dan aparat pemerintah dalam praktik implementasinya di tingkat daerah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana *Process* Pelaksanaan Kebijakan dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (OSS-RBA) di DPMPTSP Kota Bandar Lampung ?.
2. Bagaimana *Outputs* Kebijakan yang dihasilkan dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (OSS-RBA) di DPMPTSP Kota Bandar Lampung ?.
3. Bagaimana *Outcomes* Kebijakan dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (OSS-RBA) di DPMPTSP Kota Bandar Lampung ?.
4. Apa faktor pendukung dan penghambat penyelenggaraan kebijakan perizinan berusaha berbasis risiko ?.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas maka Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko (OSS-RBA) di DPMPTSP Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini. Berikut manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini baik secara teoritis maupun praktis yaitu :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dan memperluas wawasan dalam kajian evaluasi kebijakan publik, terkhusus mengenai kebijakan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem OSS-RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*). Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu Administrasi Publik, sekaligus memberikan alternatif perspektif bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian evaluasi pada bidang pelayanan perizinan usaha. Dengan demikian penelitian ini tidak hanya memperkuat landasan teori yang ada, tetapi juga

berkontribusi dalam mengembangkan keilmuan yang relevan dengan isu reformasi birokrasi dan digitalisasi pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang positif kepada pemerintah terkhusus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung maupun para pelaksana kebijakan dalam menghadapi segala faktor penghambat kebijakan perizinan usaha dengan OSS-RBA dalam mendorong peningkatan kualitas perizinan. Serta dapat memberikan manfaat bagi pembaca untuk dapat mengetahui bagaimana hasil evaluasi kebijakan penyelenggaraan perizinan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan acuan dan landasan dalam suatu karya ilmiah. Dengan penelitian - penelitian sebelumnya, penulis dapat memperkuat kerangka teori, memahami metode yang relevan, serta menemukan pembeda dengan penelitian yang sedang dilakukan. Selain itu penelitian terdahulu berfungsi untuk membandingkan dan mengidentifikasikan persamaan dan perbedaan sekaligus memberikan gambaran mengenai perkembangan topik yang diteliti. Dengan kata lain penelitian terdahulu tidak hanya digunakan sebagai referensi konseptual, tetapi juga menjadi landasan untuk memperjelas kontribusi penelitian ini. Berdasarkan hal tersebut, berikut beberapa penelitian terdahulu yang relevan menjadi rujukan dan pembanding dalam penelitian ini :

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian, Persamaan & Perbedaan
1.	Idzhar Fadliansyah (2024)	Evaluasi Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik <i>Online Single Submission</i> (OSS) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Dki Jakarta (Studi Pada Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan) (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).	Penerapan <i>Online Single Submission</i> (OSS) di DPMPTSP Kota Administrasi Jakarta Selatan telah terlaksana dengan baik namun masih belum dilakukan secara maksimal karena dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala yang dialami masyarakat dalam penggunaannya. Persamaan : Kajian yang dibahas terkait Perizinan Berusaha melalui OSS, serta kesamaan penggunaan metode deskriptif kualitatif. Perbedaan : OSS yang dikaji Peneliti terdahulu merupakan OSS versi 1.1 (lama) sedangkan kajian ini membahas OSS RBA. Teori yang digunakan Peneliti terdahulu adalah teori Evaluasi Mustopadidjaja dengan 5 indikator yaitu ; Kelompok sasaran yang

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian, Persamaan & Perbedaan
			dipengaruhi, instrumen kebijakan, respons lingkungan kebijakan, kinerja yang dicapai, serta dampak yang terjadi. Penelitian terdahulu juga dilakukan di Kota Administrasi Jakarta Selatan. Sedangkan penelitian ini menggunakan teori evaluasi oleh Hanif Nurcholis dan dilakukan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung.
2.	Utami Nur, Leoni Indah Putrianto, Istiqomah Nurhusna, & Redita Nurhatia (2024)	Evaluasi Program Pelayanan Perizinan melalui <i>Online Single Submission</i> (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat, Indoensia. Jurnal Pemerintahan dan kebijakan (JPK), 5(3), 128-141).	Pelaksanaan Program pelayanan perizinan dengan OSS dapat tercapai dengan baik, beberapa SOP (Stansar Operasional Prosedur) mengatur OSS dilaksanakan walaupun masih menghadapi beberpa masalah misalnya masyarakat yang kesulitan mengakses sinyal meskipun begitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memberikan solusi dengan melakukan pendampingan. Persamaan : Kajian yang dibahas terkait Perizinan Berusaha melalui OSS, serta kesamaan penggunaan metode deskriptif kualitatif. Perbedaan : OSS yang dikaji Peneliti terdahulu merupakan OSS versi 1.1 (lama) sedangkan kajian ini membahas OSS RBA. Teori yang digunakan Peneliti terdahulu adalah teori Evaluasi William N. Dunn yang memiliki 6 indikator seperti ; <i>effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, dan appropriateness</i>. Peneliti terdahulu melakukan kajian di Kabupaten Sintang sedangkan penelitian ini menggunakan teori evaluasi oleh Hanif Nurcholis dan dilakukan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung.
3.	Megasuciati Wardani, Kamaluddin, Arief Hidayatullah, & Haeril (2024).	Evaluasi Implementasi Sistem <i>Online Ssingle Submisson</i> Dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Perizinan Di Kota Bima. Indonesian Journal Of Intellectual Publication, 4(3), 96-104.	Ditemukan bahwa implementasi OSS di Dinas DPMPTSP Kota Bima memberi dampak yang positif seperti ; waktu pelayanan yang sebelumnya membutuhkan waktu 1 bulan kini menjadi paling lama 1 minggu, Peningkatan akurasi dan transparansi dengan fitur pelacakan real time, peningkatan jumlah permohonan perizinan setelah OSS diterapkan (hingga 300 permohonan pada tahun 2023), efisiensi meningkat karena integrasi antar instansi. Namun meskipun begitu terdapat kendala seperti gangguan teknis , kurangnya SDM dan anggaran ,

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian, Persamaan & Perbedaan
			kesenjangan digital di masyarakat yang sulit menggunakan OSS, serta resistensi terhadap perubahan dari masyarakat maupun internal pegawai. Persamaan : Kajian yang dibahas terkait Perizinan Berusaha melalui OSS, serta kesamaan penggunaan metode deskriptif kualitatif. Perbedaan : OSS yang dikaji Peneliti terdahulu merupakan OSS versi 1.1 (lama) sedangkan kajian ini membahas OSS RBA. Teori yang digunakan Peneliti terdahulu adalah teori efektivitas dengan indikator <i>speed, accuracy, transparency, accessibility</i>. Peneliti terdahulu melakukan kajian di Kota Bima sedangkan kajian ini menggunakan Teori evaluasi oleh Hanif Nurcholis dan dilakukan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung.

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2025

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu diatas, terlihat bahwa berbagai studi mengenai evaluasi penerapan OSS (*Online Single Submission*) telah dilakukan di beberapa daerah. Penelitian Fadliansyah (2024) yang menitikberatkan pada Evaluasi kebijakan publik dengan menggunakan indikator evaluasi oleh Mustopadjaja di Kota Jakarta Selatan, sedangkan penelitian Nur dkk., (2024) mengkaji evaluasi OSS dengan menggunakan teori Willian N. Dunn di Kabupaten Sintang, lalu pada penelitian Wardani dkk., (2024) mengevaluasi OSS dengan berfokus pada efektivitas OSS dengan indikator *speed, accuracy, transparency, accessibility* di Kota Bima. Penelitian - penelitian tersebut juga dirujuk pada PP No. 28 Tahun 2018 yang mana masih merupakan OSS versi awal. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa OSS memang sudah berjalan cukup baik namun masih menyisakan kendala terutama terkait teknis dan pemahaman masyarakat.

Berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut, penelitian ini secara khusus difokuskan pada evaluasi kebijakan pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui OSS-RBA (*Online Single Submission Risk Based Approach*) yang merupakan versi terbaru dari OSS yang lama tahun 2018 di DPMPTSP Kota Bandar Lampung. PP Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha

Berbasis Risiko digunakan sebagai dasar normatif yang melahirkan konsep perizinan berbasis risiko dan menjadi landasan penyelenggaraan OSS-RBA yang menjadi fokus evaluasi dalam penelitian ini. Penelitian ini juga menggunakan perspektif yang berbeda, yaitu teori evaluasi kebijakan publik Hanif Nurcholis yang terdiri dari empat dimensi evaluasi, yakni *input, process, outputs, dan outcomes*.

2.2 Kebijakan Publik

2.2.1 Pengertian Kebijakan Publik

James E. Anderson mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh individu maupun kelompok untuk memecahkan masalah tertentu (Sawir 2021: 123-124). Setyawan dalam bukunya *Pengantar Kebijakan Publik* menjelaskan bahwa kebijakan merupakan kecakapan seorang individu maupun kelompok dalam merumuskan prinsip dan konsep sebagai landasan dasar untuk melaksanakan suatu pekerjaan secara bersama-sama guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Setyawan 2017: 13).

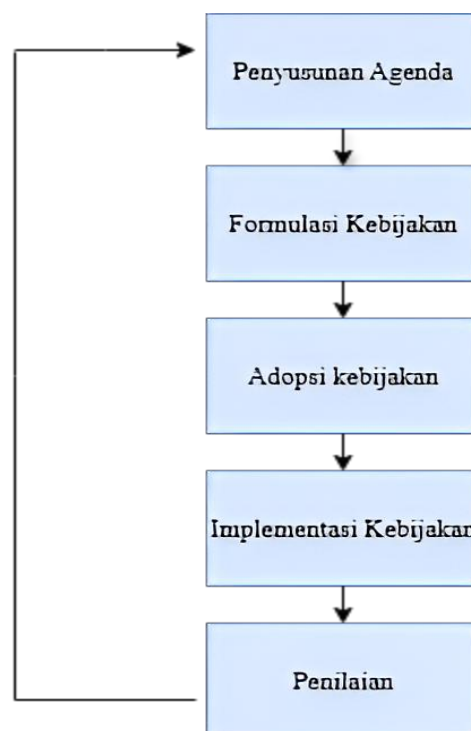
Dari beberapa uraian mengenai konsep kebijakan diatas dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah sebuah keputusan resmi yang lahir dari otoritas tertentu dan berfungsi sebagai pedoman dasar dalam mengatur, mengarahkan, sekaligus mempengaruhi perilaku masyarakat untuk mencapai tujuan bersama. Kebijakan tidak hanya berbentuk rencana atau gagasan, tetapi mencakup serangkaian tindakan nyata yang memiliki maksud dan tujuan tertentu dalam menghadapi masalah.

Menurut Wibawa (2011) kebijakan publik dapat dipahami sebagai setiap keputusan yang dibuat oleh pemerintah baik itu di tingkat pusat maupun daerah atau oleh lembaga atau organisasi supranasional. Sementara wahyudi, dkk (2008) menekankan bahwa kebijakan publik merupakan produk hukum berupa peraturan, deklarasi, atau himbauan dari pemerintah kepada warga negara. Oleh karena itu, kebijakan publik senantiasa memiliki implikasi dan dampak baik langsung atau tidak bagi semua pihak yang terlibat. Lalu Nugroho (2006) secara sederhana

menjelaskan bahwa kebijakan publik adalah segala sesuatu yang diputuskan oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan (dalam Setyawan 2017: 17-19).

2.2.2 Tahapan Kebijakan Publik

Tahapan kebijakan publik merupakan rangkaian proses yang berlangsung sejak awal hingga pada akhir dari sebuah kebijakan. William Dunn menjelaskan pendapat mengenai tahapan-tahapan dalam kebijakan publik seperti yang tertera pada bagan dibawah ini :



Gambar 2. 1 Tahapan Kebijakan Publik William Dunn

Sumber : William Dunn 1998 sebagaimana dikutip Setyawan (2017: 38)

1. Tahap Penyusunan Agenda

Penyusunan agenda merupakan tahap awal yang memiliki peran penting dalam proses kebijakan publik. Tahap ini membutuhkan analisis atau interpretasi mendalam terhadap fenomena publik sehingga memastikan bahwa agenda yang ditetapkan benar-benar mencerminkan isu-isu yang patut untuk di prioritaskan dan dipertimbangkan.

2. Formulasi kebijakan

Isu-isu yang telah resmi masuk dalam agenda kebijakan publik kemudian menjadi bahan pembahasan para perumus kebijakan. Pada tahap ini Isu-isu tersebut didefinisikan secara jelas, akar penyebabnya diidentifikasi, dan berbagai alternatif solusi untuk mengatasinya dikembangkan.

3. Adopsi/Legitimasi Kebijakan

Tahap ini bertujuan untuk memberikan kewenangan kepada produk kebijakan yang dihasilkan oleh para perumus kebijakan. Publik sebagai kelompok sasaran kebijakan harus mempercayai dan mematuhi keputusan pemerintah. Prinsip ini berlandaskan pada pandangan bahwa kedaulatan berada pada warga negara yang mendelegasikannya kepada pihak-pihak yang secara sah berwenang memberikan kewenangan atau legalitas kepada produk kebijakan publik.

4. Implementasi Kebijakan

Pada tahap selanjutnya kebijakan publik yang telah dirumuskan dieksekusi oleh instansi atau lembaga pelaksana kebijakan yang memobilisasi semua sumberdaya yang tersedia dan diperlukan.

5. Penilaian Kebijakan

Tahap terakhir dalam proses kebijakan publik adalah pelaksanaan evaluasi yaitu kegiatan untuk menilai kebijakan yang telah dijalankan.

Penilaian ini mencakup telaah terhadap isi kebijakan, proses implementasinya, serta berbagai konsekuensi atau hasil yang muncul dari penerapannya.

2.3 Evaluasi Kebijakan Publik

Menurut Dunn (1999) evaluasi kebijakan publik merupakan upaya memberikan informasi tentang nilai dan manfaat suatu kebijakan. Jika kebijakan tersebut mampu memberikan makna dan solusi atas permasalahan yang ada sehingga hasil evaluasi tidak hanya akan mencerminkan keberhasilan, tetapi juga menyediakan sumbangan berharga bagi evaluator dan pihak lain untuk membentuk kebijakan yang lebih baik di masa yang akan datang. Sedangkan menurut Moekijat (1995) evaluasi merupakan suatu upaya untuk melihat apakah suatu program telah dilaksanakan sesuai dengan tujuannya. Lalu Bryant dan White (1987) mendefinisikan evaluasi sebagai proses pencatatan apa yang terjadi selama

pelaksanaan program dan alasan-alasannya (Suaib 2016 ; 107-108). Evaluasi diperlukan untuk melihat dampak kebijakan publik setelah diimplementasikan. Hal ini dilakukan sebagai proses menilai kebijakan publik baik itu secara keseluruhan maupun hanya pada bagian bagian tertentu saja dengan tujuan untuk memperbaiki kebijakan publik berikutnya. Sejalan dengan itu Alkin (Kurhayadi & Kushendar, 2023) memaparkan bahwa evaluasi kebijakan publik merupakan proses penilaian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan kebijakan dalam mencapai tujuan serta dampak yang telah ditentukan sebelumnya.

Berdasarkan beberapa uraian mengenai evaluasi kebijakan publik diatas dapat disimpulkan bahwa evaluasi kebijakan publik merupakan proses penilaian yang menekankan efektivitas, konsistensi, efisiensi dan dampak kebijakan dalam mencapai tujuan serta berfungsi sebagai masukan bagi para pengambil keputusan dengan menganalisis data implementasi dan dampaknya terhadap masyarakat dan lingkungan.

2.3.1 Tujuan Evaluasi Kebijakan Publik

Tujuan evaluasi harus dinyatakan dengan jelas untuk memastikan prosesnya terarah dan efektif. Tujuan yang jelas dalam evaluasi membantu evaluator memahami apa yang perlu dilakukan serta cakupan pekerjaan yang dibutuhkan. Berikut tujuan dilakukannya evaluasi terhadap kebijakan publik menurut Anggara 2016 dalam Setyawan (2017: 146) yakni :

1. Memberikan penilaian terhadap dampak kebijakan atau program publik terhadap kehidupan masyarakat dengan membandingkan kondisi sebelumnya dan sesudah implementasi.
2. Memberikan umpan balik kepada manajemen sebagai dasar untuk perbaikan dan penyempurnaan implementasi kebijakan
3. Menghasilkan informasi yang akurat tentang pelaksanaan kebijakan publik, termasuk menilai tingkat kesesuaian program serta perubahan rencana yang telah ditetapkan.

4. Memberikan rekomendasi kepada para pengambil keputusan yang merumuskan keputusan selanjutnya terkait program-program mendatang, sebagai bentuk akuntabilitas dan tanggung jawab kepada publik.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa evaluasi kebijakan sangat penting untuk menetapkan sasaran serta tingkat pencapaian kebijakan, menilai kinerjanya, sekaligus mengidentifikasi adanya penyimpangan dalam pencapaian sasaran yang telah ditetapkan.

2.3.2 Fungsi Evaluasi Kebijakan Publik

Selain tujuan tentunya evaluasi harus memiliki fungsi seperti yang dikatakan oleh Agustino 2014 dalam Setyawan (2017: 147-149) sebagai berikut :

1. Evaluasi harus membantu memberikan penjelasan dan ulasan terhadap nilai-nilai yang mendasari penetapan tujuan dan target, dengan pemahaman bahwa nilai-nilai tersebut tidak berpihak pada kepentingan satu kelompok saja.
2. Evaluasi harus mampu memberikan informasi yang akurat dan andal mengenai hasil kebijakan publik.
3. Lebih lanjut evaluasi berperan dalam mendukung penerapan metode analisis kebijakan publik lainnya, baik dalam tahap identifikasi masalah maupun dalam penyusunan rekomendasi kebijakan selanjutnya.

Hasil evaluasi seharusnya digunakan untuk memperbaiki, meninjau, atau mengganti kebijakan dan menjadi referensi bagi pihak-pihak terkait. Oleh karena itu faktor-faktor penyebab kesalahan harus diidentifikasi agar dapat dihindari.

2.3.3 Pendekatan Evaluasi Kebijakan

Agustino 2014 dalam Setyawan (2017: 150-151) menyebutkan tiga pendekatan dalam evaluasi kebijakan sebagai berikut :

1. Evaluasi formal, merupakan evaluasi yang bertujuan untuk menghasilkan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan atas pencapaian tujuan formal kebijakan publik melalui pendekatan deskriptif. Pendekatan ini memiliki dua jenis; a) evaluasi sumatif, yang menekankan pemantauan pencapaian tujuan

suatu kebijakan, program, proyek atau kegiatan dalam kurun waktu tertentu dan b) evaluasi formatif, yang lebih relevan dengan pencapaian tujuan secara berkelanjutan.

2. Evaluasi semu, adalah pendekatan dengan metode deskriptif yang digunakan untuk memperoleh informasi akurat yang dapat dipertanggungjawabkan atas pelaksanaan kebijakan publik, tanpa perlu menanyakan secara langsung tentang nilai atau manfaatnya bagi individu atau kelompok. Pada dasarnya ukuran nilai atau manfaat akan terlihat dengan sendirinya melalui standar yang digunakan oleh pihak-pihak yang terlibat.
3. Evaluasi keputusan teoritis, merupakan pendekatan deskriptif yang menghasilkan informasi akurat yang dapat dipertanggungjawabkan atas hasil kebijakan publik berdasarkan perspektif aktor kebijakan.

Nugroho 2012 dalam (Tresiana, 2019) menguraikan berbagai pendekatan evaluasi yang dikemukakan oleh sejumlah ahli termasuk Lester dan Steward JR yang membagi evaluasi ke dalam beberapa jenis, yaitu:

1. Evaluasi proses, merupakan evaluasi yang berfokus pada bagaimana kebijakan dijalankan.
2. Evaluasi dampak, yakni penilaian terhadap hasil atau pengaruh yang timbul dari pelaksanaan kebijakan.
3. Evaluasi kebijakan, yaitu menilai hasil yang dicapai telah sesuai dengan tujuan yang direncanakan.
4. Evaluasi meta-evaluasi, penilaian terhadap berbagai implementasi kebijakan yang ada untuk mengidentifikasi pola atau kesamaan tertentu.

2.3.4 Teori Evaluasi Kebijakan Publik Hanif Nurcholis

Menurut Nurcholis (Nurcholis, 2007), implementasi kebijakan melibatkan empat aspek penting, yaitu *input*, *process*, *outputs* dan *outcomes*. Oleh karena itu evaluasi kebijakan hendaknya mempertimbangkan keempat aspek tersebut. Lebih lanjut Nurcholis dalam (Raharjo dkk., 2023) menegaskan bahwa evaluasi kebijakan merupakan suatu proses yang berlandaskan disiplin ketat dan mengikuti kerangka waktu yang terstruktur. Oleh karena itu Evaluasi hendaknya dilakukan dengan

menyusun rencana evaluasi secara menyeluruh dan mengembangkan seperangkat alat yang mencakup indikator. Menurutnya evaluasi memerlukan kerangka kerja menyeluruh yang terdiri atas :

- a. *Input*, yaitu semua masukan yang diperlukan untuk mendukung implementasi kebijakan. Seperti; sumberdaya manusia, uang, dan sarana prasarana serta infrastruktur pendukung yang diperlukan.
- b. *Process*, yaitu bagaimana kebijakan diimplementasikan dalam bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat. Berupa alur dan mekanisme pelayanan.
- c. *Outputs*, yaitu hasil implementasi kebijakan apakah memenuhi tujuan yang telah ditetapkan. Seperti; ketepatan sasaran yang dituju, seberapa banyak kelompok yang tertangani.
- d. *Outcomes*, yaitu sejauh mana kebijakan tersebut memberikan dampak nyata kepada kelompok sasaran sesuai dengan tujuan yang diharapkan, misalnya ada atau tidaknya perubahan pada target sasaran dan seberapa besar perubahan pada kelompok sasaran.

Pada penelitian mengenai Evaluasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko di DPMPTSP Kota Bandar Lampung, penulis menggunakan teori evaluasi kebijakan Hanif Nurcholis sebagai kerangka analisis. Namun, dari empat indikator yang dikemukakan oleh Hanif Nurcholis, penelitian ini hanya memfokuskan analisis pada indikator *process*, *outputs*, dan *outcomes*. Pembatasan tersebut dilakukan berdasarkan pertimbangan konseptual dan metodologis. Secara metodologis, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menekankan kedalaman analisis terhadap fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, peneliti melakukan pembatasan fokus penelitian agar penggalan data dapat dilakukan secara lebih mendalam dan terarah pada aspek yang paling relevan dengan rumusan masalah penelitian.

Secara konseptual, permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini adalah masih ditemukannya pengembalian permohonan izin serta terjadinya penurunan realisasi investasi di Kota Bandar Lampung. Kedua fenomena tersebut menunjukkan adanya indikasi bahwa pelaksanaan kebijakan belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan tujuan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021, yaitu mewujudkan kemudahan,

kepastian, dan peningkatan kegiatan berusaha melalui penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko. Fenomena pengembalian permohonan izin mengindikasikan adanya kendala dalam pelaksanaan pelayanan perizinan, baik yang berkaitan dengan pemenuhan persyaratan administratif, aspek teknis, maupun mekanisme pelayanan. Sementara itu, penurunan realisasi investasi berkaitan dengan hasil dan hasil jangka panjang hingga dampak dari pelaksanaan kebijakan. Dengan demikian, permasalahan penelitian lebih berkaitan dengan aspek implementasi kebijakan dan pencapaian hasil kebijakan dibandingkan dengan aspek kecukupan sumber daya organisasi. Oleh karena itu, untuk menjawab rumusan masalah penelitian secara lebih mendalam, analisis difokuskan pada bagaimana proses kebijakan dilaksanakan, keluaran yang dihasilkan, serta hasil jangka panjang hingga dampak yang ditimbulkan dari pelaksanaan kebijakan tersebut.

Adapun indikator input tidak dijadikan fokus analisis mendalam karena penelitian ini tidak berorientasi untuk menilai kecukupan sumber daya organisasi, melainkan untuk mengevaluasi pelaksanaan kebijakan serta sejauh mana kebijakan tersebut mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, berdasarkan hasil observasi lapangan selama kegiatan magang, dan telaah terhadap Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) DPMPTSP Kota Bandar Lampung Tahun 2024, sumber daya yang meliputi sumber daya manusia, sarana-prasarana, dan dukungan anggaran secara umum telah tersedia dan memadai untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan.

Dalam penelitian kualitatif, pembatasan fokus penelitian merupakan hal yang lazim dilakukan agar peneliti dapat melakukan penggalan data secara lebih mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, penelitian ini membatasi kajian pada indikator *process*, *outputs*, dan *outcomes* agar analisis yang dihasilkan lebih mendalam dan terarah pada permasalahan utama penelitian. Pembatasan fokus tersebut juga mempertimbangkan keterbatasan waktu penelitian, sehingga penelitian dapat dilaksanakan secara efektif tanpa mengurangi kedalaman analisis terhadap aspek yang paling relevan dengan rumusan masalah penelitian.

Dengan demikian, pembatasan fokus pada indikator *process*, *outputs*, dan *outcomes* dilakukan agar penelitian dapat memberikan analisis yang lebih mendalam terhadap pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan kebijakan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko di DPMPTSP Kota Bandar Lampung.

Alasan penulis memilih menggunakan teori evaluasi kebijakan menurut Hanif Nurcholis dengan indikator *process*, *outputs*, dan *outcomes* sebagai kerangka analisis. Pemilihan teori ini didasarkan pada pertimbangan bahwa indikator yang ditawarkan oleh Hanif Nurcholis dinilai paling sesuai dan mampu menjawab tujuan penelitian ini secara menyeluruh, yakni mengevaluasi pelaksanaan kebijakan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko berdasarkan PP Nomor 5 Tahun 2021 di DPMPTSP Kota Bandar Lampung. Melalui indikator *process* memungkinkan peneliti untuk melihat bagaimana mekanisme dan prosedur pelayanan perizinan dijalankan secara nyata di lapangan. Selanjutnya, indikator *outputs* digunakan untuk menilai hasil langsung yang dicapai dari pelaksanaan kebijakan tersebut, sedangkan indikator *outcomes* membantu peneliti untuk mengukur hasil jangka panjang hingga dampak yang dirasakan oleh kelompok sasaran sebagai penerima manfaat kebijakan. Dengan cakupan indikator yang sistematis dari hulu ke hilir, teori evaluasi kebijakan menurut Hanif Nurcholis dinilai paling tepat dan komprehensif untuk digunakan dalam penelitian ini.

2.4. Pelayanan Publik Tentang Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Moenir 2001 dalam Sawir (2020: 87) pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh perseorangan atau kelompok dengan memanfaatkan faktor-faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu untuk memenuhi kebutuhan oranglain sesuai dengan hak yang dimilikinya. Lalu merujuk pada ketentuan dasar Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, dijelaskan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan yang dilaksanakan sesuai ketentuan hukum untuk memenuhi kebutuhan warga negara terhadap barang, jasa, maupun layanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Sementara itu Sawir (2020) menjelaskan pelayanan publik sebagai kegiatan prosedural yang merupakan tugas

pokok dan tanggungjawab aparaturnya pemerintahan, baik ditingkat nasional maupun daerah, termasuk pelayanan administrasi dan pemberian pelayanan jasa sehingga tercapai tujuan nasional yaitu kesejahteraan masyarakat.

Dalam ketentuan yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, disebutkan bahwa layanan publik mencakup penyediaan barang, jasa, serta layanan administratif. Layanan administratif yang dimaksud meliputi pemberian berbagai dokumen resmi oleh pemerintah, seperti akta kelahiran, serta dokumen yang dibutuhkan masyarakat dalam aktivitas sehari-hari termasuk berbagai bentuk perizinan seperti sertifikat tanah, surat pernikahan, izin mendirikan bangunan, hingga izin usaha. Lalu Kurhayadi & Kushendar (2023) membagi Pelayanan publik menjadi dua kategori yaitu 1) pelayanan non administratif merupakan pelayanan yang tidak secara langsung berkaitan dengan proses administratif melainkan fokus pada kebutuhan masyarakat di bidang-bidang tertentu seperti kesehatan, pendidikan, pelayanan sosial, dan sebagainya. 2) Berikutnya pelayanan administratif yang biasanya berkaitan dengan administrasi publik dan melibatkan pengelolaan dokumen, prosedur, peraturan, dan mekanisme administratif contohnya meliputi pengurusan izin sebuah usaha, administrasi kependudukan, izin mendirikan sebuah bangunan.

Pada hakikatnya, pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat melalui dukungan pemerintah. Tujuan pelayanan publik dapat dimaknai sebagai upaya memberikan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan individu atau kelompok yang berkepentingan terhadap suatu organisasi, yang pelaksanaannya berpedoman pada ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Menurut Moenir 1995 dalam Trisantosa dkk., (2022: 58) Pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang optimal melalui beberapa langkah, yakni :

1. Mempermudah proses pengurusan kepentingan masyarakat.
2. Memberikan layanan yang layak dan sesuai standar.
3. Menjamin perlakuan yang setara tanpa unsur diskriminasi.
4. Menyelenggarakan layanan secara jujur dan terbuka

Dalam penelitian ini, jenis pelayanan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung tergolong dalam pelayanan administratif, yakni pelayanan yang berfokus pada proses pengurusan izin usaha melalui *sistem Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA). Pelayanan ini termasuk dalam kategori administratif karena melibatkan penerbitan dokumen legal formal yang menjadi dasar hukum bagi pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan ekonominya. Proses pelayanan di DPMPTSP mencakup tahapan-tahapan administratif seperti penerimaan dan verifikasi berkas, pemrosesan izin, hingga penerbitan dokumen perizinan usaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.4.2 Ciri-ciri Pelayanan Publik yang Baik

Pelayanan dapat dinilai berkualitas apabila mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat. Ketika masyarakat merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan, hal tersebut menandakan bahwa kualitas pelayanan tersebut tidak baik atau tidak efisien. Untuk mengetahui sejauh mana mutu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah, diperlukan sejumlah kriteria yang mampu menunjukkan apakah suatu pelayanan dapat dinilai baik. Lembaga Administrasi Publik 1995 (LAN) dan Kepmenpan Nomor 81 Tahun 1995 dalam (Sarmini, 2019) merumuskan beberapa indikator pelayanan publik yang baik antara lain :

1. Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan dirancang agar mudah dipahami, tepat, serta cepat.
2. Kejelasan dan kepastian, yaitu adanya informasi yang jelas mengenai tatacara pelayanan, persyaratan, pejabat yang bertanggungjawab, rincian biaya yang harus dikeluarkan, dan waktu penyelesaian layanan.
3. Keamanan, yakni proses pelayanan harus menjamin kenyamanan, rasa aman, serta kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, artinya seluruh informasi terkait layanan wajib dipublikasikan secara transparan sehingga masyarakat dapat mengetahui dan memahaminya tanpa harus diminta.

5. Efisiensi, yaitu persyaratan pelayanan dibatasi hanya pada hal-hal yang relevan dengan tujuan pelayanan, termasuk menghindari pengulangan dokumen dari instansi lain yang sebenarnya telah tersedia.
6. Ekonomis, artinya penetapan biaya pelayanan harus rasional, sesuai standar kewajaran, memperhatikan kemampuan masyarakat, serta mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. Keadilan yang merata, yaitu pelayanan yang diberikan secara adil dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.
8. Ketepatan waktu, yang berarti setiap layanan harus diselesaikan sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan.
9. Kriteria kuantitatif, meliputi jumlah pengguna layanan, durasi pelayanan, penggunaan teknologi untuk mempercepat pelayanan, serta jumlah keluhan atau apresiasi dari masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

2.4.3 Pelayanan Publik di Era Digital

Pelayanan publik berbasis digital diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi seluruh pengguna yang membutuhkan akses layanan. Ciri utama dari layanan digital ini adalah pemanfaatan media non-kertas atau *paperless*. Teknologi menjadi elemen penting yang memungkinkan layanan publik digital dapat berfungsi secara optimal (Marwiyah, 2023).

Menurut Rustam Aji 2016 (dalam Prasodjo, 2023), teknologi *digital* merujuk pada jenis teknologi yang tidak lagi bergantung pada proses manual atau tenaga manusia. Sistem ini bekerja secara otomatis melalui mekanisme komputasi atau dalam bentuk yang dapat diproses dan dibaca oleh perangkat komputer. Dimana sistem digital ini juga dapat dikatakan merupakan perkembangan dari sistem analog yang merupakan sebuah sistem yang menggunakan urutan angka untuk mewakili informasi. Penginputan dan pengolahan data dengan menggunakan teknologi digital disebut dengan digitalisasi.

Digitalisasi secara nyata telah membantu manusia menghemat tenaga dan waktu, sehingga membuat pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien. Kondisi ini seharusnya mendorong manusia untuk semakin kreatif dalam menyelesaikan tugas

lainnya, termasuk bagaimana pemerintah memanfaatkan teknologi digital dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan bahwa untuk mendukung terselenggaranya pelayanan publik diperlukan sebuah sistem informasi yang terintegrasi secara nasional.

Supriyanto 2016 (dalam Marwiyah, 2023) menyatakan bahwa *website* merupakan salah satu bentuk penerapan pemerintahan berbasis elektronik atau *e-government*. Melalui *e-government* berbagai layanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara digital dengan memanfaatkan teknologi informasi. Kehadiran sistem ini dianggap mampu meningkatkan kualitas transaksi pelayanan publik karena proses interaksi antara pemerintah dan masyarakat tidak lagi dibatasi oleh ruang dan waktu, serta biaya yang diperlukan relatif lebih terjangkau.

Salah satu bentuk pelayanan publik di era *digital* adalah penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem elektronik yang disebut dengan *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA). Penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) bertujuan untuk mempercepat serta memperluas kegiatan investasi dan kewirausahaan, sekaligus memberikan kemudahan bagi pelaku usaha, baik individu maupun badan usaha, dalam proses pendaftaran dan pengurusan perizinan. Sistem ini menjadi bentuk reformasi birokrasi di bidang perizinan yang sebelumnya dikenal kompleks, memerlukan waktu lama, serta mengharuskan pemohon hadir langsung di instansi pemerintah terkait (Arrum, 2019). Melalui penerapan OSS, pemerintah berupaya meningkatkan efisiensi pelayanan publik dengan memungkinkan masyarakat mengajukan izin usaha secara mandiri, mudah, dan cepat, tanpa harus melakukan tatap muka, karena sistem ini dapat diakses secara daring kapanpun dan dimanapun (Farrizqy dkk., 2023).

2.4.3 Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

Perizinan merupakan salah satu instrumen pengaturan dan pengawasan negara terhadap kegiatan publik. Izin pada hakikatnya adalah keputusan resmi yang memberikan izin kepada seseorang atau badan usaha tertentu untuk melakukan

kegiatan yang tidak dilarang oleh peraturan perundang-undangan (Adrian Sutedi, 2024).

Pada Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tepatnya pada pasal 1 dijelaskan bahwa perizinan berusaha adalah bentuk legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha sebagai dasar untuk memulai dan menjalankan kegiatan usahanya. Sementara itu risiko dipahami sebagai kemungkinan terjadinya cedera atau kerugian akibat suatu bahaya atau gabungan antara peluang dan dampak dari bahaya tersebut. Adapun perizinan berusaha berbasis risiko merupakan mekanisme perizinan yang ditetapkan berdasarkan tingkat risiko dari kegiatan usaha yang dilakukan.

Pada pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 5 tahun 2021 dijelaskan bahwa penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko bertujuan untuk meningkatkan ekosistem investasi dan aktivitas usaha. Tujuan tersebut dicapai melalui proses penerbitan izin yang dibuat lebih sederhana dan efektif, serta melalui pengawasan kegiatan usaha yang dilaksanakan secara terbuka, teratur, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Mekanisme ini mengatur penerbitan izin usaha berdasarkan tingkat risiko dan cakupan setiap jenis usaha. Pendekatan ini berbeda secara fundamental dari sistem sebelumnya karena proses perizinan di beberapa sektor disederhanakan berdasarkan karakteristik risiko. Dalam sistem ini izin usaha dipandang sebagai bentuk legalisasi yang wajib dimiliki oleh suatu usaha, dan penerbitannya didasarkan pada cakupan usaha, tingkat risiko, dan analisis potensi konsekuensinya. Jenis izin yang tercakup dalam sistem ini meliputi NIB (Nomor Induk Berusaha), sertifikat standar, dan izin usaha.

Berikut tahapan analisis tingkat risiko berdasarkan PP Nomor 5 tahun 2021 yang terdiri dari :

1. Identifikasi kegiatan usaha, tahap ini merupakan tahap pertama yang bertujuan untuk mengenali dan mengidentifikasi jenis perizinan berusaha untuk setiap kegiatan usaha. Pemerintah telah menetapkan tingkat risiko sesuai dengan bidang usaha atau Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) dari

Badan Pusat Statistik (BPS) Tahun 2020 yang terdiri dari 5 digit angka sebagai kode bidang usaha.

2. Penentuan dan penilaian risiko, tingkat risiko merupakan hasil perkalian dari nilai bahaya dengan nilai potensi terjadinya bahaya. Nilai bahaya merupakan hasil analisis bahaya yang mungkin terjadi dan ditinjau dari aspek keselamatan, kesehatan, lingkungan, pemanfaatan dan pengelolaan sumberdaya, serta aspek lainnya yang disesuaikan dengan sifat kegiatan usaha pada masing-masing sektor. Lalu pada potensi terjadinya bahaya dilakukan terhadap kegiatan usaha dengan mematuhi ketentuan dan dilakukan berdasarkan data penilaian profesional.
3. Penentuan tingkat risiko dan penetapan jenis perizinan berusaha, tingkat risiko kegiatan usaha dibagi menjadi 4 tingkatan yang selanjutnya menentukan jenis perizinan berusaha. PP No. 5 Tahun 2021 disebutkan klasifikasi tingkat risiko kegiatan berusaha kedalam 4 kategori yaitu :
 - a. Risiko rendah, dimana pelaku usaha hanya memerlukan NIB (Nomor Induk Berusaha). NIB merupakan identitas pelaku usaha sekaligus sebagai perizinan berusaha yang merupakan bukti legalitas untuk melakukan kegiatan usaha.
 - b. Risiko menengah rendah, yaitu NIB dan Sertifikat Standar (SS) yang cukup dibuat melalui pernyataan mandiri oleh pelaku usaha.
 - c. Risiko menengah tinggi, yang mewajibkan NIB dan SS, yang harus melalui proses verifikasi oleh kementerian ataupun lembaga ditingkat pusat maupun daerah.
 - d. Risiko tinggi, yang memerlukan NIB, dan Izin yang harus disetujui oleh kementerian, lembaga, atau pemerintah daerah serta sertifikat standar apabila dibutuhkan.

Pada usaha dengan tingkat risiko rendah dan menengah rendah proses perizinan berusaha selesai dalam sistem *online single submission* dan tidak membutuhkan verifikasi atau persetujuan dari kementerian, lembaga, atau pemerintah daerah. Sedangkan untuk usaha dengan tingkat risiko menengah tinggi dan tinggi proses perizinan berusahnya dilakukan melalui sistem OSS tetapi membutuhkan

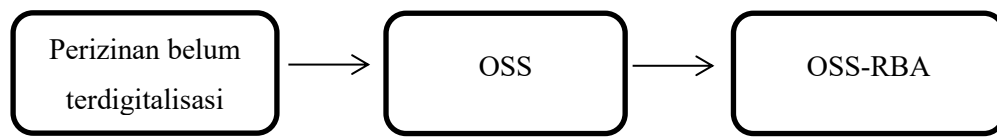
verifikasi atau persetujuan dari kementrian, lembaga, atau pemerintah daerah (Badina dkk., 2022).

Kategori diatas menjadi dasar utama penentuan jenis izin yang dibutuhkan oleh pelaku usaha. Lebih lanjut aturan penetapan tingkat risiko dijelaskan dalam pasal 8 dan 9 pada PP Nomor 5 Tahun 2021 yang mana dijelaskan bahwa penilaian tingkat risiko mempertimbangkan berbagai aspek termasuk kesehatan, keselamatan kerja, kelestarian lingkungan hidup serta pengelolaan dan pemanfaatan sumberdaya alam berdasarkan prinsip-prinsip pembangunan berkelanjutan.

2.5 *Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA)*

Dalam Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) Nomor 3 Tahun 2021 dijelaskan bahwa sistem perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (*Online Single Submission*) yang disebut sebagai sistem OSS merupakan sistem elektronik terintegrasi yang dikelola dan diselenggarakan oleh lembaga OSS untuk penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko. Sistem ini merupakan langkah reformasi dalam perizinan yang sebelumnya dikenal rumit dan panjang serta mengharuskan pemohon untuk bertemu langsung di kantor pemerintah terkait (Arrum, 2019). Maka dengan sistem ini pemerintah berharap dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh izin usaha dengan cara lebih mudah dan cepat baik di rumah maupun kantor tanpa perlu pertemuan kantor secara langsung, lebih lanjut OSS merupakan sistem mandiri yang dapat diakses pengguna kapanpun dan dimanapun (Farrizqy dkk., 2023).

Berdasarkan PP Nomor 5 Tahun 2021 Pasal 167 dijelaskan bahwa penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui sistem OSS dan bersifat wajib digunakan bagi berbagai pihak yang terlibat dalam proses perizinan meliputi kementrian atau lembaga pemerintah pusat, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, administrator kawasan ekonomi khusus, badan pengusaha, kawasan perdagangan bebas dan pelabuhan bebas, serta pelaku usaha.



Gambar 2. 2 Proses Pembaharuan Sistem Perizinan

Sumber : Sabri (2025)

Pada gambar diatas diperlihatkan tahapan perubahan sistem perizinan di Indonesia. Awalnya pengajuan izin usaha masih dilakukan secara manual dan belum memanfaatkan teknologi digital sehingga prosesnya lebih panjang dan membutuhkan banyak berkas fisik. Pemerintah kemudian mengembangkan sistem OSS sebagai sistem elektronik yang mempermudah proses pendaftaran atau pengajuan permohonan izin secara terpusat melalui satu platform. Perkembangan berikutnya diwujudkan melalui OSS-RBA yang tidak hanya mengelola proses pendaftaran izin usaha secara digital tetapi juga menerapkan penilaian tingkat risiko untuk menentukan jenis perizinan yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Perubahan tersebut menjadikan proses pengajuan izin menjadi lebih sederhana, terintegrasi, serta menyesuaikan kebutuhan perizinan berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha.

Hakim & Fernando (2024) menjelaskan persyaratan utama dan proses memperoleh NIB melalui OSS-RBA yang dimulai dari mempersiapkan beberapa dokumen yang dibutuhkan berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Alamat email dan nomor telepon aktif, Surat Keputusan dari Pengesahan Badan Usaha dari Kementerian Hukum dan HAM (Jika mendaftar sebagai Badan Usaha), dan Nomor Induk Koperasi (Jika mendaftarkan Badan usaha Koperasi). Lalu dilanjutkan dengan mengunjungi *website* <https://oss.go.id>. dan melakukan pendaftaran akun hingga pengisian data usaha sampai mendapatkan NIB.

Dikutip dari Sabri (2025) secara keseluruhan tujuan utama perizinan berbasis risiko adalah menciptakan ekosistem investasi dan iklim usaha yang lebih sehat dan kondusif. Hal ini dicapai melalui dua strategi utama; menyederhanakan dan mempercepat perizinan usaha serta melaksanakan pengawasan yang transparan,

sistematis, dan akuntabel sesuai ketentuan perundang-undangan. Penerapan OSS-RBA memberikan sejumlah manfaat bagi pelaku usaha seperti :

- a. Menyederhanakan proses pengurusan berbagai perizinan, mulai dari izin lokasi, izin lingkungan, izin mendirikan bangunan, izin usaha, hingga izin operasional ditingkat pusat dan daerah, berkat adanya mekanisme pemenuhan persyaratan izin.
- b. OSS-RBA memperlancar interaksi pelaku usaha dengan pihak-pihak terkait, sehingga memungkinkan mereka memperoleh perizinan secara aman, cepat, dan real-time.
- c. Pelaku usaha dapat melaporkan permasalahan perizinan dan menyelesaikannya dalam satu sistem terpadu.
- d. Sistem ini menyediakan penyimpanan data perizinan menggunakan data pengenal yaitu NIB (Nomor Induk Berusaha).

2.6 Kerangka Berpikir

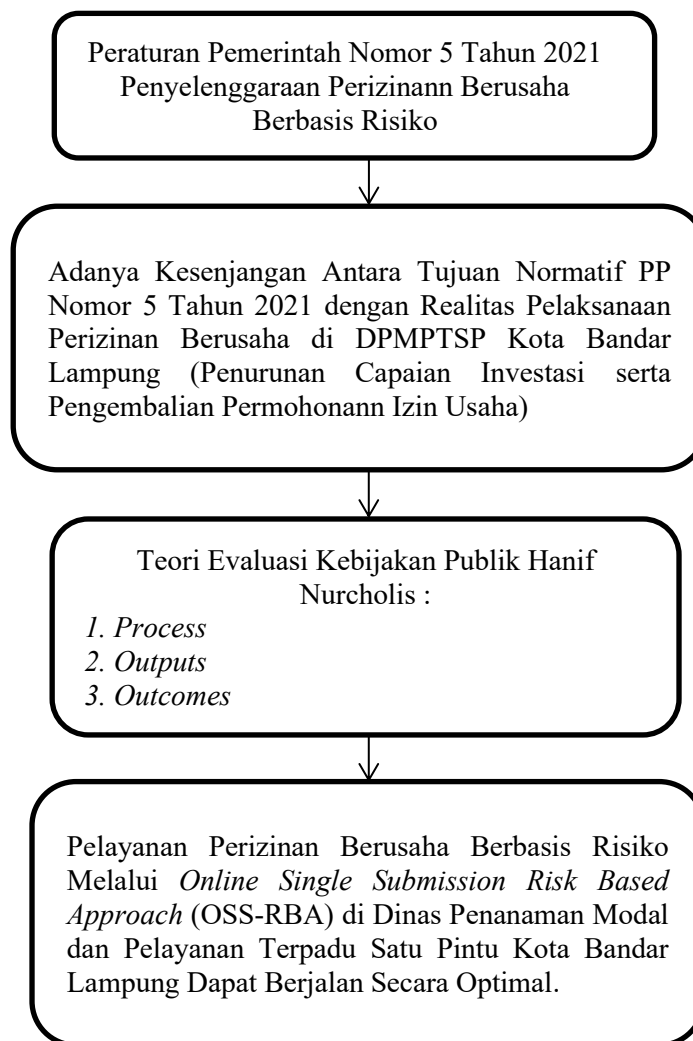
Pada penelitian kualitatif, suatu kerangka berpikir berfungsi sebagai alur logis yang digunakan seorang peneliti untuk menjelaskan hubungan antara konsep, teori, dan fenomena yang diteliti. Kerangka ini menjadi landasan konseptual agar peneliti memiliki pedoman dalam menelusuri data di lapangan dan tidak menafsirkan temuan secara subjektif berdasarkan persepsi pribadi (Agustinova, 2015; 93). Dengan demikian, kerangka berpikir membantu menjaga konsistensi antara fokus penelitian, teori yang digunakan serta hasil analisis yang diperoleh.

Kerangka berpikir dalam penelitian ini menggambarkan alur evaluasi kebijakan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko terintegrasi secara elektronik (OSS-RBA) yang menjadi fokus kajian. Penelitian ini diawali dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 sebagai dasar hukum penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko. Regulasi tersebut melahirkan sistem OSS-RBA sebagai inovasi pemerintah untuk menyederhanakan proses perizinan secara terintegrasi. Namun dalam implementasinya masih ditemukan beberapa kendala.

Untuk menilai sejauh mana kebijakan ini berjalan efektif, penelitian ini menggunakan teori evaluasi kebijakan publik Hanif Nurcholis yang terdiri dari

process, outputs, dan outcomes. Komponen tersebut menjadi alat analisis dalam mengevaluasi pelaksanaan OSS-RBA di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandar Lampung. Melalui penerapan teori ini diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai penyelenggaraan kebijakan PP Nomor 5 Tahun 2021 di DPMPTSP Kota Bandar Lampung.

Berikut Kerangka Berpikir pada penelitian ini :



Gambar 2. 3 Kerangka Pikir

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2025

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif bersifat deskriptif. Menurut Arifin 2012 dalam (Agustinova, 2015) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang dilakukan secara alami di lapangan tanpa manipulasi dengan jenis data yang diperoleh dalam bentuk deskripsi. Steven Dukeshire & Jennifer Thurlow 2002 dalam (Sugiyono, 2022) menegaskan bahwa penelitian kualitatif berfokus pada data non-numerik, yaitu data yang dikumpulkan dan dianalisis dalam bentuk narasi. Pendekatan ini umumnya digunakan untuk memperoleh informasi yang mendalam dan kaya mengenai isu atau permasalahan yang sedang diteliti.

Creswell (2023) menjelaskan metode deskriptif dalam penelitian kualitatif sebagai pendekatan analisis yang berfokus pada pemahaman data apa adanya. Dalam metode ini peneliti berusaha tetap dekat dengan data yang diperoleh di lapangan, menjelaskannya dengan menggunakan kerangka kerja sederhana dan interpretasi tanpa menambahkan penafsiran berlebihan. Informasi yang diperoleh kemudian diorganisasikan dan dikategorikan kedalam tema-tema utama agar lebih mudah dipahami serta dapat menggambarkan fenomena yang diteliti secara terstruktur.

Menurut Kountur (2018) penelitian deskriptif memiliki ciri sebagai berikut; menguraikan hanya satu variabel atau beberapa secara terpisah, berorientasi pada kondisi saat ini, dan variabel yang diteliti tidak dimanipulasi. Sejalan dengan itu Creswell (2023) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali serta memahami makna yang dibentuk oleh individu maupun kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Dalam prosesnya penelitian ini menyusun

pertanyaan serta prosedur yang berkembang seiring berjalannya penelitian, mengumpulkan data langsung dari konteks tempat partisipan berada, lalu menganalisisnya secara induktif dimulai dari temuan khusus hingga menghasilkan tema-tema umum. Peneliti kemudian memberikan interpretasi terhadap makna yang muncul dari data tersebut.

Dengan mempertimbangkan karakteristik tersebut, maka penggunaan penelitian kualitatif bersifat deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh dan mendalam terhadap Evaluasi kebijakan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko sehingga hasil yang diperoleh dapat menggambarkan secara objektif kondisi empiris sesuai dengan realitas lapangan.

3.2 Fokus Penelitian

Didalam suatu penelitian, permasalahan yang diangkat umumnya memiliki cakupan yang luas sehingga diperlukan adanya suatu batasan penelitian. Pada penelitian kualitatif batasan tersebut dikenal dengan istilah fokus yang memuat pokok permasalahan masih bersifat umum (Sugiyono, 2022). Penetapan fokus penelitian berperan penting untuk menghindari terjadinya bias data dan memastikan kajian tetap berada pada aspek yang relevan sehingga memudahkan peneliti melakukan analisis maupun menarik kesimpulan.

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian maka fokus penelitian ini adalah Evaluasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (OSS-RBA) dengan indikator sebagai berikut :

- a. *Process* kebijakan pelayanan perizinan berusaha, berupa alur dan mekanisme pelayanan perizinan
- b. *Outputs* kebijakan pelayanan perizinan berusaha, yaitu ketepatan sasaran yang dituju, seberapa banyak kelompok yang tertangani.
- c. *Outcomes* kebijakan pelayanan perizinan berusaha, yaitu ada atau tidaknya perubahan pada target sasaran dan seberapa besar perubahan pada kelompok sasaran.
- d. Faktor pendukung dan penghambat penyelenggaraan kebijakan perizinan berusaha berbasis risiko di DPMPTSP Kota Bandar Lampung.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dilaksanakannya penelitian untuk memperoleh informasi serta berbagai data yang diperlukan guna mendukung proses penelitian. Dalam pelaksanaan OSS-RBA, pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk mengatur proses perizinan usaha di daerahnya masing-masing. Ketentuan ini diatur dalam PP No. 6 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah. Berdasarkan peraturan ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan instansi yang bertanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan usaha di tingkat daerah. Hal ini tertuang dalam Peraturan Walikota Bandar Lampung No. 8 Tahun 2022 mengenai pendelegasian kewenangan penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko. Oleh karena itu penelitian ini menjadikan DPMPTSP di Kota Bandar Lampung sebagai lokasi penelitian. Pemilihan instansi tersebut sebagai lokasi penelitian didasarkan pada alasan bahwa peneliti ingin memperoleh data terkait evaluasi layanan *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS-RBA) yang dikelola oleh DPMPTSP Kota Bandar Lampung.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Menurut Arikunto 1998 dalam (Suharjono dkk., 2020) sumber data adalah subjek dari mana suatu data dapat diperoleh. Sumber data dibagi menjadi dua yaitu :Data Primer

- a. Data primer adalah informasi asli yang dikumpulkan peneliti secara langsung dari sumber dilapangan. Jenis data ini diperoleh melalui berbagai kegiatan seperti wawancara dan observasi (Hadjar dalam Sari, 2023). Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak terkait serta hasil observasi mengenai evaluasi kebijakan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem OSS RBA di DPMPTSP Kota Bandar Lampung.
- b. Data Sekunder

Sementara itu menurut Sari (2023) data sekunder adalah data yang bersumber dari berbagai dokumen seperti buku, tabel, notulen, rapat, foto, rekaman, maupun sumber tertulis lainnya yang berfungsi untuk memperkuat temuan

penelitian. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari berbagai tambahan seperti peraturan perundang-undangan, surat edaran, artikel ilmiah, jurnal, situs resmi pemerintah, serta dokumen lain yang relevan sebagai bahan pendukung analisis.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap krusial dalam sebuah penelitian karena inti dari kegiatan penelitian adalah memperoleh data yang relevan. Tanpa pemahaman yang memadai tentang teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mampu mendapatkan informasi yang memenuhi kriteria yang diperlukan. Sugiyono (2022; 104-128) menjelaskan beberapa metode yang dapat digunakan dalam proses pengumpulan data antara lain:

a. Wawancara

Menurut Esterberg (2002) wawancara merupakan proses interaksi antara dua pihak yang saling bertukar informasi dan gagasan melalui dialog tanya jawab sehingga membantu memperjelas suatu topik. Lalu Susan (1998) menjelaskan bahwa wawancara memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memahami secara lebih mendalam bagaimana partisipan memaknai situasi dan fenomena tertentu yang tidak dapat dicapai hanya melalui observasi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan wawancara semi terstruktur dimana pertanyaan disusun berdasarkan pedoman wawancara, namun tetap memberi ruang bagi informan untuk menyampaikan pandangan dan ide mereka secara lebih bebas guna menggali permasalahan secara lebih terbuka. Dalam penelitian kualitatif sampel sumber data dikenal sebagai informan yang terdiri dari informan kunci dan informan spesialis. Informan kunci adalah individu yang memiliki otoritas, pengetahuan umum, dan kesediaan untuk memberikan pemahaman komprehensif kepada peneliti tentang objek penelitian. Di sisi lain informan spesialis adalah individu dengan keahlian atau keterampilan khusus yang berkaitan dengan aspek tertentu dari objek penelitian (Sugiyono, 2022).

Berikut adalah informan yang digunakan dalam penelitian ini :

Tabel 3.1 Tabel Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Jabatan	Tanggal Wawancara	Informasi yang Diperoleh
1.	Andi Septiansyah, S.I.P., M.H.	Penata Perizinan Ahli Muda	22 Desember 2025	Pendaftaran akun OSS, alur pengajuan hingga penerbitan NIB, mekanisme diferensiasi perizinan berbasis risiko, integrasi OSS-RBA dengan regulasi sektoral dan koordinasi lintas OPD teknis, serta faktor penghambat berupa pengembalian berkas akibat dokumen tidak lengkap, faktor pendukung serta faktor penghambat pelaksanaan perizinan.
2.	Rio Maulana, S.Kom., M.M.	Penata Perizinan Ahli Madya	23 Desember 2025	Mekanisme penerbitan NIB, ketepatan sasaran diferensiasi perizinan, meningkatnya semangat UMKM, serta hambatan berupa ketidaksesuaian informasi dalam sistem dengan yang dibutuhkan di daerah
3.	Ferry Susanto	Staf Pelaksana	23 Desember 2025	Mekanisme penerbitan NIB, ketepatan sasaran diferensiasi perizinan, meningkatnya semangat UMKM, serta hambatan berupa ketidaksesuaian informasi dalam sistem dengan yang dibutuhkan di daerah
4.	Nensiria Tarigan, S.Si, Apt, M.Kes.	Kepala Bidang Sumberdaya Kesehatan di Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung	23 Januari 2026	Mekanisme kolaborasi Dinas Kesehatan dengan DPMPTSP dalam visitasi teknis sarana usaha, pembagian peran (DPMPTSP memeriksa administrasi, Dinas Kesehatan memeriksa kelayakan teknis), penerbitan rekomendasi sebagai dasar izin, serta perbedaan standar pemeriksaan tiap jenis usaha kesehatan.
5.	Aditia Saputra, S.E., M.M.	Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda	23 Januari 2026	Pencatatan penanaman modal otomatis melalui OSS-RBA, kewajiban pelaporan LKPM berdasarkan skala usaha, sistem memantau realisasi investasi secara digital, outcomes berupa meningkatnya kepatuhan LKPM melalui notifikasi dan sanksi otomatis,

6.	Nidawati,S.E.,M.M	Sekretaris	23 Desember 2025	Konfirmasi seluruh proses administrasi perizinan berbasis OSS dengan panduan yang sudah baku, hambatan teknis berupa ketergantungan pada server pusat saat terjadi error.
7.	Sulastri	Pelaku Usaha	23 Desember 2025	Kemudahan penerbitan NIB untuk usaha risiko rendah, outcomes berupa tumbuhnya keberanian berwirausaha dan berkurangnya pungli.
8.	Waspodo	Pelaku Usaha	08 Januari 2026	Perspektif komparatif pengurusan izin sejak 2005, NIB terbit dalam sehari dan diterima bank sebagai dokumen legalitas, tidak ada biaya pengurusan.
9.	Ir. H. Tri Joko Margono, M.M.	Pelaku Usaha	08 Januari 2026	Ketepatan sasaran output berupa NIB yang terbit cepat namun usaha risiko tinggi tetap memerlukan izin lanjutan. Kemudahan perizinan tidak otomatis mendorong pertumbuhan investasi tanpa dukungan kepastian hukum, infrastruktur, dan lingkungan usaha yang kondusif.
10.	Mamik Tri Hutami	Pelaku Usaha	08 Januari 2026	Proses perizinan risiko menengah tinggi membutuhkan pemantauan intensif dan pemantauan langsung di setiap tahapan, integrasi antardinas yang dalam praktik tidak berjalan mandiri tanpa pemantauan, serta izin lanjutan yang hingga memerlukan waktu cukup lama.
11.	Muhammad Raffi Thariq	Pelaku Usaha	07 Januari 2026	Sistem OSS-RBA memberikan petunjuk yang cukup jelas, hanya perlu mengikuti langkah-langkah yang tersedia. NIB langsung keluar setelah semua diisi, tidak perlu menunggu lama atau datang ke kantor
12.	Ikam	Pelaku Usaha	09 Januari 2026	Kompleksitas perizinan usaha risiko tinggi yang memerlukan izin dari berbagai dinas teknis dan penyesuaian aturan daerah di luar sistem OSS-RBA.
13.	Apt. Florentina Eki	Pelaku Usaha	10 Januari 2026	Outcomes positif berupa kemudahan dan kemandirian pengurusan izin melalui OSS serta kepatuhan pelaporan LKPM yang dipantau sistem, serta hambatan teknis berupa gangguan sistem dan

					ketidaksesuaian izin yang keluar dengan KBLI yang diinput.
14.	Trian Hermawan	Pelaku Usaha	12 Januari 2026		Kemudahan pendaftaran akun OSS, NIB terbit cepat namun usaha risiko tinggi tetap memerlukan izin lanjutan per KBLI, serta hambatan berupa antarmuka sistem yang rancu, bagi pengguna baru, waktu pengurusan mandiri yang sangat lama, dan SLA yang sering tidak terpenuhi.
15.	Sintia	Pelaku Usaha	06 Januari 2026		Proses perizinan tidak lama, bagi yang sudah terbiasa prosesnya cukup mudah dan sangat membantu dalam mengurus izin.

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2026

b. Observasi

Nasution (1998) dalam (Sugiyono, 2022) menjelaskan bahwa observasi menjadi fondasi utama dari seluruh disiplin ilmu. Seorang peneliti hanya dapat menghasilkan pengetahuan melalui data yaitu fakta-fakta mengenai realitas yang diperoleh dengan melakukan pengamatan. Dalam praktiknya, proses observasi kerap dibantu dengan berbagai alat yang memungkinkan peneliti melakukan pengamatan secara lebih akurat, baik terhadap objek berukuran sangat kecil maupun objek yang berada pada jarak jauh.

Dalam konteks ini, observasi dilakukan untuk memperoleh data dan informasi mengenai suatu peristiwa atau fenomena secara terstruktur sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu metode observasi dipahami sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian dan prosesnya. Dalam hal ini observasi dilakukan dengan mengamati kegiatan mengenai layanan *Online Single Submission Risk Based Approach* dalam pelayanan publik perizinan berusaha di Kota Bandar Lampung.

Tabel 3.2 Daftar Observasi

Aspek yang Diobservasi	Apa yang Diobservasi	Alasan Observasi	Keterangan
<i>Process</i> pelaksanaan layanan	Langkah-langkah pelayanan perizinan mulai dari pendaftaran, verifikasi data, hingga penerbitan izin di sistem OSS-RBA	Untuk mengamati kesesuaian implementasi dengan SOP dan efektivitas prosedur pelayanan	Dilakukan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung 2025
<i>Outputs</i> pelayanan	Jumlah izin yang diterbitkan, waktu penyelesaian izin	Untuk mengetahui hasil langsung dari pelaksanaan OSS-RBA terhadap tujuan kebijakan	
<i>Outcomes</i> (dampak terhadap pengguna)	Tingkat kemudahan dan kepuasan pelaku usaha terhadap layanan OSS-RBA	Untuk mengevaluasi dampak nyata kebijakan terhadap penerima manfaat	
Faktor pendukung dan penghambat	Hambatan teknis dan nonteknis selama pelaksanaan OSS-RBA	Untuk mengidentifikasi kendala dan peluang perbaikan kebijakan.	

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2025

c. Dokumentasi

Dokumen adalah catatan peristiwa yang telah terjadi. Dokumen dapat berupa surat, gambar, atau karya seni monumental. Dokumen tertulis meliputi buku harian, biografi, catatan sejarah, dan peraturan dan kebijakan. Dokumen bergambar dapat berupa foto, film, sketsa, dan sebagainya. Dalam penelitian kualitatif metode dokumentasi berfungsi sebagai pelengkap dari observasi dan wawancara (Sugiyono, 2022). Dalam penelitian ini penulis menggunakan dokumen yang memiliki kesesuaian dengan topik penelitian ini. Berikut daftar dokumen yang dibutuhkan pada penelitian :

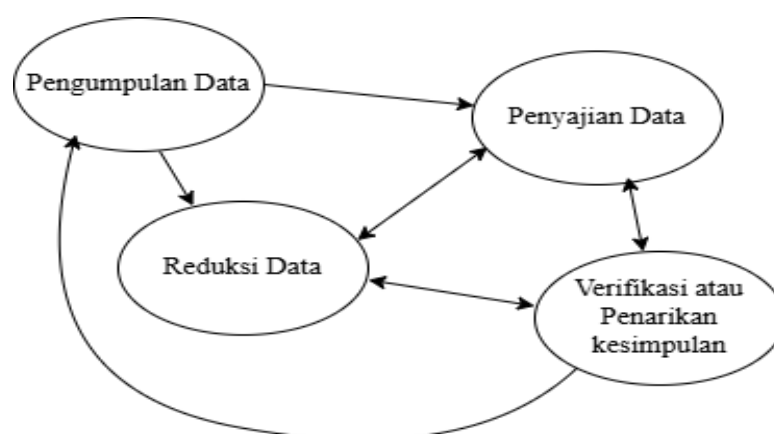
Tabel 3.3 Rencana Dokumen

No.	Nama Dokumen
1.	Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko
2.	Peraturan Pemerintah Nomor No. 6 tahun 2021 tentang penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah
3.	Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) DPMPSTSP 2024
4.	Standar Operasional Prosedur (SOP) Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Tahun 2025
5.	Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal No. 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi secara Elektronik

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2025

3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Menurut Bogdan dalam (Sugiyono, 2022) analisis data adalah proses pengolahan dan pengorganisasian data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan sumber lain secara sistematis agar data lebih mudah dipahami dan dikomunikasikan hasilnya kepada oranglain. Analisis data dilakukan sejak sebelum dilapangan, selama dilapangan, hingga setelah selesai di lapangan. Pada bagian ini penulis menggunakan metode analisis data Miles dan Huberman 1984 dalam Sugiyono (2022; 133) yang mengemukakan dalam analisis data dilakukan secara interaktif dan terus menerus hingga selesai sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis datanya berupa:



Gambar 3. 1 Teknik analisis data

Sumber : Miles and Huberman 1984 dikutip dalam Sugiyono (2022)

a. Tahap Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan aktivitas yang utama dilakukan dalam sebuah penelitian. Dalam pendekatan kualitatif, proses ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada tahap awal peneliti biasanya melakukan penelusuran umum terhadap situasi sosial atau objek penelitian. Seluruh yang dilihat, didengar, dan dicatat selama proses tersebut menjadi sumber informasi sehingga peneliti dapat memperoleh data yang banyak dan bervariasi.

b. Tahap Reduksi Data

Pada tahap ini berarti meringkas, memilih, dan menyeleksi poin-poin pokok dan memfokuskan pada hal-hal penting serta mencari pola dan temanya. Reduksi data ini memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data lebih lanjut dan mencari data jika diperlukan. Dalam reduksi data setiap peneliti dipandu oleh teori dan tujuan yang ingin dicapai. Tujuan utama penelitian kualitatif adalah menemukan hasil. Oleh karena itu ketika peneliti menemukan sesuatu yang tidak diketahui, asing, atau tanpa pola, hal itulah yang harus difokuskan saat mereduksi data.

c. Tahap Penyajian data

Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dengan bentuk deskripsi singkat, diagram, atau hubungan antar kategori. Metode penyajian data yang paling umum dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif.

d. Tahap Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Pada penelitian kualitatif tahap ini dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya meskipun tidak selalu terjawab. Karena sebagaimana dijelaskan bahwa suatu permasalahan atau rumusan masalah pada penelitian kualitatif memiliki sifat yang sementara dan juga akan mengalami pengembangan ketika penelitian berlangsung. Oleh karena itu pada tahap ini peneliti melakukan verifikasi terhadap data yang telah dikumpulkan lalu kemudian menarik kesimpulan.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan proses untuk memperoleh data yang valid, reliabel dan objektif. Dalam penelitian kualitatif keabsahan data dilakukan melalui peneliti

sebagai instrumen utama, pengumpulan data secara triangulasi dari berbagai sumber yang tepat, serta pengujian kredibilitas data agar hasil penelitian dapat dipercaya dan menggambarkan kondisi sebenarnya di lapangan (Sugiyono, 2023; 361-373).

a. Kredibilitas (Derajat Kepercayaan)

Uji kredibilitas, melalui pengujian ini hasil penelitian dapat lebih diyakini kebenarannya. Dalam mencapai kredibilitas peneliti menerapkan teknik seperti triangulasi. Menurut William Wiersma dalam Sugiyono (2022; 189-191) dalam uji kredibilitas, Triangulasi didefinisikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, teknik, dan waktu. Maka dari itu terdapat triangulasi sumber yang dilakukan dengan memeriksa data yang diperoleh dari berbagai sumber. Triangulasi Teknik dilakukan dengan mengecek data dengan metode yang berbeda. Triangulasi waktu pelaksanaan pengumpulan data juga dapat memengaruhi kredibilitasnya. Misalnya wawancara dipagi hari saat narasumber masih segar akan menghasilkan data yang lebih valid. Oleh karena itu dalam pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan pengecekan wawancara, observasi, atau teknik lain dengan waktu atau situasi yang berbeda. Pada penelitian ini triangulasi dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari tiga kelompok informan yaitu penyedia layanan (DPMPTSP Kota Bandar Lampung), Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Teknis, dan pengguna layanan (Pelaku usaha) serta membandingkan data hasil wawancara dengan observasi dan dokumentasi yang diperoleh di lapangan.

b. Transferabilitas (Keteralihan)

Mengacu pada sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam konteks lain yang memiliki karakteristik serupa. Oleh karena itu agar transferabilitas penelitian baik maka peneliti harus menyajikan laporan penelitian secara rinci, sistematis, jelas dan dapat dipercaya sehingga pembaca memperoleh gambaran yang lengkap mengenai konteks penelitian.

c. Dependabilitas (Kebergantungan)

Dalam penelitian kualitatif, uji dependabilitas dilakukan dengan mengaudit seluruh tahapan penelitian untuk menilai sejauh mana proses penelitian dilaksanakan secara berkualitas dan sesuai dengan kaidah ilmiah. Proses ini

mencakup pencatatan secara rinci setiap langkah penelitian, mulai dari penetapan masalah atau fokus hingga membuat kesimpulan penelitian, audit terhadap proses dan hasil penelitian biasanya dilakukan oleh dosen pembimbing yang memiliki kewenangan serta pemahaman terhadap alur penelitian dengan tujuan untuk memastikan bahwa seluruh proses penelitian berlangsung secara konsisten, logis, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

d. Konfirmabilitas (Kepastian)

Uji konfirmabilitas berhubungan dengan tingkat objektivitas penelitian, yakni sejauh mana hasil yang diperoleh benar benar bersumber dari data bukan pengaruh bias atau pandangan subjektif peneliti. Suatu penelitian dinilai objektif apabila hasilnya dapat diterima oleh banyak pihak. Selain itu temuan dan analisis juga dikonfirmasi kembali bersama dosen penguji dan dosen pembimbing untuk memastikan bahwa data serta interpretasi yang dibuat peneliti bersifat objektif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kebijakan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko berdasarkan PP Nomor 5 Tahun 2021 di DPMPTSP Kota Bandar Lampung secara umum telah berjalan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal pada seluruh kelompok sasaran. Menggunakan kerangka evaluasi kebijakan menurut Hanif Nurcholis yang mencakup tiga indikator, yaitu *process*, *outputs*, dan *outcomes*, serta analisis terhadap faktor pendukung dan penghambat implementasi, berikut disajikan kesimpulan secara keseluruhan.

1. *Process*

Proses pelaksanaan kebijakan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem OSS-RBA di DPMPTSP Kota Bandar Lampung secara umum telah berjalan sesuai dengan desain kebijakan sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021. Bagi usaha risiko rendah dan menengah rendah, proses perizinan telah berjalan efektif dengan penerbitan izin yang cepat dan otomatis. Namun, pada usaha risiko menengah tinggi dan tinggi masih terdapat ketidakjelasan informasi persyaratan dalam sistem dan ketidaksesuaian antara ketentuan OSS-RBA dengan syarat tambahan yang diberlakukan daerah, serta belum tersedianya informasi mengenai durasi proses dan capaian SLA sehingga pelaku usaha masih harus melakukan pemantauan aktif di luar sistem.

2. *Outputs*

Outputs kebijakan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem OSS-RBA di DPMPTSP Kota Bandar Lampung telah sesuai dengan tujuan PP

Nomor 5 Tahun 2021. Dari aspek ketepatan sasaran, pembagian perlakuan perizinan berdasarkan tingkat risiko telah tepat sasaran, di mana usaha berisiko tinggi dan menengah tinggi diwajibkan memenuhi persyaratan teknis dan visitasi guna mengendalikan risiko sejak awal, sementara kemudahan diberikan kepada usaha berisiko rendah dan menengah rendah untuk mendorong pelaku usaha kecil masuk ke dalam sistem formal. Dari aspek jangkauan, penerbitan NIB menunjukkan pertumbuhan konsisten dari tahun 2022 hingga 2024 meskipun belum terdapat target capaian kinerja spesifik terkait penerbitan NIB pertahun. Selain itu, tercatatnya 230 pengembalian permohonan dan 746 berkas belum memenuhi persyaratan membuktikan bahwa sistem berjalan selektif dan menjalankan fungsi pengawasan yang transparan dan akuntabel.

3. *Outcomes*

Outcomes kebijakan pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem OSS-RBA di DPMPTSP Kota Bandar Lampung telah menunjukkan capaian positif meskipun belum sepenuhnya optimal. Pada aspek ada atau tidaknya perubahan pada kelompok sasaran, perubahan nyata telah dirasakan pelaku usaha meliputi kemudahan dan kecepatan pengurusan izin, berkurangnya pungutan liar, meningkatnya semangat berwirausaha, serta diakuinya NIB sebagai akses layanan perbankan. Pada aspek seberapa besar perubahan yang terjadi, realisasi investasi menunjukkan tren positif pada 2022-2023 namun menurun pada 2024 akibat faktor di luar kendali sistem perizinan, serta pelaporan LKPM secara *digital* menunjukkan pengendalian kegiatan usaha yang lebih terstruktur dan terdokumentasi, meskipun dampaknya terhadap pertumbuhan investasi jangka panjang masih terbatas.

4. Faktor Pendukung dan Penghambat

Dalam pelaksanaan kebijakan ini, ditemukan faktor pendukung dan faktor penghambat yang secara bersama-sama mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan.

a. Faktor Pendukung

Terdapat empat faktor yang mendukung implementasi kebijakan ini :

1. Kejelasan regulasi

PP Nomor 5 Tahun 2021 memberikan pedoman yang tegas mengenai klasifikasi tingkat risiko usaha yang proporsional sehingga baik aparaturnya maupun pelaku usaha memiliki acuan yang jelas mengenai hak dan kewajiban dalam proses perizinan

2. Kecepatan dan kemudahan layanan

Sistem OSS-RBA memungkinkan pelaku usaha memperoleh NIB secara daring, mandiri, dan tanpa biaya resmi dalam waktu singkat, sekaligus mengurangi beban kerja aparaturnya DPMPTSP.

3. Integrasi sistem dengan regulasi sektoral

Keterpaduan sistem OSS-RBA dengan ketentuan sektoral memungkinkan proses perizinan berjalan lebih terarah, didukung oleh koordinasi lintas instansi antara DPMPTSP dan OPD teknis dalam verifikasi dan visitasi dalam penerbitan rekomendasi teknis izin usaha.

4. Kemampuan pengawasan dan pencatatan investasi secara digital

Sistem OSS-RBA memungkinkan pemerintah daerah memantau rencana hingga realisasi investasi pelaku usaha secara lebih transparan. Di sisi lain, pelaku usaha juga menerima notifikasi secara *online* sebagai pengingat kewajiban pelaporan kegiatan penanaman modal.

b. Faktor Penghambat

Terdapat tiga faktor yang menghambat implementasi kebijakan ini, yaitu:

1. Ketidaklengkapan dan ketidaksinkronan informasi persyaratan dalam sistem. Sistem OSS-RBA tidak selalu menyajikan persyaratan secara rinci, sementara DPMPTSP Kota Bandar Lampung memberlakukan persyaratan tambahan di luar sistem seperti surat persetujuan tetangga dan bukti pelunasan PBB, sehingga menimbulkan pengembalian berkas permohonan.
2. Belum efektifnya fungsi *Service Level Agreement* (SLA). SLA belum mampu menyajikan informasi keterlambatan proses perizinan secara terukur, belum berperan sebagai peringatan dini, dan tidak menghasilkan sanksi otomatis saat batas waktu layanan terlampaui sehingga pelaku usaha masih harus melakukan pemantauan aktif melalui

komunikasi personal untuk memastikan proses perizinan tidak terhenti di satu pintu.

3. Keterbatasan teknis sistem yang terpusat dan minimnya dukungan *helpdesk*. Pemerintah daerah tidak dapat memperbaiki gangguan teknis secara mandiri karena sistem dikelola terpusat, sementara respons *helpdesk* pusat cenderung bersifat *template* dan tidak menjawab permasalahan konkret di daerah.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak terkait dalam meningkatkan efektivitas implementasi PP Nomor 5 Tahun 2021 di Kota Bandar Lampung.

1. DPMPTSP Kota Bandar Lampung perlu mengambil langkah proaktif dengan menyampaikan masukan resmi kepada pemerintah pusat melalui forum resmi terkait tiga hal, yaitu : Penyajian informasi persyaratan perizinan yang lebih lengkap yaitu terkait apa saja dokumen-dokumen pemenuhan persyaratan yang perlu diunggah oleh pelaku usaha pada sistem OSS-RBA sebaiknya ditampilkan dengan jelas dan mudah dipahami, pengakomodasian persyaratan tambahan daerah ke dalam sistem agar seluruh ketentuan perizinan tersaji dalam satu sistem yang terintegrasi, serta penyediaan mekanisme informasi perkembangan status berkas perizinan yang dapat diakses secara aktif oleh pelaku usaha mengingat fungsi SLA dalam sistem OSS-RBA belum mampu memberikan informasi keterlambatan secara terukur dan belum berperan sebagai peringatan dini.
2. DPMPTSP Kota Bandar Lampung perlu menetapkan target capaian kinerja penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) secara khusus dan terpisah dari indikator capaian layanan perizinan secara keseluruhan dalam dokumen perencanaan kinerja tahunan. Penetapan target yang spesifik ini penting agar efektivitas implementasi kebijakan perizinan berusaha berbasis risiko dapat diukur, dievaluasi, dan diperbaiki secara lebih terarah, khususnya dalam mendorong formalisasi usaha.

3. Kementerian Investasi/BKPM selaku pengelola sistem OSS-RBA perlu menjadwalkan pemeliharaan sistem di luar jam kerja disertai pemberitahuan resmi kepada seluruh DPMPTSP sebelumnya agar pelayanan perizinan di daerah tidak terganggu. Di sisi lain, DPMPTSP Kota Bandar Lampung perlu mendokumentasikan setiap kendala teknis yang ditemui secara rinci dan menyampaikannya secara berkala kepada pemerintah pusat sebagai bahan evaluasi perbaikan sistem dan peningkatan layanan *helpdesk*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Sutedi, S. H. (2024). *Hukum perizinan dalam sektor pelayanan publik*. Sinar Grafika.
- Agustinova, D. E. (2015). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif; Teori & Praktik*. Calpulis.
- Armalita, Y., & Khotami, K. (2025). Analisis Implementasi Sistem Online Single Submission (OSS) dalam Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(1), 1–11.
- Arrum, D. A. (2019). *Kepastian hukum dalam perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (Online Single Submission) di Indonesia*. Universitas Airlangga.
- Ayudia, I. A. W. N., Yudartha, I. P. D., & Wirantari, I. D. A. P. (2025). Pengaruh Penerapan E-Government Online Single Submission Risk Based Approach Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Di Provinsi Bali. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 2(4).
- Badina, T., Pardiansyah, E., Atiah, I. N., & Cahyono, B. D. (2022). Pendampingan pembuatan NIB melalui online single submission (OSS) bagi pelaku usaha mikro di Desa Domas. *Jurnal Altifani Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(6), 610–617.
- Creswell, J. W. (2023). *Research Design (Qualitative, Quantitative, and Mixed Approaches)* (sixth). SAGE Publications, Inc.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau. (2024). *Perkembangan data investasi 2024*. Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau. DPMPTSP Kepulauan Riau.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi. (2025). *Laporan kinerja 2024*. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi.
- Duri, R., Hidayat, B. A., & Sinaga, R. D. (2024). Efektivitas Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA): Inovasi Perizinan Usaha

- Mikro Kecil di Perkotaan. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 8(2), 103–116.
- El Fajri, M. R., & Astuti, S. J. W. (2024). Efektivitas Sistem Perizinan Online Oss Rba (Online Single Submission Risk Based Approach) Terhadap Pengembangan Umkm Di Kabupaten Gresik. *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 4(1), 60–71.
- Online Single Submission (Oss) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Dki Jakarta (Studi Pada Masyarakat Kota Administrasi Jakarta Selatan)*. Universitas Nasional.
- Farrizqy, R. H., Suryono, R. R., Megawaty, D. A., & Submitted, R. H. F. (2023). Analisis Kinerja Website Pelayanan Publik Menggunakan Webqual 4.0 (Studi
- Fadliansyah, I. (2024). Evaluasi Perizinan Berusaha Terintegrasi Elektronik Kasus: Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung). *Vol, 4*, 340–348.
- Faustina, R., & Rusli, B. (2025). Implementasi kebijakan perizinan berusaha berbasis risiko menggunakan sistem online di DPMPTSP Kota Cirebon. *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 8(1), 29–41.
- Hakim, D. L., & Fernando, A. (2024). *Cara Membuat Nomor Induk Berusaha (NIB)*. Program Pendampingan TKM Pemula Kementerian Ketenagakerjaan i.
- Kholiq, A. N. (2023). *Implementasi Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 Dalam Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Di Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah*. IPDN.
- Kountur, R. (2018). *Metode penelitian untuk penulisan skripsi dan tesis*. Ppm.
- Kurhayadi, M. S., & Kushendar, D. H. (2023). *Kebijakan Dan Pelayanan Publik* (M. P. Kodri (ed.); pertama). Penerbit Adab.
- Kusumardani, A. J. I. (2023). *Implementasi Kebijakan Penerbitan Izin Usaha Melalui Aplikasi Online Single Submission (Oss)* (Vol. 2022). Universitas Lampung.
- Larus, A. P., & Ni'mah, F. U. (2025). Sistem Pelayanan Penerbitan Izin Berusaha melalui OSS RBA di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Publik*, 19(01), 13–26.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi* (pertama). CV Mitra Ilmu (in Press)).
- Masori, M., Hamamah, F., & Walim, W. (2025). Efektifitas Kebijakan Perizinan Berusaha Melalui Sistem Online Single Submission Risk Based Approach

- Oss Rba Dan Kemudahan Berusaha Dalam Asas Fiktif Positif. *JPeHI (Jurnal Penelitian Hukum Indonesia)*, 6(02), 244–261.
- Mayasari, D. N. (2025). Kepastian Hukum Bagi Pelaku Bisnis Dalam Memperoleh Izin Berusaha Melalui Lembaga Perizinan Online Single Submission (OSS). *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 3(3).
- Namiroh, D. P., Lituhayu, D., & Setianingsih, E. L. (2024). Implementasi Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (Oss Rba) Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(4), 19–52.
- Nurcholis, H. (2007). *Teori dan praktik pemerintahan dan otonomi daerah*. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Prasodjo, T. (2023). *Pelayanan Publik Era Digital* (L. Murdi (ed.)). CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Raharjo, A. D., Winarti, W., & Haryanto, A. T. (2023). Evaluasi Pelaksanaan Angkutan Cerdas Sekolah (Acs) Di Kabupaten Ponorogo Tahun 2022. *Jl@ P*, 12(2).
- Rokhman, B., Rokhman, A., & Kurniasih, D. (2024). Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Melalui Sistem Online Single Submission (OSS). *Journal of Social and Economics Research*, 6(1), 1562–1580.
- Sabri, M. I. (2025). *Implementasi Online Single Submission (Oss) Dalam Upaya Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Di Kota Bandar Lampung*. <https://oss/go/id/>
- Sari, A. (2023). Dahlan dkk. *Dasar Dasar Metodologi Penelitian*, Jayapura, Cv. Angkasa Pelangi.
- Sarmini, A. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, dan Strategi)* (Lilik Fatkhu Diniyah (ed.)). CV. Cipta Media Edukasi.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi* (pertama). Deepublish.
- Sawir, M. (2021). *Ilmu Administrasi Dan Analisis Kebijakan Publik Konseptual Dan Praktik*. Deepublish.
- Setyawan, D. (2017). *Pengantar Kebijakan Publik*. Inteligensia Media.
- Suaib, muhammad ridha. (2016). *Pengantar Kebijakan Publik; Dari Administrasi Negara, Kebijakan Publik, Administrasi Publik, Pelayanan Publik, Good Governance, Hingga Implementasi Kebijakan* (pertama). Calpulis.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kulitatif (untuk penelitian yang bersifat;*

eksploratif, enterpretif, interaktif, dan konstruktif). Alfabeta Bandung.

Suharjono, Apriyanto, Haryanti, T., Hussaen, S., & Setiyawan, H. (2020). *Panduan penulisan skripsi dan tugas akhir perguruan tinggi Politeknik Tunas Pemuda Tangerang*. Scopindo Media Pustaka.

Tresiana, N. (2019). *Implementasi dan evaluasi kebijakan publik*. Graha Ilmu.

Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital* (pertama). Deepublish.

Wardani, M., Kamaluddin, K., Hidayatullah, A., & Haeril, H. (2024). Evaluasi Implementasi Sistem Online Single Submission Dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Perizinan di Kota Bima. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(3), 96–104.