

## **ABSTRACT**

### **EVALUATION OF INTEGRATED SERVICE SYSTEM ONE DOOR AT THE INVESTMENT OF INVESTMENT AND SERVICES INTEGRATED ONE OF THE CITY OF BANDARLAMPUNG**

**BY**

**DIRA UZNUL AZIZAH**

The implementation of One Stop Integrated Service is the activity of licensing and non-licensing which its management process starts from the application stage until the document is published in one place. In One-Stop Integrated Services, the Head of the PTSP is delegated the authority to sign the entry permit, this means simplifying the services. Simplification of service is an effort to increase the time, procedure, and cost of licensing and non licensing. Licensing is the granting of legality to a certain person or business actor / activity, either in the form of a license or a sign of business list. The implementation of One Stop Services (PTSP) is expected to cut the time and cost needed to manage licensing. The result of the licensing service is more effective, easy and cheaper (Regulation

of the Minister of Home Affairs No. 24 of 2006 on Guidelines of One Stop Integrated Licensing).

The purpose of this study is to evaluate the achievement of the objectives of One Stop Integrated Service Licensing System at the Investment Department and Integrated Service One Door Bandarlampung City. The research method used is descriptive research type with qualitative approach. This study also obtained from interviews, observations, and reinforced with documentation in accordance with the focus of the problem by using evaluation theory. The results of this study in the indicator 1) Effectiveness has not been successful there is a complaint mismatch of the issuance of licenses on SOP becomes the main problem in this indicator 2) Efficiency there are no complaints of socialization and uninformed of service officers at the Department of Investment and PTSP 3) Responsiveness is appropriate because it has satisfied the community as the target of the Investment Office and PTSP.

**Keywords: Evaluation of Service System, Public Service, and One Stop Integrated Service**

## **ABSTRAK**

### **EVALUASI SISTEM PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDARLAMPUNG**

**Oleh**

**DIRA UZNUL AZIZAH**

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala PTSP diberi pelimpahan kewenangan untuk menandatangani izin yang masuk, hal ini berarti penyederhanaan pelayanan. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya peningkatan terhadap waktu, prosedur, dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Pemberlakuan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini diharapkan mampu memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan.

Hasilnya pelayanan perizinan lebih efektif, mudah dan murah (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu).

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah mengevaluasi pencapaian tujuan Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini juga diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan diperkuat dengan dokumentasi sesuai dengan fokus permasalahan dengan menggunakan teori evaluasi. Hasil penelitian ini dalam indikator 1) Efektivitas belum berhasil terdapat keluhan ketidaksesuaian terbit surat izin pada SOP menjadi permasalahan utama pada indikator ini 2) Efisiensi terdapat keluhan tidak ada sosialisasi dan tidak informatifnya petugas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP 3) Responsivitas sudah sesuai karena telah memuaskan masyarakat selaku sasaran Dinas Penanaman Modal dan PTSP.

**Kata kunci : Evaluasi Sistem Pelayanan, Pelayanan Publik, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**