

## **ABSTRAK**

### **EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS ONLINE PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI LAMPUNG**

**Oleh :**

**DAVID HALOMOAN SIMAMORA**

Penelitian ini berjudul “Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektifitas sistem pelayanan perizinan secara online di DPMPTSP Provinsi Lampung dilihat dari indikator efektivitas menurut Sadhana (2010) yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, penyediaan pelayanan, kompetensi pelayanan. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian yang dilakukan berdasarkan teori efektivitas didapatkan bahwa dengan adanya 6 indikator efektivitas tersebut maka akan menjadi efektif dan efisien dalam melakukan pelayanan perizinan secara online di DPMPTSP Provinsi Lampung. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP Provinsi Lampung dalam melaksanakan pelayanan perizinan berbasis online dengan memanfaatkan teknologi informasi sudah berjalan efektif dan optimal.

**Kata Kunci:** Efektivitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Pelayanan Perizinan Sistem OSS

## **ABSTRACT**

### **EFFECTIVENESS OF ONLINE-BASED LICENSING SERVICES AT THE DEPARTMENT OF INVESTMENT AND ONE STOP SERVICE (DPMPTSP) OF LAMPUNG PROVINCE**

**By**

**DAVID HALOMOAN SIMAMORA**

This research is entitled "Effectiveness of Online-Based Licensing Services at the Investment Service and One-Stop Integrated Service (DPMPTSP) of Lampung Province." The purpose of this research is to find out how the effectiveness of the online licensing service system at DPMPTSP Lampung Province is seen from the indicators of effectiveness according to Sadhana (2010), namely service procedures, turnaround time, service costs, service products, service provision, service competency. The method used is a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. The results of research conducted based on the theory of effectiveness found that with the 6 indicators of effectiveness it would be effective and efficient in conducting online licensing services at DPMPTSP Lampung Province. Based on the research results, it can be concluded that the DPMPTSP of Lampung Province in carrying out online-based licensing services by utilizing information technology has been running effectively and optimally.

**Keywords:** Service Effectiveness, Public Services, OSS System Licensing Services