

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

(Skripsi)

Oleh

David Halomoan Simamora

1646041025



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDARLAMPUNG
2023**

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

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

Oleh

David Halomoan Simamora

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

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

Nama mahasiswa : **David Halomoan Simamora**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1646041025**

Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

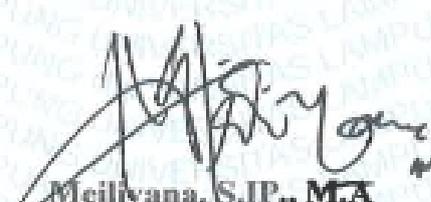
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**




Nana Mulyana, S. IP., M. Si
NIP. 19710615 200501 1 003


Dewle Brima Atika, S.IP., M. Si.
NIP. 19821212 200801 2 017

2. Ketua Jurusan Administrasi Negara


Meillyana, S.IP., M.A
NIP. 19740520 200112 2 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Nana Mulyana, S. IP., M. Si



Sekretaris : Dewie Brima Atika, S.IP., M. Si.



Anggota : Meiliyana, S.IP., MLA



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si
NIP. 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 20 Juni 2023

PERNYATAAN SKRIPSI MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **David Halomoan Simamora**
Nomor Pokok Mahasiswa : **1646041025**
Jurusan : **Ilmu Administarsi Negara**
Fakultas : **Ilmu Sosial Ilmu Politik**
Judul Skripsi : **Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online
Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi
Lampung**

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian ini merupakan hasil karya saya sendiri dan semua yang tertuang dalam skripsi ini telah mengikuti kaidah karya penulisan ilmiah Universitas Lampung

Bandar Lampung, 12 Juli 2023

Penulis



David Halomoan Simamora

NPM. 1646041025

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis adalah David Halomoan Simamora, penulis dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 28 Agustus 1998. Penulis adalah anak ke 2 dari 3 saudara, dari pasangan Bapak Marsaudur Simamora dan Ibu Salome Sihotang.

Penulis mengawali pendidikan formal di TK Sejahtera 4 Kecamatan Kedaton yang diselesaikan pada Tahun 2004, SD Sejahtera 4 yang diselesaikan pada Tahun 2010, SMPN 8 Bandar Lampung yang diselesaikan pada Tahun 2013, dan SMA Fransiskus Kota Bandar Lampung yang diselesaikan pada Tahun 2016. Selanjutnya penulis pada Tahun 2016 diterima sebagai Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, dalam program pendidikan Strata 1 (S1), penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Girikarto, Kecamatan Sekampung, Kabupaten Lampung Timur.

MOTTO

Percayalah bahwa usaha tidak pernah mengkhianati hasil.

Hidup adalah perjuangan, jangan pernah berkata menyerah jika belum mencoba sampai akhir.

Hidup adalah pilihan, jangan pernah menghabiskan hari ini untuk mengkhawatirkan hari esok. Jalani hari-harimu sebaik dan semaksimal mungkin agar tidak ada penyesalan di hidupmu.

SANWACANA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada TUHAN ALLAH YME, karena berkat rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung”. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Selama penyusunan skripsi ini penulis menyadari keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga penulis membutuhkan bantuan dari berbagai pihak, baik keluarga, dosen, maupun teman-teman. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tuaku tercinta, anakmu ini mencoba memberikan yang terbaik untukmu. Betapa diri ini ingin melihat kalian bangga padaku. Betapa tak ternilai kasih sayang dan pengorbanan kalian padaku. Terimakasih atas dukungan moril maupun materil untukku selama ini. Papaku yang kubanggakan Marsaudur Simamora , Papa yang selalu menjadi sumber inspirasiku, makasih ya *Pah* buat pelajaran kesabaran yang sangat luar biasa, Papa yang selalu berkorban segala sesuatunya kepada keluarga terlebih kepada penulis, dan mendukung harapan serta keinginan anak-anaknya. Mamaku tersayang Salome Sihotang, sosok wanita hebat yang senantiasa berdoa bagi kesuksesan disetiap langkah anak-anaknya, yang selalu tiada henti mencurahkan kasih dan sayangnya kepada keluarga. Makasih ya *Ma* buat pelajaran keikhlasannya selama ini. Terima kasih ya Allah karena telah memberikan kedua orang tua yang hebat dan sangat luar biasa dalam hidupku. Semoga Tuhan Allah senantiasa memberikan

kesehatan dan limpahan rahmat bagi kedua orang tua yang sangat kusayangi. Amiiin.

2. Kakakku tersayang Devi Yuliani Simamora dan adikku tercinta Dhea Oktaria Simamora. Kehadiranmu menyempurnakan hidupku. Semoga kedepannya kita bisa berhasil dan tetap menjadi kebanggaan orang tua
3. **Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Ibu Meiliyana S.IP., M.A. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, sekaligus menjadi dosen pembimbing akademik dan juga sebagai dosen pembahas yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang baik serta memberikan perhatiannya kepada penulis.
5. Bapak Nana Mulyana, S. IP., M. Si. selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, bimbingan, pengarahan, saran serta masukan dengan sabar kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Dewi Brima Atika, S. IP., M. Si. selaku dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, bimbingan, pengarahan, saran serta masukan dengan sabar kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Dosen-dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP UNILA, Bu Yayuk, Bu Selvi, Bu Novita, Pak Noverman, Bu Devi, Bu Intan, Pak Bambang, Pak Simon, Pak Syamsul, Pak Nana, Pak Fery, Pak Eko dan Bu Dian. Terima kasih atas segala ilmu yang telah bapak ibu berikan. Semoga ilmu dan pengalaman yang telah penulis peroleh selama perjalanan di kampus dapat menjadi bekal yang berharga untuk kehidupan penulis ke depannya.
8. Mba Wulan sebagai staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang selalu memberikan pelayanan bagi penulis dan administrasi di jurusan
9. Pihak-pihak informan yang bersedia meluangkan waktunya dan memberikan data kepada penulis serta seluruh pihak informan yang telah memberikan izin penelitian serta memberikan informasi, masukan, dan kerjasamanya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
10. Untuk teman-teman “Alaska” Ilmu Administrasi Negara angkatan 2016. Haryo Angga, Refani Ilham, Jane Anditya, Bagus Aditya, Iyong Dea, Andre Julian, Muhammad Yusuf, Rifqi, Handika, Helvivi, Mita, Devita, Bhetari,

Silya, Vera dan teman-teman ANE 16 yang tidak bisa disebutkan satu-satu, terimakasih atas segala bentuk kebahagiaan yang kalian berikan selama ini.

11. Seluruh pihak yang membantu penulis dalam penelitian dan yang telah menemani penulis selama kuliah di UNILA yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih semuanya.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga karya sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Bandar Lampung, 19 Juni 2023

Penulis,

David Halomoan Simamora

DAFTAR ISI

HALAMAN

DAFTAR ISI DAFTAR TABEL DAFTAR GAMBAR

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pelayanan Publik	8
2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik	8
2.1.2. Kualitas Pelayanan Publik	9
2.1.3. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik	10
2.2 Tinjauan Efektivitas Publik	12
2.3 Tinjauan Tentang Pelayanan Elektronik	14
2.3 Tinjauan Online Single Submission (OSS)	15
2.4 Kerangka Pikir Penelitian	17

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian	18
3.2 Fokus Penelitian	18
3.3 Lokasi Penelitian	20
3.4 Sumber Data	20

3.5 Teknik Pengumpulan Data	21
3.6 Teknik Analisis Data	22
3.7 Teknik Keabsahan Data	23

IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	25
4.1.1 Sejarah DPMPTSP Provinsi Lampung	25
4.1.2 Visi dan Misi DPMPTSP Provinsi Lampung	26
4.1.3 Struktur Organisasi DPMPTSP Provinsi Lampung	26
4.1.4 Sistem Layanan Program OSS	27
4.2 Hasil dan Pembahasan	29
4.2.1 Efektifitas Pelayanan OSS	29
4.2.1.1 Prosedur Pelayanan	30
4.2.1.2 Waktu Penyelesaian	34
4.2.1.3 Biaya Pelayanan	37
4.2.1.4 Produk Pelayanan	40
4.2.1.5 Penyediaan Sarana dan Prasarana	43
4.2.1.6 Kompetensi Petugas dalam pemberian pelayanan	46
4.2.2 Faktor Penghambat dan Pendukung	48

V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

1. Pelayanan perizinan berbasis OSS	5
2. Data Pemohon Layanan OSS Tahun 2018 - 2022	6
3. Kerangka Pikir	18
4. Kejelasan Biaya Pelayanan Perizinan Melalui OSS	40
5. Bentuk Sarana dan Prasarana DPMPTSP Provinsi Lampung	46

DAFTAR TABEL

1. Informan	21
2. Jenis Prosedur Pelayanan	59
3. Waktu Pelayanan	70
4. Biaya Pelayanan	80
5. Produk Layanan	92

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan warga negara menjadi suatu kebutuhan yang wajib dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah harus bisa merubah pelayanan publik yang kurang baik menjadi lebih baik. Potret buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, tidak terdapatnya standar pelayanan yang jelas serta tidak mudah dipahami membuat warga negara Indonesia enggan berhadapan dengan penyelenggara pelayanan publik, tidak hanya itu masih tingginya korupsi, kolusi, dan nepotisme yang terjadi mengakibatkan biaya pelayanan menjadi lebih besar. Prosedur yang panjang serta waktu yang lama dalam proses pelayanan publik masih menjadi permasalahan yang sering terjadi.

Dengan memanfaatkan perkembangan IT akan mempercepat *e-government* dalam melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan seperti pelayanan publik yang berbasis teknologi. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib mengelola sistem informasi elektronik maupun non elektronik yang meliputi profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan mudah, cepat dan transparan. Pelayanan publik sendiri telah menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia pada saat sekarang ini, karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, dan konsep pelayanan sendiri akan selalu ada pada kehidupan setiap manusia yang pastinya secara aktual selalu dibicarakan.

Semakin majunya perkembangan zaman dengan pemanfaatan teknologi seharusnya dapat menjadi pemecah permasalahan pelayanan publik yang ada. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih cepat, transparan sehingga pelayanan publik menjadi efektif dan efisien. Pelayanan publik berbasis online/teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi resiko terjadinya deskriminasi dalam memberikan pelayanan, ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi pungutan liar yang kerap terjadi.

Menurut Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, bahwa tugas utama pemerintah adalah melindungi, melayani, memerdayakan, dan mensejahterakan masyarakat. Pemerintah berperan sebagai fasilitator serta regulator yaitu menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat berdasarkan pada azas pemerintahan yang demokratis. Peran pemerintah ini menuntut agar pemerintah memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, berdasarkan tatanan pemerintah yang baik (Good Governance). Salah satu bidang yang menjadi sorotan masyarakat saat ini adalah pelayanan publik dibidang administrasi pemerintah khususnya administrasi pelayanan perizinan usaha dan penanaman modal. Pelaksanaan administrasi sampai dengan saat ini masih dihadapkan pada permasalahan-permasalahan mendasar yang memerlukan penanganan secara optimal yaitu peluang investasi yang ada belum bisa di konversi menjadi investasi sektor riil secara optimal, belum optimalnya proses pelayanan perizinan terkait penanaman modal, belum optimalnya ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan bagi perluasan usaha penanaman modal.

Pada tahun 2017, Kementerian Koperasi dan UKM melansir data olahan BPS yang menunjukkan bahwa adanya penambahan jumlah pengusaha dari sebelumnya 1,6% menjadi 3,1% dari jumlah populasi. Terlebih dengan perkembangan digital yang semakin pesat, peluang berbisnis pun semakin besar dengan terbukanya akses untuk mencapai target pasar. Namun, meningkatnya pertumbuhan angka pengusaha di Indonesia tidak dibarengi dengan meningkatnya pengurusan legalitas usaha. Di mana, banyak pengusaha

baru yang belum mengurus legalitas bisnisnya dengan dalih ribet dan menghabiskan banyak waktu.

Untuk meminimalisir lemahnya pelayanan publik, maka pemerintah berupaya mengalihkan aspek-aspek dan fungsi-fungsi pemerintahan konvensional mulai meningkatkan penggunaan teknologi. Salah satu programnya adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dibuat kedalam bentuk pelayanan perizinan terpadu (*one stop service*) yang dikenal sebagai Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sehingga pelayanan ini menjadi syarat terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih (*clean government*).

Pelayanan publik dapat dianggap efektif apabila masyarakat memperoleh kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, dan memuaskan. Suatu organisasi yang efektif pastinya organisasi yang memiliki orientasi dan proyeksi dalam mengimplementasikan seluruh program kerja yang telah ditetapkan dengan tujuan dan standar pelayanan publik.

Menurut Effendi (2008), sebagai tindak lanjut dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, dilaksanakan pembentukan sistem layanan terpadu (*integrated services*) dan layanan cepat (*quick services*), yang sangat dibutuhkan masyarakat sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang murah dan cepat.

Merupakan harapan bagi setiap institusi/organisasi pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan masyarakat dalam arti pelayanan yang cepat, tepat, adil dan transparan. Dengan perkembangan dunia teknologi informasi sekarang yang sudah banyak berkembang membuat banyak instansi pemerintah yang meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memanfaatkan teknologi tersebut dalam tatanan pemerintahan.

Mulai dari pemerintah daerah hingga pemerintah pusat telah terintegrasi dengan sistem *e-government*, salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi pada pelaksanaan tugas pemerintahan dan pemberian

pelayanan kepada masyarakat beserta pemangku kepentingan yang ada. *E-government* sendiri menawarkan pelayanan publik yang bisa diakses secara 24 jam, kapan pun, dan dari manapun pengguna berada, tanpa terkecuali Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Lampung, sejak bulan November tahun 2016, Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Daerah Provinsi Lampung berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan unsur pelaksanaan urusan pelaksanaan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan daerah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Gubernur Lampung melalui Sekretaris Daerah. (sumber: <https://dpmptsp.lampungprov.go.id/> di akses pada 17 Januari 2023)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan salah satu instansi pemerintahan dari 30 instansi yang bergabung serta berupaya keras untuk membangun sarana dan infrastruktur teknologi informasi, tidak hanya sarana dan infrastruktur teknologi informasi saja dari segi pelayanan terutama di bidang perizinan di DPMPTSP sudah terintegrasi secara elektronik dan pengurusan izinpun telah dilakukan secara online. Pada pertengahan Juli 2018 lalu, pemerintah Indonesia melalui Kementerian Koordinator bidang Perekonomian telah meresmikan Online Single Submission (OSS) sebagai sistem yang dibuat pemerintah untuk mempermudah pelaku bisnis untuk mengurus perizinan usahanya. Pengaturan mengenai OSS ada berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (PP 24/2018). Dengan berlakunya (PP 24/2018), hampir seluruh perizinan berusaha di berbagai sektor usaha harus diurus dan diterbitkan melalui OSS.

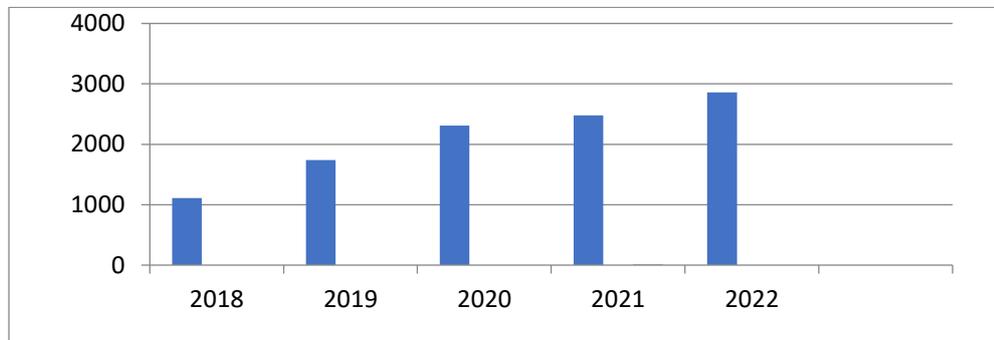


Gambar 1. Pelayanan perizinan berbasis OSS (sumber: www.oss.go.id)

Pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik atau Online Single Submission (OSS) adalah pelayanan perizinan yang diterbitkan oleh Lembaga OSS atas nama Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. OSS digunakan dalam pengurusan izin berusaha oleh pelaku usaha dengan karakteristik sebagai berikut: berbentuk badan usaha maupun perorangan, usaha mikro, kecil, menengah maupun besar, usaha perorangan/badan usaha baik yang baru maupun yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS. Sistem OSS merupakan platform yang dimana pengusaha mikro, kecil, menengah, maupun pengusaha besar bisa mengajukan permohonan izin usaha yang berbasis online.

OSS ini diciptakan dengan tujuan sebagai bentuk reformasi pada bidang perizinan usaha, karena awalnya pengurusan izin yang diajukan terkesan masih berbelit-belit dan harus melalui proses birokrasi yang panjang dan secara fisik harus hadir ke dinas terkait. Dengan adanya sistem OSS ini diharapkan kedepannya masyarakat bisa mengurus izin usaha dengan lebih praktis, cepat dan tanpa keluar dari rumah ataupun kantornya, karena sistem OSS sendiri merupakan program mandiri yang bisa diakses oleh masyarakat kapanpun dan dimanapun. Akan tetapi dalam pelaksanaan sistem OSS ini masih dirasakan belum efektif dikarenakan sistem yang pengurusannya secara online ini pasti memerlukan jaringan internet yang stabil dan bagus. Tetapi yang dirasakan

adalah sering sekali terjadi gangguan jaringan internet yang berefek pada sistem tidak bisa diakses, kadang-kadang sistem OSS ini seketika eror yang membuat pengurusan izin menjadi tertunda dalam jangka waktu yang tidak ditentukan.



Gambar 2. Data pemohon Layanan OSS DPMPTSP Provinsi Lampung 2018-2022 (sumber: Data diolah Peneliti, 2023)

Data diatas menunjukkan dari Tahun 2018 hingga 2022 pemerintah DPMPTSP Provinsi Lampung mengalami proses peningkatan pelayanan proses permohonan Sistem *Online Single Submission* (OSS), dan adanya peningkatan permohonan layanan perizinan yang diajukan setiap tahunnya sehingga pihak DPMPTSP perlu menjalankan sistem pelayanan perizinan yang berjalan secara optimal. Penerapan sistem tersebut bisa kita lihat berjalan dengan efektif dan efisien dalam pelayanan sehingga pelayanan berjalan dengan sebagaimana mestinya.

Dari uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan perizinan berbasis Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung?

2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung Platform digital berbasis Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk memperoleh deskripsi serta menganalisis efektivitas pelayanan perizinan berbasis Online Single Submission (OSS) di Provinsi Lampung.
2. Teridentifikasinya faktor-faktor penghambat dan pendukung efektivitas pelayanan perizinan berbasis Online Single Submission (OSS) ini.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi DPMPTSP Provinsi Lampung dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

2. Manfaat Akademik

Diharapkan sebagai referensi atau bahan pertimbangan bagi penelitian lanjutan bagi jurusan Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung mengenai efektivitas kebijakan pelayanan perizinan berbasis Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Dalam pemerintah, pelayanan merupakan proses kegiatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkenaan dengan hak-hak dasar yang dapat menjadi kewajiban bagi pemerintah, yang wujudnya dapat berupa jasa layanan dan infratraktur. Menurut Pasolong (2013:4) Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Akan tetapi menurut Moenir (2013:17) menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang secara langsung.

Sedangkan pelayanan publik Menurut Mahmudi (2005:22) adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan”. Dari penjelasan diatas pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam teori pelayanan pada dasarnya sebagai aktifitas seseorang sekelompok orang dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan dengan asumsi bahwa pelayanan diartikan melayani sebagai suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam bidang tertentu dan pelayanan izin disegala bidang dengan kegiatan pelayanan sebagai salah satu kedudukan dan fungsi administrasi negara. Sejalan dengan pelayanan ini maka Sinambela menyebutkan bahwa “Pelayanan diasumsikan sebagai suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar individual dengan individual lain atau bersifat mesin secara fisik yang menyediakan kepuasan pelanggan”.

2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Fandy Tjiptono, 1997). Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan (Tjiptono, 1997)

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela dkk, 2006):

- a. Transparansi
- b. Akuntabilitas
- c. Kondisional

Menurut Trilestari (2004:5) berpendapat pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu

persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk produk jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbang-kan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik membutuhkan beberapa faktor yang menunjang proses layanan dan juga kesiapan dari pemerintah/instansi selaku penyedia layanan yang diajukan masyarakat agar dapat terciptanya proses pelayanan yang dapat diterima secara maksimal oleh pengaju layanan tersebut.

1.1.3 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Dalam konsep penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh unsur lembaga pemerintah, disamping adanya jenis-jenis dari pelayanan publik juga ada bentuk-bentuk dari penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh unsur pemerintah sebagai unsur pemberi layanan publik kepada masyarakat, dan masyarakat sebagai unsur penerima pelayanan publik untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan masyarakat. Menurut Rauf (2012:16) bentuk-bentuk dari suatu pelayanan publik tersebut terdiri dari:

- a. Pelayanan internal
- b. Pelayanan eksternal

Menurut Mahmudi (2005:229) dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar (meliputi kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan pelayanan umum (terdiri dari pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa).

Menurut (Moenir,2013), bentuk pelayanan itu terdiri dari:

1. Pelayanan Lisan

Pelayanan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (HUMAS), dibidang layanan informasi dan di bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas yang tersedia. Agar layanan lisan

berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayan yaitu:

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.

2. Pelayanan Berbentuk Tulisan

Ini merupakan jenis pelayanan dengan memberikan penjelasan melalui tulisan di dalam pengelolaan masalah masyarakat. Pelayanan dalam bentuk tulisan ini terdiri dari dua jenis yakni:

- a. Pelayanan yang berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan institusi atau lembaga.
- b. Pelayanan yang berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

3. Pelayanan Berbentuk Perbuatan

Pelayanan yang berbentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan.

Oleh sebab itu, peneliti menggunakan teori Mahmudi (2005:229) dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar (meliputi kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok masyarakat, dan pelayanan umum (terdiri dari pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa).

2.2 Tinjauan Efektivitas Pelayanan Publik

Terdapat berbagai pandangan mengenai definisi dari efektivitas pelayanan publik. Salah satunya yang dikemukakan oleh Emerson yang dikutip oleh Soewarno (1996:16) menjelaskan bahwa “efektivitas pelayan publik merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditemukan sebelumnya”. Sedangkan menurut Siagian (1997:151), menjelaskan bahwa “efektivitas pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan”.

Efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi juga dari segi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut. Dari pendapat diatas disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan masalah waktu. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut berhasil diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau dalam kata lain tepat waktu (Siagian 2003:27).

Pelayanan publik yang telah memenuhi standar pelayanan berarti pemerintah telah mewujudkan kualitas pelayanan publik yang memenuhi harapan masyarakat. Secara konseptual kualitas dapat diterapkan pada produk barang maupun jasa, karena penekanannya adalah pada berbagai sistem kualitas termasuk perencanaan dan pengendalian sistem kualitas. dalam ranah perbaikan kualitas, maka penataan sumber daya aparatur sangatlah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan harapan pengguna layanan (masyarakat).

Standar pelayanan publik merupakan suatu patokan untuk mengukur sejauh mana efektivitas pelayanan publik. Menurut Sadhana (2010: 136) mengatur tentang standar pelayanan publik di jelaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan

publik merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Ada pun hal-hal yang harus diatur dalam standarisasi pelayanan publik minimal mencakup:

1. Prosedur pelayanan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
 - a. Tersedianya prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan sistem online yang di dokumentasikan atau diumumkan dengan bahasa atau informasi yang dimengerti para pengguna pelayanan.
 - b. Proses pelayanan yang mudah dan jelas.
2. Waktu penyelesaian sejak saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan termaksud pengaduan.
 - a. Adanya kejelasan waktu (kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan).
 - b. Pencapaian waktu yang efektif dari dimulainya pengajuan hingga proses akhir pelayanan.
3. Biaya pelayanan.
 - a. Adanya perincian tarif yang ditetapkan sehingga jelas pembayarannya.
 - b. Tidak ada pungutan lain selain biaya yang di tetapkan dalam peraturan pemerintah.
4. Produk pelayanan yang di berikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - a. Kualitas, dimana dalam penyelenggaraan pelayanannya berjalan dengan lancar dan sesuai prosedur serta menghasilkan kepuasan bagi konsumen.
 - b. Kuantitas, dari mulai pengajuan, proses pelayanan hingga akhir pelayanan harus sesuai prosedur yang ditentukan.
 - c. Produk yang di berikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat, dan sah.

5. Penyediaan sarana dan prasarana penunjang dalam pemberian pelayanan.
 - a. Sarana yang menunjang dalam pelayanan.
 - b. Prasarana yang menunjang dalam pelayanan.

6. Kompetensi petugas dalam pemberian pelayanan yang di dasarkan atas keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang di butuhkan.
 - a. Petugas pelayanan yang telah memiliki kualifikasi kemahiran di bidang IT.
 - b. Petugas pemberi pelayanan harus bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

2.3 Tinjauan Tentang Pelayanan Elektronik

Sistem layanan elektronik atau E-layanan (Electronic Services disingkat E-Services) merupakan satu aplikasi terkemuka yang memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di daerah yang berbeda. Namun, definisi yang tepat dari layanan elektronik sulit didapat sebagian peneliti telah menggunakan definisi yang berbeda untuk menggambarkan layanan elektronik. Meskipun definisi ini berbeda, dapat dikatakan bahwa mereka semua sepakat tentang peran teknologi dalam memfasilitasi pelayanan yang membuat mereka lebih dari layanan elektronik (Zericka, 2013).

Menurut Rowley (2006, dalam Zericka 2013), layanan elektronik didefinisikan sebagai perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengiriman di mediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan e-tailing, dukungan pelanggan, dan pelayanan.

Saluran pelayanan adalah persyaratan ketiga dari layanan elektronik. Internet adalah saluran utama dari layanan elektronik pengiriman sementara saluran klasik lainnya juga dipertimbangkan.

2.4 Tinjauan Tentang Online Submission Single (OSS)

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Pemanfaatan perkembangan teknologi informasi dengan penggunaan jaringan internet dalam pelaksanaan pemerintahan dikenal dengan *electronic government*. *Electronic government* atau *e-government* merupakan misi dari *good governance* atau penyelenggaraan pemerintahan yang baik yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang cepat, efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tuntutan kebutuhan masyarakat seiring dengan perkembangan teknologi informasi semakin tinggi. Sehingga pelayanan publik saat ini bertransformasi menjadi pelayanan elektronik (*E-Service*) demi mencapai peningkatan kualitas pelayanan publik yang prima dalam menghadapi era perkembangan teknologi, persaingan global dan tuntutan dunia usaha

Sistem OSS merupakan sistem yang mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan berusaha yang menjadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga, Gubernur dan Bupati/Walikota yang dilakukan melalui elektronik. Jenis perizinan berusaha yang diatur dalam peraturan perundang-undangan dikelompokkan menjadi dua yaitu izin usaha dan izin komersial atau operasional. Prinsip Dasar Pelaksanaan Sistem OSS:

a. Terstandarisasi

Sistem OSS menstandarkan sistem sistem perizinan yang tersebar di K/L/D. Standarisasi ini meliputi standarisasi bisnis proses dan format izin yang ada.

b. Terintegrasi

Sistem OSS terintegrasi dengan sistem AHU Online, Sistem DUKCAPIL, Sistem DJP Online, Sistem SPIPISE serta Sistem Aplikasi Perizinan Pemda.

c. Kemudahan akses

Sistem OSS merupakan sistem layanan perizinan secara online berbasis internet /web.

d. Self Assessment

Sistem OSS memberikan kepercayaan (trust) kepada pelaku usaha dengan menerbitkan Izin Usaha dan Izin Komersial/Operasional yang belum berlaku efektif. Proses penyelesaian komitmen izin tersebut dilakukan oleh pelaku usaha di luar Sistem OSS pada instansi pemerintah pusat maupun daerah sesuai kewenangannya.

Pelaksanaan Perizinan Berusaha meliputi:

- a. Pendaftaran.
- b. Penerbitan Izin Usaha dan penerbitan Izin Komersial atau Operasional berdasarkan Komitmen.
- c. Pemenuhan Komitmen Izin Usaha dan pemenuhan Komitmen Izin Komersial atau Operasional.
- d. Pembayaran biaya.
- e. Fasilitasi.
- f. Masa berlaku.
- g. Pengawasan.

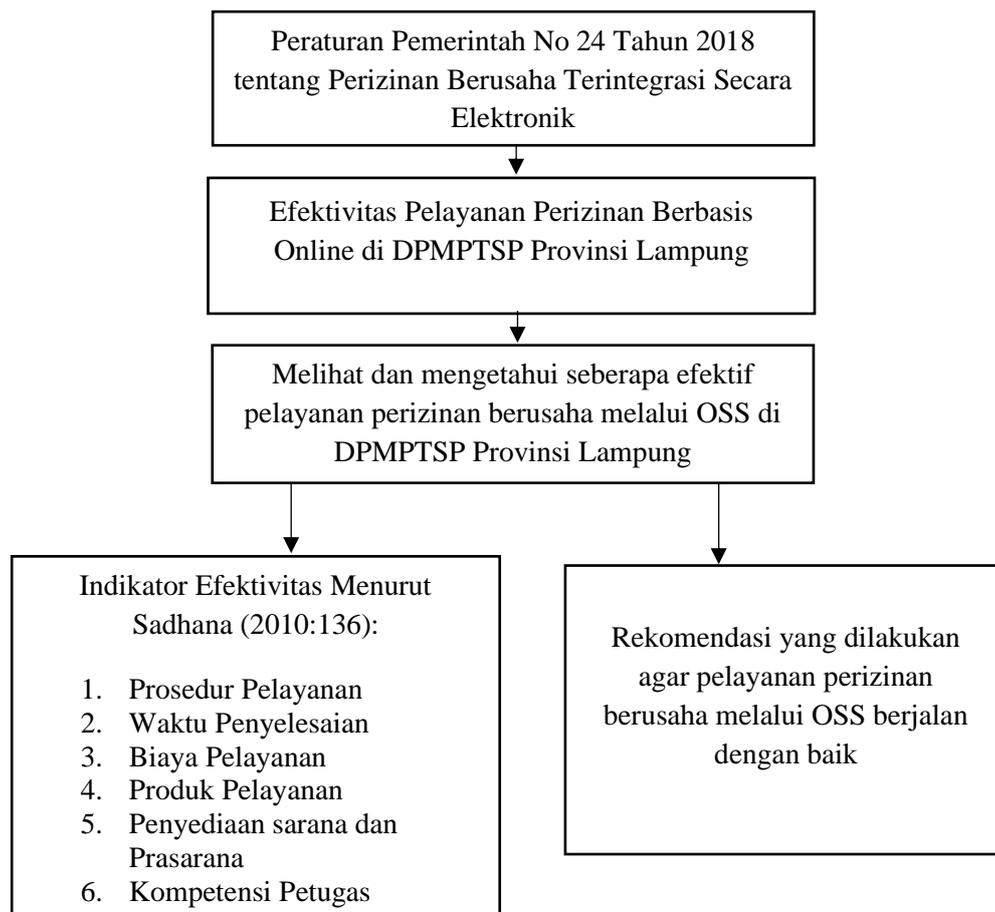
Alur pendaftaran Online Single Submission (OSS):

- a. Pelaku usaha melakukan pendaftaran untuk kegiatan berusaha dengan cara mengakses laman OSS.
- b. Lembaga OSS menerbitkan NIB setelah Pelaku Usaha melakukan pendaftaran melalui pengisian data yang merupakan identitas berusaha dan digunakan oleh Pelaku Usaha untuk mendapatkan izin usaha dan izin komersial atau operasional termasuk untuk pemenuhan persyaratan izin usaha dan izin komersial atau operasional.
- c. Pelaku usaha yang telah mendapatkan NIB sekaligus terdaftar sebagai peserta jaminan sosial kesehatan dan jaminan sosial ketenagakerjaan serta mendapatkan pengesahan RPTKA dalam hal pelaku usaha akan memperkerjakan tenaga kerja asing serta mendapatkan informasi mengenai fasilitas fiskal yang akan didapat.

Dari penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa Online Single Submission (OSS) ini merupakan sebuah inovasi dari pemerintah untuk mendorong masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam menumbuhkan dunia usaha perekonomian nasional, dengan mempermudah pendaftaran izin usaha. OSS sendiri merupakan program mandiri yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun.

2.5 Kerangka Pikir Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) kerangka berpikir adalah sintesa yang mencerminkan keterkaitan antara variabel yang diteliti dan merupakan tuntunan untuk memecahkan masalah penelitian serta merumuskan hipotesis penelitian yang berbentuk bagan alur yang dilengkapi penjelasan kualitatif. Adapun kerangka berpikir untuk memudahkan mengetahui jalan penelitian sebagai berikut:



Gambar 3. Kerangka Pikir (sumber: diolah oleh peneliti, April 2023)

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Tylor dalam bukunya Moleong (2002:3) yang dimaksud penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut Mukhtar (2013: 10) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menyusun desain yang secara terus menerus disesuaikan dengan kenyataan di lapangan. Penelitian kualitatif tidak bertujuan untuk mengkaji atau membuktikan kebenaran suatu teori tetapi teori yang sudah ada dikembangkan dengan menggunakan data yang dikumpulkan

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong:2010). Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan/urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Mengingat pentingnya fokus penelitian tersebut, maka yang dijadikan fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Efektivitas pelayanan perizinan berbasis *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) Provinsi Lampung dengan menggunakan teori Sadhana (2010:136) yaitu:

- a. Prosedur pelayanan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
 - 1) Tersedianya prosedur atau petunjuk dalam penyelenggaraan sistem online yang di dokumentasikan atau diumumkan dengan bahasa atau informasi yang dimengerti para pengguna pelayanan.
 - 2) Proses pelayanan yang mudah dan jelas.
- b. Waktu penyelesaian sejak saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan termaksud pengaduan.
 - 1) Adanya kejelasan waktu (kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan).
 - 2) Pencapaian waktu yang efektif dari dimulainya pengajuan hingga proses akhir pelayanan.
- c. Biaya pelayanan.
 - 1) Adanya perincian tarif yang ditetapkan sehingga jelas pembayarannya.
 - 2) Tidak ada pungutan lain selain biaya yang di tetapkan dalam peraturan pemerintah.
- d. Produk pelayanan yang di berikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - 1) Kualitas, dimana dalam penyelenggaraan pelayanannya berjalan dengan lancar dan sesuai prosedur serta menghasilkan kepuasan bagi konsumen.
 - 2) Kuantitas, dari mulai pengajuan, proses pelayanan hingga akhir pelayanan harus sesuai prosedur yang ditentukan.
 - 3) Produk yang di berikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat, dan sah.

- e. Penyediaan sarana dan prasarana penunjang dalam pemberian pelayanan.
 - 1) Sarana yang menunjang dalam pelayanan.
 - 2) Prasarana yang menunjang dalam pelayanan.
 - f. Kompetensi petugas dalam pemberian pelayanan yang di dasarkan atas keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang di butuhkan.
 - 1) Petugas pelayanan yang telah memiliki kualifikasi kemahiran di bidang IT.
 - 2) Petugas pemberi pelayanan harus bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
2. Mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung Platform digital berbasis Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung sebagai salah satu instansi penyelenggara layanan perizinan usaha. Lokasi penelitian ini didasari efektivitas pelayanan perizinan oleh DPMPTSP guna menanggapi pertumbuhan perekonomian di Provinsi Lampung yang mengalami kenaikan serta makin meningkatnya usaha-usaha perekonomian.

3.4 Sumber Data

Pada penelitian ini, penulis menggunakan sumber data yang diantaranya adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama atau lapangan penelitian melalui wawancara dan observasi langsung pada instansi yang bersangkutan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, penelaahan studi ke perpustakaan dan sebagainya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Pengamatan atau observasi merupakan kegiatan yang dilakukan, untuk memproses dengan maksud untuk merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena secara langsung berdasarkan pengetahuan dan ide-ide yang sudah diketahui terlebih dahulu, untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk melanjutkan dengan investigasi secara langsung di lapangan. Seperti pengamatan dalam pelayanan perizinan usaha melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung.

b. Wawancara

Pengumpulan data dalam bentuk tanya jawab yang dilakukan secara langsung kepada objek instansi yang akan dituju. Dalam hal ini, kegiatan wawancara dilakukan oleh peneliti kepada pihak/instansi.

Tabel 1. Informan

No	Nama	Keterangan
1	Dendy Mashuri	Sekretaris
2	Wahyu	Penata Perizinan Ahli Muda
3	Muklis	Helpdesk OSS
4	Ayu	Masyarakat

5	Nyoman	Masyarakat
6	Hendra	Masyarakat
7	Eka	Masyarakat
8	Mega	Masyarakat

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2023

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menyelidiki dokumen-dokumen tertulis berkaitan dengan hal penelitian atas dokumen yang dimiliki oleh objek penelitian. Baik berupa prosedur, laporan hasil pekerjaan berupa foto ataupun dokumen elektronik.

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Humberman dalam Saldana menyebutkan bahwa “Di dalam analisis data kualitatif (2014:30-31) terdapat 3 (tiga) alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktifitas dalam aktifitas data yaitu data condensation, data display dan conclusion drawing/verification”. Berdasarkan pendapat tersebut maka analisis data yang akan dilakukan mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

a. Reduksi Data (data condensation)

Tahap reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya, dan membuang yang dianggap tidak perlu. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan reduksi data dari hasil survey langsung ke instansi terkait mengenai proses pelayanan yang telah dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung.

b. Penyajian Data (data Display)

Tahap penyajian data yang meliputi pengklarifikasian dan identifikasi data, yaitu menuliskan kumpulan data yang terorganisir dan terkategori

berdasarkan penerapan aplikasi OSS (*Online Single Submission*) sebagai alternatif pengajuan layanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung.

c. Penarikan Kesimpulan (conclusion drawing)

Tahap penarik kesimpulan dalam penelitian ini merupakan aktifitas pemberian makna dan memberikan penjelasan terhadap hasil penyajian data yang diperoleh dari analisis data. Pada penelitian ini dapat ditarik kesimpulan berdasarkan fakta-fakta pada data yang valid di lapangan mengenai efektivitas pelayanan perizinan yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelyanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Teknik terakhir dalam penelitian ini adalah teknik keabsahan data dimana menurut Sugiyono (2012:267) Teknik keabsahan data merupakan standar validitas yang diperoleh. Uji Keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi:

a. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dilakukan dengan metode perpanjangan pengamatan. Perpanjangan pengamatan dapat meningkatkan kredibilitas/ kepercayaan data. Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang ditemui maupun sumber data yang lebih baru. Perpanjangan pengamatan berarti hubungan antara peneliti dengan sumber akan semakin terjalin, semakin akrab, semakin terbuka, saling timbul kepercayaan, sehingga informasi yang diperoleh semakin banyak dan lengkap.

b. Uji Keteralihan

Dalam membuat laporan, peneliti memberikan uraian yang rinci, jelas dan sistematis dan dapat dipercaya. Dengan demikian maka pembaca menjadi jelas atas hasil penelitian. Penelitian ini dapat digunakan ditempat lain jika hasil penelitian ini sesuai dengan sasaran dan fokus pada tempat tersebut, serta sesuai dengan konsep dimana hasil penelitian ini dilakukan.

c. Uji Kebergantungan

Ketergantungan merupakan substitusi istilah reliabilitas dalam penelitian yang non kualitatif. Pada cara non kualitatif, reliabilitas ditunjukkan dengan jalan mengadakan replikasi studi. Jika dua atau beberapa kali diadakan pengulangan suatu studi dalam suatu kondisi yang sama dan hasilnya secara esensial sama, maka dikatakan reliabilitasnya tercapai. Penelitian perlu diuji ketergantungannya untuk mengecek apakah hasil penelitian ini benar. Pengujian dalam penelitian ini dilakukan oleh pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian.

d. Uji Kepastian

Dalam penelitian kualitatif, uji kepastian mirip dengan uji kebergantungan sehingga pengujinya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji kepastian berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar kepastian. Dalam penelitian ini jangan sampai proses tidak ada, tetapi hasilnya ada. Pada penelitian ini uji kepastian dilakukan bersama dengan uji ketergantungan namun terdapat perbedaan, perbedaan terletak pada orientasi penilainnya.

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan maka peneliti menyimpulkan:

1. Efektivitas pelayanan perizinan berbasis online *Online Single Submission* (OSS) menurut Sadhana (2010:136) harus memiliki standar pelayanan publik dengan adanya prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas dalam pemberian pelayanan. Pihak DPMPTSP Provinsi Lampung dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis OSS memiliki prosedur pelayanan yang jelas, waktu penyelesaian yang jelas, biaya pelayanan yang jelas dan produk pelayanan yang sesuai dan sah dimata hukum. Penyelenggaraan pelayanan baik dari awal pengajuan permohonan hingga akhir pelayanan sudah berjalan optimal. Adapun dari segi fasilitas sarana dan prasarana serta kompetensi yang dimiliki bagi aparatur, peneliti menilai belum berjalan sebagaimana mestinya dikarenakan masih banyak hambatan dan kendala baik dari sarana dan prasarana yaitu pemeliharaan halaman sistem web yang belum berjalan secara maksimal, masih sering didapati sistem eror ketika mengakses layanan perizinan OSS. Sedangkan dari kompetensi petugas pelaksana layanan perizinan berbasis OSS hanya dilakukan pelatihan tanpa adanya uji kompetensi bagi petugas layanan perizinan berusaha berbasis OSS.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat efektivitas pelayanan perizinan berusaha melalui sistem OSS di DPMPTSP Provinsi Lampung. Faktor pendukung pelayanan perizinan berbasis OSS memiliki kejelasan dalam prosedur layanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, dan produk pelayanan yang memiliki dasar hukum. Faktor penghambat pelayanan

perizinan berbasis OSS yaitu serta fasilitas prasarana yang masih belum berjalan dengan optimal seperti kurangnya pemeliharaan sistem dan dan halaman web yang masih mengalami hambatan dengan kapasitas yang minimum

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka peneliti menyarankan sebagai berikut:

1. Pihak DPMPTSP Provinsi Lampung diharapkan segera untuk membenahi masalah server eror saat sedang mengajukan pelayanan perizinan melalui OSS sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan optimal.
2. DPMPTSP Provinsi Lampung juga diharapkan segera menambah kapasitas daya tampung pengajuan layanan perizinan melalui OSS agar tidak terjadinya masalah dalam layanannya.
3. Mengenai hambatan efektivitas pelayanan perizinan dengan sistem OSS (*Online Single Submission*) mengenai gangguan jaringan maupun gangguan server sistem OSS diharapkan pemerintah kedepannya dapat bekerja sama dengan Telkom dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal

- Agustin, I. K. N., Semil, N., & Junaidi, J. (2022). Efektivitas Pelayanan Sistem Online Single Submission (OSS) Dalam Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Prabumulih (Doctoral dissertation, Sriwijaya University).
- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumatera Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi Dan Sosial Input*, Vol. 02.
- Djamara, Noorsyamsa. 2009. Standar Pelayanan Publik: Langkah-Langkah Penyusunan. Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputy II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara. Jakarta. 117 hal.
- Effendi, Taufiq. 2008. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (dalam rangka mewujudkan Indonesia yang maju dan sejahtera). Semarang: Universitas Diponegoro..
- Firliansa, N., & Cholil, W. (2022). Efektivitas Penerapan Online Single Submission (OSS) Pada Dpmpptsp Kota Lubuklinggau Dengan Menggunakan Framework Itil. V3. *Jusim (Jurnal Sistem Informasi Musirawas)*, 7(1), 91-98.
- Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi kedua, (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN) 2005, Hal 22
- Moenir, A.S. 2013. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta. 211 hal.
- Pasolong, Harbaini. 2013. Teori Administrasi Publik. Alfabeta. Bandung. 305 hal.

- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rosalina, Iga. 2012. Efektivitas program nasional pemberdayaan masyarakat mandiri perkotaan pada kelompok pinjaman bergulir di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan. *Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*. 01(01) : 1-9.
- Sadhana, Kridawati. 2010. Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Cv Citra Malang.
- Sinambela, P. Lijan. 2014. Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara. Jakarta. 159 hal.
- Tjiptono, Fandy. 1997. Total Quality Service. Yogyakarta: Andi
- Robby, U. B. I., & Tarwini, W. (2019). Inovasi pelayanan perizinan melalui online single submission (OSS) Studi pada izin usaha di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) kabupaten bekasi. *Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 10(2), 51-57.
- Syafrial, S. (2021). Efektifitas Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jambi. *Tanah Pilih*, 1(2), 108-124.
- Zericka, M. D. (2013). Pengembangan Electronic Service Dalam Pengembangan Informasi Di Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(1), 345– 361.