

ABSTRAK

EVALUASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI LAMPUNG (Studi Kesenjangan Pelayanan Perizinan pada Sektor Energi dan Sumber Daya Mineral dengan Pengelolaan Sumber Daya Air di Provinsi Lampung)

Oleh

ADELIA FIRANTI

Pelayanan perizinan berbasis *Online Single Submission* (OSS) bertujuan menyederhanakan proses perizinan dan meningkatkan kemudahan berusaha. Namun, dalam implementasinya masih terdapat perbedaan capaian pelayanan antar sektor. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor penyebab kesenjangan jumlah pengajuan perizinan OSS antara sektor Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) dan sektor Pengelolaan Sumber Daya Air (PSDA) menggunakan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, dan Product*) oleh Daniel L. Stufflebeam (1966). Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek *context*, kesenjangan dipengaruhi oleh perubahan kewenangan regulasi dan perbedaan karakteristik usaha. Pada aspek input, kendala ditemukan pada kesiapan teknologi yang belum optimal serta kompetensi petugas yang belum merata. Pada aspek process, rendahnya tingkat pemahaman pelaku usaha serta kurangnya koordinasi antar instansi menyebabkan proses pelayanan belum berjalan efektif. Sementara itu, pada aspek product, kesenjangan terlihat dari perbedaan jumlah perizinan antar sektor serta belum optimalnya efektivitas pelayanan. Faktor penyebab kesenjangan terdiri dari faktor internal, yaitu kompetensi petugas dan kesiapan sistem teknologi, serta faktor eksternal, yaitu perubahan regulasi, koordinasi antar lembaga, dan rendahnya tingkat kesadaran pelaku usaha. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kesenjangan pelayanan OSS disebabkan oleh berbagai faktor berkaitan, sehingga diperlukan upaya perbaikan yang komprehensif melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi sistem teknologi, penguatan koordinasi antar instansi, serta peningkatan sosialisasi kepada pelaku usaha.

Kata Kunci: OSS, CIPP, Perizinan, DPMPTSP, Provinsi Lampung

ABSTRACT

***EVALUATION OF LICENSING SERVICES THROUGH ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) AT THE INVESTMENT AT ONE-STOP INTEGRATED SERVICES AGENCY (DPMPTSP) OF LAMPUNG PROVINCE
(A Study of Licensing Service Gaps between the Energy and Mineral Resources Sector and Water Resources Management in Lampung Province)***

By

ADELIA FIRANTI

Online Single Submission (OSS) based licensing services aim to simplify the licensing process and enhance the ease of doing business. However, their implementation reveals disparities in service performance across sectors. This study aims to analyze the underlying factors of the gap in OSS licensing applications between the Energy and Mineral Resources (ESDM) sector and the Water Resources Management (PSDA) sector, employing the CIPP (Context, Input, Process, and Product) evaluation model by Daniel L. Stufflebeam (1966). The research utilizes a qualitative descriptive method, with data collected through interviews and documentation. The results indicate that in the context aspect, the gap is influenced by changes in regulatory authority and differences in business characteristics. In the input aspect, constraints are found in suboptimal technological readiness and uneven staff competence. In the process aspect, low levels of business actors' understanding and weak inter-agency coordination hinder effective service delivery. Meanwhile, in the product aspect, the gap is reflected in differences in the number of licenses across sectors and the suboptimal effectiveness of services. The factors causing the gap consist of internal factors, namely staff competence and technological system readiness, as well as external factors, including regulatory changes, inter-agency coordination, and the low level of awareness among business actors. This study concludes that disparities in OSS services are caused by interconnected factors, thus requiring comprehensive improvement efforts through enhancing human resource capacity, optimizing technological systems, strengthening inter-agency coordination, and increasing outreach to business actors.

Keywords: OSS, CIPP, Licensing, DPMPTSP, Lampung Province