

**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)**

**(Skripsi)**

**Oleh**

**ADELIA FIRANTI**

**2116021034**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2026**

## 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***

**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**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
SARJANA ILMU PEMERINTAHAN**

Pada

**Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2026**

**Judul Skripsi** : **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)**

**Nama Mahasiswa** : **Adelia Firanti**

**Nomor Pokok Mahasiswa** : **2116021034**

**Program Studi** : **S-1 Ilmu Pemerintahan**

**Jurusan** : **Ilmu Pemerintahan**

**Fakultas** : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**1. Komisi Pembimbing**

**Prof. Dr. Feni Rosalia, M.Si.**

**NIP. 196902191994032001**

**2. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan**

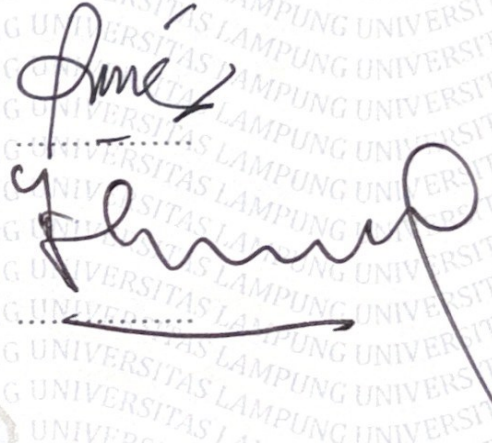
**Dr. Tabah Maryanah, S.IP., M.Si.**

**NIP. 197106042003122001**

**MENGESAHKAN**

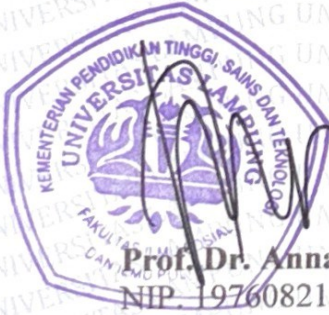
**1. Tim Penguji**

**Ketua : Prof. Dr. Feni Rosalia, M.Si.**



**Penguji Utama : Prof. Dr. Syarief Makhya, M.Si.**

**2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.**  
**NIP. 19760821 200003 2 001.**

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 14 April 2026**

## PERNYATAAN

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 lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis 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 dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang berlaku di Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 14 April 2026  
Yang membuat pernyataan,



Adelia Firanti  
NPM. 2116021034

## RIWAYAT HIDUP



Penulis memiliki nama lengkap Adelia Firanti, dilahirkan di Pringsewu pada tanggal 29 Agustus 2003. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara, putri dari pasangan Bapak Suroyo dan Ibu Humriyah. Penulis memiliki dua kakak dan satu adik bernama Ria Linda Ariyanti, Intan Dwi Wulandari, dan Rasya Nadindra Putra.

Jenjang Pendidikan formal penulis dimulai dari Sekolah Dasar di SD Muhammadiyah Pringsewu pada tahun 2009-2015. Setelah lulus, penulis menempuh Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 5 Pringsewu pada tahun 2015-2018 dan melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Pringsewu pada tahun 2018-2021. Pada tahun 2021, penulis melanjutkan Pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri (PTN) di Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN) dan dinyatakan lulus pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Pada tahun 2024, penulis mengabdikan diri kepada masyarakat dengan mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Banjar Dewa, Kecamatan Banjar Agung, Kabupaten Tulang Bawang dan pada tahun 2024 penulis juga mengikuti Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dengan mengikuti Program Magang Mahasiswa Bersertifikat (PMMB) selama kurang lebih enam bulan pada tanggal 28 Februari-02 Agustus 2024 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung.

## **MOTTO**

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”*

(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

*“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar.”*

(Q.S. Ar-Ruum: 60)

*“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya. Rayakan perasaanmu sebagai manusia”*

(Baskara Putra-Hindia)

## PERSEMBAHAN



Alhamdulillahirabbil'alamiin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, berkah, dan ridha-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai bentuk ikhtiar dan doa yang tak pernah putus.

Dengan ketulusan dan kerendahan hati, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

Ayahanda dan Ibunda tercinta

**Suroyo dan Humriyah**

Yang telah mendidik dan membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang, doa yang tak pernah putus, serta semangat yang terus mengalir. Terima kasih atas cinta tulus dan perjuangan kalian yang menjadi pondasi utama dalam setiap pencapaian hidup.

Terima kasih juga untuk semua yang mendoakan dan memberikan dukungan penuh selama perjalanan ini, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dengan nikmat yang senantiasa hadir.

Almamater Tercinta,

**Universitas Lampung**

## SANWACANA

*Bismillahirrahmanirrahim.*

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini berjudul “Evaluasi Pelayanan Perizinan *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)”, disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis dengan tulus menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., IPM., ASEAN Eng., selaku Rektor Universitas Lampung;
2. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
3. Bapak Prof. Noverman Duadji, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik;
4. Bapak Dr. Arif Sugiono, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Umum;
5. Bapak Dr. Robi Cahyadi Kurniawan, S.IP., M.A., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan.
6. Ibu Dr. Tabah Maryanah, S.I.P., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

7. Ibu Prof. Dr. Feni Rosalia, M.Si., selaku dosen pembimbing, terima kasih atas bimbingan, arahan, dan dukungan yang telah diberikan dengan penuh kesabaran dan ketulusan selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis merasa sangat bersyukur dan beruntung mendapatkan kesempatan untuk belajar langsung dari sosok akademisi yang luar biasa.
8. Bapak Prof. Dr. Syarief Makhya, M.Si., selaku dosen penguji utama, terima kasih atas ilmu, masukan konstruktif, dan perhatian yang telah diberikan selama proses ujian dan penyusunan skripsi ini. Ketegasan, ketelitian, dan kepedulian Bapak dalam membimbing serta mengarahkan penulis menjadi pengalaman yang sangat berharga.
9. Almarhum Bapak Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si., selaku dosen Pembimbing Akademik penulis pada awal masa perkuliahan. Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, arahan, serta perhatian yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan.
10. Ibu Prof. Dr. Feni Rosalia, M.Si., selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah melanjutkan menjadi Pembimbing Akademik penulis. Penulis mengucapkan rasa terima kasih atas bimbingan, arahan, serta dukungan yang diberikan selama proses studi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas ilmu, bimbingan, serta dedikasi yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
12. Seluruh jajaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung, penulis menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesempatan, bantuan, dan kerja sama yang telah diberikan selama proses pengumpulan data dan pelaksanaan penelitian.
13. Kepada seluruh Informan, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas ketersediaan dan kerja sama yang telah diberikan sehingga penulis memperoleh informasi yang sangat berharga dalam mendukung penyusunan skripsi ini.

14. Kedua orang tua tercinta, Bapak Suroyo dan Ibu Humriyah, selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, dan pengorbanan tiada henti. Terima kasih atas cinta, perhatian, dan kesabaran yang telah membimbing penulis sejak awal pendidikan. Segala bentuk dukungan, baik moril maupun materil, selalu menjadi kekuatan penulis menghadapi setiap tantangan. Doa yang senantiasa dipanjatkan menjadi motivasi terbesar dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari keberhasilan ini tidak lepas dari peran besar kedua orang tua. Nasihat, semangat, dan kepercayaan yang diberikan mendorong penulis untuk terus berusaha dan tidak mudah menyerah. Setiap pengorbanan dan kerja keras kalian menjadi sumber inspirasi untuk meraih cita-cita dan membanggakan keluarga.
15. Kedua kakak dan adik yang penulis sayangi, Ria Linda Ariyanti, Intan Dwi Wulandari, dan Rasya Nadindra Putra, penulis mengucapkan terima kasih atas segala perhatian, motivasi, dan kebersamaan yang selalu diberikan kepada penulis dalam setiap keadaan.
16. Wanita Hijrah, sahabat-sahabat sejak masa SMA, Nisfi, Tantri, Dinda, Meutia, dan Riza, yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta kebersamaan yang berarti bagi penulis. Terima kasih atas persahabatan yang telah terjalin selama ini, atas segala perhatian, motivasi, serta dukungan yang diberikan kepada penulis dalam berbagai situasi, baik selama masa pendidikan maupun dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis sangat bersyukur dapat memiliki sahabat yang selalu memberikan semangat, mendengarkan keluh kesah, serta menjadi tempat berbagi cerita dalam setiap perjalanan kehidupan.
17. 5 Pentol Korek, teman-teman terdekat penulis selama masa perkuliahan, Elia, Anida, Dinda, dan Anggun, yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis selama menempuh pendidikan di bangku kuliah. Penulis mengucapkan terima kasih atas segala dukungan, kebersamaan, serta semangat yang selalu diberikan kepada penulis. Kebersamaan yang telah dilalui selama masa perkuliahan, mulai dari berbagai pengalaman, saling membantu dalam proses belajar, hingga melewati berbagai tantangan bersama, menjadi kenangan yang sangat berharga bagi penulis.

18. Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh teman-teman Ilmu Pemerintahan angkatan 2021 atas kebersamaan selama masa perkuliahan. Terima kasih khusus kepada Azzahra, Lita, Jihan, Shoffi, Cinta, Yolanda dan Farhan atas kerja sama dan pengalaman yang telah dilalui bersama. Semoga kita semua meraih kesuksesan dan tetap menjaga tali silaturahmi dengan baik.
19. Terakhir, kepada diri penulis yang telah berjuang dengan penuh kesabaran selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Perjalanan ini tidak selalu mudah dan penuh dengan berbagai tantangan serta hambatan. Namun, melalui usaha, doa, dan tekad yang kuat, penulis mampu melewati setiap proses tersebut. Pencapaian ini merupakan hasil dari proses panjang yang sarat dengan pembelajaran dan pengalaman berharga. Semoga segala usaha dan perjuangan ini menjadi motivasi untuk terus berkembang dan belajar. Semoga perjalanan ini menjadi awal yang baik untuk melangkah ke tahap kehidupan selanjutnya dengan penuh semangat dan keyakinan.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang diberikan menjadi amal jariyah dan dibalas dengan keberkahan oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini bermanfaat sebagai pembelajaran, referensi, dan kontribusi bagi pengembangan ilmu politik dan pemerintahan.

Bandar Lampung, 14 April 2026

Penulis

Adelia Firanti

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>v</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Pertanyaan Peneliti .....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
2.1 Tinjauan Pelayanan Publik .....	15
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	15
2.1.2 Asas Pelayanan Publik .....	16
2.1.3 Prinsip Pelayanan Publik .....	17
2.2 Tinjauan Evaluasi Pelayanan Perizinan.....	19
2.3 Tinjauan Online Single Submission (OSS).....	22
2.3.1 Pengertian <i>Online Single Submission</i> (OSS) .....	22
2.3.2 Pengertian Perizinan.....	25
2.3.3 Sifat-Sifat Izin .....	26
2.3.4 Proses dan Prosedur Izin .....	27
2.4 Kerangka Pikir.....	28
<b>III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian .....	31
3.2 Lokasi Penelitian .....	32
3.3 Fokus Penelitian .....	32

3.4	Jenis dan Sumber Data .....	34
3.5	Informan Penelitian .....	35
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.6.1	Wawancara .....	37
3.6.2	Dokumentasi .....	38
3.7	Teknik Analisis Data .....	39
3.7.1	<i>Data Reduction</i> (Reduksi Data) .....	39
3.7.2	<i>Data Display</i> (Penyajian Data) .....	39
3.7.3	<i>Conclusion Drawing/verification</i> (Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi) .....	40
3.8	Teknik Validasi Data .....	40
3.8.1	Triangulasi Sumber .....	40
3.8.2	Triangulasi Teknik .....	41
<b>IV.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1	Gambaran Umum DPMPTSP Provinsi Lampung .....	42
4.2	Visi, Misi, dan Tujuan DPMPTSP Provinsi Lampung .....	43
4.3	Tugas, Fungsi, dan Wewenang DPMPTSP Provinsi Lampung .....	44
4.4	Struktur Organisasi DPMPTSP Provinsi Lampung .....	46
4.5	Evaluasi Pelayanan Perizinan OSS Berdasarkan Model Evaluasi CIPP .....	47
4.5.1	<i>Context</i> (Konteks) .....	47
4.5.2	<i>Input</i> (Masukan) .....	53
4.5.3	<i>Process</i> (Proses) .....	61
4.5.4	<i>Product</i> (Produk/Hasil) .....	68
4.6	Faktor Penyebab Kesenjangan Jumlah Pelayanan Perizinan OSS .....	75
<b>V.</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>85</b>
5.1	Simpulan .....	85
5.2	Saran .....	88
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>92</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Faktor Penghambat Online Single Submission (OSS).....	3
2. Indeks Kepuasan Masyarakat 2021-2023 .....	5
3. Penerimaan Sinyal Internet di Provinsi Lampung 2021 .....	6
4. Rekap Output Data Perizinan Non OSS.....	7
5. Rekap Output Data Perizinan Melalui OSS .....	8
6. Total Pengajuan Perizinan.....	9
7. Informan Penelitian.....	36
8. Jumlah Perizinan Sektor ESDM dan PSDA Tahun 2021–2024 .....	49
9. Penerbitan SIPA Melalui OSS Tahun 2021–2024.....	51
10. Kegiatan Sosialisasi OSS dan Bimbingan Teknis LKPM di Provinsi Lampung .....	58
11. Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP Provinsi Lampung Tahun 2019–2024 .....	70
12. Perbedaan Pelayanan Perizinan OSS antara Sektor ESDM dan PSDA Berdasarkan Model Evaluasi CIPP di Provinsi Lampung .....	81
13. Kesenjangan Pelayanan Perizinan OSS Berdasarkan Model Evaluasi CIPP..	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir .....	30
2. Struktur Organisasi DPMPTSP Provinsi Lampung .....	46
3. Kegiatan Konsultasi Pengguna Layanan OSS .....	52
4. Bimbingan Teknis Penyampaian LKPM .....	59
5. Alur Pelayanan Perizinan Melalui Sistem OSS .....	63
6. Tampilan Beranda Dashboard OSS sebagai Titik Awal Proses Pengajuan Perizinan.....	63
7. Dashboard OSS Provinsi Lampung Tahun 2024 .....	69

## DAFTAR SINGKATAN

BIMTEK	: Bimbingan Teknis
BKPM	: Badan Koordinasi Penanaman Modal
BPS	: Badan Pusat Statistik
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
CIPP	: <i>Context, Input, Process, Product</i>
DPMPTSP	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
ESDM	: Energi dan Sumber Daya Mineral
HO	: <i>Hinder Ordonantie</i>
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
IMB	: Izin Mendirikan Bangunan
LKPM	: Laporan Kegiatan Penanaman Modal
NIB	: Nomor Induk Berusaha
OPD	: Organisasi Perangkat Daerah
OSS	: <i>Online Single Submission</i>
PSDM	: Pengelolaan Sumber Daya Air
RPJMD	: Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah
SDM	: Sumber Daya Manusia
SIPA	: Surat Izin Pengusahaan Air Tanah
SITU	: Surat Izin Tempat Usaha
SIUP	: Surat Izin Usaha Perdagangan
SKM	: Survey Kepuasan Masyarakat
UMK	: Usaha Mikro dan Kecil

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam perkembangan pemerintahan modern, pelayanan perizinan yang berkualitas menjadi tolak ukur penting bagi keberhasilan administrasi suatu Negara. Pemerintah Indonesia telah lama mengakui pentingnya reformasi birokrasi untuk memperbaiki pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam hal perizinan usaha. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan mengimplementasikan sistem *Online Single Submission* (OSS), sebuah sistem perizinan berbasis elektronik yang terintegrasi secara nasional. Melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, OSS dirancang untuk menyederhanakan proses perizinan yang sebelumnya kompleks, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kemudahan berusaha di Indonesia.

Dalam konteks global, penerapan teknologi informasi dalam pelayanan perizinan menjadi hal yang tidak dapat dihindari. Laporan *Unites Nations E-Government Survey 2022* menunjukkan bahwa Negara-negara dengan tingkat adopsi teknologi informasi yang tinggi cenderung memiliki pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Indonesia sebagai Negara berkembang juga terus berupaya meningkatkan daya saingnya di tingkat global melalui berbagai inovasi digital seperti OSS. Sistem ini diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada pelaku usaha dalam mendapatkan perizinan, mempersingkat waktu pelayanan, serta mengurangi potensi praktik korupsi.

Di Indonesia, konsep tentang *e-government* pertama kali diusulkan pada tahun 2003 melalui Inpres Nomor 3 Tahun 2003 yang mengatur Kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-Government*. Basri (dalam Rahmanul dkk, 2023:432) mengupas konsep inovasi sebagai salah satu konsep dari teori organisasi dan mengemukakan bahwa kemampuan untuk melakukan inovasi sangat penting dalam setiap bentuk kehidupan organisasi. Menurut Kurniasari dan Sulandari (dalam Silalahi, dkk, 2022:417) bahwasannya inovasi di bidang pelayanan publik adalah pemikiran kreatif berupa cara baru melalui teknologi pelayanan dalam penciptaan terobosan baru, penyederhanaan aturan, metode, pendekatan, dan struktur organisasi yang memiliki penambahan nilai dalam hal kualitas dan kuantitas. Peran inovasi sangat penting dalam mendorong organisasi untuk dapat bergerak dinamis dan tidak statis dalam menjamin keberlangsungan organisasi tersebut untuk bertahan atau *exist* (Putu, dalam Rahmanul dkk, 2023:432).

Provinsi Lampung sebagai salah satu wilayah strategis di Indonesia, memiliki potensi besar dalam hal investasi dan pengembangan ekonomi. Dengan letak geografis yang mendukung dan sumber daya yang melimpah, Lampung menjadi salah satu target utama investasi nasional dan asing. Untuk itu, keberadaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung memegang peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah. Salah satu program utama yang dikelola oleh DPMPTSP adalah implementasi OSS sebagai upaya mempercepat dan mempermudah proses perizinan usaha di daerah ini.

*Online Single Submission* (OSS) pertama kali diterapkan di Indonesia pada 8 Juli 2018. Sistem ini diluncurkan oleh Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) untuk mempermudah proses perizinan berusaha dan pendaftaran perusahaan di Indonesia. Namun, meskipun OSS telah diterapkan selama beberapa tahun, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai hambatan. Beberapa studi menunjukkan bahwa hambatan dalam penerapan sistem OSS meliputi rendahnya literasi

digital di kalangan masyarakat, kurangnya infrastruktur teknologi yang memadai, hingga keterbatasan sumber daya manusia di sektor pemerintahan. Kondisi ini juga di rasakan di DPMPTSP Provinsi Lampung, di mana implementasi OSS belum sepenuhnya berjalan sesuai harapan. Selain itu, keluhan terkait proses pelayanan, seperti waktu penyelesaian yang masih lambat, dan minimnya sosialisasi, sering menjadi penghalang dalam optimalisasi sistem ini. Berikut merupakan faktor penghambat dalam implementasi *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Provinsi Lampung.

Tabel 1. Faktor Penghambat *Online Single Submission* (OSS)

No	Faktor Penghambat
1.	Sistem berbasis OSS seringkali tidak terlepas dari berbagai kendala baik secara teknis maupun non – teknis, misalnya harus memerlukan internet yang berkecepatan tinggi tetapi terkadang terkendala kurang cepat atau stabilnya internet dan jaringan yang digunakan.
2.	Sistem OSS itu sendiri masih kurang sempurna dan masih mengalami kendala seperti <i>error</i> . Apabila sistem mengalami gangguan maka pihak DPMPTSP Provinsi Lampung tidak dapat memperbaiki sistem karena pihak pusat yang paham tentang perbaikan sistem tersebut, sehingga diperlukan <i>maintenance</i> pada sistem OSS. Hal tersebut berdampak pada masyarakat dimana sistem akan mengalami keterlambatan dalam pemrosesan izin.
3.	Masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami mengenai sistematisa penggunaan OSS dalam perizinan karena masih kurangnya progress yang signifikan dari hasil sosialisasi dinas kepada masyarakat, belum jelasnya antara mana yang menjadi kewenangan pusat dan menjadi kewenangan daerah mengenai perizinan.
4.	Kurangnya partisipasi pengguna layanan yang menggunakan Aplikasi OSS untuk mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan metode kuisisioner secara <i>offline</i> , sehingga survei tersebut belum dapat mewakili penilaian atas pelayanan dalam mengurus perizinan keseluruhan pengguna layanan perizinan dan berpengaruh pada penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Provinsi Lampung.
5.	Berdasarkan Perpres 55 Tahun 2022 tentang pendelegasian pemberian perizinan berusaha di bidang pertambangan mineral dan batubara, bahwa membagi kewenangan penerbitan perizinan berusaha antara pemerintah pusat, gubernur, walikota/bupati dimana terdapat perizinan yang sebelumnya menjadi kewenangan pemerintah pusat atau bupati/walikota sehingga menyebabkan jumlah izin yang diterbitkan menjadi lebih sedikit.

Sumber: DPMPTSP Provinsi Lampung, 2023

Berdasarkan data faktor penghambat dalam implementasi *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Provinsi Lampung, hambatan yang terjadi berasal dari sistem OSS sendiri dan pengguna layanan OSS. Dari sisi sistem, beberapa kendala utama meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi yang mendukung sistem OSS, seperti jaringan internet yang tidak stabil di beberapa daerah, serta adanya gangguan teknis atau eror sistem yang sering terjadi selama proses pengajuan izin dimana hal ini bergantung pada pusat untuk pemeliharaan dan perbaikan yang kemudian seringkali menyebabkan keterlambatan dalam penanganan masalah. Di sisi lain, hambatan juga muncul dari penggunaan layanan OSS, seperti kurangnya pemahaman tentang cara menggunakan sistem dengan benar akibat minimnya sosialisasi dan pelatihan. Hal ini membuat banyak pengguna kesulitan dalam mengakses dan mengajukan izin melalui OSS.

Kepuasan masyarakat dalam hal mendapatkan pelayanan yang baik tentu sangat penting karena menjadi salah satu faktor utama dari keberhasilan suatu sistem atau layanan. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah sebagai penyedia layanan untuk terus berupaya dalam meningkatkan kualitas layanan agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang baik dan cepat sesuai dengan harapan. Berikut ini merupakan Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2021-2023 berdasarkan data layanan yang telah diberikan kepada masyarakat oleh DPMPTSP Provinsi Lampung.

Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat 2021-2023

Unsur Penilaian	Rerata Nilai Tahun 2021	Rerata Nilai Tahun 2022	Rerata Nilai Tahun 2023
Persyaratan Pelayanan	83,25	81,77	82,77
Prosedur Pelayanan	83,68	84,69	85,69
Waktu Pelayanan	80,50	80,52	81,50
Tarif Pelayanan	82,56	95,73	96,73
Produk/Hasil Pelayanan	80,79	81,04	82,76
Kemampuan Petugas Pelayanan	84,19	83,65	84,65
Perilaku Petugas Pelayanan	86,60	87,19	88,20
Kualitas Sarana dan Prasarana	82,65	84,06	85
Mekanisme Pengaduan	89,86	95,31	96
Nilai Rata-Rata	82,94	85,13	86,43

*Sumber: Data diolah Peneliti, 2025.*

Hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh DPMPTSP pada tahun 2021-2023 menunjukkan bahwa rata-rata nilai IKM adalah 84,83 pengguna yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan melalui OSS. Namun, berdasarkan data faktor penghambat OSS partisipasi masyarakat dalam mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan metode kuisisioner secara offline masih kurang, sehingga survei tersebut masih belum dapat mewakili penilaian dari pelayanan dalam mengurus perizinan dan berpengaruh pada penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas seluruh pelayanan di DPMPTSP Provinsi Lampung.

Selain itu, ketersediaan infrastruktur untuk mendukung implementasi OSS juga menjadi isu utama, seperti tidak meratanya penyebaran internet di Provinsi Lampung. Beberapa daerah di Provinsi Lampung masih menghadapi kendala dalam akses internet yang stabil dan cepat. Keterbatasan infrastruktur teknologi ini membuat pengguna layanan, terutama yang berada di daerah terpencil kesulitan dalam mengakses layanan OSS. Hal ini menghambat proses pelayanan yang seharusnya bisa dilakukan dengan mudah dan cepat.

Tabel 3. Penerimaan Sinyal Internet di Provinsi Lampung 2021

Kecamatan/Kota	Desa Kelurahan Penerima Sinyal Internet - 4G/LTE	Desa Kelurahan Penerima Sinyal Internet - 3G/H/H+/ EVDO	Desa Kelurahan Penerima Sinyal Internet - 2,5G/E/ GPRS	Desa Kelurahan dengan Penerima Sinyal Internet - Tidak ada
Lampung Barat	100	22	12	1
Tanggamus	244	45	8	5
Lampung Selatan	234	24	2	-
Lampung Timur	237	27	-	-
Lampung Tengah	291	19	4	-
Lampung Utara	169	70	8	-
Way Kanan	157	65	4	1
Tulang Bawang	113	28	9	1
Pesawaran	125	19	1	1
Pringsewu	109	19	3	-
Mesuji	63	34	8	-
Tulang Bawang Barat	96	7	-	-
Pesisir Barat	81	28	8	1
Kota Bandar Lampung	126	-	-	-
Kota Metro	22	-	-	-
<b>Lampung</b>	<b>2.167</b>	<b>407</b>	<b>67</b>	<b>10</b>

*Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung, 2021*

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) penyebaran internet di Provinsi Lampung tidak merata, hal ini dapat dilihat dari adanya kesenjangan penerimaan sinyal internet di Provinsi Lampung. Di wilayah perkotaan seperti Bandar Lampung akses internet relatif lebih baik dan cepat namun, di daerah-daerah yang lebih terpencil kualitas sinyal internet masih terbatas. Ketidaksamaan ini menjadi kesulitan dalam implementasi OSS yang mengutamakan akses internet yang stabil untuk menggunakan layanannya. Akibatnya, pengguna layanan yang memiliki akses internet terbatas kesulitan untuk memanfaatkan layanan OSS secara maksimal.

Tantangan lainnya adalah tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem OSS. Banyak masyarakat yang masih enggan memanfaatkan layanan berbasis teknologi karena merasa lebih nyaman dengan pendekatan manual atau karena belum sepenuhnya memahami cara kerja sistem ini. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih efektif dalam

sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan OSS. Seiring dengan implementasi OSS, terdapat data yang mencatat jumlah perizinan yang diajukan dan diterbitkan melalui sistem ini. Berikut ini adalah tabel rekap output data perizinan Non OSS dan melalui OSS yang menggambarkan jumlah izin yang diproses dan diterbitkan di DPMPTSP Provinsi Lampung pada tahun 2021-2024.

Tabel 4. Rekap Output Data Perizinan Non OSS

No	Sektor (OPD Teknis)	2021	2022	2023	2024	Jumlah
1.	Perhubungan	1	-	-	-	1
2.	Perkebunan	-	-	-	-	-
3.	Peternakan	6414	6200	6085	3414	22113
4.	Energi dan Sumber Daya Mineral	-	-	1	-	1
5.	Pertanian dan Ketahanan Pangan	8	-	-	-	8
6.	Kehutanan	-	-	-	-	-
7.	Bina Marga dan Bina Konstruksi	18	7	-	-	25
8.	Kelautan dan Perikanan	-	77	-	-	77
9.	Ketenagakerjaan	2	-	-	-	2
10.	Perumahan Kawasan Pemukiman dan Cipta Karya	1	-	-	-	1
11.	Pengelolaan Sumber Daya Air	-	-	-	-	-
12.	Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	-	-	-	-	-
13.	Kesehatan	-	-	-	-	-
14.	Lingkungan Hidup	4	14	33	62	113
15.	Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah	-	-	-	-	-
16.	Perindustrian dan Perdagangan	14	8	4	-	26
17.	Sosial	-	7	7	1	15
18.	Pendidikan dan Kebudayaan	35	75	212	86	408
19.	Kesatuan Bangsa dan Politik	-	-	-	-	-
Total Perizinan Non OSS		6.497	6.388	6.342	3.563	22.790

*Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025.*

Data diatas menunjukkan rekap output data perizinan Non OSS berdasarkan sektor dan tahun. Tabel ini merangkum jumlah perizinan yang dikeluarkan oleh masing-masing sektor (OPD Teknis) dari tahun 2021

hingga 2024. Sektor Peternakan dan Lingkungan Hidup menunjukkan angka perizinan yang bervariasi tiap tahunnya. Total perizinan manual yang dikeluarkan untuk tahun 2021 hingga 2024 mengalami penurunan, dari 6.497 pada tahun 2021 menjadi 3.563 pada tahun 2024.

Tabel 5. Rekap Output Data Perizinan Melalui OSS

No	Sektor (OPD Teknis)	2021	2022	2023	2024	Jumlah
1.	Perhubungan	13	8	40	20	81
2.	Perkebunan	4	1	7	9	21
3.	Peternakan	-	-	-	-	-
4.	Energi dan Sumber Daya Mineral	1221	1146	74	90	2531
5.	Pertanian dan Ketahanan Pangan	-	15	55	86	156
6.	Kehutanan	1	1	11	7	20
7.	Bina Marga dan Bina Konstruksi	-	-	9	4	13
8.	Kelautan dan Perikanan	292	265	197	204	958
9.	Ketenagakerjaan	5	14	22	15	56
10.	Perumahan Kawasan Pemukiman dan Cipta Karya	-	-	-	-	-
11.	Pengelolaan Sumber Daya Air	1	2	2	1	6
12.	Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	-	1	13	46	60
13.	Kesehatan	21	25	31	45	122
14.	Lingkungan Hidup	-	-	-	-	-
15.	Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah	2	3	-	6	11
16.	Perindustrian dan Perdagangan	1	7	8	6	22
17.	Sosial	-	-	-	-	-
18.	Pendidikan dan Kebudayaan	-	-	-	-	-
19.	Kesatuan Bangsa dan Politik	-	-	-	-	-
Total Perizinan Melalui OSS		1.561	1.488	469	539	4.057

*Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025.*

Berdasarkan data rekap output perizinan yang diterbitkan melalui OSS dari tahun 2021 hingga 2024, dapat terlihat bahwa jumlah perizinan yang diterbitkan setiap tahunnya bervariasi, dengan sektor-sektor tertentu mengalami perubahan yang signifikan. Pada tahun 2021, jumlah perizinan yang diterbitkan cukup tinggi, dengan total mencapai 1.561 izin. Namun,

pada tahun 2022, terdapat penurunan jumlah perizinan yang diterbitkan, dengan total 1.488 izin. Tahun 2023 menunjukkan penurunan yang lebih signifikan, dengan total hanya 469 izin yang diterbitkan melalui OSS. Pada tahun 2024, meskipun terjadi sedikit pemulihan, dengan total perizinan yang diterbitkan mencapai 539, angka ini masih lebih rendah dibandingkan tahun 2021. Secara keseluruhan, meskipun ada penurunan jumlah izin setiap tahunnya, perizinan yang diterbitkan melalui OSS mengalami perubahan seiring dengan kebijakan dan regulasi yang terus berkembang.

Tabel 6. Total Pengajuan Perizinan

Keterangan	2021	2022	2023	2024	Total
OSS	1.561	1.488	469	539	4.057
Non OSS	6.497	6.388	6.342	3.563	22.790

*Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025.*

Tabel diatas menunjukkan total pengajuan perizinan yang terbagi menjadi dua kategori yaitu OSS dan Non OSS selama periode 2021 hingga 2024. Data menunjukkan bahwa pengajuan perizinan melalui OSS mengalami penurunan dari 1.561 pada tahun 2021 menjadi 539 pada tahun 2024, dengan total pengajuan OSS sebanyak 4.057 perizinan selama empat tahun. Sementara itu, pengajuan perizinan Non OSS tetap cukup tinggi meskipun mengalami penurunan, dari 6.497 pada tahun 2021 menjadi 3.563 pada tahun 2024, dengan total pengajuan perizinan Non OSS mencapai 22.790 selama periode tersebut.

Terdapat beberapa penelitian-penelitian terdahulu yang membahas mengenai *Online Single Submission* (OSS). Penelitian pertama yang dilakukan oleh Dayantri (2022) dengan judul “Implementasi Kebijakan *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Provinsi Sumatera Utara”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem OSS di DPMPPTSP Provinsi Sumatera Utara secara umum sudah berjalan dengan baik tetapi masih terdapat beberapa kendala dalam penerapannya. Kendala

yang sering dihadapi yaitu terkait aplikasi OSS sendiri yang masih belum optimal dalam penggunaannya serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat akan penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS) yang belum sepenuhnya memahami sistem/cara kerjanya.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Wulandari dan Budiantara (2022), dengan judul “Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) Melalui *Online Single Submission*”. Penelitian ini berfokus pada peningkatan pemahaman tentang OSS dan NIB di Balecatur, Gamping, sebagai upaya membantu UMK terdampak pandemi Covid-19. Dengan metode sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan, mereka menemukan bahwa pemahaman peserta meningkat signifikan, ditunjukkan dengan kenaikan skor pre-test dan post-test, serta peningkatan jumlah UMK yang memiliki legalitas usaha dari 18% menjadi 100%. Ini menunjukkan manfaat OSS dalam memudahkan akses pembiayaan dan bantuan bagi UMK.

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Pohan dan Yafiz (2023), dengan judul “Penerapan *Online Single Submission* (OSS) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Dari penelitian ini disimpulkan bahwa pemanfaatan *Online Single Submission* (OSS) dalam meningkatkan pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara secara umum telah berhasil tetapi, masih ada beberapa hambatan yang dihadapi oleh DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara, terutama terkait dengan kinerja aplikasi OSS yang belum optimal dan memiliki beberapa kekurangan.

Penelitian keempat yang dilakukan oleh Nurlaila, dkk., (2024), dalam penelitiannya yang berjudul “Optimalisasi Pelayanan Perizinan dengan Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam Mempercepat Pembangunan di Kota Bima”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Disimpulkan bahwa penerapan OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima telah berhasil meningkatkan kecepatan, akurasi, transparansi, dan

keterjangkauan layanan perizinan. Namun, efektivitas penerapan OSS di Kota Bima masih menghadapi berbagai tantangan signifikan seperti, keterbatasan jumlah petugas dan operator, kesenjangan digital di kalangan masyarakat, dan masalah teknis seperti gangguan sistem dan konektivitas jaringan.

Penelitian kelima oleh Akni, dkk., (2022), dalam penelitiannya yang berjudul “Efektivitas Sistem *Online Single Submission* (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Kesimpulan dalam penelitian ini bahwa pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) sudah cukup efektif dilihat dari adanya pemahaman penggunaan sistem OSS, baik bagi pegawai yaitu dengan melakukan pelatihan yang diadakan di tingkat pusat serta bagi para pelaku usaha melalui kegiatan sosialisasi yang diadakan oleh pihak DPMPTSP Kabupaten Blora. Namun, masih terdapat beberapa kendala meliputi sumber daya manusia yang terbatas, biaya yang dikeluarkan tidak sebanding dengan pencapaian tujuan, serta kurangnya pengetahuan masyarakat tentang sistem OSS.

Berdasarkan penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem OSS pada berbagai daerah telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan perizinan. OSS dinilai mampu mempermudah proses perizinan, mempercepat pengurusan dokumen, serta meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik. Namun demikian, seluruh penelitian juga menunjukkan bahwa pelaksanaan OSS masih menghadapi berbagai kendala baik dari sisi teknis maupun non teknis. Secara keseluruhan, sistem OSS merupakan inovasi positif dalam reformasi birokrasi pelayanan publik, tetapi masih memerlukan evaluasi, pembinaan, dan penguatan kapasitas kelembagaan agar dapat diterapkan secara optimal dan merata di seluruh sektor dan wilayah.

Berbagai penelitian telah mengkaji mengenai sistem *Online Single Submission* sebagai sarana utama dalam pelayanan perizinan di Indonesia. Penelitian-penelitian terdahulu secara umum menunjukkan bahwa OSS merupakan sistem yang bermanfaat dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan perizinan, meskipun dalam penerapannya menghadapi berbagai kendala. Namun, seluruhnya cenderung berfokus pada tinjauan umum terhadap OSS dari sisi pelaksanaan atau efektivitas. Sementara itu, penelitian ini lebih spesifik, karena tidak hanya mengevaluasi OSS di satu wilayah, tetapi juga melihat ketimpangan dalam pelayanan OSS yang belum banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik serta menjadi dasar pertimbangan dalam upaya perbaikan layanan perizinan berbasis digital di Provinsi Lampung.

Evaluasi terhadap implementasi OSS di Provinsi Lampung menjadi sangat penting untuk dilakukan. Selain untuk mengidentifikasi sejauh mana sistem ini berhasil meningkatkan pelayanan publik, evaluasi juga dapat membantu menemukan kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Dengan demikian, rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan perizinan melalui OSS, tidak hanya di Provinsi Lampung tetapi juga di daerah lain di Indonesia.

Pelayanan yang efisien, transparan, dan akuntabel merupakan salah satu pilar penting dalam pembangunan suatu Negara. Dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat, pemerintah Indonesia harus terus beradaptasi dan berinovasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Implementasi OSS di DPMPTSP Provinsi Lampung menjadi salah satu contoh nyata dari upaya tersebut. Namun, tanpa adanya evaluasi yang mendalam, sistem ini berisiko tidak dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penyebab terjadinya kesenjangan dalam pelayanan perizinan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS), khususnya dengan melihat perbedaan jumlah perizinan yang signifikan antar sektor. Data awal menunjukkan bahwa jumlah pelayanan perizinan terbanyak terjadi pada sektor Energi dan Sumber Daya Mineral, sedangkan sektor Pengelolaan Sumber Daya Air justru menunjukkan angka yang paling rendah. Perbedaan ini menimbulkan pertanyaan mendasar mengenai faktor-faktor yang memengaruhi dominasi sektor Energi dan Sumber Daya Mineral dan minimnya partisipasi sektor Pengelolaan Sumber Daya Air dalam memanfaatkan layanan OSS.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Pelayanan Perizinan Melalui *Online Single Submission* (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung”.

## 1.2 **Pertanyaan Peneliti**

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka pertanyaan yang akan dibahas yaitu sebagai berikut.

1. Mengapa terjadi kesenjangan jumlah pelayanan perizinan melalui OSS antara sektor Energi dan Sumber Daya Mineral dengan sektor Pengelolaan Sumber Daya Air di Provinsi Lampung

## 1.3 **Tujuan Penelitian**

Dalam pelaksanaan suatu kegiatan pada dasarnya selalu mempunyai tujuan tertentu. Adapun tujuan daripada penelitian yang dilakukan penulis di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung yaitu:

1. Untuk menganalisis faktor penyebab kesenjangan jumlah pengajuan pelayanan perizinan melalui OSS di sektor Energi dan Sumber Daya Mineral dengan sektor Pengelolaan Sumber Daya Air di Provinsi Lampung.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang menjadi fokus penelitian dan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan informasi tambahan mengenai mekanisme kerja pelayanan perizinan melalui *Online Single Submission* (OSS) dan dampaknya terhadap proses pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan. Diharapkan juga penelitian ini dapat membantu optimalisasi pelayanan perizinan melalui *Online Single Submission* (OSS) untuk meningkatkan efisiensi dalam pengurusan izin 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**

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Menurut Dwiyanto, (2021:86), pelayanan publik dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Mursyidah dan Choiriyah, 2020:17).

Menurut Ratminto dan Winarsih (dalam Mursyidah dan Choiriyah, 2020:17), pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Pamuji (dalam Ramli, 2013:196) pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Adapun Moenir (dalam Ramli, 2013:196) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kepentingan kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk.

Berbagai pendapat di atas, dapat di pahami bahwa pada dasarnya pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara dibentuk oleh masyarakat (publik) dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Ramli, 2013:196). Dengan demikian, jelas bahwa hakikat pelayanan publik adalah upaya memberikan pelayanan prima kepada seluruh lapisan masyarakat sebagai wujud tanggung jawab pejabat pemerintah sebagai pelayanan publik. Berdasarkan definisi tersebut, jelas bahwa memenuhi keinginan masyarakat dan pelanggan adalah tujuan dari pelayanan publik.

### **2.1.2 Asas Pelayanan Publik**

Menurut Tamrin (dalam Mursyidah dan Choiriyah, 2020:27), sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63 tahun 2003 dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat asas-asas pelayanan publik sebagai berikut:

1. **Transparansi.**

Asas ini menghendaki adanya sifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. **Akuntabilitas.**

Asas ini menghendaki bahwa dalam pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional.

Asas ini dimaksudkan dalam pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif.

Asas ini diharapkan agar dapat mendukung/mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak.

Asas ini menghendaki adanya perlakuan yang tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

Asas ini menghendaki adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban dari masyarakat dan pemerintah bahwa pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **2.1.3 Prinsip Pelayanan Publik**

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan publik, dalam menyelenggarakan pelayanan publik, perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

1. Prinsip Kesederhanaan.

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Persyaratan Teknis dan Administrasi Pelayanan Publik.

Unit kerja/Pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Prinsip Kepastian Waktu.  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Prinsip Akurasi.  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Prinsip Keamanan.  
Proses dan produk pelayanan publik memiliki rasa aman dan kepastian hukum.
6. Prinsip Tanggung Jawab.  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Prinsip Kelengkapan Sarana dan Prasarana.  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Prinsip Kemudahan Akses.  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Prinsip Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan.  
Pelaksanaan pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.
10. Prinsip Kenyamanan.  
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah, dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung layanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain lain.

## 2.2 Tinjauan Evaluasi Pelayanan Perizinan

Menurut Darmana dkk (dalam Nur, dkk, 2024:131), evaluasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai suatu program apakah sudah sesuai dengan perencanaan dan mencapai hasil yang diharapkan atau belum. Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penafsiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*), dan penilaian (*assesment*), kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Tujuan utama dari evaluasi ini yaitu untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar yang ditetapkan, serta untuk mengidentifikasi masalah yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Menurut Dunn (2003:612), terdapat tiga jenis pendekatan dalam evaluasi yaitu:

1. Evaluasi Semu

Pendekatan evaluasi yang menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang terpercaya dan valid mengenai hasil-hasil kebijakan, tanpa menanyakan manfaat atau nilai dari hasil kebijakan tersebut pada individu, kelompok, atau masyarakat.

2. Evaluasi Formal

Pendekatan evaluasi yang menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang terpercaya dan valid mengenai hasil-hasil kebijakan berdasarkan sasaran program kebijakan yang telah ditetapkan secara formal oleh pembuat kebijakan.

3. Evaluasi Proses Keputusan Teoritis

Pendekatan evaluasi yang menggunakan metode deskriptif untuk menghasilkan informasi yang dapat dipercaya dan valid mengenai hasil-hasil kebijakan yang secara eksplisit diinginkan oleh berbagai *stakeholders*.

Evaluasi memungkinkan pemerintah untuk mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu diperbaiki. Dengan mengetahui kekurangan, pemerintah dapat mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan cerminan dari seberapa baik suatu layanan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Terdapat beberapa teori yang berhubungan dengan penelitian, terutama yang berkaitan dengan evaluasi kebijakan dan pelayanan perizinan. Berikut adalah teori yang relevan dengan konteks penelitian evaluasi pelayanan perizinan yaitu teori Evaluasi oleh Suchman (dalam Winarno, 2012:233) yang mengemukakan enam langkah dalam evaluasi, yakni:

1. Mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi.
2. Analisis terhadap masalah.
3. Deskripsi dan standarisasi kegiatan.
4. Pengukuran terhadap tingkatan perubahan yang terjadi.
5. Menentukan apakah perubahan yang diamati merupakan akibat dari kegiatan tersebut atau karena penyebab yang lain.
6. Beberapa indikator untuk menentukan keberadaan suatu dampak.

Kemudian, terdapat teori evaluasi lain yang relevan yaitu oleh Kraft dan Furlong (dalam Igrisa, 2022:93):

1. Efektivitas

Efektivitas berkaitan dengan seberapa baik suatu kebijakan bekerja, atau mungkin berhenti. Efektivitas adalah kriteria yang digunakan analisis untuk menentukan seberapa baik suatu kebijakan telah memenuhi harapan.

2. Efisiensi

Efisiensi merupakan kriteria yang mendapat perhatian dalam formulasi kebijakan kontemporer, pada saat dilakukan penilaian terhadap alternatif kebijakan dan program yang direncanakan.

### 3. Keadilan/kesetaraan

Dalam hal ini dimaksudkan agar semua orang dan kelompok mendapatkan kesempatan yang sama dalam menikmati hasil-hasil pembangunan dari sebuah kebijakan.

Namun, pada penelitian ini penulis memfokuskan dengan dimensi dan indikator yang mengacu pada Model Evaluasi CIPP yang diperkenalkan oleh Daniel Stufflebeam pada tahun 1966. Menurut Daryanto (dalam Winaryati dkk, 2021:44), model CIPP terbentuk dari empat dimensi evaluasi yaitu evaluasi *Context*, *Input*, *Process*, dan *Product*. Model evaluasi CIPP yang dikembangkan oleh Stufflebeam, dan mengidentifikasi empat tipe yang keputusan yang diambil, masing-masing tipe keputusan berhubungan dengan tipe atau jenis evaluasi, yaitu:

#### 1. Evaluasi Konteks (*Context Evaluation*)

Orientasi pada evaluasi konteks adalah untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan obyek, seperti institusi program, populasi, atau perorangan dan untuk menetapkan arah perbaikan. Tujuan dari ini adalah untuk menilai keseluruhan obyek, mengidentifikasi kekuatan atau kelebihan yang nantinya dapat digunakan untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan.

#### 2. Evaluasi Masukan (*Input Evaluation*)

Evaluasi *input* untuk membantu mengambil keputusan, menentukan sumber-sumber yang ada, rencana dan strategi untuk mencapai tujuan, serta bagaimana prosedur kerja untuk mencapainya. Komponen-komponen *input* mencakup sumber daya manusia, materi program dan rancangan aplikasinya, sarana dan peralatan pendukung, dana dan berbagai prosedur serta aturan yang diperlukan.

#### 3. Evaluasi Proses (*Process Evaluation*)

Evaluasi proses untuk membantu mengimplementasikan keputusan, sampai sejauh mana rencana telah diterapkan dan apa yang harus direvisi. Komponen-komponen proses meliputi proses pembelajaran dan pelaksanaan program, proses pengelolaan program, dan hambatan

manakah yang dijumpai selama pelaksanaan program berlangsung dan perlu diatasi.

#### 4. Evaluasi Produk/Hasil (*Product Evaluation*)

Evaluasi produk digunakan untuk membantu membuat keputusan selanjutnya, baik mengenai hasil yang telah dicapai maupun apa saja yang dilakukan setelah program itu berjalan, dengan kata lain evaluasi ini merupakan penilaian yang dilakukan untuk mengukur keberhasilan dalam pencapaian tujuan.

Model evaluasi CIPP digunakan dalam penelitian ini karena mampu memberikan gambaran evaluatif yang komprehensif terhadap program pelayanan perizinan melalui OSS pada DPMPTSP Provinsi Lampung. Melalui empat komponen utama yaitu *context*, *input*, *process*, dan *product* memungkinkan untuk menelaah faktor-faktor yang melatarbelakangi terjadinya kesenjangan jumlah pelayanan perizinan antara sektor energi dan sumber daya mineral dengan sektor pengelolaan sumber daya air. Dengan menggunakan model evaluasi ini, penelitian diharapkan dapat memberikan informasi yang sesuai untuk meningkatkan pelayanan perizinan melalui OSS.

## 2.3 Tinjauan Online Single Submission (OSS)

### 2.3.1 Pengertian *Online Single Submission* (OSS)

Pada awalnya, pada 8 Juli 2018, *Online Single Submission* juga dikenal OSS, diluncurkan untuk mempermudah proses perizinan usaha. OSS pertama kali disebutkan dalam Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 kemudian mengatur bagaimana OSS digunakan. Perizinan berusaha, yang dikeluarkan oleh kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah untuk memulai, melaksanakan, dan mengembangkan usaha atau kegiatan, harus ditata kembali agar mendukung dan bukan menghalangi perkembangan usaha

atau kegiatan. Hal ini dilakukan agar sistem pelayanan dan regulasi sesuai dengan tuntutan dunia usaha, kemajuan teknologi, dan perubahan lainnya. Tujuannya adalah untuk mempercepat dan meningkatkan penanaman modal dan usaha.

Penataan kembali sistem pelayanan terutama dilakukan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Ini dikarenakan oleh fakta bahwa, menurut Pasal 25 ayat 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, perusahaan penanaman modal yang akan melakukan usaha atau kegiatan harus memperoleh izin dari instansi yang memiliki kewenangan, kecuali ditentukan lain dalam Undang-Undang.

Pelayanan PTSP di pemerintah pusat dan daerah menjadi lebih efisien, melayani, dan kontemporer. Salah satu yang paling penting adalah penyediaan sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (OSS). OSS memungkinkan Pelaku Usaha untuk mendaftar, mengelola, dan menerbitkan Izin Usaha, Izin Komersial, dan Izin Operasional. Pemerintah Pusat dan Daerah juga dapat menerbitkan Perizinan Berusaha yang diajukan oleh Pelaku Usaha. Berdasarkan hal-hal diatas, pemerintah memutuskan untuk mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Peraturan ini mengatur tentang:

- a. Jenis, Pemohon, dan Penerbit Perizinan Berusaha;
- b. Pelaksanaan Perizinan Berusaha;
- c. Reformasi Perizinan;
- d. Sistem OSS;
- e. Lembaga OSS;
- f. Pendanaan OSS;
- g. Insentif atau Disinsentif pelaksanaan Perizinan Berusaha melalui OSS;
- h. Penyelesaian permasalahan dan hambatan Perizinan Berusaha Melalui OSS;
- i. Sanksi.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (PP No. 24/2018), Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Salah satu tujuan dari sistem OSS adalah untuk mempercepat dan meningkatkan penanaman modal serta membantu dan memudahkan proses pendaftaran dan administrasi izin bisnis seperti izin lingkungan dan izin mendirikan bangunan dan sebagainya.

Jika seorang pelaku usaha ingin memulai bisnis baru atau sudah memiliki bisnis yang sudah beroperasi, mereka dapat menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS). Pemilik usaha dapat mendaftarkan semua usaha yang ia miliki, dalam skala apa pun.

*Online Single Submission* (OSS) adalah singkatan yang biasanya digunakan untuk mengelola izin berusaha oleh para pelaku usaha. Jadi, mereka yang ingin berbisnis dapat melakukan pengurusan OSS ini. Usaha yang dimulai tidak memiliki batas. Maksudnya, pengurusan OSS ini dapat memberikan izin untuk semua jenis bisnis. Usaha harus mendapatkan izin untuk beroperasi, baik mikro, kecil, menengah, atau besar. Ini berlaku untuk bisnis perorangan maupun badan usaha atau lembaga.

Sebelum beroperasi, perusahaan yang baru dan sudah lama berdiri harus mengurus OSS. Sebenarnya, OSS berarti Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik dan bias diartikan juga sebagai perizinan untuk berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS. Mereka juga dapat diterbitkan atas nama menteri dan pimpinan lembaga, atau atas nama gubernur, bupati, dan wali kota. Sistem elektronik yang telah terintegrasi digunakan untuk memberikan izin berusaha kepada para pelaku usaha. Dengan mendapatkan izin dari lembaga yang berwenang ini, seseorang atau pelaku usaha telah diizinkan untuk mendirikan dan menjalankan usaha tersebut.

### 2.3.2 Pengertian Perizinan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), menyebutkan izin dapat diartikan pernyataan mengabdikan (tidak melarang dan sebagainya); persetujuan membolehkan: ia telah dapat melakukan sesuatu. Sedangkan perizinan adalah hal pemberian izin. Perizinan berusaha adalah pendaftaran yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatan, dan diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat/keputusan atau pemenuhan persyaratan dan/atau komitmen (Nugroho dan Haryani, 2021:17).

Perizinan menurut I Made Arya Utama (dalam Nugroho dan Haryani, 2021:22) adalah salah satu instrument hukum dan bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan yang dimiliki pemerintah untuk mengendalikan kegiatan masyarakat agar tidak menyimpang dari ketentuan hukum yang berlaku dan tidak merugikan orang lain. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikat, penentuan kuota, dan izin untuk melaksanakan suatu usaha yang biasanya hanya dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan. Oleh karena itu, secara logis, perizinan adalah upaya untuk mengontrol kegiatan yang dapat mengganggu kepentingan umum. Metode perizinan, yaitu penerapan prosedur ketat dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk menyelenggarakan pemanfaatan lahan. Perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki pemerintah, merupakan mekanisme pengendalian administratif terhadap kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat.

### 2.3.3 Sifat-Sifat Izin

Pada dasarnya izin merupakan keputusan pejabat/badan tata usaha Negara yang berwenang, yang isinya atau substansinya mempunyai sifat sebagai berikut (Nugroho dan Hariyani, 2021:36):

1. Izin bersifat bebas, artinya izin diberikan sebagai keputusan tata usaha Negara yang tidak terikat pada aturan dan hukum tertulis, dan organ yang berwenang untuk memberikan izin memiliki banyak kebebasan.
2. Izin bersifat terikat adalah keputusan tata usaha Negara yang ditetapkan oleh organ yang berwenang dan terikat pada aturan dan hukum tertulis dan tidak tertulis. Kebebasan dan otoritas izin bergantung pada seberapa besar peraturan perundang-undangan mengaturnya. Misalnya, izin IMB, izin HO, dan izin usaha industri.
3. Istilah “izin yang menguntungkan” mengacu pada izin yang isinya bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan. Isi nyata keputusan ini merupakan titik pusat yang memberikan manfaat kepada pihak yang bersangkutan. Dengan kata lain, keputusan tersebut memungkinkan orang yang bersangkutan untuk memanfaatkan hak-hak mereka atau memenuhi tuntutan yang tidak akan terjadi tanpa keputusan tersebut. Misalnya, SIM, SIUP, dan SITU.
4. Izin yang bersifat memberatkan juga merupakan izin yang memberi beban kepada orang lain atau masyarakat sekitarnya, memberi izin kepada perusahaan tertentu, misalnya. Izin tersebut berat bagi penduduk sekitar yang merasa dirugikan.
5. Izin mendirikan bangunan (IMB), misalnya, hanya berlaku untuk mendirikan bangunan dan akan berakhir saat bangunan selesai didirikan, adalah contoh izin yang segera berakhir.
6. Izin yang berlangsung lama adalah izin yang berlaku untuk waktu yang lama, seperti izin bisnis dan lingkungan. Izin yang berlangsung lama berbeda dari izin yang segera berakhir karena mereka memiliki kemungkinan penarikan kembali dan masa berlaku yang lebih lama. Izin yang berlangsung lama biasanya diberikan setelah tindakan yang

memerlukan izin selesai. Selain masa berlaku izin, perbedaan di atas penting dalam hal penarikan kembali atau pencabutan izin jika izin diberikan secara salah oleh pemegang izin.

7. Izin yang bersifat pribadi adalah izin yang isinya tergantung pada kualitas atau sifat individu yang memintanya.
8. Izin seperti HO, SITU, dan lain-lain adalah jenis izin yang isinya tergantung pada sifat dan objek izin.

### **2.3.4 Proses dan Prosedur Izin**

Proses dan prosedur dapat mencakup prosedur pelayanan perizinan dan proses penyelesaian perizinan, yang merupakan proses internal yang dilakukan oleh petugas. Dalam setiap tahapan pekerjaan, setiap karyawan mengetahui peran mereka dalam proses penyelesaian perizinan. Permohonan izin biasanya harus mengikuti prosedur tertentu yang ditentukan oleh pemerintah, selaku pemberi izin. Selain itu, pemohon izin juga harus memenuhi persyaratan tertentu yang ditentukan secara sepihak oleh pemerintah atau pemberi izin. Jenis izin, tujuan izin, dan instansi pemberi izin menentukan prosedur dan persyaratan izin.

Menurut Sushanty (2020:48), beberapa hal yang yang berhubungan dengan pelaksanaan perizinan, *lack of competencies* dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Proses perizinan membutuhkan adanya pengetahuan tidak hanya sebatas aspek legal dari proses perizinan, tetapi lebih jauh dari itu. Misalnya untuk memberi izin, pihak pelaksana juga harus mempertimbangkan dampak yang akan ditimbulkan dari izin tersebut.
2. Proses perizinan memerlukan dukungan keahlian aparatur tidak hanya dalam hal mengikuti tata urutan prosedurnya, tetapi juga hal-hal lain yang sangat mendukung kelancaran proses perizinan itu sendiri.

3. Proses perizinan tidak terlepas dari interaksi antara pemohon dengan pemberi izin. Dalam interaksi tersebut terkadang muncul perilaku yang menyimpang, baik yang dilakukan oleh aparatur maupun yang dipicu oleh kepentingan bisnis pelaku usaha, sehingga aparatur pelaksana perizinan dituntut untuk memiliki perilaku yang positif dengan tidak memanfaatkan situasi demi kepentingan pribadi.

## 2.4 Kerangka Pikir

Informasi terkait penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan publik di Indonesia sangat beragam, terutama dalam penggunaannya di sektor perizinan usaha. OSS adalah sistem yang diluncurkan oleh Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) dan dikelola oleh DPMPTSP sebagai upaya untuk mempercepat dan mempermudah proses perizinan usaha di Indonesia. OSS pertama kali disebutkan dalam Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 dan diatur penggunaannya dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018. OSS merupakan inovasi teknologi yang dirancang untuk mempermudah masyarakat, khususnya pelaku usaha dalam mengajukan izin secara terintegrasi.

*Online Single Submission* (OSS) pertama kali diluncurkan di Indonesia pada tahun 2018. Namun, sistem OSS terus mengalami penyempurnaan dan perubahan untuk memperbaiki sistem perizinan secara elektronik agar lebih efisien, transparan, dan memudahkan pelaku usaha dalam mengurus berbagai jenis perizinan di Indonesia.

Dalam penerapannya, OSS masih menghadapi beberapa kendala. Salah satunya adalah kebutuhan akan koneksi internet dengan kecepatan tinggi, mengaksesnya. Sistem ini juga mengalami kendala seperti gangguan teknis atau *error* yang sering terjadi selama proses pengajuan izin dan dalam pemeliharaan serta perbaikannya bergantung pada pusat sehingga menyebabkan keterlambatan dalam penanganan masalah. Masalah juga

muncul dari pengguna layanan OSS, seperti kurang memahami mengenai sistematika penggunaan OSS dalam perizinan karena minimnya sosialisasi dan pelatihan.

Dengan adanya permasalahan seperti itu, evaluasi dapat dilakukan menggunakan model evaluasi milik Daniel L. Stufflebeam. Dalam metode evaluasi ini, terdapat indikator yang dapat menjawab permasalahan dalam penelitian, indikatornya terdiri dari konteks (*context*), masukan (*input*), proses (*process*), dan hasil/produk (*product*).



Gambar 1. Kerangka Pikir

*Sumber diolah Peneliti, 2025.*

### III. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2022:9), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen), dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Menurut Saryono (dalam Nasution, 2023:34), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kualitatif.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif yaitu data yang terkumpul berupa kata-kata bukan angka dan menggambarkan kenyataan yang terjadi di lapangan saat penelitian dilakukan. Metode kualitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis *Online Single Submission* (OSS), khususnya terkait kesenjangan jumlah pelayanan perizinan antara sektor Energi dan Sumber Daya Mineral dengan sektor Pengelolaan Sumber Daya Air. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan pendekatan evaluatif dengan mengacu pada model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) oleh Daniel L. Stufflebeam untuk

mengevaluasi pelaksanaan pelayanan perizinan OSS secara sistematis dan komprehensif.

### 3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung sebagai instansi yang menggunakan *Online Single Submission* (OSS) sebagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung berada di alamat Jl. Drs. Warsito No. 2, Talang, Kecamatan Telukbetung Selatan, Kota Bandar Lampung. Lokasi penelitian ini dipilih guna untuk melakukan evaluasi pada pelayanan perizinan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) yang diterapkan oleh DPMPTSP Provinsi Lampung untuk menganalisis faktor penyebab adanya kesenjangan jumlah perizinan antar sektor Energi dan Sumber Daya Mineral dengan Pengelolaan Sumber Daya Air di Provinsi Lampung.

### 3.3 Fokus Penelitian

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, pemerintah Indonesia telah mengembangkan berbagai inovasi, salah satunya adalah penerapan pelayanan perizinan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS). Sebagai sistem digital yang dirancang untuk menyederhanakan proses perizinan usaha, OSS diharapkan mampu menghadirkan layanan yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Namun, implementasinya sering kali menghadapi berbagai kendala, seperti kesenjangan pemahaman pengguna, keterbatasan infrastruktur, serta tantangan dalam integrasi sistem antar lembaga. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini berfokus:

1. Evaluasi Pelayanan Perizinan melalui *Online Single Submission* (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) Provinsi Lampung dengan menggunakan model evaluasi Daniel L. Stufflebeam (dalam Winaryati dkk, 2021:44).

a) Evaluasi konteks (*context evaluation*)

Orientasi pada evaluasi konteks adalah untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan obyek, seperti institusi program, populasi, atau perorangan dan untuk menetapkan arah perbaikan. Tujuannya untuk menilai keseluruhan obyek, mengidentifikasi kekuatan atau kelebihan yang nantinya dapat digunakan untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan. Indikatornya mencakup kebijakan dan regulasi, kebutuhan dan tujuan program, lingkungan dan kondisi sektor, serta masalah dan kesenjangan awal.

b) Evaluasi masukan (*input evaluation*)

Evaluasi masukan berfokus untuk membantu mengambil keputusan, menentukan sumber-sumber yang ada, rencana dan strategi untuk mencapai tujuan, serta bagaimana prosedur kerja untuk mencapainya. Indikator *input evaluation* meliputi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, pendanaan dan dukungan kelembagaan, serta sosialisasi dan koordinasi.

c) Evaluasi proses (*process evaluation*)

Evaluasi proses berfokus untuk membantu mengimplementasikan keputusan, sampai sejauh mana rencana telah diterapkan dan apa saja yang harus diperbaiki. Indikatornya meliputi pelaksanaan prosedur OSS, hambatan teknis dan administratif, keterlibatan dan partisipasi pengguna, serta pengawasan dan evaluasi internal.

d) Evaluasi produk (*product evaluation*)

Evaluasi produk berfokus untuk membantu membuat keputusan selanjutnya, baik mengenai hasil yang telah dicapai maupun apa saja yang dilakukan setelah program OSS ini berjalan, dengan kata lain evaluasi ini merupakan penilaian yang dilakukan untuk mengukur keberhasilan dalam pencapaian tujuan. Indikator dari evaluasi produk meliputi capaian hasil layanan, efektivitas dan

efisiensi layanan, dampak penerapan OSS, serta kesenjangan antar sektor.

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan perizinan melalui penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Provinsi Lampung. Terdapat dua jenis sumber data yaitu primer dan sekunder. Kedua sumber ini sangat penting untuk dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai implementasi sistem OSS di Provinsi Lampung. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

#### **3.4.1 Data Primer**

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2022:225). Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari hasil wawancara langsung pada instansi yang bersangkutan. Menurut Sarwono (dalam Kusumastuti dan Khoiron, 2019:34) menjelaskan bahwa data primer berupa teks hasil wawancara dan diperoleh melalui wawancara dengan informan yang sedang dijadikan sampel dalam penelitiannya. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan narasumber terkait dengan kebijakan *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Provinsi Lampung meliputi konteks (*context*), masukan (*input*), proses (*process*), dan produk (*product*).

### 3.4.2 Data Sekunder

Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2022:225). Menurut Sarwono (dalam Kusumastuti dan Khoiron, 2019:34), menjelaskan bahwa data sekunder berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan membaca, melihat atau mendengarkan. Data ini biasanya berasal dari data primer yang sudah diolah oleh peneliti sebelumnya. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini mencakup dokumen-dokumen resmi, buku, laporan, artikel, jurnal ilmiah, data pemerintah dan sebagainya yang terkait dengan penerapan *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Provinsi Lampung.

### 3.5 Informan Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan informan. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2022:219). Menurut Nasution (2023:80), *purposive sampling* adalah pengambilan sampel yang dilakukan sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan. Pengambilan sampel tersebut dilakukan secara sengaja dengan jalan mengambil sampel tertentu saja yang mempunyai karakteristik, ciri, kriteria, atau sifat tertentu. Dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, data yang didapatkan bisa lebih mendalam berdasarkan responden yang dianggap paling informatif karena mereka memiliki

pengetahuan khusus tentang hal yang diteliti. Informan dalam penelitian ini sebagai berikut.

Kriteria dari pemilihan informan untuk pegawai DPMPTSP Provinsi Lampung yaitu yang telah melakukan Bimbingan Teknis *Training of Trainers Online Single Submission* (OSS) dan Mekanisme Persyaratan Dasar. Sedangkan, dari masyarakat sebagai pengguna layanan dipilih empat informan berdasarkan sektor yang berbeda. Dua dengan jumlah tertinggi yaitu Energi dan Sumber Daya Mineral dan dua dengan jumlah terendah yaitu Pengelolaan Sumber Daya Air.

Tabel 7. Informan Penelitian

No	Informan	Keterangan	Alasan Memilih Informan
1.	Diara Santiana, S.H.	Analisis Pembinaan Kelembagaan Investasi DPMPTSP Provinsi Lampung	Informan ini memiliki tugas dalam pembinaan kelembagaan investasi serta memahami kebijakan dan koordinasi antar instansi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan melalui system OSS di DPMPTSP Provinsi Lampung. Informasinya diperlukan untuk mengetahui kebijakan serta pelaksanaan pelayanan perizinan pada tingkat kelembagaan.
2.	Didit Ardhiano, S.E.	Analisis Dokumen Perizinan DPMPTSP Provinsi Lampung	Informan ini berperan dalam proses analisis dan verifikasi dokumen perizinan sehingga memiliki pemahaman yang mendalam mengenai prosedur administrasi, persyaratan perizinan, serta proses pemeriksaan dokumen dalam pelayanan perizinan melalui sistem OSS.
3.	Mukhlis	Operator OSS	Informan ini bertugas mengoperasikan system OSS serta terlibat langsung dalam proses teknis pelayanan perizinan. Informasinya diperlukan untuk mengetahui alur pelayanan, penggunaan sistem OSS, serta kendala teknis yang terjadi dalam proses pengajuan perizinan.
4.	Ahmad Asmara Kandi	Pengguna Layanan OSS Sektor ESDM	Informan ini merupakan pelaku usaha yang menggunakan layanan OSS pada sektor ESDM sehingga dapat memberikan informasi mengenai pengalaman, kemudahan, serta kendala

---

			yang dihadapi dalam proses pengajuan perizinan pada sektor tersebut.
5.	Gunarso	Pengguna Layanan OSS Sektor ESDM	Informan ini memiliki pengalaman sebagai pengguna layanan OSS pada sektor ESDM sehingga dapat memberikan perspektif tambahan dari sisi pelaku usaha terkait proses pelayanan perizinan melalui sistem OSS.
6.	Turino	Pengguna Layanan OSS Sektor PSDA	Informan ini merupakan pengguna layanan OSS pada sektor PSDA sehingga dapat memberikan informasi mengenai pengalaman dalam proses pengajuan perizinan serta hambatan yang dihadapi pada sektor tersebut.
7.	Rahmad Hidayah	Pengguna Layanan OSS Sektor PSDA	Informan ini memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan OSS pada sektor PSDA sehingga dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan perizinan serta kendala yang dihadapi dari sudut pandang pengguna layanan.

---

*Sumber: Data diolah Peneliti, 2025*

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Menurut Sugiyono (2022:225), teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

#### 3.6.1 Wawancara

Wawancara merupakan proses pengumpulan data yang dilakukan dengan cara Tanya jawab dengan narasumber mengenai data untuk penelitian. Menurut Sugiyono (2022:231) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui

tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Proses wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan pertemuan tatap muka langsung dan Tanya jawab. Sebelum wawancara, peneliti menyusun pertanyaan tertulis yang berkaitan dengan penelitian. Jadi, dengan wawancara dapat diperoleh hal-hal yang lebih mendalam yang tidak bisa didapatkan dengan teknik pengumpulan data yang lain. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara kepada pihak instansi dan pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung untuk menggali informasi mengenai pelaksanaan pelayanan perizinan OSS, kendala yang dihadapi, serta faktor penyebab dari kesenjangan antar sektor.

### **3.6.2 Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan sumber data berbentuk catatan tertulis, gambar, laporan, atau dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian. Menurut Sugiyono (2022:240), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu dan dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Adapun dokumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018, Peraturan Gubernur Lampung No. 1 Tahun 2024, Penerimaan Sinyal Internet Provinsi Lampung 2021, Laporan Kinerja DPMPTSP Provinsi Lampung Tahun 2024, dan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Provinsi Lampung 2019-2024.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2022:246), aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu: *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Maka, analisis data yang akan dilakukan mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

#### 3.7.1 *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono, 2022:247). Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan cara memilih dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian, khususnya terkait evaluasi OSS dan kesenjangan antar sektor.

#### 3.7.2 *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya (Sugiyono, 2022:249). Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2022:249), yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif agar memudahkan peneliti dalam memahami dan menganalisis data.

### **3.7.3 Conclusion Drawing/verification (Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi)**

Dalam tahapan ini dirumuskan kesimpulan-kesimpulan hasil penyajian data yang diperoleh dari analisis data. Kemudian, verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil sudah benar sesuai dengan data yang ada. Pada penelitian ini kesimpulan didapatkan berdasarkan fakta-fakta pada data yang benar mengenai evaluasi *online single submission* (OSS) yang telah dianalisis, kemudian diverifikasi secara terus-menerus untuk memastikan keabsahan hasil penelitian.

## **3.8 Teknik Validasi Data**

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian (Sugiyono, 2022:267).

Teknik validasi data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi. Menurut Sugiyono (2022:273), triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Dalam penelitian ini triangulasi yang digunakan yaitu:

### **3.8.1 Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber merupakan metode dengan menggunakan beberapa sumber data untuk meningkatkan keakuratan data yang diteliti. Menurut Sugiyono (2022:274), triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang telah dianalisis

oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan sumber data tersebut. Pada penelitian ini triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan seperti pegawai di DPMPTSP dan pelaku usaha yang bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki konsistensi dan kebenaran.

### **3.8.2 Triangulasi Teknik**

Triangulasi teknik merupakan metode yang digunakan dalam penelitian dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2022:274), triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Pada penelitian ini triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi sehingga apabila terdapat perbedaan data, maka peneliti melakukan pengecekan ulang hingga diperoleh data yang valid.

## V. SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, peneliti menarik kesimpulan terhadap evaluasi pelaksanaan pelayanan perizinan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) di Provinsi Lampung, khususnya pada sektor Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) serta sektor Pengelolaan Sumber Daya Air (PSDA), yaitu sebagai berikut:

1. Aspek konteks (*Context*), kesenjangan jumlah pelayanan perizinan melalui OSS antara sektor ESDM dan PSDA disebabkan oleh perbedaan karakteristik usaha, perubahan kewenangan regulasi, serta tingkat kesadaran dan pemahaman pelaku usaha terhadap kewajiban perizinan. Sektor ESDM memiliki potensi ekonomi yang lebih besar dan kegiatan usaha yang lebih terstruktur, sehingga mendorong permohonan izin yang lebih tinggi. Sebaliknya, sektor PSDA cenderung memiliki kegiatan usaha yang lebih terbatas dan pendukung, dengan tingkat kesadaran pelaku usaha yang rendah terkait kewajiban memiliki izin seperti Surat Izin Pengusahaan Air Tanah (SIPA). Perubahan kewenangan sejak 2023, di mana banyak izin PSDA dialihkan ke pemerintah pusat, juga memperburuk kesenjangan ini, karena permohonan di daerah menurun drastis. Kondisi ini menunjukkan bahwa konteks pelayanan yang berbeda antara kedua sektor menjadi landasan utama terjadinya perbedaan jumlah pelayanan.
2. Aspek input (*Input*), kesenjangan terlihat dari perbedaan kapasitas pengguna layanan, kesiapan teknologi, serta kompetensi petugas dan penyelenggara. Pelaku usaha di sektor ESDM umumnya memiliki

pengalaman administrasi yang lebih baik, kemampuan adaptasi terhadap sistem digital yang lebih tinggi, dan akses teknologi yang memadai, sehingga proses pengajuan izin lebih lancar. Di sisi lain, pelaku usaha di sektor PSDA sering menghadapi hambatan seperti ketidakpahaman terhadap persyaratan dokumen teknis, keterbatasan literasi digital, dan ketergantungan pada bantuan langsung dari petugas. Dari sisi penyelenggara, kompetensi petugas dalam menangani masalah teknis OSS masih terbatas, dan program pelatihan serta sosialisasi belum sepenuhnya disesuaikan dengan kebutuhan sektoral, sehingga memperkuat kesenjangan input antara kedua sektor.

3. Aspek proses (*Process*) menunjukkan bahwa implementasi OSS di sektor ESDM berjalan lebih efisien dibandingkan sektor PSDA. Proses pengajuan, verifikasi dokumen, dan koordinasi lintas instansi di sektor ESDM relatif lebih cepat karena dokumen teknis yang lebih terstandar dan pengalaman pengguna yang lebih baik. Namun, di sektor PSDA, proses sering terganggu oleh kompleksitas dokumen teknis (seperti kajian konservasi air dan perhitungan debit), kebutuhan klarifikasi berulang, serta perubahan kewenangan yang memerlukan koordinasi lintas level pemerintahan. Hambatan teknis seperti batasan ukuran file, gangguan sistem OSS, dan lambatnya respons instansi teknis juga memperpanjang durasi proses, terutama di sektor PSDA. Meskipun OSS secara umum memberikan peningkatan efisiensi dibandingkan sistem manual, variasi proses ini berkontribusi pada kesenjangan jumlah pelayanan.
4. Aspek produk (*Product*), hasil pelayanan OSS menunjukkan bahwa sektor ESDM menghasilkan output yang lebih tinggi, dengan kecepatan penyelesaian yang lebih cepat, tingkat kepuasan pengguna yang lebih stabil, dan dampak positif terhadap aktivitas usaha yang lebih nyata. Sebaliknya, sektor PSDA menghasilkan output yang lebih rendah, proses penyelesaian yang lebih panjang, serta variasi kepuasan pengguna yang lebih besar akibat frekuensi revisi dokumen dan

verifikasi teknis yang lebih mendalam. Dashboard OSS Tahun 2024 mengonfirmasi variasi ini, di mana jumlah NIB dan penyelesaian izin di sektor ESDM lebih dominan, sementara sektor PSDA menunjukkan fluktuasi yang lebih tinggi.

Secara keseluruhan, kesenjangan jumlah pelayanan perizinan OSS antara sektor ESDM dan PSDA di Provinsi Lampung disebabkan oleh kombinasi faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi kapasitas kelembagaan, kompetensi petugas, pengalaman sektoral, pola beban kerja, serta efektivitas pemanfaatan sistem OSS. Faktor eksternal mencakup karakteristik sektor usaha, tingkat kesadaran pelaku usaha, perubahan regulasi kewenangan, dukungan teknis di lapangan, serta nilai investasi. Kesenjangan ini tidak semata-mata disebabkan oleh sistem OSS itu sendiri, tetapi oleh interaksi kompleks antara konteks regulasi, kapasitas sumber daya, dinamika proses, dan variasi capaian produk. Dengan demikian, implementasi OSS belum sepenuhnya merata dan efektif di kedua sektor, sehingga perlu dilakukan perbaikan komprehensif untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah dikemukakan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. DPMPTSP perlu memperkuat sosialisasi dan edukasi kepada pelaku usaha terutama di sektor PSDA. Rendahnya kesadaran tentang kewajiban izin air tanah maupun air permukaan menyebabkan banyak usaha beroperasi tanpa izin. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media digital, kunjungan lapangan, kolaborasi dengan kecamatan atau asosiasi usaha, serta penyediaan panduan sederhana mengenai kewajiban perizinan sektor PSDA untuk meningkatkan kesadaran tentang pentingnya izin dan dampak hukum dari ketidakpatuhan.
2. Program bimbingan teknis (bimtek) dan pelatihan OSS harus disesuaikan berdasarkan kebutuhan sektoral, dengan fokus intensif pada aspek dokumen teknis dan integrasi sistem untuk sektor PSDA, serta perluasan cakupan peserta melalui kolaborasi dengan Kementerian Investasi/BKPM.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. F., & Mohi, W. K. 2018. Studi evaluasi kebijakan (Evaluasi beberapa kebijakan di Indonesia). *Gorontalo: Ideas Publishing*.
- Akni, Y., Herawati, A. R., & Hariani, D. 2022. Efektivitas Sistem Online Single Submission (OSS) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(1), 138-153.
- Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Lampung. 2022. Banyaknya Desa/Kelurahan menurut Kabupaten/Kota dan Penerimaan Sinyal Internet Telepon Seluler di Provinsi Lampung 2021. Diakses dari <https://lampung.bps.go.id/id>
- Dayantri, D. 2022. Implementasi Kebijakan Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Provinsi Sumatera Utara. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(5), 617-626.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung. 2023. Laporan Kinerja Tahun 2023. Lampung.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung. 2025. Laporan Kinerja Tahun 2024. Lampung.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung. 2024. Rencana Strategis 2025-2026. Lampung.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung. 2025. Surat Keputusan Indikator Kinerja Utama (IKU) 2025. Lampung.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung. 2024. Rencana Kerja 2025. Lampung.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung. 2025. Rencana Aksi 2025. Lampung.
- Dwiyanto, A. 2021. *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Ugm Press.
- Igrisa, I. 2022. Kebijakan Publik: Suatu Tinjauan Teoritis dan Empiris. *Yogyakarta: Tanah Air Beta*.
- Inpres Nomor 3 Tahun 2003

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kurniawati, E. W. 2020. Evaluasi Program pendidikan perspektif model cipp (context, input, process, product). *GHAITSA: Islamic Education Journal*, 1(1), 19-25.
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. 2019. *Metode penelitian kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. 2020. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press, 1-112.
- Nasution, A. F. 2023. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Harva Creative.
- Nugroho, S. S., & Haryani, A. T. 2021. *Hukum perizinan berbasis OSS*. Madiun: Lakeisha.
- Nur, U., Putrianto, L. I., Nurhusna, I., & Nurhatia, R. 2024. Evaluasi Program Pelayanan Perizinan Online melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat, Indonesia. *Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan (JPK)*, 5(3), 128-141.
- Nurlaila, N., Nurhasanah, N., & Zuriatin, Z. 2024. Optimalisasi Pelayanan Perizinan dengan Sistem Online Single Submission (OSS) dalam Mempercepat Pembangunan di Kota Bima. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 20(3), 66-79.
- Pasal 38 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016
- Peraturan Gubernur Lampung Nomor 1 Tahun 2024
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko.
- Pohan, J. D. B., & Yafiz, M. 2023. Penerapan Online Single Submission (OSS) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara. *Moneter: Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 1(4), 21-30.
- Rahmanul, R., Heriyanto, M., & Adianto, A. 2023. Sustainability Innovation Dalam Penerapan E-Government. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(4), 431-437.

- Rama, A., Ambiyar, A., Rizal, F., Jalinus, N., Waskito, W., & Wulansari, R. E. 2023. Konsep model evaluasi context, input, process dan product (CIPP) di sekolah menengah kejuruan. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 8(1), 82-86.
- Ramli, M. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*. Alauddin University Press.
- Silalahi, E. M., & Manar, D. G. 2022. Keberlanjutan Inovasi Online Single Submission (Oss) Yang Dikelola Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Medan. *Journal of Politic and Government Studies*, 11(3), 416-429.
- Stufflebeam, D. L., & Zhang, G. 2017. *The CIPP Evaluation Model: How to Evaluate for Improvement and Accountability*. The Guilford Press.
- Sugiyono. 2022. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sushanty, V. R. 2020. *Buku Ajar Mata Kuliah Hukum Perijinan*. Ubraha Press.
- UN E-Government Knowledgebase. 2022. UN E-Government Survey 2022. Diakses dari <https://publicadministration.un.org/en/>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Cipta Kerja.
- Winarno, B. 2012. *Kebijakan publik: teori, proses, dan studi kasus: edisi dan revisi terbaru*. Center For Academic Publishing Service.
- Winaryati, E. 2021. Model-Model Evaluasi, Aplikasi dan Kombinasinya (Guna Mengembangkan Model Evaluasi-Supervisi Pembelajaran Berbasis 4Cs/MESp 4Cs). *Penerbit KBM Indonesia*.
- Wulandari, I., & Budiantara, M. 2022. Pembuatan nomor induk berusaha (NIB) melalui online single submission. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 6(2), 386-394.