

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
DI KOTA BANDAR LAMPUNG**

Alya Tiara Putri Khalik  
NPP. 30.0445

*Asdaf Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung*  
*Program Studi Pembangunan Ekonomi dan Pemberdayaan Masyarakat*  
Email : [30.0445@praja.ipdn.ac.id](mailto:30.0445@praja.ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi: Dr. Andi Pitono S.Sos, M.Si

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP) :** Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, kendatipun tidak dibutuhkan setiap hari, namun sangatlah berperan penting bagi kehidupan kita. Tanpanya, banyak yang tidak dapat kita lakukan karena izin adalah bukti penting secara hukum. Tidak ada bagian lain dalam domain publik tempat interaksi antara pemerintah dan masyarakatnya begitu jelas dan langsung selain pada bagian pelayanan perizinan. Sebagai garda terdepan atas pelayanan pemerintah terhadap masyarakat, dapat dikatakan kinerja pemerintah secara keseluruhan benar-benar dinilai dari seberapa baik pelayanan perizinan ini. **Tujuan :** Penelitian ini bertujuan Untuk menyusun upaya yang dapat dilakukan dalam Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu Di Kota Bandar Lampung. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. **Hasil/Temuan:** Salah satu cara pemerintah membangun fasilitas perizinan adalah dengan menerbitkan sistem Online Single Submission (OSS). Online Single Submission (OSS) merupakan sistem perizinan yang memanfaatkan teknologi informasi yang mengintegrasikan perizinan di tingkat daerah dan pusat. Tujuan utama dari sistem OSS adalah untuk memfasilitasi kegiatan bisnis di Indonesia guna meningkatkan investasi dan bisnis. Sistem layanan OSS ini diluncurkan dalam rangka pelayanan perizinan berusaha yang berlaku bagi seluruh Lembaga, Kementerian, dan Pemerintah Daerah di seluruh Indonesia, termasuk di Kota Bandar Lampung. **Kesimpulan:** Implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kota Bandar Lampung yang telah dilaksanakan oleh DPMPTSP menunjukkan bahwa pelayanan perizinan di Provinsi Lampung telah mengalami perbaikan kearah yang lebih positif melalui penerapan sistem pelayanan perizinan terpadu satu pintu meskipun masih terdapat berbagai keluhan dari masyarakat terkait keterlambatan jadwal pengambilan surat izin.

**Kata Kunci : Perizinan, Pelayanan Publik, Terpadu Satu Pintu**

## ***ABSTRACT***

**Problem Statement/Background (GAP):** Permits are an important aspect of public service, although they are not needed every day, they play an important role in our lives. Without it, there's a lot we can't do because permission is a legally important piece of evidence. There is no other part of the public domain where the interaction between the government and the people is so clear and direct as in the licensing service section. As the front guard for government services to the community, it can be said that the government's performance as a whole is really judged by how good this licensing service is. **Purpose:** This study aims to compile efforts that can be carried out in the Implementation of One-Stop Integrated Management Policy in the City of Bandar Lampung. **Method:** This study uses a qualitative method because it is used for scientific research. **Result:** One way for the government to build licensing facilities is by issuing an Online Single Submission (OSS) system. Online Single Submission (OSS) is a licensing system that utilizes information technology that integrates licensing at the regional and central levels. The main objective of the OSS system is to facilitate business activities in Indonesia in order to increase investment and business. The OSS service system was launched in the context of business licensing services that apply to all Institutions, Ministries and Regional Governments throughout Indonesia, including in the city of Bandar Lampung. **Conclusion:** The implementation of the policy for implementing one-stop integrated services in Bandar Lampung City which has been implemented by DPMPTSP shows that licensing services in Lampung Province have experienced improvements in a more positive direction through the implementation of a one-stop integrated licensing service system even though there are still various complaints from the public regarding delays in the schedule for taking letters permission.

**Keywords:** Licensing, Public Service, Government, Order

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Peilaksanaan Teirpadu Satu Pintu di DPMPTS Kota Bandar Lampung saat ini sudah dilakukan meilalui Sisteim Layanan Onlinei Ceitak Seindiri (Silonceir) dan Inteigrasi gotong royong Sisteim Informasi Peirizinan Teirpadu Onlinei Singlei Submission (Samirindu OSS). Peinggunaan Silonceir dan Samirindu ini meirupakan impleimeintasi dari Peiraturan Peimeirintah Nomor 24 Tahun 2018 teintang Peilayanan Peirizinan Beirusaha Teirinteigrasi Seicara Eileiktronik. Sisteim OSS yang diluncurkan peimeirintah meirupakan hal baru bagi masyarakat, dimana seiluruh beintuk peingeisahan nya beirbeintuk QR Codei seihingga peimohon dapat meinceitak izin nya seindiri meilalui Sisteim Layanan Onlinei Ceitak Seindiri (Solinceir).

Proseis peirizinan onlinei teirgolong sulit dilakukan kareina meikanismeinya masih dilakukan seicara manual, baik dari meingisi formulir dibeirbagai instansi teirkait, banyak dokumein yang harus disiapkan, dan proseis yang lama. Peimeirintah teirus beirupaya untuk meiluncurkan Sisteim Onei Singlei Submission (OSS) tujuannya untuk meimudahkan proseis peirizinan beirusaha seihingga masyarakat bisa meilakukan peingajuan dan peimproseisan izin usaha seicara onlinei.

Tak dipungkiri bahwa OSS sangat meimbanu seiluruh peilayanan meinjadi singkat, teitapi untuk meingkatkan kineirja sisteim OSS diharapkan peimeirintahan meilakukan sosialisasi keipada para pihak teirkait, mulai dari peimeirintah sampai swasta, dan masyarakat umum seicara teirus meineirus kareina masih banyak dari peingguna OSS yang kurang meimahami meikanismeii dari sisteim OSS terseibut.

### **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Bandar Lampung. Adapun beberapa masalah yang diambil oleh peneliti berdasarkan latar belakang yaitu: Transmisi atau peinyaluran keibijakan teiknologi informasi yang teirbatas, seihingga seirveir akan meingalami peinurunan daya tampilan dan tidak dapat diakseis oleh siapapun, Peilaksanaan proseis peilayanan peirizinan meilalui OSS teirhambat kareina masih diteimukan peirbeidaan peirsyaratan Norma Standar Peilayanan dan OSS seihingga dipeirlukan peinyamaan peinyusunan standar peilayanan peirizinan seirta standar opeirasional proseidur (SOP), Kurangnya koordinasi antara peilaksana keibijakan yang meinyeibabkan keibingungan dalam peimbeirian peilayanan OSS. Adapun tujuan penulis mengambil masalah ini adalah sebagai berikut: Untuk meindeiskripsikan bagaimana Impleimeintasi Keibijakan Peinyeileinggaran Teirpadu Satu Pintu Di Kota Bandar Lampung, Untuk meindeiskripsikan faktor peindukung Impleimeintasi Keibijakan Peinyeileinggaran Teirpadu Satu Pintu Di Kota Bandar Lampung, Untuk meinyusun upaya yang dapat dilakukan dalam Impleimeintasi Keibijakan Peinyeileinggaran Teirpadu Satu Pintu Di Kota Bandar Lampung



### **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu seperti Penelitian yang dilakukan oleh Peineilitian Beilla Ayu Syahfitri (2021) dengan judul “Implementasi Kebijakan Integrasi Data Peirizinan Praktik Dokter dan Dokter Gigi di Dinas Peinanaman Modal dan Peilayanan Teirpadu Satu Pintu Kota Palembang” Univeirsitas Sriwijaya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Publik. Peineilitian ini dilakukan untuk meingetahui Kinerja Implementasi Kebijakan Integrasi Data Peirizinan Praktik Dokter dan Dokter Gigi di Dinas Peinanaman Modal dan Peilayanan Teirpadu Satu Pintu Kota Palembang dan meingetahui faktor- faktor yang meimpeingaruhi Implementasi Kebijakan Integrasi Data Peirizinan Praktik Dokter dan Dokter Gigi di Dinas Peinanaman Modal dan Peilayanan Teirpadu Satu Pintu Kota Palembang. Sehingga hasil peineilitian ini bahwa implementasi kebijakan yang dijalankan oleh Dinas Peinanaman Modal dan Peilayanan Teirpadu Satu Pintu Kota Palembang masih belum berjalan lancar, karena masih banyak peimohon yang salah dalam peingimputan data.

### **1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Peneliti membahas mengenai Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Bandar Lampung. Adapun hasil temuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah Bagaimana pelaksanaan Implementasi Kebijakan Peinyeileinggaran Teirpadu Satu Pintu Di Kota Bandar Lampung, Faktor apa yang meindukung Implementasi Kebijakan Peinyeileinggaran Teirpadu Satu Pintu Di Kota Bandar Lampung, Upaya yang dilakukan dalam Implementasi Kebijakan Peinyeileinggaran Teirpadu Satu Pintu Di Kota Bandar Lampung..

### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini diharapkan dapat dapat berkontribusi untuk pengembangan pengetahuan di bidang pemerintahan, khususnya penyelenggaraan kebijakan perizinan, Kemudian, dapat berguna menjadi bahan untuk menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan di bidang pemerintahan, khususnya dalam hal perizinan.

## **II. METODE**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif karena digunakan untuk penelitian ilmiah. Dimana penulis akan menggambarkan suatu fakta secara nyata tanpa adanya penambahan atau pengurangan fakta yang ada dilapangan.

Peineilitian ini meingguinakan meitodei kualitatif karena diguunakan untuk penelitian ilmiah. Meitodei peineilitian kualitatif meirupakan meitodei peineilitian yang diguunakan untuk meineiliti kondisi obyektif yang ilmiah, yang mana peineilitian sebagai instrumennya, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), data bersifat induktif, dan hasil peineilitian lebih menekankan makna bukan generalisasi (Suigiyono, 2004: 46).

Beirdasarkan tempat peilaksanaannya, peineelitian ini beirsifat peineelitian lapangan dan keipuistakaan. Jika ditinjau beirdasarkan peimakaiannya, peineelitian ini teirmasuk jeinis peineelitian teirapan (applied reiseiarch).

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis meninjau dan melakukan pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara dengan perspektif teoritis yaitu teori Edward III. Penulis merasa bahwa teori Edward III telah mencangkup dan menggambarkan situasi dan kondisi pada permasalahan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Bandar Lampung dan dapat diketahui faktor-faktor yang membuat program ini berjalan kurang maksimal saat proses penyelenggaraan pelayanan. Berdasarkan teori Edward III dalam terdapat 4 (empat) dimensi yang menjadi tolak ukur dalam implementasi yaitu: Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, Struktur Birokrasi

#### **3.1 Dimensi Komunikasi**

Dalam teori George C. Edward III di jelaskan bahwa komunikasi merupakan langkah awal dalam pelaksanaan kebijakan yang akan dilaksanakan untuk mencapai sasaran. Komunikasi juga sangat mempengaruhi keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Tujuannya yaitu untuk pelaksanaan kebijakan yang lebih efektif dan terkontrol sebagaimana tujuan yang telah ditetapkan. Beberapa aspek yang terdapat dalam komunikasi antara lain yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi.

##### **a) Transmisi**

Transmisi sebagai penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak yang lain. Metode komunikasi yang dipakai dalam penyaluran informasi tentang kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik melalui Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandar Lampung.

##### **b) Kejelasan**

Kejelasan yang berkeinginan dengan komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan, karena ketidakjelasan pesan kebijakan dapat menghalangi implementasi. Pada pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) kejelasan informasi dari Kementerian Koordinator Bidang Ekonomi, Lembaga OSS dan DPMPTSP.

##### **c) Konsistensi**

Perintah yang diberikan dalam melaksanakan suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas untuk diterapkan atau dijalankan. Jika kebijakan tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang diberikan tidak konsisten, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana dan kelompok sasaran. Konsistensi sangat penting diperlukan dalam memberikan penyampaian informasi. Dalam kegiatan sosialisasi tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik melalui Online Single Submission (OSS).



### **3.2 Dimensi Sumber Daya**

Keberhasilan suatu kebijakan juga dipengaruhi oleh kemampuan dalam mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal. Indikator sumber daya terdiri dari beberapa elemen, yaitu:

#### **a. Staf**

Ketersediaan dan kemampuan staf di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandar Lampung sudah terpenuhi yaitu berjumlah 28 orang. Pada pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Melalui Online Single Submission (OSS) merupakan tugas staf bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yaitu terdiri dari 7 (tujuh) orang.

#### **b. Informasi**

Sumber daya informasi juga penting dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat. Tanpa adanya materi yang disampaikan atau kekurangan sumber daya informasi maka sebuah implementasi kebijakan tidak akan berjalan dengan baik. Bentuk informasi yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandar Lampung.

#### **c. Wewenang**

Pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar pemerintah dapat terlaksana dengan baik. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang sudah ditetapkan. Pemberian kewenangan mengenai kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) sudah terarah mulai dari tingkat pusat hingga penerapannya di Pemerintah Daerah kabupaten/ kota. Dalam implementasi pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik melalui Online Single Submission (OSS).

#### **d. Fasilitas**

Fasilitas merupakan faktor penting dalam indikator keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Tanpa adanya fasilitas pendukung berupa sarana dan prasarana maka implementasi suatu kebijakan tidak akan berhasil. Fasilitas pendukung kegiatan pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha melalui Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP

### **3.3 Dimensi Disposisi**

Disposisi merupakan salah satu faktor yang juga mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Hal-hal yang berkaitan dengan variabel disposisi antara lain:

#### **a. Pengangkatan birokrasi**

Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan apabila personil tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh level atas. Oleh karena itu memilih atau merekrut personil pelaksana kebijakan haruslah orang yang memiliki dedikasi tinggi pada kebijakan yang telah ditetapkan. Untuk pelaksanaan

peelayanan peirizinan beirisaha meilalui OSS di DMPTSP Kota Bandar Lampung dilaksanakan oleh bidang PTSP.

b. Inseintif

Inseintif beirpeingaruih teirhadap kineirja peilaksana keibijakan. Deingan adanya inseintif maka diharapkan peilaksana meilakukan tuigasnya deingan peinuih tangguingjawab. Namuin pada peilaksanaan Peilayanan Peirizinan Beirisaha Seicara Eileiktronik Onlinei Singlei Suibmission (OSS).

### 3.3 Dimensi Struktur Birokrasi

Keibijakan yang kompleiks meinuintuit adanya keirjasama banyak pihak. Birokrasi seibagai peilaksana seibuiah keibijakan harusis dapat meinduikuing keibijakan yang telah dipuituisikan meilalui koordinasi yang baik. Duia hal yang dapat meingatuir kineirja struiktuir birokrasi kei arah yang leibih baik yaitui deingan meilakukan:

a. Standart Operating Prosedures (SOP)

SOP adalah seirangkaian instruksi keirja teirtuilis meingeinai proseis peinyeileinggaraan administrasi kegiatan, bagaimana dan kapan harusis dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Deingan adanya SOP maka Peilayanan Peirizinan Beirisaha meilalui Onlinei Singlei Suibmission (OSS) akan meiliki suiatui peidoman atai acuan peinilaian kineirja beirdasarkan indikator-indikator teiknis, administrasi dan proseiduir seisuiai tata keirja, proseiduir keirja dan sisteim keirjanya.

b. Fragmentasi

Fragmeintasi adalah uipaya peinyeibaran tangguingjawab kegiatan atai aktivitas staf peigawai di antara leiveil keirja. Peimbagian tuigas dan peinyeibaran tangguingjawab kegiatan para peilaksana Peilayanan Peirizinan Beirisaha meilalui Onlinei Singlei Suibmission (OSS) sudah seisuiai yaitui pada staf bidang PTSP.

### 3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan oleh penulis, ditemukan bahwa ada beberapa hambatan yang dihadapi dalam proses Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Bandar Lampung yaitu diantaranya adalah Perbedaan Persepsi Antara Penyelenggara Pelayanan Perizinan Terpadu dengan SKPD Terkait Pada dasarnya peelayanan peirizinan yang diseileinggarakan oleh Unit Peilayanan Teirpadui satu pintui adalah beintuik peilayanan administratif. Peilayanan administratif meirupakan peilayanan oleh Peinyeileinggara yang meinghasilkan beirbagai beintuik dokuimein resmi yang dibuituihkan oleh masyarakat. Peinyeileinggara peilayanan peirizinan teirpadui satu pintui hanya beirhak meilakukan tindakan administratif yaitui peilayanan peimbeirian dokuimein beiruipa peirizinan dan non peirizinan



### 3.6 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Proses perizinan online tergolong sulit dilakukan karena mekanismenya masih dilakukan secara manual, baik dari mengisi formulir di berbagai instansi terkait, banyak dokumen yang harus disiapkan, dan proses yang lama. Pemerintah terus berupaya untuk meluncurkan Sistem One Single Submission (OSS) tujuannya untuk memudahkan proses perizinan berusaha sehingga masyarakat bisa melakukan pengajuan dan pemrosesan izin usaha secara online. Tak dipungkiri bahwa OSS sangat membantu seluruh pelayanan menjadi singkat, tetapi untuk meningkatkan kinerja sistem OSS diharapkan pemerintahan melakukan sosialisasi kepada para pihak terkait, mulai dari pemerintah sampai swasta, dan masyarakat umum secara terus menerus karena masih banyak dari pengguna OSS yang kurang memahami mekanisme dari sistem OSS tersebut.

## IV. KESIMPULAN

Dari hasil temuan-temuan peneliti di lapangan serta analisis data yang ada dalam pembahasan, peneliti mengambil kesimpulan bahwa, Implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kota Bandar Lampung yang telah dilaksanakan oleh DPMPTSP menunjukkan bahwa pelayanan perizinan di Provinsi Lampung telah mengalami perbaikan kearah yang lebih positif melalui penerapan sistem pelayanan perizinan terpadu satu pintu meskipun masih terdapat berbagai keluhan dari masyarakat terkait keterlambatan jadwal pengambilan surat izin.

**Keterbatasan Penelitian :** Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu waktu dan ruang lingkup penelitian. Ruang lingkup penelitian dilakukan di wilayah Kota Bandar Lampung serta waktu penelitian yang relative singkat.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*):** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu, penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan Implementasi kebijakan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kota Bandar Lampung untuk menemukan hasil yang lebih mendalam

## V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan Terimakasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung beserta jajaran dan yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dalam pelaksanaan penelitian,.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Edward III, T. G. C. Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Inpassing, Guru Bukan Pegawai.
- Sugiyono. (2004). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.



Syahfitri, B. A. (2021). *Implementasi Kebijakan Integrasi Data Perizinan Dokter Dan Dokter Gigi di Dinas Penanaman Modal Dan Terpadu Satu Kota Palembang*. Kota Palembang: Universitas Sriwijaya Fakultas Ilmu Sosial.

Peraturan Gubernur Tentang Pelempahan Kewenangan Di Bidang Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung.

Peraturan Walikota (PERWALI) tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 13 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Non perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung Kebijakan.

