

Transformasi Pelayanan Public Melalui *E-Government* Pada Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandar Lampung

Alvido Iman Saputra¹, Aulia Rahmawati²

^{1,2} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bandar Lampung, Lampung, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Januari 1, 2026
Revised Januari 7, 2026
Accepted Januari 18, 2026

Kata Kunci:

Pelayanan publik,
E-Government,
OSS-RBA,
Sai Betik,
Digitalisasi

Keywords:

Public service,
E-Government,
OSS-RBA,
Sai Betik,
Digitalization

ABSTRAK

Pelayanan publik yang masih dilakukan secara manual kerap menghadapi berbagai kendala seperti proses yang lambat, antrean panjang, serta ketergantungan tinggi pada keberadaan pegawai. Kondisi ini juga dialami oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandar Lampung sebelum diterapkannya layanan digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi pelayanan publik melalui penerapan sistem E-Government berbasis OSS-RBA dan aplikasi Sai Betik sebagai upaya mewujudkan pelayanan perizinan yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem digital telah menyederhanakan alur pelayanan, mempercepat proses penerbitan izin, serta meningkatkan koordinasi antarbidang melalui integrasi vertikal dan horizontal. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala pada aspek literasi digital masyarakat dan kesiapan sumber daya aparatur. Secara keseluruhan, implementasi E-Government di DPMPTSP Kota Bandar Lampung telah membawa perubahan signifikan menuju pelayanan publik yang modern, efisien, dan akuntabel.

ABSTRACT

Public services that are still carried out manually often encounter various obstacles such as slow processes, long queues, and high dependence on staff presence. This condition was also experienced by the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Bandar Lampung City before the implementation of digital-based services. This study aims to analyze the transformation of public services through the application of E-Government systems using OSS-RBA and Sai Betik as efforts to realize more effective, efficient, and transparent licensing services. The research method employed is qualitative descriptive, with data collected through interviews, observation, and documentation. The results show that the implementation of digital systems has simplified service procedures, accelerated licensing issuance, and enhanced interdepartmental coordination through vertical and horizontal integration. However, challenges remain in the form of limited digital literacy among the public and the readiness of government personnel. Overall, the implementation of E-Government at DPMPTSP Bandar Lampung has brought significant changes toward modern, efficient, and accountable public service delivery.

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Corresponding Author:

Alvido Iman Saputra
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bandar Lampung
Bandar Lampung, Indonesia
Email: alvido.22111042@studentUBL.ac.id

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan publik mencerminkan kinerja birokrasi dan menjadi indikator keberhasilan reformasi tata kelola pemerintahan. Namun, pada praktiknya, sistem pelayanan manual masih sering menimbulkan berbagai permasalahan seperti prosedur yang berbelit, proses yang lambat, serta ketergantungan tinggi pada pegawai. Kondisi tersebut menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan [1].

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk melakukan inovasi pelayanan melalui penerapan konsep *Electronic Government* atau *E-Government*. Penerapan *E-Government* bertujuan menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel dengan memanfaatkan teknologi digital dalam seluruh aspek administrasi pemerintahan [2]. Pemerintah Kota Bandar Lampung melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah melaksanakan transformasi pelayanan berbasis digital dengan menerapkan sistem OSS-RBA (*Online Single Submission – Risk Based Approach*) dan aplikasi *Sai Betik*. Kedua sistem ini berfungsi sebagai sarana utama dalam pengajuan izin usaha, pemantauan status permohonan, serta penyimpanan data perizinan secara terintegrasi antara pemerintah pusat dan daerah [3].

Sebelum diterapkannya sistem digital, proses perizinan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung dilakukan secara manual, di mana masyarakat harus datang langsung ke kantor pelayanan, membawa berkas fisik, dan mengikuti proses pemeriksaan berlapis. Proses tersebut sering kali menyebabkan antrean panjang, keterlambatan, dan inefisiensi dalam penyelesaian izin [4]. Melalui penerapan *E-Government*, pemerintah berupaya untuk mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, serta memperbaiki koordinasi antarinstansi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah, cepat, dan terstandar [5].

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi pelayanan publik di DPMPTSP Kota Bandar Lampung melalui penerapan sistem *E-Government*. Fokus kajian diarahkan pada perubahan alur pelayanan, efektivitas penerapan sistem OSS-RBA dan *Sai Betik*, serta kendala yang dihadapi baik oleh aparatur maupun masyarakat dalam proses adaptasi digital. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kebijakan pelayanan publik digital di tingkat daerah, serta menjadi referensi dalam peningkatan kualitas pelayanan pemerintah berbasis teknologi [6].

Dalam perkembangan pelayanan publik di era digital, penelitian ini memiliki unsur kebaruan karena menelaah keterpaduan antara sistem OSS-RBA dan *Sai Betik* sebagai bentuk sinergi antara kebijakan pemerintah pusat dengan penerapannya di tingkat daerah. Melalui analisis terhadap efektivitas kedua sistem tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh transformasi digital terhadap peningkatan mutu, kecepatan, serta akuntabilitas pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam proses transformasi pelayanan publik melalui penerapan sistem *E-Government* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandar Lampung. Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai untuk memahami fenomena sosial yang kompleks dan menekankan pada makna, proses, serta pengalaman subjek dalam konteks nyata. Melalui metode ini, peneliti dapat menelusuri secara rinci bagaimana kebijakan digital diterapkan dalam pelayanan perizinan, serta bagaimana dampaknya terhadap aparatur dan masyarakat pengguna layanan [7].

Proses penelitian dilakukan secara bertahap mulai dari tahap persiapan, pengumpulan data, analisis, hingga penarikan kesimpulan. Pada tahap persiapan, peneliti melakukan studi pendahuluan untuk memahami kebijakan dan kondisi pelayanan di DPMPTSP. Tahap ini melibatkan penelusuran berbagai sumber data sekunder seperti dokumen peraturan pemerintah, laporan tahunan, data statistik pelayanan, serta literatur yang relevan mengenai konsep *E-Government* dan reformasi pelayanan publik. Hasil studi

pendahuluan ini menjadi dasar dalam merumuskan fokus penelitian dan menyusun panduan wawancara yang digunakan dalam pengumpulan data lapangan.

Tahap selanjutnya adalah pengumpulan data primer yang dilakukan melalui wawancara mendalam dengan beberapa informan kunci, antara lain pejabat struktural, staf pelayanan, operator sistem OSS-RBA dan *Sai Betik*, serta masyarakat yang pernah menggunakan layanan perizinan digital. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih informan berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung mereka dalam proses pelayanan perizinan di DPMPTSP. Wawancara dilakukan secara langsung di kantor DPMPTSP maupun secara daring untuk memperoleh informasi yang lengkap mengenai pelaksanaan sistem digital, kendala yang dihadapi, serta persepsi terhadap perubahan kualitas pelayanan [8].

Selain wawancara, observasi langsung juga dilakukan untuk memahami mekanisme pelayanan di lapangan, mulai dari penerimaan berkas, proses verifikasi, hingga penerbitan izin. Observasi ini bertujuan untuk melihat secara nyata bagaimana sistem digital dioperasikan serta bagaimana interaksi antara aparatur dan masyarakat dalam proses pelayanan. Data observasi dilengkapi dengan dokumentasi seperti foto kegiatan, tangkapan layar aplikasi *Sai Betik*, dan dokumen izin yang dihasilkan melalui sistem OSS-RBA.

Data yang diperoleh dari berbagai sumber kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi, peneliti menyeleksi, mengelompokkan, dan memfokuskan data sesuai dengan permasalahan penelitian. Tahap penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi, tabel, dan bagan untuk memperjelas hubungan antara temuan empiris dan teori yang digunakan. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, di mana peneliti menafsirkan data yang telah disusun untuk menghasilkan gambaran yang utuh mengenai implementasi *E-Government* di DPMPTSP Kota Bandar Lampung [9].

Untuk menjamin keabsahan dan kredibilitas data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan seperti aparatur, masyarakat, dan dokumen resmi instansi. Sementara itu, triangulasi metode dilakukan dengan mengombinasikan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Cara ini digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh bersifat konsisten, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Selain itu, proses validasi data juga dilakukan dengan melakukan *member check* kepada informan untuk memastikan kesesuaian hasil interpretasi dengan kondisi sebenarnya di lapangan.

Secara konseptual, penelitian ini juga menggunakan pendekatan deskriptif evaluatif untuk menilai efektivitas penerapan sistem OSS-RBA dan *Sai Betik* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Analisis dilakukan dengan membandingkan kondisi pelayanan sebelum dan sesudah digitalisasi, baik dari segi waktu penyelesaian, kemudahan proses, maupun persepsi kepuasan masyarakat. Hasil perbandingan tersebut dijadikan dasar untuk menilai tingkat keberhasilan transformasi digital dan sejauh mana integrasi sistem *E-Government* berdampak terhadap peningkatan efisiensi pelayanan perizinan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kondisi Pelayanan Sebelum Penerapan Sistem Digital

Sebelum diterapkannya sistem pelayanan berbasis digital, proses perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandar Lampung masih dilakukan secara manual. Masyarakat yang ingin mengurus izin harus datang langsung ke kantor pelayanan dengan membawa seluruh berkas persyaratan dalam bentuk fisik. Setiap pemohon diwajibkan mengisi formulir tertulis dan menyerahkan dokumen pendukung di loket pelayanan. Proses ini sering kali memakan waktu lama karena pemohon harus menunggu antrean panjang untuk diverifikasi oleh petugas.

Selain itu sistem manual ini juga menyebabkan tingginya potensi keterlambatan dan ketidakefisienan. Jika terdapat kekurangan dokumen, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi, sehingga waktu penyelesaian izin menjadi lebih panjang. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai DPMPTSP, rata-rata waktu penyelesaian izin manual berkisar antara 7 hingga 14 hari

kerja, tergantung pada jenis izin yang diajukan. Kondisi tersebut diperparah dengan jumlah pemohon yang cukup tinggi setiap harinya, yakni sekitar 40 hingga 60 orang, sehingga terjadi penumpukan antrean pada waktu-waktu tertentu.

3.1.1 Kondisi Pelayanan Setelah Penerapan Sistem OSS–Sai Betik

Setelah diterapkannya sistem OSS–RBA (Online Single Submission – Risk Based Approach) dan aplikasi Sai Betik pada Februari 2023, proses pelayanan perizinan di DPMPTSP mengalami perubahan yang signifikan. Pemohon tidak lagi harus datang langsung ke kantor, karena seluruh proses dapat dilakukan secara daring mulai dari pendaftaran hingga penerbitan izin. Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengunggah dokumen, mengisi formulir secara digital, serta memantau perkembangan izin melalui akun masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai bidang pelayanan, penerapan OSS dan Sai Betik mampu mempersingkat waktu penyelesaian izin secara signifikan. Untuk izin usaha mikro dan kecil, rata-rata waktu penyelesaian kini hanya 1–3 hari kerja, sedangkan izin yang membutuhkan validasi teknis dapat diselesaikan dalam 3–5 hari kerja. Selain itu, jumlah pemohon yang datang langsung ke kantor menurun drastis menjadi sekitar 15–25 orang per hari, karena sebagian besar masyarakat sudah terbiasa menggunakan sistem daring.

Kemudahan ini juga diakui oleh masyarakat pengguna layanan. Mereka menilai bahwa sistem digital lebih praktis dan hemat waktu, karena tidak perlu lagi menyiapkan berkas fisik maupun menunggu lama di kantor pelayanan. Namun demikian, beberapa masyarakat masih menemui kendala dalam tahap awal penggunaan, terutama bagi mereka yang belum terbiasa dengan sistem online, seperti kesulitan mengunggah dokumen atau memahami alur pengisian data.

Secara keseluruhan, penerapan OSS–Sai Betik memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan publik di Kota Bandar Lampung. Sistem ini tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga meningkatkan transparansi karena setiap tahapan proses dapat dipantau langsung oleh pemohon. Meskipun masih terdapat kendala teknis, langkah digitalisasi ini menjadi wujud nyata transformasi pelayanan publik menuju tata kelola pemerintahan yang lebih modern dan akuntabel.

3.2 Analisis Efektivitas Pelayanan Digital Berdasarkan Model E-Government Layne dan Lee (2001)

Analisis efektivitas pelayanan digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandar Lampung dilakukan dengan menggunakan teori *E-Government Stage Development* yang dikemukakan oleh Layne dan Lee (2001). Model ini menggambarkan empat tahap perkembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik yang meliputi *cataloguing*, *transaction*, *vertical integration*, dan *horizontal integration*. Melalui empat indikator tersebut, efektivitas penerapan sistem OSS–RBA dan aplikasi Sai Betik dapat dianalisis secara komprehensif dari sisi pelayanan publik, koordinasi antarinstansi, serta keterlibatan masyarakat.

3.2.1 Tahap Cataloguing (Penyediaan Informasi)

Pada tahap ini, efektivitas pelayanan digital diukur dari kemampuan instansi dalam menyediakan informasi yang lengkap, terbuka, dan mudah diakses oleh masyarakat. DPMPTSP Kota Bandar Lampung telah memenuhi tahapan ini melalui penyediaan informasi perizinan secara daring melalui laman resmi dan aplikasi Sai Betik. Informasi yang disajikan mencakup syarat perizinan, alur pelayanan, dasar hukum, dan panduan pengajuan izin secara online. Masyarakat tidak lagi perlu datang ke kantor hanya untuk menanyakan prosedur, karena seluruh data telah tersedia secara transparan dan dapat diunduh langsung melalui sistem.

Namun berdasarkan hasil wawancara, masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami istilah atau menu dalam sistem digital tersebut, terutama bagi pelaku usaha kecil yang belum terbiasa

menggunakan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi pemerintah, penyediaan informasi sudah baik, tetapi dari sisi pengguna, literasi digital masih perlu ditingkatkan agar informasi yang tersedia dapat dimanfaatkan secara optimal.

3.2.2 Tahap Transaction (Pelayanan Transaksional)

Tahap ini menunjukkan sejauh mana interaksi antara pemerintah dan masyarakat dapat dilakukan secara langsung melalui sistem digital. Dalam konteks DPMPTSP, penerapan OSS–RBA dan Sai Betik sudah memungkinkan pemohon untuk melakukan seluruh proses perizinan tanpa tatap muka, mulai dari pendaftaran, pengunggahan berkas, validasi data, hingga penerbitan izin. Proses transaksi pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien karena seluruh tahapan dilakukan dalam satu sistem yang terintegrasi.

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar pegawai menyatakan bahwa pelayanan digital mempercepat proses verifikasi dan meminimalkan kesalahan administrasi. Waktu penyelesaian izin yang sebelumnya mencapai 7–14 hari kini dapat dipangkas menjadi 1–3 hari kerja untuk izin sederhana. Meski demikian, masih ditemukan kendala seperti gangguan jaringan atau kesalahan unggah dokumen dari pemohon. Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan teknologi sudah cukup baik, namun *user readiness* atau kesiapan pengguna masih perlu diperkuat melalui sosialisasi dan pendampingan.

3.2.3 Tahap Vertical Integration (Integrasi Vertikal)

Tahap ini menggambarkan integrasi sistem antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah agar proses pelayanan berjalan secara seragam dan terkoordinasi. Dalam hal ini, OSS-RBA merupakan sistem nasional yang mengatur seluruh proses perizinan berusaha, sedangkan Sai Betik berfungsi sebagai penguat di tingkat daerah. Integrasi ini memungkinkan data perizinan yang diajukan di daerah langsung terhubung dengan sistem pusat tanpa perlu proses manual tambahan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai bidang pelayanan, sistem OSS membantu memperjelas pembagian kewenangan antara pemerintah pusat dan daerah. Pemerintah daerah hanya perlu menyesuaikan pelaksanaan teknis sesuai dengan ketentuan pusat. Dengan demikian, koordinasi antarlevel pemerintahan menjadi lebih jelas dan efisien. Meskipun begitu, manfaat integrasi ini lebih banyak dirasakan oleh aparatur, sementara masyarakat sebagai pengguna layanan belum secara langsung merasakan bentuk koordinasi tersebut.

3.2.4 Tahap Horizontal Integration (Integrasi Horizontal)

Tahap terakhir dalam model Layne dan Lee (2001) adalah integrasi antarinstansi di tingkat daerah yang bertujuan menciptakan pelayanan publik yang terpadu dan efisien. DPMPTSP Kota Bandar Lampung telah menerapkan sistem integrasi lintas bidang, di mana berbagai jenis izin seperti lingkungan, bangunan, dan usaha dapat diproses melalui satu pintu layanan. Hal ini memudahkan pemohon karena tidak perlu lagi mendatangi dinas yang berbeda untuk jenis izin tertentu.

Namun berdasarkan hasil wawancara, masih ditemukan beberapa layanan yang belum sepenuhnya terintegrasi, khususnya yang melibatkan instansi teknis di luar DPMPTSP. Proses koordinasi masih dilakukan secara bertahap dan membutuhkan waktu tambahan. Oleh karena itu, meskipun sistem sudah berjalan dengan baik, diperlukan penguatan kolaborasi antarorganisasi perangkat daerah agar integrasi layanan dapat berjalan lebih optimal.

Berdasarkan keempat indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem digital melalui OSS–RBA dan Sai Betik di DPMPTSP Kota Bandar Lampung telah mencapai tahap *horizontal integration*, meskipun belum sepenuhnya sempurna. Pemerintah daerah telah berhasil meningkatkan efisiensi, transparansi, dan koordinasi antarinstansi, namun perlu terus meningkatkan kesiapan pengguna dan kapasitas aparatur agar pelayanan digital benar-benar memberikan kemudahan dan kepuasan bagi masyarakat.

3.3 Efektivitas Pelayanan Digital Berdasarkan Hasil Penelitian

Secara empiris, hasil penelitian menunjukkan adanya percepatan waktu penyelesaian perizinan setelah diterapkannya sistem pelayanan berbasis digital. Rata-rata waktu pelayanan yang sebelumnya memerlukan beberapa hari kerja menjadi lebih singkat karena proses pengajuan, verifikasi, dan penerbitan izin dilakukan secara terintegrasi dalam satu sistem.

Fenomena ini terjadi karena sistem digital mampu mengurangi tahapan birokrasi manual dan meminimalkan ketergantungan pada interaksi tatap muka. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rosalinda (2023) yang menyatakan bahwa integrasi sistem perizinan elektronik berkontribusi signifikan terhadap efisiensi proses pelayanan publik.

3.3.1 Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Perizinan Digital

Selain peningkatan efisiensi, penelitian ini juga menemukan adanya peningkatan transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Melalui *SIPT-Lampung*, pemohon izin dapat memantau secara langsung status permohonan izin yang diajukan, sehingga mengurangi ketidakpastian dan potensi penyimpangkewenangan. Transparansi ini berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja DPMPTSP. Hasil ini memperkuat penelitian Pursida dan Saefulrahman (2023) yang menegaskan bahwa penerapan *e-government* mampu menekan praktik pelayanan yang tidak transparan dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah

3.3.2 Hambatan Implementasi E-Government

Meskipun efektivitas pelayanan meningkat, penelitian ini juga menemukan bahwa implementasi *e-government* belum sepenuhnya berjalan optimal. Hambatan utama yang ditemukan berasal dari keterbatasan literasi digital, baik di kalangan aparatur maupun masyarakat pengguna layanan. Sebagian pemohon mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem, terutama saat mengunggah dokumen dan memahami prosedur layanan daring. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia. Hal ini sejalan dengan pandangan Daulay et al. (2021) yang menegaskan bahwa kesiapan SDM merupakan faktor kunci dalam keberhasilan implementasi pelayanan perizinan berbasis digital. Selain faktor SDM, kendala teknis berupa gangguan sistem dan keterbatasan akses jaringan internet di beberapa wilayah juga memengaruhi kelancaran pelayanan. Kondisi ini memperkuat hasil penelitian Priyanti (2024) yang menyatakan bahwa ketimpangan infrastruktur teknologi masih menjadi tantangan utama dalam penerapan *e-government* di tingkat daerah.

3.3.3 Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Perizinan Online

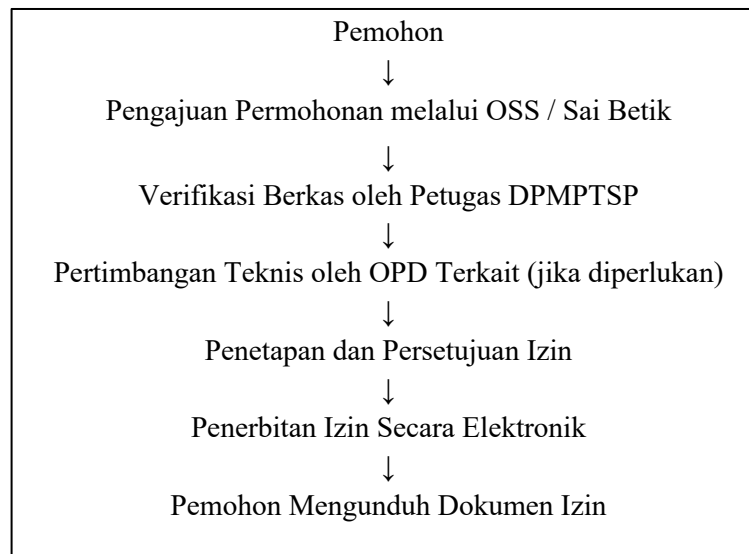
Untuk memperjelas hasil penelitian, data disajikan dalam bentuk tabel berikut:

Tabel 1. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Perizinan Berbasis Online

Aspek	Faktor Pendukung	Faktor Penghambat
Regulasi	Adanya PP No. 5 Tahun 2021 dan Perwali Kota Bandar Lampung tentang OSS dan Sai Betik	Perubahan regulasi pusat yang cepat
Teknologi	Sistem OSS nasional dan aplikasi lokal Sai Betik	Integrasi data OSS dan sistem lokal belum optimal
Sumber Daya Manusia	Komitmen aparatur dalam pelayanan digital	Kompetensi dan literasi digital belum merata
Kelembagaan	Pembentukan Tim Teknis lintas OPD	Koordinasi antar OPD belum efektif
Pelayanan Publik	Akses layanan lebih cepat dan transparan	Kendala teknis dan keterlambatan verifikasi

Berdasarkan Tabel 1, faktor regulasi menjadi dasar penting dalam mendukung pelaksanaan sistem digital, namun faktor SDM dan koordinasi antar-OPD masih menjadi hambatan yang perlu ditingkatkan.

3.3.4 Alur Pelayanan Perizinan Berbasis Online di DPMPTSP Kota Bandar Lampung



Gambar 1. Alur Pelayanan Perizinan Berbasis Online di DPMPTSP Kota Bandar Lampung

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.” (Dwiyanto, 2006). Kutipan tersebut menegaskan bahwa pelayanan publik tidak sekadar kegiatan administratif, tetapi merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan prinsip akuntabilitas dan transparansi. Hal ini relevan dengan hasil penelitian, di mana penerapan sistem perizinan berbasis digital di DPMPTSP Kota Bandar Lampung mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam menghadirkan pelayanan publik yang cepat, terbuka, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian yang diharapkan sejak bagian pendahuluan telah tercapai. Penerapan *e-government* melalui sistem OSS-RBA dan aplikasi *Sai Betik* di DPMPTSP Kota Bandar Lampung menunjukkan adanya transformasi nyata dalam pelayanan publik, khususnya dalam pengelolaan perizinan. Pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini berubah menjadi sistem digital yang lebih cepat, efisien, dan transparan.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa tahapan *cataloguing* dan *transaction* telah berjalan dengan baik, ditandai dengan keterbukaan informasi dan kemudahan akses layanan perizinan secara daring. Tahap *vertical integration* juga menunjukkan hasil positif dengan adanya sinkronisasi sistem antara pemerintah pusat dan daerah, sedangkan tahap *horizontal integration* masih memerlukan penguatan koordinasi antarinstansi agar pelayanan satu pintu dapat berjalan lebih optimal.

Temuan penelitian ini selaras dengan yang diuraikan pada bagian hasil dan pembahasan, di mana digitalisasi pelayanan publik berperan penting dalam meningkatkan efektivitas birokrasi, memperpendek waktu pelayanan, serta memperkuat akuntabilitas aparatur. Namun, penelitian ini juga mencatat adanya beberapa kendala seperti keterbatasan literasi digital masyarakat, kesiapan sumber daya manusia, serta gangguan teknis sistem yang masih terjadi secara berkala.

Berdasarkan hasil tersebut, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi. Prospek pengembangan ke depan

dapat diarahkan pada perluasan studi di tingkat kecamatan atau kelurahan untuk melihat sejauh mana implementasi *e-government* menjangkau masyarakat secara lebih luas. Selain itu, penelitian lanjutan juga dapat difokuskan pada aspek pemberdayaan masyarakat dan peningkatan kapasitas aparatur agar penerapan sistem digital dapat berjalan lebih inklusif dan berkelanjutan.

REFERENSI

- [1] K. Layne and J. Lee, "Developing fully functional E-Government: A four-stage model," *Government Information Quarterly*, vol. 18, no. 2, pp. 122–136, 2001, doi: 10.1016/S0740-624X(01)00066-1.
- [2] M. Daulay, F. H. Sari, and S. Effendi, "Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik: Tantangan dan Solusi di Era Digital," *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, vol. 9, no. 1, pp. 45–57, 2021, doi: 10.14710/jiap.9.1.2021.45-57.
- [3] R. Priyanti, "Kesiapan Infrastruktur Teknologi Informasi dalam Mendukung Pelayanan Publik Berbasis E-Government di Indonesia," *Jurnal Transformasi Administrasi*, vol. 11, no. 2, pp. 130–141, 2024, doi: 10.31219/osf.io/t8nqf.
- [4] R. Rosalinda, "Integrasi Sistem Perizinan Elektronik terhadap Efisiensi Pelayanan Publik," *Jurnal Reformasi Birokrasi*, vol. 5, no. 3, pp. 88–99, 2023, doi: 10.21009/jrb.2023.53.88.
- [5] S. Pursida and M. Saefulrahman, "E-Government Implementation in Local Public Services: Transparency and Public Trust Perspective," *Public Policy and Governance Review*, vol. 3, no. 2, pp. 91–103, 2023, doi: 10.19184/ppgr.v3i2.41023.
- [6] M. A. Hapsara, A. Imran, and T. Turner, "Beyond Organizational Motives of E-Government Adoption: The Case of E-Government Initiative in Indonesian Villages," *Procedia Computer Science*, vol. 124, pp. 362–369, 2017, doi: 10.1016/j.procs.2017.12.166.
- [7] G. Veruggio, "The EURON roboethics roadmap," in *Proc. Humanoids '06: 6th IEEE-RAS Int. Conf. Humanoid Robots*, 2006, pp. 612–617, doi: 10.1109/ICHR.2006.321337.
- [8] A. Tharwat, "Classification assessment methods," *Applied Computing and Informatics*, vol. 17, no. 1, pp. 168–192, Jan. 2021, doi: 10.1016/j.aci.2018.08.003.
- [9] B. Furneaux, "Task-Technology Fit Theory: A Survey and Synopsis of the Literature," in *Information Systems Theory*, Springer, 2012, pp. 87–106.
- [10] E. M. H. Saeed and H. A. Saleh, "Pectoral Muscles Removal in Mammogram Image by Hybrid Bounding Box and Region Growing Algorithm," in *2020 International Conference on Computer Science and Software Engineering (CSASE)*, Apr. 2020, pp. 146–151, doi: 10.1109/CSASE48920.2020.9142055.
- [11] P. S. Hamilton and W. J. Tompkins, "Compression of the ambulatory ECG by average beat subtraction and residual differencing," *IEEE Trans. Biomed. Eng.*, vol. 38, no. 3, pp. 253–259, Mar. 1991, doi: 10.1109/10.133206.
- [12] D. L. Goodhue and R. L. Thompson, "Task-Technology Fit and Individual Performance," *MIS Quarterly*, vol. 19, no. 2, pp. 213–233, Jun. 1995, doi: 10.2307/249689.
- [13] K. Vassil, M. Solvak, P. Vinkel, A. H. Trechsel, and R. M. Alvarez, "The diffusion of internet voting: Usage patterns of internet voting in Estonia between 2005 and 2015," *Government Information Quarterly*, vol. 33, no. 3, pp. 453–459, Jul. 2016, doi: 10.1016/j.giq.2016.06.007.