



EVALUASI KEBIJAKAN PROSES PELAYANAN PEMBERIAN LISENSI LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI (LSP) TAHUN 2025

Arifatun Nurjannah

Trilogi University, Master's Program in Management, Jakarta, Indonesia

arifatunnurjannah908@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan proses pelayanan pemberian lisensi Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) oleh Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) pada tahun 2025. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan model Discrepancy Evaluation Model (DEM) yang meliputi tahap desain, instalasi, proses, hasil, dan upaya perbaikan. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi untuk mengidentifikasi kesesuaian antara standar kebijakan dan implementasi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan lisensi LSP secara umum telah berjalan sesuai ketentuan yang berlaku, namun masih ditemukan beberapa kesenjangan, seperti belum optimalnya standar operasional prosedur, koordinasi antarunit, transparansi informasi, kepastian waktu pelayanan, serta pemanfaatan teknologi digital. Berbagai upaya perbaikan telah dilakukan melalui penyempurnaan prosedur, peningkatan koordinasi, bimbingan teknis, dan penguatan sistem pelayanan berbasis digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa evaluasi kebijakan diperlukan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan pemberian lisensi LSP sehingga mampu mendukung tata kelola sertifikasi kompetensi kerja nasional yang lebih berkualitas.

Kata Kunci: Evaluasi Kebijakan; Pelayanan Publik; Lisensi Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP), Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP), Discrepancy Evaluation Model (DEM).

Abstract

This study aims to evaluate the policy governing the licensing service process for Professional Certification Bodies (Lembaga Sertifikasi Profesi/LSP) conducted by the National Professional Certification Agency (BNSP) in 2025. A qualitative approach was employed using the Discrepancy Evaluation Model (DEM), covering the stages of design, installation, process, results, and improvement. Data were collected through interviews, observations, and document analysis to assess the conformity between policy standards and service implementation. The findings indicate that the LSP licensing service has generally been implemented in accordance with existing regulations. However, several gaps remain, including limitations in standard operating procedures, inter-unit coordination, information transparency, service time certainty, and the utilization of digital technology. Improvement efforts have been undertaken through procedural refinement, enhanced coordination, technical guidance, and the strengthening of digital-based service systems. The study concludes that continuous policy evaluation is essential to improve the effectiveness, efficiency, transparency, and accountability of LSP licensing services, thereby supporting better governance of Indonesia's national professional competency certification system.

Keywords: Policy Evaluation, Public Service, Professional Certification Body (LSP) Licensing, National Professional Certification Agency (BNSP), Discrepancy Evaluation Model (DEM).

(*) Corresponding Author : Arifatun Nurjannah, arifatunnurjannah908@gmail.com

INTRODUCTION

Dalam era globalisasi dan transformasi ekonomi berbasis pengetahuan, kualitas sumber daya manusia (SDM) menjadi faktor utama yang menentukan daya saing suatu negara. Persaingan global tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sumber daya alam, tetapi juga oleh kemampuan tenaga kerja dalam menguasai keterampilan, teknologi, serta kompetensi profesional yang sesuai dengan kebutuhan industri. Oleh karena itu, berbagai negara berupaya membangun sistem pengembangan kompetensi tenaga kerja yang terstandar dan diakui secara luas. Salah satu instrumen yang banyak digunakan untuk menjamin kualitas kompetensi tenaga kerja adalah sertifikasi kompetensi, yang berfungsi sebagai mekanisme pengakuan terhadap kemampuan individu berdasarkan standar kompetensi tertentu yang telah ditetapkan.

Penyelenggaraan sertifikasi kompetensi kerja di Indonesia secara yuridis didasarkan pada undang-undang Nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan yang menegaskan bahwa setiap tenaga kerja berhak memperoleh pengakuan kompetensi kerja melalui sistem pelatihan dan sertifikasi kompetensi kerja.

Sertifikasi kompetensi memiliki peran penting dalam menjamin kesesuaian antara keterampilan tenaga kerja dengan kebutuhan dunia usaha dan dunia industri. Melalui sistem sertifikasi yang terstruktur, tenaga kerja dapat memperoleh pengakuan formal atas kompetensi yang dimiliki, sehingga meningkatkan mobilitas tenaga kerja, produktivitas, serta daya saing di pasar kerja global. Dengan demikian, sistem sertifikasi kompetensi menjadi bagian penting dalam strategi pembangunan sumber daya manusia di berbagai negara.

Dalam konteks Indonesia, pembangunan sumber daya manusia yang unggul merupakan salah satu agenda strategis dalam pembangunan nasional. Hal ini tercermin dalam visi pembangunan nasional “Bersama Indonesia Maju Menuju Indonesia Emas 2045”, yang menempatkan penguatan kualitas sumber daya manusia sebagai fondasi utama dalam mencapai transformasi ekonomi dan sosial. Sejalan dengan visi tersebut, pemerintah menetapkan delapan misi pembangunan yang dikenal dengan istilah Asta Cita, yang salah satu fokus utamanya adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia yang unggul, produktif, dan berdaya saing (Setneg, 2025).

Peningkatan kualitas tenaga kerja menjadi semakin penting mengingat struktur ketenagakerjaan Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2025 menunjukkan bahwa jumlah angkatan kerja nasional mencapai 154 juta orang, dengan sebagian besar tenaga kerja masih berada pada sektor informal. Selain itu, komposisi tenaga kerja Indonesia masih didominasi oleh tenaga kerja dengan tingkat pendidikan menengah ke bawah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi tenaga kerja menjadi kebutuhan yang mendesak untuk meningkatkan produktivitas serta daya saing tenaga kerja Indonesia di tingkat nasional maupun global. (BPS, 2025).

Untuk menjawab tantangan tersebut, pemerintah telah menetapkan berbagai kebijakan dalam bidang pengembangan kompetensi tenaga kerja. Salah satu kebijakan utama adalah penerapan sistem sertifikasi kompetensi kerja yang bertujuan untuk memastikan bahwa tenaga kerja memiliki kemampuan yang sesuai dengan standar kompetensi yang dibutuhkan oleh dunia usaha dan dunia industri. Sistem sertifikasi kompetensi ini dilaksanakan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) yang memperoleh lisensi dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) sebagai lembaga independen yang berwenang dalam penyelenggaraan sistem sertifikasi kompetensi kerja di Indonesia hal tersebut di mandatkan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 2018 tentang Badan Nasional Sertifikasi Profesi.

Melalui regulasi tersebut, BNSP memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap LSP yang terlisensi telah memenuhi persyaratan kelembagaan, sistem manajemen mutu, serta standar teknis yang ditetapkan. Oleh karena itu, proses pemberian lisensi kepada LSP menjadi tahapan yang sangat penting dalam menjamin kredibilitas serta kualitas pelaksanaan sertifikasi kompetensi tenaga kerja.

Pemerintah melalui Kementerian Ketenagakerjaan juga menargetkan peningkatan jumlah tenaga kerja yang mengikuti pelatihan dan sertifikasi kompetensi setiap tahun. Namun demikian, pencapaian target tersebut sangat bergantung pada keberadaan LSP yang memiliki kapasitas dan kredibilitas dalam menyelenggarakan uji kompetensi secara profesional.

Data Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) menunjukkan bahwa hingga tahun 2020 jumlah tenaga kerja Indonesia yang telah memiliki sertifikat kompetensi mencapai sekitar 4,9 juta orang. Jumlah tersebut terus meningkat dan pada tahun 2023 diperkirakan telah mencapai sekitar 6,9–7,9 juta

tenaga kerja tersertifikasi. Namun demikian, jika dibandingkan dengan jumlah angkatan kerja Indonesia yang mencapai lebih dari 150 juta orang, jumlah tersebut masih relatif kecil sehingga menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kerja belum memiliki pengakuan kompetensi secara formal melalui sertifikasi kompetensi kerja. (Kemnaker, 2020)

Secara kuantitatif, jumlah tenaga kerja yang di sertifikasi belum sebanding dengan jumlah tenaga kerja yang ada di Indonesia. Selain itu, Indonesia akan terjadi bonus demografi yang puncaknya terjadi pada tahun 2030. Berkaitan dengan hal tersebut, Pemerintah harus menyiapkan Sumber Daya Manusia yang unggul dan berdaya saing global. Hal tersebut selaras dengan komitmen Kemnaker (Kemnaker, 2022).

Meskipun sistem sertifikasi kompetensi telah dikembangkan secara nasional, tingkat sertifikasi tenaga kerja di Indonesia masih relatif rendah apabila dibandingkan dengan jumlah angkatan kerja yang ada. Data menunjukkan bahwa dalam kurun waktu lima tahun terakhir jumlah tenaga kerja yang telah memperoleh sertifikasi kompetensi masih sangat kecil dibandingkan dengan total angkatan kerja nasional. Hal ini menunjukkan bahwa penguatan sistem sertifikasi kompetensi masih memerlukan berbagai upaya perbaikan, termasuk dalam aspek kelembagaan serta tata kelola pelaksanaan sertifikasi.

Di sisi lain, jumlah Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) yang memperoleh lisensi dari BNSP terus mengalami peningkatan. Hingga tahun 2024 tercatat terdapat 2.339 LSP yang telah memperoleh lisensi. (BNSP, 2025). Namun demikian, proses pemberian lisensi kepada LSP masih menghadapi berbagai tantangan dalam implementasinya. Data tahun 2025 menunjukkan bahwa dari 163 pengajuan lisensi awal, hanya 35 LSP yang berhasil memperoleh lisensi (BNSP, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa proses pemberian lisensi masih memerlukan perhatian lebih dalam hal efektivitas prosedur, standar pelayanan, serta konsistensi implementasi kebijakan.

Hasil pengamatan terhadap pelaksanaan pelayanan pemberian lisensi LSP juga menunjukkan adanya beberapa permasalahan dalam implementasinya, antara lain variasi waktu penyelesaian layanan, perbedaan pemahaman pemohon terhadap prosedur lisensi, serta keterbatasan koordinasi antarunit pelaksana kebijakan. Selain itu, aspek transparansi informasi dan kemudahan akses layanan juga dinilai belum optimal, sehingga berpotensi mempengaruhi persepsi pemohon terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Berbagai penelitian mengenai sistem sertifikasi kompetensi kerja di Indonesia pada umumnya lebih banyak menitikberatkan pada efektivitas pelaksanaan sertifikasi kompetensi tenaga kerja, pengembangan standar kompetensi kerja, serta dampak sertifikasi terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia dan daya saing tenaga kerja. Beberapa penelitian juga mengkaji peran Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) dalam pelaksanaan uji kompetensi serta kontribusinya dalam menjembatani kebutuhan kompetensi antara dunia pendidikan dan dunia industri.

Namun demikian, kajian yang secara khusus mengevaluasi kebijakan proses pelayanan pemberian lisensi LSP oleh Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian lebih berfokus pada output sertifikasi atau dampak sertifikasi terhadap tenaga kerja, sementara aspek proses kebijakan pemberian lisensi kepada LSP sebagai lembaga penyelenggara sertifikasi belum banyak dianalisis secara mendalam.

Padahal, proses pemberian lisensi kepada LSP merupakan tahapan strategis dalam menjamin kualitas dan kredibilitas sistem sertifikasi kompetensi nasional. Kualitas LSP sebagai lembaga pelaksana sertifikasi sangat ditentukan oleh proses seleksi, verifikasi, serta penilaian kelayakan yang dilakukan dalam proses pemberian lisensi. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kebijakan pelayanan pemberian lisensi LSP menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana kebijakan tersebut telah dilaksanakan secara efektif serta mampu mencapai tujuan yang diharapkan.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu penelitian yang secara komprehensif mengevaluasi kebijakan proses pelayanan pemberian lisensi LSP, sehingga dapat diketahui tingkat efektivitas implementasi kebijakan tersebut, faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat mengisi kekosongan kajian (*research gap*) dalam bidang evaluasi kebijakan sertifikasi kompetensi, sekaligus memberikan rekomendasi bagi peningkatan kualitas tata kelola pelayanan lisensi LSP dalam sistem sertifikasi kompetensi kerja di Indonesia.

LITERATURE REVIEW

1. Kebijakan Publik

Pengertian konsep kebijakan publik yang paling luas, dikemukakan oleh Thomas R.Dye (1981) yang dikutip dalam (Subianto, 2020) yang mengemukakan apapun yang menjadi pilihan pemerintah untuk melakukan ataupun tidak melakukan (*whatever governments choose to do or not to do*).

2. Evaluasi

Evaluasi memiliki makna yang berbeda dengan penilaian, pengukuran serta tes, menurut Stufflebeam dan Shinkfield, menyatakan bahwa *“Evaluation is the process of delineating, obtaining and providing descriptive and judgemental information about the worth and merit of some objects goals, design, implementation, and impact in order to guide decision making, serve needs for accountability, and promote understanding of the involved phenomena”*. Selain itu evaluasi juga merupakan proses atau kegiatan pengumpulan, analisis dan penyajian informasi yang digunakan untuk memutuskan dan menyusun program selanjutnya. (Matondang & Simarmata, 2019).

3. Model Evaluasi

Berbicara mengenai tentang evaluasi, di dalam dunia akademis terdapat beberapa model evaluasi yang dikenal dengan sistematika dan format yang berbeda. Dari beragam model evaluasi yang ada, peneliti menggunakan model Discrepancy Evaluation Model (DEM), konsep DEM merupakan sebuah model evaluasi yang telah dikembangkan oleh Malcolm Probus. Model evaluasi ini menekankan bahwa pandangan adanya kesenjangan didalam pelaksanaan program.

4. Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, 1) perihal atau cara melayani; 2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; 3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Beberapa pakar memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Litjan Poltak Sinambela (2022) pelayanan publik diartikan : pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

METHODS

Studi ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang proses layanan lisensi LSP dan perbedaan yang muncul antara standar kebijakan dan pelaksanaannya. Peneliti berperan sebagai instrumen utama, sementara data dikumpulkan melalui wawancara, pengamatan, dan dokumentasi. Model evaluasi yang digunakan adalah Discrepancy Evaluation Model (DEM). Evaluasi dilakukan dengan membandingkan standar atau pedoman layanan dengan kinerja aktual. Tahapan analisis meliputi desain, instalasi, proses, produk, perbandingan, dan daur ulang/perbaikan. Kerangka ini digunakan untuk mengidentifikasi tidak hanya apakah ada ketidaksesuaian, tetapi juga penyebabnya dan kebutuhan tindakan lanjutan. Informan penelitian terdiri dari perwakilan BNSP, personel Sekretariat BNSP, dan perwakilan LSP sebagai pengguna layanan. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, sementara data sekunder diperoleh dari SOP, pedoman BNSP, dokumen layanan, laporan aktivitas, dan dokumen pendukung lainnya. Validitas data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Data dianalisis secara induktif dengan mengorganisasikannya sesuai fokus evaluasi DEM, membandingkan temuan dengan standar, lalu merumuskan kesimpulan dan rekomendasi. Objek penelitian adalah proses layanan lisensi LSP pada tahun 2025. Tahapan layanan yang dianalisis meliputi pengajuan dan penilaian, verifikasi skema, pelatihan penilai kompetensi, pemeriksaan kelengkapan, penilaian awal, pengambilan keputusan melalui komite teknis dan sesi pleno, penerbitan keputusan lisensi, dan menyaksikan tes kompetensi (saksi).

RESULTS & DISCUSSION

Results

Tahap Desain Pada tahap desain, layanan lisensi LSP memiliki dasar hukum dan pedoman operasional. Studi ini mengidentifikasi beberapa referensi, termasuk Pedoman BNSP Nomor 201 tahun 2014, Pedoman BNSP Nomor 208 tahun 2014, Keputusan Ketua BNSP Nomor KEP.1516/BNSP UM.00.00/VIII/2021, dan Peraturan Menteri Reformasi Administrasi dan Birokrasi Nomor 35 tahun 2012. SOP berfungsi sebagai dasar pelaksanaan dan umumnya dipahami sebagai dasar untuk tahap layanan.

SOP dimaksudkan untuk menetapkan batasan, tahap, dan durasi layanan yang jelas. SOP juga berfungsi sebagai panduan prosedural, instrumen untuk pengendalian kualitas layanan, dan dasar untuk memantau serta mengevaluasi layanan publik. Standar layanan 2025 didasarkan pada regulasi BNSP dan mencakup pengajuan, verifikasi dokumen, verifikasi skema sertifikasi, pelatihan penilai kompetensi, penilaian penuh, kunjungan penilaian, diskusi komite teknis dan pleno, serta penerbitan keputusan dan sertifikat perizinan.

Studi tersebut menemukan bahwa SOP belum mengatur semua tahap secara rinci, khususnya verifikasi skema sertifikasi, pelatihan penilai kompetensi, dan koordinasi dengan kementerian atau lembaga sektoral. Perubahan regulasi sektoral juga memerlukan penyesuaian yang belum sepenuhnya diakomodasi dalam SOP yang ada. Dari perspektif DEM, ini menunjukkan adanya perbedaan antara desain formal dan persyaratan pelaksanaan aktual. Desain tetap relevan sebagai pedoman dasar tetapi perlu penyempurnaan agar semua proses bisnis lisensi LSP dapat didokumentasikan secara komprehensif.

Tahap Instalasi

Tahap instalasi, BNSP memiliki sumber daya organisasi, personel, dokumen, fasilitas pendukung, dan mekanisme kerja untuk melaksanakan layanan lisensi. Sekretariat bertanggung jawab menyiapkan persyaratan administratif dan dokumen pendukung, sementara proses penilaian melibatkan pemberian lisensi penilai. Studi ini juga menemukan pengembangan layanan digital, termasuk penerapan sertifikat elektronik di sektor tertentu.

Meskipun infrastruktur organisasi tersedia, informasi layanan belum sepenuhnya dapat diakses dan mudah dipahami oleh pengguna. Beberapa LSP melaporkan bahwa mereka awalnya tidak memahami seluruh proses layanan dan kemudian menerima penjelasan melalui konsultasi langsung. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesiapan organisasi internal tidak otomatis menghasilkan kesiapan informasi dari perspektif pengguna layanan. Oleh karena itu, tahap instalasi harus dipahami tidak hanya dari segi ketersediaan sumber daya internal tetapi juga dari segi kesiapan sistem informasi layanan yang dapat diakses oleh pengguna.

Tahap Proses

Tahap proses dalam Model Evaluasi Ketidaksesuaian (DEM) bertujuan untuk mengevaluasi kesesuaian pelaksanaan program dengan desain, standar, dan prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan temuan penelitian, proses layanan lisensi LSP 2025 yang diimplementasikan oleh BNSP umumnya mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Tahap-tahap tersebut umumnya dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun, penelitian mengidentifikasi keterlambatan dan hambatan koordinasi dalam pelaksanaan proses layanan.

Salah satu masalah yang diidentifikasi adalah durasi penyelesaian layanan. Berdasarkan SOP atau alur layanan untuk lisensi LSP, proses layanan ditargetkan untuk diselesaikan dalam 67 hari kerja setelah dokumen aplikasi dinyatakan selesai dan LSP mengajukan permohonan penilaian penuh. Dalam praktiknya, periode ini tidak selalu tercapai, sehingga proses lisensi memakan waktu lebih lama dari target yang ditetapkan.

Hambatan tersebut meliputi dokumen yang tidak lengkap, banyaknya aplikasi verifikasi skema dibandingkan dengan jumlah verifikator yang tersedia, jadwal terbatas untuk penilai perizinan, penyesuaian jadwal dengan LSP, dan keterlambatan dalam memenuhi ketidaksesuaian. Beberapa persyaratan juga melibatkan institusi di luar BNSP, yang dapat memengaruhi durasi proses.

Hambatan lain terjadi ketika skema sertifikasi telah diverifikasi secara teknis namun belum dapat diajukan untuk keputusan pleno karena masih menunggu rekomendasi dari kementerian atau lembaga pengawas sektoral terkait. Syarat ini dapat menunda proses perizinan meskipun LSP telah memenuhi persyaratan di bawah otoritas BNSP.

Penelitian juga menemukan bahwa beberapa calon LSP belum sepenuhnya memahami tahap layanan lisensi karena informasi yang tersedia melalui media resmi BNSP belum menjelaskan seluruh proses layanan secara cukup rinci. Oleh karena itu, pemohon masih memerlukan konsultasi langsung untuk memahami tahapan proses lisensi.

Tabel 1. Temuan Evaluasi Berdasarkan Model Evaluasi Perbedaan

Tahap DEM	Standar/Ekspektasi	Temuan Utama
Desain	Tahapan mengikuti SOP dan waktu layanan jelas	Dasar hukum tersedia, tetapi beberapa proses dan durasi tidak dirinci.
Intalasi	Sumber daya manusia, fasilitas, dokumen, dan informasi tersedia	Sumber daya tersedia; informasi untuk pengguna masih perlu diperkuat.
Proses	Tahapan mengikuti SOP dan waktu layanan jelas	Tahap-tahap umumnya sesuai, tetapi terjadi keterlambatan dan hambatan koordinasi.
Produk	Keputusan lisensi dikeluarkan sesuai dengan persyaratan	LSP yang memenuhi persyaratan dapat memperoleh lisensi; beberapa output tertunda karena faktor sektoral.
Perbandinga	Implementasi sesuai dengan standar	Terdapat perbedaan, terutama terkait waktu, informasi, dan penyesuaian regulasi
Peningkatan	Perbaikan dilakukan berdasarkan hasil evaluasi	Digitalisasi, koordinasi, dan perbaikan prosedural telah dimulai.

Sumber: Data penelitian

Produk/hasil

Pada tahap produk, evaluasi menunjukkan bahwa output layanan telah mencapai tujuan utama penerbitan lisensi kepada LSP yang memenuhi persyaratan. Namun, evaluasi juga menunjukkan bahwa output layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna layanan. Beberapa skema sertifikasi yang telah diverifikasi secara teknis belum dapat diputuskan dalam rapat pleno BNSP karena masih menunggu rekomendasi dari kementerian atau lembaga pengawas sektoral terkait. Kondisi ini menyebabkan proses perizinan memakan waktu lebih lama, meskipun semua persyaratan di bawah otoritas BNSP telah dipenuhi oleh para pemohon.

Selain itu, di sektor konstruksi, diidentifikasi kebijakan di mana sertifikat lisensi diserahkan sebelum pelaksanaan testi kompetensi (witness). Kebijakan ini merupakan bentuk harmonisasi antara BNSP, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan (PUPR), dan Construction Services Development Institution (LPJK) sebagai respons terhadap kebutuhan implementasi sertifikasi di sektor konstruksi. Temuan ini menunjukkan bahwa, dalam praktiknya, penyesuaian kebijakan terjadi yang tidak sepenuhnya tercermin dalam alur layanan yang tercantum dalam SOP.

Dari perspektif Model Evaluasi Ketidaksesuaian (DEM), kondisi ini menunjukkan bahwa output layanan telah mencapai tujuan utama penerbitan lisensi kepada LSP yang memenuhi persyaratan. Namun demikian, perbedaan tetap ada antara standar layanan yang diharapkan dan hasil aktual, yang dipengaruhi oleh dinamika regulasi lintas sektor dan kebijakan operasional. Oleh karena itu, meskipun target administratif telah tercapai, efektivitas output layanan masih perlu ditingkatkan melalui penyempurnaan kebijakan, sinkronisasi regulasi antar institusi, dan pembaruan SOP untuk mengakomodasi perubahan kebijakan yang terus berkembang.

Perbandingan dan Perbedaan

Tahap perbandingan membandingkan standar atau kriteria yang telah ditetapkan dengan kondisi pelaksanaan layanan yang sebenarnya. Pada tahap ini, tingkat kesesuaian (kongruensi) dan perbedaan yang terjadi diidentifikasi sebagai dasar untuk merumuskan rekomendasi perbaikan.

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa perbedaan diidentifikasi antara standar layanan lisensi LSP yang diatur dalam Keputusan Ketua BNSP Nomor KEP.1516/BNSP UM.00.00/VIII/2021 dan penerapannya di lapangan. SOP layanan pada dasarnya mengatur tahap layanan mulai dari pengajuan aplikasi penilaian penuh hingga penerbitan lisensi. Sementara itu, tahap verifikasi skema sertifikasi, pelatihan penilai kompetensi, dan koordinasi dengan kementerian atau lembaga pengawas sektoral belum diatur secara rinci, meskipun dalam praktiknya tahap-tahap ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dari proses lisensi LSP.

Kondisi ini menciptakan perbedaan perspektif antara penyedia layanan dan pemohon lisensi. Dari sudut pandang BNSP, tahapan di luar SOP tidak termasuk dalam waktu layanan lisensi standar. Sebaliknya, bagi LSP sebagai pengguna layanan, seluruh proses dari aplikasi awal hingga penerbitan lisensi dianggap sebagai satu proses layanan terintegrasi. Perbedaan perspektif ini berkontribusi pada ketidakpastian mengenai waktu penyelesaian layanan.

Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa perkembangan regulasi sektoral setelah SOP ditetapkan telah menghasilkan persyaratan baru yang belum diakomodasi dalam standar layanan, seperti persyaratan untuk memperoleh rekomendasi dari kementerian teknis terkait di sektor tertentu sebelum lisensi dapat diterbitkan. Selain itu, meningkatnya jumlah aplikasi lisensi, keterbatasan sumber daya manusia, dan kebutuhan koordinasi antar institusi juga memengaruhi lamanya proses layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa standar layanan yang ada belum sepenuhnya beradaptasi dengan dinamika kebijakan dan perkembangan di lingkungan strategis.

Peningkatan

Perbaikan mengidentifikasi upaya yang dilakukan oleh BNSP untuk mengatasi perbedaan yang ditemukan dalam pelaksanaan layanan lisensi LSP. Upaya ini meliputi memberikan pemahaman yang lebih baik kepada LSP selama proses penilaian, pelaksanaan pelatihan dan panduan teknis, serta memperkuat koordinasi dan harmonisasi antar kementerian dan lembaga. Selain itu, sertifikat lisensi elektronik telah diterapkan di beberapa sektor. Upaya ini menunjukkan bahwa BNSP telah melakukan perbaikan sebagai respons terhadap hambatan yang dihadapi selama proses perizinan.

Evaluasi juga menunjukkan perlunya peningkatan Prosedur Operasi Standar (SOP) agar dapat mengakomodasi seluruh proses bisnis lisensi LSP. Perbaikan tersebut meliputi pengaturan verifikasi skema sertifikasi, pelatihan penilai kompetensi, dan koordinasi dengan kementerian atau lembaga pengawas sektoral. Informasi mengenai persyaratan layanan, tahap, dan perkiraan waktu pemrosesan juga perlu dibuat lebih lengkap dan dapat diakses melalui sistem digital.

Selain itu, kapasitas organisasi perlu diperkuat, khususnya dalam hal sumber daya manusia dan teknologi informasi, untuk mendukung pelaksanaan layanan lisensi LSP. Pembentukan Service Level Agreement (Service Level Agreement/SLA) untuk setiap tahap layanan juga dapat digunakan untuk mengukur waktu penyelesaian layanan. Perbaikan ini dimaksudkan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan lisensi LSP.

Analisis Perbedaan Antara Kondisi Lapangan dan Standar

Berdasarkan evaluasi enam tahap Model Evaluasi Ketidaksesuaian (DEM), studi ini mengidentifikasi beberapa perbedaan antara standar layanan yang telah ditetapkan dan pelaksanaan layanan lisensi LSP oleh BNSP pada tahun 2025. Perbedaan ini mencerminkan perbedaan antara kondisi ideal yang ditetapkan dalam Prosedur Operasi Standar (SOP) dan kondisi pelaksanaan layanan aktual di lapangan.

Pertama, dalam hal desain kebijakan, SOP layanan belum mengakomodasi secara menyeluruh semua proses bisnis yang terlibat dalam lisensi LSP, khususnya verifikasi skema sertifikasi, pelatihan penilai kompetensi, dan mekanisme koordinasi dengan kementerian atau lembaga pengawas sektoral. Akibatnya, perbedaan pemahaman dapat terjadi antara penyedia layanan dan pemohon mengenai cakupan proses lisensi LSP.

Kedua, dalam hal pelaksanaan layanan, ditemukan perbedaan antara standar waktu layanan yang ditetapkan dan kondisi aktual di lapangan. Meskipun SOP menetapkan standar penyelesaian layanan, dalam praktiknya, durasi proses lisensi dapat melebihi target yang ditetapkan. Kondisi ini dipengaruhi oleh tingginya jumlah aplikasi lisensi, sumber daya manusia yang terbatas, proses koordinasi lintas lembaga, dan persyaratan tambahan yang belum diakomodasi dalam SOP. Akibatnya, kepastian waktu penyelesaian layanan bagi pelamar terpenaruh.

Ketiga, dalam hal transparansi informasi, informasi layanan yang diberikan melalui media resmi BNSP belum sepenuhnya menggambarkan seluruh proses lisensi LSP. Oleh karena itu, beberapa calon LSP masih perlu melakukan konsultasi langsung untuk memperoleh penjelasan lebih lanjut mengenai persyaratan dan mekanisme layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa prinsip transparansi dalam informasi layanan publik belum sepenuhnya tercapai.

Secara keseluruhan, perbedaan yang diidentifikasi dalam evaluasi terutama terkait dengan kebutuhan untuk menyesuaikan standar layanan dengan dinamika pelaksanaan dan perubahan regulasi lintas sektor. Temuan ini menunjukkan bahwa SOP yang ada perlu disempurnakan agar dapat lebih mengakomodasi perkembangan proses bisnis lisensi LSP dan memberikan kepastian serta kejelasan yang lebih besar bagi pengguna layanan. Temuan ini konsisten dengan kesimpulan SEMHAS bahwa ketidaksesuaian lebih kuat terkait dengan kebutuhan untuk menyesuaikan standar layanan dengan dinamika pelaksanaan daripada ketidakpatuhan terhadap SOP.

DISCUSSION

Hasil evaluasi pada tahap desain menunjukkan bahwa layanan lisensi Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) yang diselenggarakan oleh Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) telah memiliki dasar hukum dan pedoman operasional sebagai landasan pelaksanaan layanan. Beberapa regulasi yang menjadi acuan antara lain Pedoman BNSP Nomor 201 Tahun 2014, Pedoman BNSP Nomor 208 Tahun 2014, Keputusan Ketua BNSP Nomor KEP.1516/BNSP/UM.00.00/VIII/2021, serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012. Keberadaan berbagai regulasi tersebut menunjukkan bahwa secara normatif layanan lisensi LSP telah memiliki kerangka kebijakan dan prosedur yang dapat dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan layanan. SOP berfungsi untuk memberikan batasan tahapan, persyaratan, serta waktu pelayanan sehingga dapat menjadi instrumen pengendalian dan evaluasi kualitas layanan. Dalam perspektif Discrepancy Evaluation Model (DEM), kondisi tersebut menunjukkan bahwa komponen desain secara umum telah tersedia dan sesuai dengan kebutuhan dasar penyelenggaraan layanan.

Meskipun demikian, hasil penelitian menemukan adanya kesenjangan antara desain formal dengan kebutuhan operasional aktual. Beberapa tahapan, terutama verifikasi skema sertifikasi, pelatihan penilai kompetensi, dan koordinasi dengan kementerian atau lembaga sektoral, belum diatur secara rinci dalam SOP, padahal dalam praktiknya tahapan tersebut menjadi bagian penting dalam proses lisensi LSP. Perubahan regulasi sektoral juga menyebabkan munculnya persyaratan dan mekanisme baru yang belum sepenuhnya terakomodasi dalam standar layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan pada tahap desain bukan disebabkan oleh ketiadaan regulasi, tetapi lebih pada belum optimalnya kemampuan desain prosedur dalam mengakomodasi dinamika lingkungan pelayanan. Dengan demikian, SOP perlu dipandang sebagai instrumen yang bersifat dinamis dan harus diperbarui secara berkala agar terdapat kesesuaian antara prosedur tertulis dengan proses bisnis yang berlangsung di lapangan.

Pada tahap instalasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa BNSP telah memiliki sumber daya organisasi, personel, dokumen, fasilitas pendukung, serta mekanisme kerja yang diperlukan untuk melaksanakan layanan lisensi LSP. Ketersediaan sumber daya tersebut menunjukkan adanya kesiapan kelembagaan dalam mendukung pelaksanaan pelayanan. Namun, hasil evaluasi juga menemukan bahwa kesiapan internal organisasi belum sepenuhnya diikuti dengan kesiapan informasi dari perspektif pengguna layanan. Beberapa LSP masih mengalami kesulitan dalam memahami keseluruhan tahapan layanan dan harus memperoleh penjelasan tambahan melalui konsultasi langsung. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan informasi secara internal dengan aksesibilitas dan keterpahaman informasi bagi pengguna. Dalam pelayanan publik, ketersediaan informasi mengenai

persyaratan, tahapan, dokumen, durasi, dan mekanisme penyelesaian ketidaksesuaian merupakan bagian penting dari transparansi layanan. Oleh karena itu, kesiapan organisasi tidak hanya perlu diukur dari ketersediaan sumber daya internal, tetapi juga dari kemampuan sistem pelayanan dalam menyediakan informasi yang lengkap, mudah diakses, dan mudah dipahami oleh pengguna.

Penerapan digitalisasi, termasuk penggunaan sertifikat elektronik pada sektor tertentu, menunjukkan adanya upaya BNSP untuk menyesuaikan pelayanan dengan perkembangan teknologi. Digitalisasi berpotensi meningkatkan efisiensi administrasi, mempercepat proses dokumentasi, serta mengurangi ketergantungan terhadap dokumen fisik. Namun, digitalisasi layanan sebaiknya tidak hanya diarahkan pada penerbitan dokumen elektronik, tetapi juga dikembangkan sebagai sistem informasi pelayanan yang mampu memberikan informasi mengenai persyaratan, tahapan proses, status permohonan, estimasi waktu penyelesaian, serta pemberitahuan apabila terdapat dokumen atau persyaratan yang belum terpenuhi. Dengan demikian, digitalisasi dapat menjadi instrumen untuk mengurangi kesenjangan informasi antara BNSP sebagai penyedia layanan dan LSP sebagai pengguna layanan.

Pada tahap proses, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tahapan layanan lisensi LSP telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hal tersebut menunjukkan adanya tingkat kesesuaian antara pelaksanaan aktual dengan desain layanan. Namun demikian, kesenjangan ditemukan terutama pada aspek waktu penyelesaian dan koordinasi. Berdasarkan SOP, proses layanan lisensi LSP ditargetkan selesai dalam 67 hari kerja setelah dokumen aplikasi dinyatakan lengkap dan LSP mengajukan permohonan penilaian penuh. Dalam praktiknya, target waktu tersebut tidak selalu dapat dicapai. Keterlambatan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti dokumen yang belum lengkap, tingginya jumlah aplikasi verifikasi skema dibandingkan dengan jumlah verifikator, keterbatasan jadwal penilai perizinan, penyesuaian jadwal dengan LSP, serta keterlambatan dalam penyelesaian ketidaksesuaian. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kesesuaian terhadap prosedur belum secara otomatis menghasilkan kepastian waktu pelayanan.

Permasalahan waktu menjadi semakin kompleks ketika proses lisensi membutuhkan keterlibatan kementerian atau lembaga sektoral. Beberapa skema sertifikasi yang telah diverifikasi secara teknis belum dapat diajukan untuk keputusan pleno karena masih menunggu rekomendasi dari kementerian atau lembaga pengawas sektoral terkait. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa durasi pelayanan tidak sepenuhnya berada dalam kendali BNSP karena terdapat proses yang bergantung pada institusi eksternal. Dalam perspektif DEM, kondisi ini merupakan bentuk discrepancy antara standar waktu pelayanan dengan realitas proses bisnis yang bersifat lintas institusi. Oleh karena itu, penetapan standar waktu pelayanan perlu mempertimbangkan keseluruhan proses aktual yang dilalui oleh pemohon, termasuk tahapan yang membutuhkan koordinasi dengan pihak eksternal, sehingga informasi mengenai estimasi waktu yang diberikan kepada LSP menjadi lebih realistis dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pada tahap produk atau hasil, penelitian menunjukkan bahwa layanan lisensi LSP telah mencapai tujuan utama, yaitu menerbitkan lisensi bagi LSP yang telah memenuhi persyaratan. Capaian tersebut menunjukkan bahwa secara substantif layanan telah menghasilkan output sesuai dengan fungsi utama BNSP. Akan tetapi, pencapaian output administratif belum sepenuhnya mencerminkan terpenuhinya harapan pengguna layanan. Beberapa skema sertifikasi yang telah memenuhi verifikasi teknis masih mengalami penundaan keputusan karena menunggu rekomendasi dari kementerian atau lembaga sektoral. Bagi BNSP, proses tersebut dapat dipandang sebagai bagian dari mekanisme kewenangan dan koordinasi antarlembaga, sedangkan bagi LSP seluruh rangkaian sejak pengajuan hingga penerbitan lisensi dipersepsikan sebagai satu kesatuan pelayanan. Perbedaan perspektif tersebut dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kepastian dan efektivitas layanan.

Temuan pada sektor konstruksi juga menunjukkan adanya penyesuaian kebijakan melalui penyerahan sertifikat lisensi sebelum pelaksanaan *witness*. Kebijakan tersebut merupakan bentuk harmonisasi antara BNSP, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR), serta Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi (LPJK) sebagai respons terhadap kebutuhan implementasi sertifikasi pada sektor konstruksi. Temuan ini menunjukkan bahwa dalam praktik pelayanan dapat terjadi adaptasi kebijakan sebagai respons terhadap kebutuhan sektoral. Namun, dari perspektif DEM, adanya praktik yang berbeda dengan alur formal dalam SOP menunjukkan perlunya pembaruan dokumen standar agar perubahan kebijakan yang telah diterapkan dalam praktik memiliki dasar prosedural yang jelas. Dengan demikian, konsistensi antara dokumen kebijakan dan praktik pelayanan menjadi penting untuk menjamin kepastian serta akuntabilitas layanan.

Hasil perbandingan antara standar dan kondisi aktual menunjukkan bahwa discrepancy utama dalam layanan lisensi LSP terdapat pada tiga aspek, yaitu kelengkapan prosedur, kepastian waktu, dan transparansi informasi. Dari aspek prosedur, SOP belum sepenuhnya menggambarkan seluruh tahapan yang secara faktual diperlukan dalam proses lisensi. Dari aspek waktu, terdapat perbedaan antara target penyelesaian dengan kondisi aktual yang dipengaruhi oleh volume permohonan, keterbatasan sumber daya manusia, ketersediaan penilai, kelengkapan dokumen, serta koordinasi lintas lembaga. Sementara itu, dari aspek informasi, pengguna belum sepenuhnya memperoleh gambaran yang lengkap mengenai keseluruhan proses layanan melalui media resmi sehingga sebagian pemohon masih membutuhkan konsultasi langsung. Temuan tersebut menunjukkan bahwa discrepancy yang terjadi lebih bersifat struktural dan sistemik daripada sekadar disebabkan oleh ketidakpatuhan individu terhadap SOP.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa kesenjangan dalam layanan lisensi LSP BNSP tahun 2025 lebih kuat berkaitan dengan kebutuhan untuk menyesuaikan standar pelayanan terhadap dinamika pelaksanaan daripada ketidakpatuhan terhadap prosedur. SOP yang ada pada dasarnya masih relevan sebagai kerangka dasar pelayanan, tetapi perkembangan regulasi sektoral, meningkatnya jumlah permohonan, keterbatasan sumber daya, kebutuhan koordinasi lintas institusi, dan perkembangan teknologi telah menghasilkan kebutuhan baru yang belum seluruhnya tercermin dalam standar pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa evaluasi dengan DEM tidak hanya penting untuk mengidentifikasi ketidaksesuaian, tetapi juga untuk mengetahui apakah standar yang digunakan masih relevan dengan kondisi aktual.

Berdasarkan temuan tersebut, peningkatan layanan perlu diarahkan pada penyempurnaan SOP secara berkala dengan memasukkan seluruh proses bisnis aktual, termasuk verifikasi skema sertifikasi, pelatihan penilai kompetensi, koordinasi dengan kementerian atau lembaga sektoral, serta mekanisme penanganan kondisi khusus. Selain itu, penguatan sistem informasi layanan diperlukan agar pengguna dapat memperoleh informasi yang lebih transparan mengenai persyaratan, tahapan, status permohonan, dan estimasi waktu penyelesaian. Penerapan *Service Level Agreement* (SLA) pada setiap tahapan juga dapat dipertimbangkan sebagai instrumen untuk mengukur kinerja waktu layanan dan mengidentifikasi titik-titik terjadinya keterlambatan. Penguatan kapasitas sumber daya manusia dan teknologi informasi juga diperlukan agar peningkatan volume layanan dapat diimbangi dengan kapasitas organisasi.

Dengan demikian, hasil penelitian memperlihatkan bahwa efektivitas layanan lisensi LSP tidak hanya ditentukan oleh tercapainya output berupa penerbitan lisensi, tetapi juga oleh kesesuaian antara desain kebijakan, kesiapan sumber daya, pelaksanaan proses, serta hasil yang diterima pengguna. Penerapan DEM memberikan gambaran bahwa keberadaan SOP dan kepatuhan terhadap prosedur perlu disertai kemampuan organisasi untuk beradaptasi terhadap perubahan regulasi dan kompleksitas pelayanan. Oleh karena itu, pembaruan SOP, peningkatan transparansi informasi, penguatan koordinasi lintas lembaga, digitalisasi layanan, serta penerapan mekanisme pengendalian waktu menjadi langkah strategis untuk mengurangi discrepancy dan meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas layanan lisensi LSP BNSP.

CONCLUSION

Berdasarkan evaluasi kebijakan yang mengatur proses layanan lisensi LSP oleh BNSP pada tahun 2025 menggunakan Model Evaluasi Ketidaksesuaian (DEM), studi tersebut menyimpulkan bahwa layanan lisensi umumnya diimplementasikan sesuai dengan tahapan dan prosedur yang telah ditetapkan. Namun, evaluasi tersebut mengidentifikasi beberapa perbedaan antara standar layanan yang telah ditetapkan dan penerapannya dalam praktik. Perbedaan ini terutama terkait dengan kelengkapan Prosedur Operasi Standar (SOP) dalam mengakomodasi seluruh proses bisnis perizinan, aksesibilitas informasi layanan, waktu penyelesaian layanan, koordinasi antar unit dan sektor, serta kebutuhan untuk menyesuaikan prosedur layanan dengan perkembangan regulasi sektoral.

Pada tahap desain, kebijakan lisensi LSP memiliki dasar hukum dan operasional yang memadai melalui pedoman BNSP yang relevan, Keputusan Ketua BNSP Nomor KEP.1516/BNSP UM.00.00/VIII/2021, dan Peraturan Menteri Reformasi Administrasi dan Birokrasi Nomor 35 tahun 2012. Namun, SOP yang ada belum sepenuhnya mengakomodasi semua proses bisnis perizinan, khususnya verifikasi skema sertifikasi, pelatihan penilai kompetensi, dan koordinasi dengan kementerian atau lembaga pengawas sektoral. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun desain dasar

layanan lisensi sudah tersedia, SOP masih memerlukan penyempurnaan untuk mengakomodasi proses perizinan yang sebenarnya.

Pada tahap instalasi, BNSP menunjukkan kesiapan organisasi melalui ketersediaan prosedur, dokumen pendukung, kegiatan sosialisasi, dan sertifikat lisensi elektronik di sektor tertentu. Namun demikian, informasi layanan yang diberikan kepada pengguna belum optimal. Beberapa calon LSP masih memerlukan konsultasi langsung untuk memperoleh pemahaman lengkap tentang proses lisensi. Temuan ini menunjukkan bahwa kesiapan organisasi didukung oleh ketersediaan sumber daya dan mekanisme, tetapi aksesibilitas dan kelengkapan informasi layanan masih perlu diperbaiki.

Pada tahap proses, layanan lisensi LSP umumnya mengikuti tahapan yang ditetapkan dalam SOP yang berlaku. Namun, beberapa hambatan memengaruhi pelaksanaan proses, termasuk keterlambatan terkait rekomendasi dari kementerian sektoral atau institusi pengawas, waktu penyelesaian layanan yang melebihi standar yang ditetapkan, dan pemahaman yang tidak lengkap di antara pengguna mengenai alur layanan perizinan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesesuaian dengan tahap prosedural yang ditetapkan tidak selalu menghasilkan penyelesaian dalam periode layanan yang ditentukan.

Pada tahap produk, layanan lisensi menghasilkan keputusan lisensi untuk LSP yang memenuhi persyaratan administratif dan teknis yang berlaku. Namun, output layanan tidak sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, terutama terkait kepastian waktu penyelesaian. Selain itu, kondisi regulasi sektoral menyebabkan variasi dalam pelaksanaan mekanisme lisensi di sektor tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan substantif layanan lisensi telah tercapai, meskipun masih ada perbedaan dalam pelaksanaan output layanan.

Pada tahap perbandingan, evaluasi mengidentifikasi perbedaan antara standar layanan yang telah ditetapkan dan penerapannya di lapangan. Perbedaan ini terutama terkait dengan ketidakmampuan SOP yang ada untuk sepenuhnya mengakomodasi perkembangan dalam proses bisnis lisensi LSP dan perubahan regulasi lintas sektor. Oleh karena itu, perbedaan yang diidentifikasi dalam studi lebih erat terkait dengan kebutuhan untuk menyesuaikan standar layanan dengan dinamika pelaksanaan daripada ketidakpatuhan terhadap SOP yang telah ditetapkan..

Pada tahap perbaikan, BNSP telah melakukan beberapa upaya perbaikan, termasuk sosialisasi, bimbingan teknis, harmonisasi regulasi, koordinasi antar kementerian dan lembaga, serta inovasi layanan digital. Namun demikian, upaya ini masih memerlukan penguatan melalui penyempurnaan lebih lanjut SOP, digitalisasi informasi layanan, penguatan kapasitas sumber daya manusia, dan pembentukan Perjanjian Tingkat Layanan (SLA) untuk setiap tahap layanan lisensi.

Secara keseluruhan, evaluasi menunjukkan bahwa kebijakan layanan lisensi LSP tetap relevan sebagai kerangka dasar untuk pelaksanaan layanan. Namun, penyempurnaan SOP diperlukan untuk memastikan bahwa SOP dapat mengakomodasi perkembangan proses bisnis perizinan dan perubahan regulasi sektoral. Penguatan informasi layanan, kapasitas organisasi, mekanisme koordinasi, dan standar waktu layanan yang terukur juga diperlukan untuk mendukung peningkatan layanan lisensi LSP. Perbaikan ini diharapkan dapat memperkuat efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan lisensi.

REFERENCES

- Alfatih, A. (2010). Implementasi Kebijakan dan Pemberdayaan Masyarakat. Bandung: Unpad Press.
- Ardianto, E. (2010). Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif . Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arikunto, S. (2008). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka.
- BPS. (2025, November 5). Diambil kembali dari BPS.go.id: <https://www.bps.go.id/en/pressrelease/2025/11/05/2479/unemployment-rate-was-4-85-percent--the-average-wage-of-employees-was-3-33-million-rupiah-.html>
- Dewi, N. Y. (2019). Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial Vol. 3 No. 2. Dinamikan Collaborative Governance dalam Studi Kebijakan Publik, 200-210.
- Dunn, W. N. (2003). Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas pelayanan publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

- Kemnaker. (2020, Desember Selasa). Diambil kembali dari <https://kemnaker.go.id/>
- Maliki, P. L., & Erwinsyah, A. (2020). Evaluasi Manajemen Pembelajaran di Madrasah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 24-37.
- Maliki, P. L., & Erwinsyah, A. (2020). Evaluasi Manajemen Pembelajaran di Madrasah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 24-37.
- Matondang, Z. D., & Simarmata, J. (2019). *Evaluasi Hasil Belajar*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Patarai, M. I. (2020). *Kebijakan Publik Daerah*. Jakarta: De La Macca.
- Permatasari, I. A. (2020). Book Review : Kebijakan Publik (teori, analisis, implementasi dan evaluasi kebijakan). *The Journalish : Social and Government* Vol. 1 No. 1, 34-38.
- Ritonga, R., Saepudin, A., & Wahyudin, U. (2019). Penerapan Model Evaluasi Kirkpatrick Empat Level Dalam Mengevaluasi Program Diklat di BBPP Lembang. *Jurnal Pendidikan Nonformal* Vol.14 No.1, Vol.14 No.1.
- Rukajat, A. (2018). *Teknik Evaluasi Pembelajaran*. Yogyakarta: Grup Penerbit CV. Budi Utama.
- Setneg. (2025, Maret 7). Diambil kembali dari [Setneg.go.id: https://www.setneg.go.id/baca/index/rpjm_n_2025_2029_fondasi_awal_wujudkan_visi_indonesia_emas_2045](https://www.setneg.go.id/baca/index/rpjm_n_2025_2029_fondasi_awal_wujudkan_visi_indonesia_emas_2045)
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi pelayanan publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, kebijakan, dan implentasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suaib, H., Rakia, A. S., & Purnomo, A. &. (2022). *Pengantar Kebijakan Publik*. Makassar: Humanities Genius.
- Subasno, Y. (2018). Provus's Discrepancy Evaluation Model . *Kateketik dan Pastoral* Vol. 3 No. 2, 23-34.
- Subianto, A. (2020). *Kebijakan Publik : Tinjauan Perencanaan dan Implementasi*. Surabaya: Briliant.
- Wahab, S. A. (2005). *Analisis Kebijaksanaan : Dari formulasi ke implementasi kebijaksanaan negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahab, S. A. (2011). *Evaluasi Kritis : Reorientasi Evaluasi Kebijakan Publik dan Kebijakan Sosial*. Malang: UB Press.
- Wahab, S. A. (2021). *Analisis Kebijakan : Dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan publik*. Jakarta: PT. Bumi Askara.
- Widodo, J. (2021). *Analisis Kebijakan Publik : Konsep dan Aplikasi Analisis Proses*. Malang: Media Nusa Creative.
- Wiryawan. (2011). *Evaluasi Teori Model Standar Aplikasi dan Profesi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.