

**EFEKTIVITAS *ONLINE SINGLE SUBMISSION* DALAM MENINGKATKAN
PRODUKTIVITAS PEGAWAI NEGERI SIPIL DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PADANG
PROVINSI SUMATERA BARAT**

Muhammad Akmal Sabri

NPP 31.0130

Asdaf Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat

Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik

E-mail: mhdakmalsabri14@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Drs. Yani Alfian, M.Si.

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): This research is motivated by the less than optimal implementation of the Online Single Submission system in supporting the increase in productivity of Civil Servants at the Padang City Investment and One-Stop Integrated Service Office. **Purpose:** This study aims to analyze the effectiveness of the implementation of Online Single Submission in increasing Civil Servant Productivity. **Method:** The methodology used is a descriptive qualitative approach with data collection techniques in the form of in-depth interviews, passive participatory observation, and documentation, and uses the theory of effectiveness from Subagyo in Budiani which includes the dimensions of target accuracy, socialization, objectives, and program monitoring. **Result:** The results of the study reveal that out of the four dimensions comprising eight sub-indicators, only two sub-indicators are performing well, namely the aspects of civil servant ethics and monitoring. Meanwhile, the other six sub-indicators are considered less effective, which include: improvement of civil servant competencies, ease of implementation, facilities and infrastructure, media, civil servant knowledge, and evaluation. **Conclusion:** The conclusion of this study indicates that the effectiveness of the Online Single Submission (OSS) system has not been fully achieved. Therefore, the researcher recommends enhancing human resource capacity through training, optimizing the use of information technology, improving infrastructure, and strengthening both internal and external coordination.

Keyword: Effectiveness, Online Single Submission, Productivity

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya penerapan sistem Online Single Submission dalam mendukung peningkatan produktivitas Pegawai Negeri Sipil di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan Online Single Submission dalam meningkatkan Produktivitas Pegawai Negeri Sipil. **Metode:** Metodologi yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi partisipatif pasif, dan dokumentasi, serta menggunakan teori efektivitas dari Subagyo dalam Budiani yang mencakup dimensi ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan, dan pemantauan program. **Hasil/Temuan:** Hasil dalam penelitian ini menunjukkan

terdapat 4 (dimensi) yang terdiri dari 8 (delapan) sub indikator hanya ada 2 (dua) sub indikator yang baik yaitu dalam aspek etika PNS dan monitoring. Sedangkan 6 (enam) sub indikator lainnya kurang baik yaitu: aspek peningkatan kompetensi PNS, kemudahan pelaksanaan, sarana dan prasarana, media, pengetahuan PNS serta evaluasi. **Kesimpulan:** Kesimpulan dari penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas OSS belum berjalan secara efektif. Oleh karena itu, peneliti merekomendasikan peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, perbaikan infrastruktur, serta penguatan koordinasi internal dan eksternal.

Kata Kunci: Efektivitas, Online Single Submission, Produktivitas

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi tuntutan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan modern, seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur negara. Dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), peran sumber daya manusia aparatur sipil negara (ASN) menjadi sangat strategis, karena merekalah pelaksana utama kebijakan di lapangan. Produktivitas Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai bagian dari ASN menjadi indikator penting dalam mengukur kinerja birokrasi, khususnya dalam bidang pelayanan perizinan yang bersinggungan langsung dengan kepentingan publik dan dunia usaha (Andriana, 2023).

Untuk mendukung peningkatan produktivitas tersebut, pemerintah mengembangkan berbagai inovasi, salah satunya melalui penerapan sistem Online Single Submission (OSS). OSS merupakan platform perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang bertujuan untuk menyederhanakan prosedur, mengurangi birokrasi, serta mempercepat pelayanan. Konsep ini sejalan dengan tren digitalisasi administrasi publik di banyak negara, yang diyakini mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan (Janssen et al., 2012). Pemerintah Kota Padang, melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), telah mengadopsi sistem OSS sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan publik. Diharapkan, dengan kehadiran OSS, kinerja PNS menjadi lebih produktif karena dapat bekerja lebih cepat, akurat, dan transparan dalam melayani kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha Pratiwi, 2023). Namun dalam praktiknya, implementasi OSS di DPMPTSP Kota Padang masih menghadapi berbagai kendala yang menghambat tercapainya tujuan utama dari sistem tersebut. Implementasi teknologi informasi dalam pelayanan publik, seperti OSS, memerlukan kesiapan sumber daya manusia yang kompeten agar dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi (Nurrahman:2025).

Salah satu hambatan utama adalah rendahnya kompetensi teknis sebagian pegawai dalam mengoperasikan sistem berbasis teknologi informasi, yang berdampak pada lambannya proses pelayanan perizinan. Kesenjangan antara penguasaan teknologi informasi dan tugas-tugas pelayanan publik menjadi masalah yang cukup umum, termasuk di daerah (Dwiyanto, 2010). Selain itu, kegiatan sosialisasi kepada pelaku usaha maupun masyarakat belum dilakukan secara maksimal, sehingga menimbulkan kebingungan dan resistensi dalam menggunakan sistem OSS. Tidak hanya itu, keterbatasan sarana dan prasarana, seperti perangkat komputer, jaringan internet, dan fasilitas pendukung lainnya, membuat efektivitas layanan menjadi tidak optimal. Komunikasi internal antarpegawai maupun antara pegawai dan masyarakat juga sering tidak berjalan lancar, menyebabkan kesalahan informasi serta pelayanan yang tidak responsif (Wibawa, 2020).

Akibatnya, pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis OSS belum mampu mendorong produktivitas PNS secara signifikan, bahkan menimbulkan kesan pelayanan menjadi lebih lambat dan tidak efisien di mata publik. Berdasarkan fenomena tersebut, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas implementasi OSS, khususnya dalam kaitannya dengan peningkatan produktivitas PNS sebagai pelaksana kebijakan di tingkat daerah. Penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan seberapa efektif OSS dalam meningkatkan produktivitas PNS, apa saja faktor penghambat dalam pelaksanaannya, dan bagaimana upaya-upaya perbaikan yang telah dilakukan oleh DPMPTSP Kota Padang. Dengan menggunakan teori efektivitas Subagyo dalam Budiani (2007:53), yang mencakup empat dimensi utama yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan, dan pemantauan program, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai pelaksanaan OSS dari perspektif organisasi, pegawai, dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan kajian efektivitas kebijakan publik, tetapi juga menjadi acuan praktis bagi instansi pemerintah daerah dalam merancang strategi peningkatan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan perizinan berbasis digital.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Penelitian ini memiliki signifikansi yang tinggi karena mengisi kesenjangan (gap) dalam kajian terdahulu terkait implementasi Online Single Submission (OSS), khususnya dalam kaitannya dengan produktivitas Pegawai Negeri Sipil (PNS). Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya berfokus pada aspek kepuasan masyarakat, efisiensi prosedur, atau dampak OSS terhadap investasi, tanpa menyoroti bagaimana sistem ini berdampak pada kinerja internal birokrasi, terutama pada instansi pelaksana pelayanan seperti DPMPTSP. Di Kota Padang sendiri, permasalahan konkret menunjukkan bahwa implementasi OSS belum berjalan optimal. Hal ini terlihat dari data tahun 2024 yang mencatat sebanyak 1.875 permohonan izin masuk, namun hanya 1.589 izin yang berhasil diterbitkan, sementara 286 izin lainnya mengalami keterlambatan atau belum diproses. Permasalahan ini dipicu oleh berbagai faktor, seperti rendahnya kompetensi teknis sebagian pegawai, kurangnya sosialisasi kepada pelaku usaha, serta keterbatasan sarana pendukung pelayanan seperti jaringan internet dan perangkat komputer.

Situasi tersebut menunjukkan bahwa kendala OSS tidak hanya bersumber dari aspek eksternal, tetapi juga dari dalam organisasi itu sendiri, terutama dalam hal efektivitas kerja dan produktivitas aparatur. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengevaluasi secara komprehensif efektivitas OSS dari sisi pelaksana kebijakan, dengan menggunakan teori efektivitas dari Subagyo dalam Budiani (2007) yang mencakup dimensi ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan, dan pemantauan program. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam memperkaya literatur mengenai manajemen pelayanan publik digital, serta kontribusi praktis berupa rekomendasi bagi instansi pemerintah daerah dalam meningkatkan kapasitas internal, profesionalisme PNS, dan kualitas pelayanan perizinan berbasis teknologi.

1.3 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan studi kepustakaan, penulis tidak hanya mengandalkan sumber dari buku referensi, tetapi juga menggali penelitian sebelumnya yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti. Penelitian terdahulu menjadi sumber referensi utama bagi penulis dalam menyusun karya tulis ilmiah ini. Penulis mengangkat 5 karya tulis yang akan dijadikan acuan dalam penelitian ini.

Megasuciati Wardani, Kamaluddin, Arief Hidayatullah dan Haeril (2024), yang berjudul Evaluasi Implementasi Sistem OSS di Kota Bima. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Penerapan OSS di DPMPTSP Kota Bima mempercepat proses perizinan dari satu bulan menjadi maksimal satu minggu. OSS juga meningkatkan akurasi dan transparansi layanan melalui pelacakan status permohonan secara real-time. Namun, tantangan seperti keterbatasan petugas, anggaran, dan infrastruktur masih perlu diatasi untuk optimalisasi layanan.

Rusdyansyah dan Muhammad Reza (2025), yang Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Pemanfaatan OSS di Provinsi Jambi. Penelitian ini menganalisis pengaruh kompetensi pegawai dan pemanfaatan OSS terhadap efektivitas kinerja pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Jambi. Hasilnya menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan, menekankan pentingnya pelatihan dan pemahaman teknologi bagi pegawai.

Yunita Dj.B, Faturachman Alputra Sudirman dan La Ode Mustafa R (2024), yang berjudul Efektivitas OSS dalam Pelayanan Izin Usaha di Kabupaten Morowali. Studi ini menilai efektivitas penerapan OSS dalam pelayanan izin usaha menengah ke atas di DPMPTSP Kabupaten Morowali. Ditemukan bahwa kualitas sistem dan ketersediaan web belum maksimal karena jaringan yang tidak stabil dan kurangnya pemahaman masyarakat. Namun, dari segi kualitas informasi, OSS cukup efektif mendukung pelaksanaan perizinan berbasis online.

Utami Nur, Leoni Indah Putrianto, Istiqomah Nurhusna dan Redita Nurhatia (2024), yang berjudul Evaluasi Program OSS di Kabupaten Sintang. Penelitian ini mengevaluasi implementasi OSS di DPMPTSP Kabupaten Sintang menggunakan teori evaluasi William N. Dunn. Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun OSS telah berjalan dengan baik, masih terdapat kendala seperti akses sinyal yang sulit bagi masyarakat. DPMPTSP setempat mengatasi hal ini dengan melakukan pendampingan langsung kepada masyarakat.

Maria Immaculata Yovita Adventy, Nengyanti dan Katriza Imania (2024), yang berjudul Evaluasi Program OSS di Indonesia. Penelitian ini melakukan evaluasi terhadap program OSS di Indonesia secara keseluruhan. Ditemukan bahwa peluncuran OSS belum sepenuhnya berhasil dan memerlukan perbaikan untuk meningkatkan efektivitas program. Beberapa isu yang diidentifikasi termasuk kurangnya kesadaran akan perizinan usaha, sosialisasi yang tidak memadai, kompleksitas penggunaan, dan tantangan teknis lainnya.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menghadirkan kebaruan ilmiah dalam beberapa aspek penting yang membedakannya dari penelitian-penelitian sebelumnya. Pertama, dari segi fokus kajian, penelitian ini secara spesifik menganalisis efektivitas Online Single Submission (OSS) dalam meningkatkan produktivitas internal Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang. Hal ini berbeda dengan penelitian Utami Nur, Leoni Indah Putrianto, Istiqomah Nurhusna dan Redita Nurhatia (2024), yang lebih menitikberatkan pada dampak OSS terhadap efisiensi pelayanan publik, kepuasan masyarakat, atau peningkatan investasi dari sisi eksternal.

Kedua, dari sisi lokus dan karakteristik objek penelitian, penelitian ini mengambil konteks lokal di tingkat kota, dengan fokus pada instansi pelaksana pelayanan publik yang menghadapi hambatan nyata seperti keterbatasan infrastruktur, kompetensi pegawai yang belum merata, serta lemahnya budaya organisasi. Ini berbeda dengan penelitian Rusdyansyah dan Muhammad Reza (2025) di Provinsi Jambi atau secara nasional oleh penelitian Maria Immaculata Yovita Adventy,

Nengyanti dan Katriza Imania (2024), yang cenderung menyoroti keberhasilan OSS dalam kerangka makro tanpa menggali secara mendalam tantangan internal organisasi pelaksana.

Ketiga, dari aspek pendekatan dan metode, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan analisis mendalam berdasarkan teori efektivitas dari Subagyo dalam Budiani (2007), yang mencakup empat dimensi utama: ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan, dan pemantauan program. Penggunaan teori ini memberikan landasan analitis yang sistematis dan menyeluruh, sekaligus membedakan penelitian ini dari studi sebelumnya Yunita Dj.B, Faturachman Alputra Sudirman dan La Ode Mustafa R (2024) yang menggunakan model evaluasi umum atau pendekatan kuantitatif.

Keempat, dari sisi hasil dan kontribusi, berbeda dengan penelitian Megasuciati Wardani, Kamaluddin, Arief Hidayatullah dan Haeril (2024) penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi faktor-faktor penghambat pelaksanaan OSS secara empiris dari sisi internal (kompetensi ASN, sarana prasarana, anggaran, dan budaya kerja), tetapi juga menawarkan solusi aplikatif dan kontekstual seperti penguatan pelatihan berkelanjutan, pengadaan sarana yang adaptif, serta pembentukan Mall Pelayanan Publik sementara sebagai bentuk inovasi kebijakan.

Dengan demikian, kebaruan ilmiah dalam penelitian ini terletak pada kombinasi fokus pada produktivitas ASN, konteks lokal DPMPTSP Kota Padang, penggunaan teori efektivitas secara sistematis, serta tawaran solusi yang aplikatif berbasis kondisi empiris lapangan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan ilmiah maupun praktis bagi perbaikan kebijakan pelayanan publik berbasis digital, khususnya dalam meningkatkan kinerja aparatur sipil negara.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Online Single Submission Dalam Meningkatkan Produktivitas Pegawai Negeri Sipil di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. Faktor penghambat serta Upaya yang dilakukan dalam Efektivitas Online Single Submission Dalam Meningkatkan Produktivitas Pegawai Negeri Sipil.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dan berpola induktif. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menggambarkan secara mendalam realitas sosial dan dinamika yang terjadi di lapangan, khususnya dalam implementasi Online Single Submission (OSS) dan pengaruhnya terhadap produktivitas ASN. Menurut Sugiyono (2014), metode kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alami, di mana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi. Selanjutnya menurut Fatimah (2019) mengatakan bahwa Pendekatan kualitatif lebih cenderung digunakan untuk penelitian yang berkaitan dengan masalah sosial karena dalam penelitian kualitatif data dan penelitian lebih ditekankan

Sementara itu, Moleong (2015) menyatakan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek secara holistik, dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dan dalam konteks alami. Simangunsong (2017) menambahkan bahwa metode deskriptif dalam penelitian kualitatif memungkinkan peneliti mengungkapkan fakta dan menganalisis situasi sosial apa adanya, tanpa manipulasi variabel.

Pemilihan informan dilakukan secara purposive, sesuai pendapat Moleong (2015:163), berdasarkan kapasitas dan keterlibatan mereka dalam OSS. Informan kunci adalah Kepala DPMPTSP Kota Padang dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan karena mereka memiliki wewenang strategis dan penguasaan penuh atas pelaksanaan OSS. Sementara itu, informan pendukung adalah pegawai pelaksana pelayanan OSS yang menggunakan sistem tersebut dalam tugas sehari-hari.

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 6–25 Januari 2025, bertempat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat. Selama 20 hari, peneliti melakukan wawancara mendalam, observasi pasif, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara induktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk menemukan pola dan makna di balik dinamika yang terjadi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengukur keefektifan Online Single Submission dalam Meningkatkan Produktivitas Pegawai Negeri Sipil di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang, peneliti menggunakan teori Efektivitas menurut Subagyo dalam Budiani (2007:53) yang memiliki 4 dimensi sebagai berikut:

1. Ketepatan Sasaran Program dengan indikatornya Peningkatan kemampuan dan kompeten pegawai negeri sipil dan Kemudahan dalam pelaksanaan online single submission bagi pelaku usaha
2. Sosialisasi Program dengan indikatornya Sarana dan prasarana serta Media yang digunakan
3. Tujuan Program dengan indikatornya Pengetahuan pegawai negeri sipil dan Etika pegawai negeri sipil
4. Pemantauan Program dengan indikatornya Monitoring dan Evaluasi

3.1 Efektivitas Online Single Submission dalam Meningkatkan Produktivitas Pegawai Negeri Sipil

Pelaksanaan sistem Online Single Submission (OSS) pada dasarnya dirancang sebagai bentuk transformasi digital dalam pelayanan perizinan berusaha yang sebelumnya dilakukan secara manual dan berbelit. Dasar dari OSS adalah untuk melakukan peralihan digital dalam pengelolaan izin usaha, yang dulunya dikerjakan dengan cara tradisional yang rumit. Dalam sistem konvensional, pemohon izin harus datang ke kantor pelayanan, mengisi dokumen dengan cara fisik, dan menunggu waktu yang cukup lama untuk mendapatkan keputusan.

Proses ini tidak hanya berpengaruh pada kualitas layanan publik, tetapi juga memberikan beban tambahan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) Kota Padang yang harus melaksanakan pekerjaan administratif dengan cara yang manual dan berulang. Dengan diterapkannya Online Single Submission di seluruh Indonesia, termasuk di DPMPTSP Kota Padang, diharapkan dapat menciptakan efisiensi dalam penggunaan waktu dan tenaga serta meningkatkan produktivitas kerja Pegawai Negeri Sipil dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan transparan kepada masyarakat. Keberhasilan Online Single Submission dalam meningkatkan produktivitas Pegawai Negeri Sipil dianalisis melalui teori efektivitas menurut Subagyo dalam Budiani (2007:53) yang mencakup empat dimensi: ketepatan

sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Dan setiap dimensi mempunyai beberapa indikator sebagai berikut:

1. Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran menjadi indikator awal untuk mengukur sejauh mana OSS diterapkan dan memberikan manfaat langsung kepada target utama, yakni para pegawai sebagai pelaksana layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Di DPMPTSP Kota Padang, OSS memang telah dilaksanakan di hampir seluruh lini pelayanan. Namun, pelaksanaan tersebut belum sepenuhnya tepat sasaran karena masih ditemukan PNS yang belum mampu mengoperasikan sistem dengan maksimal. Banyak pegawai belum memiliki kompetensi teknis digital yang memadai dan tidak semua pegawai pernah mengikuti pelatihan OSS yang berkelanjutan. Akibatnya, terjadi ketimpangan pemahaman dan pelaksanaan OSS di antara unit-unit pelayanan.

Dari sisi pengguna, pelaku usaha masih mengalami kebingungan terhadap proses input data dan validasi yang dilakukan secara daring. Ini menunjukkan bahwa meskipun targetnya adalah efisiensi pelayanan dan peningkatan produktivitas PNS, ketepatan pelaksanaan belum sepenuhnya tercapai. Hal ini diperparah dengan belum meratanya distribusi tugas dalam sistem, sehingga beban kerja menjadi berat di bagian tertentu dan rendah di bagian lainnya. Ketidakeimbangan ini menghambat proses kerja yang efektif dan berpengaruh terhadap produktivitas pegawai secara umum.

2. Sosialisasi Program

Sosialisasi merupakan bagian penting dalam menentukan keberhasilan sebuah kebijakan atau program, terutama yang berbasis teknologi seperti OSS. Tanpa sosialisasi yang masif dan merata, pemahaman pegawai serta masyarakat pengguna sistem akan minim. Di DPMPTSP Kota Padang, pelaksanaan sosialisasi masih bersifat terbatas dan belum menyentuh seluruh lapisan aparatur maupun publik secara efektif. Banyak pegawai yang memperoleh informasi hanya melalui briefing internal tanpa dokumentasi tertulis atau modul pelatihan yang jelas. Hal ini menyebabkan pegawai kurang percaya diri dalam memberikan informasi kepada masyarakat, yang akhirnya menciptakan hambatan komunikasi.

Sarana yang digunakan untuk sosialisasi juga belum optimal. Tidak semua pegawai dibekali dengan akses atau informasi terkini terkait pembaruan OSS. Bahkan, masyarakat yang seharusnya menjadi penerima manfaat layanan digital ini sering kali tidak mengetahui keberadaan OSS atau prosedurnya. Kelemahan dalam penyampaian informasi menyebabkan ketergantungan masyarakat kepada petugas untuk mengurus izin, padahal tujuan OSS adalah untuk mendorong layanan mandiri secara daring. Kurangnya media promosi, panduan teknis, serta sesi pelatihan bersama menyebabkan tingkat literasi OSS tetap rendah di kalangan stakeholder.

3. Tujuan Program

Tujuan utama dari OSS adalah mempercepat proses perizinan, meningkatkan efisiensi birokrasi, serta mengoptimalkan produktivitas pegawai melalui pemanfaatan teknologi informasi. Namun, implementasi OSS di DPMPTSP Kota Padang belum sepenuhnya berhasil memenuhi semua tujuan tersebut. Beberapa tujuan memang sudah mulai terlihat tercapai, seperti percepatan proses input data dan pemangkasan waktu penerbitan izin, tetapi hal itu belum dibarengi dengan kesiapan sumber daya manusia secara menyeluruh. Beberapa pegawai bahkan tetap bekerja secara konvensional karena merasa lebih nyaman dengan sistem manual yang sudah terbiasa mereka jalankan.

Masalah kedisiplinan dan tanggung jawab pegawai juga memengaruhi tercapainya tujuan OSS. Masih ditemukan pegawai yang abai terhadap tugas pelayanan, terutama ketika sistem mengalami gangguan teknis. Alih-alih mencari solusi, beberapa pegawai justru menunda pelayanan dan tidak proaktif memberikan bantuan kepada masyarakat. Ini mencerminkan bahwa pemahaman terhadap tujuan program belum tertanam secara kolektif dalam budaya organisasi. Padahal, dengan sistem yang ideal, OSS seharusnya mampu mendorong produktivitas PNS tidak hanya dari aspek kecepatan, tapi juga dari sisi kualitas pelayanan, kedisiplinan, serta tanggung jawab kerja.

4. Pemantauan Program

Pemantauan atau monitoring merupakan dimensi krusial dalam menjamin efektivitas pelaksanaan OSS. Program sebesar OSS yang melibatkan banyak unit dan lintas sektor tentu memerlukan pengawasan berkala, evaluasi sistemik, dan pelaporan yang terintegrasi. Namun di DPMPTSP Kota Padang, monitoring masih dilakukan secara terbatas dan lebih bersifat administratif. Evaluasi kinerja pegawai sering kali tidak didasarkan pada indikator OSS, melainkan hanya pada laporan rutin harian yang belum mencerminkan efektivitas penggunaan sistem secara digital.

Selain itu, feedback dari masyarakat yang telah menggunakan OSS belum dijadikan bahan utama evaluasi kebijakan. Monitoring terhadap kendala teknis juga belum berjalan maksimal. Ketika terjadi gangguan jaringan, misalnya, tidak ada sistem mitigasi yang langsung berjalan, sehingga pelayanan terpaksa dihentikan sementara. Evaluasi yang seharusnya bersifat proaktif justru bersifat reaktif. Artinya, evaluasi hanya dilakukan ketika ada keluhan signifikan dari masyarakat atau media sosial. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemantauan pelaksanaan OSS belum menjadi sistem kontrol yang mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Keempat dimensi efektivitas tersebut menunjukkan bahwa meskipun OSS merupakan sistem yang sangat potensial dalam meningkatkan produktivitas PNS, implementasinya belum sepenuhnya berhasil di DPMPTSP Kota Padang. Kelemahan dalam hal kompetensi SDM, lemahnya sosialisasi, belum tercapainya tujuan program secara menyeluruh, serta terbatasnya mekanisme monitoring menjadikan OSS belum memberikan dampak optimal sebagaimana yang diharapkan. Dari sisi positif, OSS telah mempercepat proses administratif dan mendorong efisiensi waktu, namun dampaknya terhadap peningkatan kualitas kerja masih belum merata di semua lini. Diperlukan integrasi antara pelatihan teknis, penataan SOP, serta sistem reward and punishment yang jelas agar pelaksanaan OSS tidak hanya menjadi program formalitas, tetapi benar-benar menjadi pengungkit produktivitas ASN.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa implementasi sistem Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP Kota Padang belum berjalan optimal dalam meningkatkan produktivitas ASN, pada dasarnya mendapat dukungan kuat dari sebagian besar penelitian sebelumnya yang relevan. Salah satunya adalah penelitian Megasuciati Wardani, Kamaluddin, Arief Hidayatullah, dan Haeril (2024) yang mengevaluasi pelaksanaan OSS di Kota Bima. Penelitian tersebut menyebutkan bahwa meskipun OSS telah mempercepat proses perizinan dan meningkatkan transparansi melalui sistem pelacakan daring, masih terdapat kendala serius dalam hal keterbatasan petugas, anggaran, dan infrastruktur. Kondisi ini sejalan dengan yang terjadi di

Kota Padang, di mana keterbatasan sarana prasarana dan rendahnya kapasitas ASN menjadi penghambat utama. Dengan demikian, hasil penelitian Wardani et al. mendukung kesimpulan bahwa efektivitas OSS sangat bergantung pada kesiapan internal, terutama sumber daya manusia dan infrastruktur.

Selanjutnya, penelitian Rusdyansyah dan Muhammad Reza (2025) secara jelas memperkuat hasil penelitian ini. Mereka menyatakan bahwa kompetensi pegawai dan pemanfaatan OSS memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Jambi. Hal ini konsisten dengan temuan di Kota Padang, di mana rendahnya kompetensi pegawai menjadi penyebab tidak optimalnya implementasi OSS. Penekanan pada pentingnya pelatihan dan pemahaman teknologi bagi ASN dalam penelitian mereka memberikan penguatan terhadap kebutuhan peningkatan kapasitas SDM sebagaimana yang disarankan dalam penelitian ini.

Sementara itu, penelitian Yunita Dj. B., Faturachman Alputra Sudirman, dan La Ode Mustafa R. (2024) yang menyoroiti efektivitas OSS dalam pelayanan izin usaha di Kabupaten Morowali memiliki fokus yang sedikit berbeda. Mereka lebih menekankan pada kendala teknis dari sisi pengguna eksternal, seperti kurangnya pemahaman masyarakat dan jaringan internet yang belum stabil. Meskipun demikian, temuan mereka tetap memberi dukungan tidak langsung terhadap penelitian ini, khususnya dalam hal keterbatasan sistem dan kurangnya kesiapan ekosistem digital yang dapat memengaruhi kinerja internal pegawai juga. Namun, perbedaan terletak pada fokus utama penelitian, di mana penelitian ini membahas dampak OSS terhadap produktivitas ASN, sedangkan Dj. B. et al. berfokus pada dampak terhadap kelancaran layanan izin usaha bagi masyarakat.

Dukungan juga datang dari penelitian Utami Nur, Leoni Indah Putrianto, Istiqomah Nurhusna, dan Redita Nurhatia (2024) yang mengevaluasi OSS di Kabupaten Sintang. Mereka menemukan bahwa meskipun OSS berjalan cukup baik, hambatan seperti kesulitan akses sinyal masih terjadi. Namun, yang menarik dari penelitian mereka adalah langkah-langkah responsif dari DPMPTSP seperti melakukan pendampingan langsung ke masyarakat. Ini menjadi catatan penting bagi Kota Padang, bahwa respons cepat terhadap tantangan di lapangan dapat membantu mengurangi ketidakefektifan OSS. Walau fokus Sintang lebih pada respon eksternal, secara umum hasil penelitian ini mendukung bahwa keberhasilan OSS memerlukan kesiapan dan adaptasi aktif dari pihak penyelenggara.

Terakhir, penelitian Maria Immaculata Yovita Adventy, Nengyanti, dan Katriza Imania (2024) yang mengevaluasi OSS secara nasional memberikan penguatan yang bersifat makro. Mereka menyimpulkan bahwa implementasi OSS secara umum belum sepenuhnya berhasil dan masih membutuhkan perbaikan dari sisi sosialisasi, kompleksitas sistem, hingga kurangnya kesadaran masyarakat. Temuan ini sejalan dengan kondisi di Kota Padang, di mana sosialisasi program belum berjalan maksimal, baik kepada masyarakat maupun secara internal di lingkungan organisasi. Dengan demikian, penelitian ini mendapat dukungan dari penelitian Adventy et al. dalam menggambarkan bahwa problem efektivitas OSS tidak hanya terjadi di daerah tertentu, melainkan merupakan persoalan nasional yang sistemik.

3.3 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Pelaksanaan pelayanan Online Single Submission (OSS) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menghadapi sejumlah hambatan yang cukup kompleks dan berlapis. Salah satu kendala utama adalah belum meratanya kompetensi teknis pegawai dalam mengoperasikan sistem OSS, yang mengakibatkan ketidakefisienan dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Kurangnya pelatihan, keterbatasan akses informasi terkini, serta minimnya pembaruan teknis membuat banyak pegawai kesulitan menyesuaikan diri dengan

perubahan regulasi maupun fitur baru dalam sistem. Kondisi ini diperparah dengan sarana dan prasarana pelayanan yang belum memadai, seperti kekurangan perangkat komputer, jaringan internet yang lambat, dan ruang kerja yang tidak representatif, terutama saat terjadi lonjakan jumlah pemohon layanan. Lokasi Mall Pelayanan Publik (MPP) yang terpisah sejauh 3 kilometer dari kantor utama juga menjadi kendala dalam hal koordinasi, pengawasan, dan distribusi beban kerja secara efisien. Selain itu, kestabilan jaringan internet yang menjadi tulang punggung sistem OSS sering terganggu, terutama pada jam-jam sibuk, sehingga memperlambat proses input data dan memperpanjang waktu tunggu masyarakat. Kendala anggaran turut memperburuk situasi, di mana banyak kebutuhan penting seperti pengadaan perangkat baru dan pelatihan tidak dapat dilaksanakan karena anggaran direalokasi untuk program lain yang lebih mendesak. Di sisi lain, budaya organisasi yang kurang mendukung, seperti rendahnya kedisiplinan pegawai, kurangnya tanggung jawab terhadap tugas, serta masih adanya perilaku mendahulukan kepentingan pribadi, menjadi penghambat non-teknis yang berpengaruh langsung terhadap rendahnya produktivitas dan kualitas layanan publik yang diberikan.

Sebagai respons terhadap berbagai hambatan tersebut, DPMPTSP telah merancang dan mulai melaksanakan sejumlah upaya strategis untuk meningkatkan efektivitas pelayanan OSS. Untuk mengatasi persoalan kompetensi pegawai, dilakukan penyusunan program pelatihan teknis dan bimbingan secara rutin yang lebih terarah dan disesuaikan dengan perkembangan sistem OSS dan regulasi terbaru. Pelatihan ini diharapkan mampu meningkatkan pemahaman dan keterampilan pegawai dalam menggunakan sistem secara optimal dan profesional. Dalam rangka mengatasi keterbatasan sarana dan prasarana, instansi mengusulkan penambahan perangkat teknologi dan jaringan melalui perencanaan anggaran tahunan, serta melakukan pemeliharaan terhadap peralatan yang ada. Selain itu, solusi jangka pendek seperti memanfaatkan gedung yang sudah ada, misalnya Pasar Raya, sebagai Mall Pelayanan Publik (MPP) sementara, juga mulai diimplementasikan untuk memastikan pelayanan tetap berjalan meskipun dengan keterbatasan fasilitas. Penambahan titik akses Wi-Fi di lingkungan pelayanan dilakukan untuk memperkuat konektivitas jaringan internet, sehingga proses digitalisasi layanan dapat berjalan lancar, terutama pada waktu padat pengunjung. Dalam hal pendanaan, DPMPTSP mengajukan usulan anggaran secara bertahap dan menyesuaikan prioritas dengan urgensi pelayanan. Selain aspek teknis, perbaikan budaya organisasi juga dilakukan melalui peningkatan pengawasan internal, pemberian sanksi disiplin bagi pegawai yang melanggar aturan, serta mendorong semangat kerja kolektif yang berorientasi pada pelayanan publik yang prima. Berbagai upaya ini menunjukkan adanya komitmen kuat dari instansi terkait untuk terus melakukan perbaikan menyeluruh guna memastikan pelayanan OSS dapat dijalankan secara maksimal, efisien, dan akuntabel bagi masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Penerapan program Online Single Submission dalam meningkatkan produktivitas Pegawai Negeri Sipil di DPMPTSP Kota Padang belum berjalan secara efektif. Hal ini dilihat dari 4 (dimensi) yang terdiri dari 8 (delapan) sub indikator hanya ada 2 (dua) sub indikator yang baik yaitu dalam aspek etika PNS dan monitoring. Sedangkan 6 (enam) sub indikator lainnya kurang baik yaitu: aspek peningkatan kompetensi PNS, kemudahan pelaksanaan, sarana dan prasarana, media, pengetahuan PNS serta evaluasi. Faktor yang menjadi penghambat dalam mencapai efektivitas Online Single Submission seperti: Keterbatasan kompetensi sumber daya manusia (SDM), pelatihan dan pembinaan yang tidak rutin walaupun sudah ada jadwalnya, terbatasnya infrastruktur serta sarana dan prasarana seperti gedung Mall Pelayanan Publik yang masih bersifat sementara. Upaya yang dilakukan DPMPTSP Kota Padang dalam mengatasi hambatan-hambatan

dalam pelaksanaan Online Single Submission berkaitan dengan peningkatan kapasitas kompetensi Pegawai Negeri Sipil, peningkatan sarana dan prasarana, pengajuan pendirian gedung Mall Pelayanan Terpadu Permanen, serta peningkatan kualitas jaringan internet Dinas PMPTSP Kota Padang.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih merupakan bagian penting dalam sebuah skripsi yang menunjukkan penghargaan dan rasa syukur penulis kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi dalam proses penyelesaian skripsi, terkhusus pihak Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. Penulis menyampaikan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, masukan, dan koreksi yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada orang tua, keluarga, dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan moral, motivasi, dan doa yang tiada henti.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Adventy, M. I. Y., Nengyanti, & Imania, K. (2024). Evaluasi Program Online Single Submission (OSS) Terintegrasi Secara Nasional. *Jurnal Sawala*, 12(1).
- Andriana, D. E., Fadli, M., Negara, T. A. S., & Permadi, I. (2023). Legal standing and organization's right to sue in cases of onrechtmatige overheidsdaad (unlawful government acts) after the implementation of Law No. 30 of 2014. *Nurani: Jurnal Kajian Syari'ah dan Masyarakat*, 23(2), 283–296. <https://www.scopus.com/pages/publications/105004035223>
- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna Eka Taruna Bhakti Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi Dan Sosial Input*, 2(1), 49–57.
- Dj. B., Y., Sudirman, F. A., & Mustafa R., L. O. (2024). Efektivitas OSS dalam Pelayanan Izin Usaha Menengah Ke Atas di Kabupaten Morowali. *Jurnal Pamarenda*.
- Dwiyanto, A. (2010). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fatimah, Y. (2019). Peranan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam penempatan pejabat struktural di Kabupaten Alor Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal MSDA*, 7(2), 103–125.
- Janssen, M., Kuk, G., & Wagenaar, R. W. (2012). *A survey of Web-based business models for e-Government*. *Government Information Quarterly*, 25(2), 202–220. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.005>
- Moleong, L. J. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nur, U., Putrianto, L. I., Nurhusna, I., & Nurhatia, R. (2024). Evaluasi Pelaksanaan Online Single Submission di Kabupaten Sintang dengan Teori William N. Dunn. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan*.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2016). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Media Akademi.

- Nurrahman, A. (2025). Implementasi Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Efisiensi Birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi Pemerintahan*, 11(1), 23-36.
- Pratiwi, C. D., Damayanti, R. W., & Laksono, P. W. (2023). Public sentiment analysis to support Indonesian government induction stove program. *E3S Web of Conferences*, 465, 02006. <https://www.scopus.com/pages/publications/85182796683>
- Rusdyansyah, F., & Reza, M. (2025). Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Pemanfaatan OSS terhadap Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik di DPMPTSP Provinsi Jambi. *Repository Universitas Jambi*.
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wardani et al (2024). Evaluasi Implementasi Sistem Online Single Submission Dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Perizinan di Kota Bima. *Jurnal Intelek Madani*.
- Wibawa, A. P. (2020). Analisis Implementasi Sistem OSS dalam Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 85–96.

