

EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DALAM PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN CIAMIS

Lyes Nadiyya Suzani

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

E-mail : lyes.nadia96@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan belum efektifnya penerapan aplikasi OSS dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis, ditemukan beberapa permasalahan diantaranya: 1) masih adanya keterlambatan dalam proses pelayanan pengurusan pada aplikasi OSS, 2) belum memadainya sarana pendukung penerapan program aplikasi OSS, 3) minimnya kemampuan masyarakat menggunakan teknologi, 4) kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang program aplikasi OSS. Metode yang digunakan ialah metode deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini terdiri dari 6 orang, yaitu: Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, Kepala Seksi Verifikasi dan Data, Petugas Bagian Pelayanan, dan tiga orang masyarakat. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa Efektivitas Penerapan Aplikasi Online Single Submission (OSS) dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Ciamis belum dilaksanakan secara efektif. Dikarenakan masih ada beberapa hambatan yang meliputi: kurangnya skill SDM dalam bidang TI, belum memadainya sarana penunjang pelayanan berbasis online, minimnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi, dan kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai adanya aplikasi OSS. Adapun upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yaitu memberikan pelatihan skill mengenai TI sesuai kapasitas kantor, mengoptimalkan sarana yang telah ada, mendampingi masyarakat saat menggunakan aplikasi OSS, serta melakukan sosialisasi ke daerah-daerah di Kabupaten Ciamis tentang aplikasi OSS.

Kata Kunci : *Efektivitas, OSS, Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini yang harus diikuti oleh setiap individu. Hal ini sangat berpengaruh kepada maraknya perkembangan khususnya setiap individu dalam memenuhi di bidang teknologi menjadikan hal kebutuhannya karena kemudahan-

kemudahan dalam teknologi akan bisa menyulitkan apabila tidak diimbangi dengan penyesuaian terhadap perkembangan teknologi tersebut.

Kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam di masa yang akan datang harus dikembangkan suatu sistem manajemen modern dalam suatu organisasi sehingga dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali. Oleh karena itu dalam era otonomi daerah ini untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) salah satu upayanya adalah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau yang populer disebut *e-Government*.

Sebagaimana yang dimaksud dalam Peraturan Bupati Kabupaten Ciamis Nomor 42 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik bab I pasal 1 ayat (7) bahwa Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan pelayanan kepada Pengguna SPBE.

Pelayanan yang berbasis elektronik dengan menyediakan informasi dan memudahkan masyarakat dalam hal mengurus perizinan dari mulai tahap permohonan sampai dengan tahap penerbitan dokumen, melalui aplikasi sistem *online single submission* (OSS). Pelayanan dengan sistem online ini dihadirkan sebagai upaya pelaksanaan

pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat yang melakukan permohonan perizinan di Kabupaten Ciamis.

Berdasarkan hasil peninjauan penulis di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis diketahui bahwa efektivitas penerapan aplikasi *online single submission* (OSS) masih belum berjalan secara optimal, hal tersebut dapat dilihat dari indikator permasalahan sebagai berikut :

1. Masih adanya keterlambatan dalam proses pelayanan pengurusan pada aplikasi OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. Hal ini ditunjukkan oleh terbatasnya jumlah pegawai pada bagian loket pelayanan, hanya ada dua loket pelayanan yang dibuka dari total empat loket, sehingga waktu pelayanan lebih lama dari biasanya.
2. Belum memadainya sarana pendukung penerapan program aplikasi OSS. Terlihat dari koneksi internet yang lambat dan terputus-putus baik di internal kantor maupun eksternal kantor, serta komputer pendukung pelayanan yang seharusnya berjumlah 4 ternyata baru ada 3 komputer, sehingga menghambat pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi OSS.
3. Masih minimnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan

teknologi informasi dan komunikasi, sehingga masyarakat lebih memilih pelayanan manual daripada pelayanan mandiri menggunakan teknologi.

4. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang adanya aplikasi *online single submission* (OSS) untuk mempermudah perizinan berusaha, sehingga hanya sedikit masyarakat/pelaku usaha yang dapat menggunakan aplikasi OSS.

Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Efektivitas Penerapan Aplikasi *Online Single Submission* (OSS) dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis”**.

KAJIAN PUSTAKA

a. Pengertian Efektivitas

Keberhasilan suatu organisasi pada umumnya diukur dengan konsep efektivitas. Efektivitas dalam Kamus Lengkap Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa “Efektivitas berasal dari kata efek yang berarti akibat atau pengaruh, selanjutnya berkembang menjadi efektif yang berarti dapat membawa hasil, manjur atau mujarab”. menurut Gibson, dkk (Pasolong, 2017 : 4) mengatakan bahwa “ efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama, derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas.”

Sementara itu berkaitan dengan efisiensi dan efektivitas menurut Stoner, et al (Nawawi, 2014 : 190) menyatakan bahwa :

Efisiensi mengandung pengertian bagaimana melakukan sesuatu dengan baik (*doing thing right*). Efisiensi dapat diartikan sebagai kemampuan untuk meminimalkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan organisasi. Efektivitas adalah kemampuan untuk menentukan tujuan tertentu yang ingin dicapai (*doing right thing*).

Selanjutnya Siagian (2015 : 20-21) menyatakan bahwa “efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankan.”

b. Ukuran efektivitas

Menurut Gibson, *et al.* (Nawawi, 2017 : 188-189) Kriteria efektivitas adalah sebagai berikut :

1. Produksi
Produksi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran produksi mencakup keuntungan penjualan, pangsa pasar, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani dan sebagainya. Ukuran ini berhubungan secara langsung dengan yang dikonsumsi oleh pelanggan dan rekanan organisasi yang bersangkutan.

2. Efisiensi

Efisiensi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran penggunaan sumber daya yang langka oleh organisasi. Ukuran efisiensi terdiri dari keuntungan dan modal, biaya per unit, pemborosan, waktu terulang, biaya per orang, dan sebagainya. Efisiensi diukur berdasarkan rasio antara keluaran dengan biaya atau waktu yang digunakan.
 3. Kepuasan

Kepuasan mengacu pada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan anggotanya. Ukuran kepuasan meliputi sikap karyawan, penggantian karyawan, absensi, kelambanan, keluhan, kesejahteraan dan sebagainya.
 4. Keadaptasian

Keadaptasian mengacu pada tanggapan organisasi terhadap perubahan dari internal. Perubahan-perubahan eksternal seperti persaingan, keinginan, pelanggan, kualitas produk. Serta perubahan internal seperti ketidakefisienan, ketidakpuasan, dan sebagainya merupakan adaptasi lingkungan.
 5. Kelangsungan Hidup

Kelangsungan hidup mengacu pada tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitasnya dan potensinya untuk berkembang.
- Menurut Makmur (2011 : 7-9) mengungkapkan indikator efektivitas dilihat dari beberapa segi kriteria efektivitas, adalah sebagai berikut :
1. Ketepatan Waktu, waktu adalah sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan sesuatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi tapi juga dapat berakibat terhadap kegagalan atau aktivitas organisasi. Penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
 2. Kegiatan Perhitungan Biaya, berkaitan dalam pemanfaatan biaya, dalam arti tidak mengalami kekurangan juga sebaliknya tidak mengalami kelebihan pembiayaan sampai kegiatan dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Ketepatan dalam menetapkan satuan-satuan biaya merupakan bagian daripada efektivitas.
 3. Ketepatan dalam Pengukuran, dengan ketepatan ukuran sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya, sebenarnya merupakan gambaran dari efektivitas kegiatan yang menjadi tanggung jawab dalam suatu organisasi.
 4. Ketetapan dalam Menentukan Pilihan, menentukan pilihan bukanlah suatu persoalan yang mudah dan juga bukan hanya suatu tebakan tetapi melihat daripada suatu proses, sehingga

- dapat menemukan yang terbaik diantara yang baik atau yang terjujur.
5. Ketepatan Berpikir, ketepatan berpikir akan melahirkan keefektifan sehingga kesuksesan yang senantiasa diharapkan dalam melakukan suatu aktivitas dapat memberikan hasil yang maksimal.
 6. Ketepatan dalam Melakukan Perintah, keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin, salah satunya kemampuan memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan. Jika perintah yang diberikan tidak dipahami maka akan mengalami kegagalan yang akan merugikan organisasi.
 7. Ketepatan dalam Menentukan Tujuan, ketepatan dalam menentukan tujuan merupakan aktivitas organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan yang telah ditetapkan secara tepat akan sangat menunjang efektivitas pelaksanaan kegiatan terutama yang berorientasi pada jangka panjang.
 8. Ketepatan Sasaran, penentuan sasaran yang tepat, baik yang ditetapkan secara individu maupun secara organisasi dapat menentukan keberhasilan aktiivtas organisasi. Demikian pula sebaliknya, jika sasaran yang ditetapkan kurang tepat, maka akan menghambat pelaksanaan berbagai kegiatan itu sendiri.
- c. Pengertian Pelayanan Publik**
- Pelayanan publik menurut Wasistino (Hardiyansyah, 2018 : 15) mengatakan bahwa “pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat”.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Pasolong, 2017 : 147) mengemukakan bahwa “pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.”
- Menurut Moenir (2010 : 8) unsur-unsur pelayanan publik antara lain :
- 1) Sistem, prosedur dan metode yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
 - 2) Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
 - 3) Sarana dan prasarana, dalam pelayanan publik diperlukan

peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

- 4) Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Sepuluh prinsip pelayanan public diatur dalam Keputusan Menteri Negara pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam (Hardiyansyah, 2018 : 34) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan ; prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan ; persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu ; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi ; produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan ; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggungjawab ; pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan pasraana kerja ; peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika)

8. Kemudahan akses ; tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

9. Kedisiplinana, kesopanan dan keramahan ; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan ; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

d. Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem yang saling

berhubungan sehingga dapat mengolah data menjadi sebuah informasi yang berguna dalam proses pengambilan keputusan. Menurut Umam (2014 : 232) definisi system informasi manajemen adalah sebagai berikut :

Sistem informasi manajemen adalah serangkaian subsistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi dan secara rasional terpadu yang mampu mentransformasikan data sehingga menjadi informasi melalui serangkaian cara untuk meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu yang telah ditetapkan. Dengan kata lain system informasi manajemen adalah sistem berbasis computer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang sama.

Meneurut pendapat Davis (Jogiyanto, 2005 : 15) mengungkapkan bahwa “sistem informasi manajemen adalah suatu serapan teknologi baru kepada persoalan keorganisasian dalam pengolahan transaksi dan pemberian informasi bagi kepentingan keorganisasian.”

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari 6 orang, yaitu : Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, Kepala Seksi Verifikasi dan Data, Petugas Bagian

Pelayanan, dan tiga orang masyarakat. Selanjutnya setelah data diperoleh maka dilakukan teknik pengolahan data/analisis data melalui reduksi data, penyajian Data, dan menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas penerapan aplikasi *online single submission* (OSS) dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis adalah dilakukan melalui 5 kriteria efektivitas menurut Gibson *et al* (Nawawi,2917:188-189) yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian, dan keberlangsungan hidup.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara 5 kriteria efektivitas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Produksi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dimensi produksi bahwa produksi ini tidak hanya menghasilkan barang tetapi juga menghasilkan jasa yang akan diterima oleh para pemohon pelayanan.

Selanjutnya Gibson *et al* (Nawawi, 2017:188) menyatakan bahwa:

Produksi sebagai kriteria efektivitas mengacu pada ukuran keluaran utama organisasi. Ukuran produksi mencakup keuntungan penjualan, pangsa pasar, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani dan sebagainya. Ukuran ini berhubungan secara langsung dengan yang dikonsumsi oleh

pelanggan dan rekanan organisasi yang bersangkutan.

Berdasarkan penelitian dan teori tersebut bahwa adanya jasa pelayanan yang mudah diakses dan dapat diterima dengan tepat dan akurat oleh masyarakat pemohon pelayanan perizinan di DPMPTSP, hal ini sesuai dengan teori diatas, maka dimensi ini sudah dilaksanakan dengan baik. Dimana akses jasa pelayanan sudah bisa dengan mudah didapatkan oleh masyarakat baik secara online ataupun datang langsung ke kantor serta hasil permohonan pelayananpun diterima dengan tepat dan akurat sesuai data pengajuan.

2. Efisiensi

Berdasarkan hasil penelitian berkaitan dengan dimensi efisiensi belum dilaksanakan secara efektif, dalam program aplikasi OSS memudahkan pelanggan dalam permohonan pelayanan masih ditemukan hambatan, masih belum tersedianya beberapa izin yang cukup dicari oleh masyarakat di dalam aplikasi OSS.

Berdasarkan hal tersebut DPMPTSP Kabupaten Ciamis mengembangkan proses perencanaan penerapan aplikasi OSS yang efektif efisien, serta mengupgrade aplikasi sesuai dengan prosedur dari Kementerian Investasi/BKPM.

Berdasarkan hambatan dan upaya diatas tentunya indicator program aplikasi OSS memudahkan pelanggan dalam permohonan pelayanan dapat mempengaruhi efektivitas penerapan

aplikasi OSS dalam pelaksanaan pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Ciamis. hal tersebut sesuai dengan pernyataan:

Menurut Menurut Rusdiana dan Irfan (2014 : 98) manfaat dari system informasi manajemen adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan akseibilitas data yang tersaji secara tepat dan akurat bagi para pemakai, tanpa adanya perantara system informasi.
2. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan system informasi secara kritis.
3. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.
4. Mengidentifikasi kebutuhan dan keterampilan pendukung system informasi.
5. Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada system informasi.
6. Mengantisipasi dan memahami konsekuensi ekonomis dari system informasi dan teknologi baru.
7. Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan system.
8. Mengolah transaksi, mengurangi biaya dan menghasilkan pendapatan sebagai salah satu produk atau pelayanan.

Berdasarkan penelitian dan teori tersebut bahwa salah satu hambatan yang dapat mempengaruhi efektivitas penerapan aplikasi OSS dalam pelaksanaan pelayanan publik yaitu

kurangnya kelengkapan fitur dalam program aplikasi OSS tersebut sehingga pelayanan perizinan tidak menjadi efisien dan efektif.

3. Kepuasan

Berdasarkan hasil penelitian berkaitan dengan dimensi kepuasan belum berjalan secara efektif, dikarenakan masih ditemukan hambatan, kurangnya sosialisasi mengenai program aplikasi OSS, serta masih adanya pegawai yang melayani tidak dengan sikap ramah serta sigap.

Berdasarkan hal tersebut DPMPTSP Kabupaten Ciamis mengupayakan pemberian pelayanan yang terbaik sesuai dengan SOPnya, serta melakukan sosialisasi ke daerah-daerah di kabupaten Ciamis agar timbulnya kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Gibson *et al* (Nawawi,2017;189) bahwa “kepuasan mengacu pada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawannya. Ukuran kepuasan meliputi sikap karyawan, penggantian karyawan, absensi, kelembagaan, keluhan, keserjahaan dan sebagainya.”

Berdasarkan hasil penelitian serta teori tersebut bahwa salah satu hambatan yang mempengaruhi efektivitas penerapan aplikasi OSS dalam pelayanan public yaitu kurangnya keramahan dan kesigapan pegawai kantor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan kurangnya sosialisasi terkait program

aplikasi OSS, sehingga tingkat kepuasan pelanggan melemah.

4. Keadaptasian

Berdasarkan hasil penelitian berkaitan dengan dimensi keadaptasian masih ditemukannya hambatan seperti kurang tanggapnya DPMPTSP pada pembaruan-pembaruan pelayanan yang semakin modern, dan adanya masyarakat yang belum cukup mampu menggunakan TI.

Berdasarkan hal tersebut DPMPTSP selalu mengupayakan pelayanan sesuai zamannya, memberikan pelatihan kepada pegawainya tentang TI, serta melakukan pendampingan kepada masyarakat dalam menggunakan aplikasi pelayanan OSS.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Gibson *et al* (Nawawi,2017:189) mengatakan “keadaptasian mengacu pada tanggapan organisasi terhadap perubahan internal. Perubahan-perubahan eksternal seperti persaingan, keinginan pelanggan, kualitas produk, dan sebagainya merupakan adaptasi terhadap lingkungan.”

Berdasarkan hasil penelitian dan teori tersebut bahwa salah satu hambatan yang mempengaruhi efektivitas penerapan aplikasi OSS dalam pelaksanaan pelayanan public yaitu kurangnya tanggapnya DPMPTSP akan pembaruan-pembaruan teknologi dan keinginan pelanggan, serta kurangnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan TI akan

menghambat penerapan pelayanan berbasis online.

5. Keberlangsungan Hidup

Berdasarkan hasil penelitian yang berkaitan dengan dimensi keberlangsungan hidup masih terdapat hambatan-hambatan, seperti terbatasnya pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan pemerintah ataupun Dina situ sendiri, serta kurangnya sarana pendukung penerapan program aplikasi OSS seperti kurang stabilnya jaringan internet.

Berdasarkan hal tersebut DPMPTSP memberikan pelatihan pengembangan skill teknologi pada pegawainya sesuai kapasitas yang tersedia, serta mengoptimalkan sarana yang sudah tersedia saat ini dan memperbaikinya agar pelayanan dapat berjalan secara efektif.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Gibson *et al* (Nawawi,2017:189) bahwa “keberlangsungan hidup merupakan kriteria efektivitas mengacu pada tanggungjawab organisasi/instansi dalam memperbesar kapasitasnya dan potensi untuk berkembang.”

Berdasarkan hasil penelitian dan teori tersebut bahwa salah satu yang mempengaruhi efektivitas penerapan aplikasi OSS dalam pelaksanaan pelayanan publik yaitu kurangnya skill kemampuan pegawainya dalam bidang TI, serta ketersediaan sarana pendukung pelaksanaan program seperti komputer dan jaringan internet.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis mengenai Efektivitas Penerapan Aplikasi *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Efektivitas Penerapan Aplikasi *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis secara keseluruhan belum berjalan secara efektif. hal tersebut ditunjukkan dengan kurangnya kesiapan Dinas untuk penerapan aplikasi OSS dalam pelaksanaan pelayanan perizinan, Dinas belum melakukan pengembangan potensi SDM secara keseluruhan serta belum melakukan sosialisasi mengenai aplikasi-apilkasi pelayanan khususnya OSS kepada masyarakat luas di Kabupaten Ciamis, yang menyebabkan banyak masyarakat tidak mengetahui cara penggunaan aplikasi OSS tersebut.

Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam Efektivitas Penerapan Aplikasi *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis, yaitu: kurangnya skill sumber daya manusia dalam bidang teknologi informasi, belum memadainya sarana penunjang pelayanan berbasis online seperti

computer dan jaringan internet, minimnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi informasi, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang adanya aplikasi OSS untuk mempermudah perizinan secara mandiri.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut yaitu: memberikan pelatihan skill khususnya dalam teknologi informasi kepada pegawai sesuai kapasitas yang tersedia, mengoptimalkan sarana yang ada serta menambah kapasitasnya secara bertahap, memberikan pendampingan kepada masyarakat saat menggunakan aplikasi OSS, serta melakukan sosialisasi ke daerah-daerah di Kabupaten Ciamis secara bertahap.

DAFTAR PUSTAKA

- Rusdiana dan Moch. Irfan. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung : Pustaka Setia.
- A.S. Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Ismail Nawawi Uha. 2014. *Manajemen Perubahan : Teori dan Aplikasi pada Organisasi Publik dan Bisnis*. Bogor : Ghalia Indonesia.

Ismail Nawawi Uha. 2017. *Budaya Organisasi, Kepemimpinan, dan Kinerja : Proses Terbentuk, Tumbuh Kembang, Dinamika dan Kinerja di Organisasi*. Jakarta : Kencana.

Jogiyanto. 2005. *Model Kesuksesan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi.

Makmur. 2011. *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung : Reflika Aditama.

Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.

Siagian, Sondang P. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Umam, Khaerul. 2014. *Manajemen Perkantoran (Referensi untuk Para Akademisi dan Praktisi)*. Bandung : Pustaka Setia.

Sumber dari dokumen:

Peraturan Bupati Kabupaten Ciamis Nomor 42 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.