

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Sistem OSS yang diciptakan sebagai bentuk inovasi di Kota Padang memiliki tujuan agar memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses dokumen perizinan pada sistem OSS untuk menerbitkan perizinan secara mandiri melalui pelayanan digital serta memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam penerapannya, sistem OSS di Kota Padang mengalami perkembangan serta pengelolaan yang cukup baik sehingga memudahkan *user* atau pengguna OSS untuk mengurus surat perizinan usaha akan tetapi masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil analisis peneliti merujuk kepada Teori Efektivitas yang di usung oleh Siagian, efektivitas penerapan aplikasi OSS dalam pelaksanaan pelayanan publik di DPMPTSP Kota Padang belum berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan kurangnya informasi dan sosialisasi mengenai aplikasi OSS kepada masyarakat luas di Kota Padang, yang menyebabkan banyak masyarakat tidak mengetahui cara penggunaan aplikasi OSS tersebut. Kemudian, adanya pembatasan pada aplikasi OSS yang berlangsung cukup cepat sehingga membuat masyarakat sulit untuk memahami penggunaan aplikasi OSS, serta pengelolaan aplikasi OSS yang kurang tanggap saat aplikasi mengalami kendala jaringan atau *server down*.

Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam efektivitas penerapan aplikasi OSS dalam pelayanan publik di DPMPTSP Kota Padang yaitu kurangnya

kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi 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 pendampingan kepada masyarakat saat menggunakan aplikasi OSS di kantor, melakukan sosialisasi tentang penggunaan aplikasi OSS kepada masyarakat dengan bekerjasama bersama dinas terkait, dan melakukan komunikasi kepada pihak pusat jika terjadi kendala pada penggunaan sistem OSS.

## 6.2 Saran

- Mengembangkan pengelolaan sistem keamanan aplikasi oleh pembuat aplikasi yaitu Kementerian Investasi sehingga pemerintah daerah termasuk Kota Padang dapat membantu mempercepat penggunaan aplikasi ketika terjadi sistem aplikasi yang *error* sehingga sistem OSS dapat digunakan kembali tanpa harus menunggu perbaikan dari pemerintahan pusat.
- Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat yang memiliki usaha guna menunjang pemahaman yang baik bagi masyarakat mengenai penerapan OSS agar dapat lebih efektif dan lebih maksimal sehingga terus bertransformasi menuju tahapan yang lebih baik.
- Penyediaan sarana komunikasi untuk masyarakat selain kontak Kementerian Investasi agar masyarakat dapat terhubung dengan Pemerintah Daerah dan pihak-pihak yang terlibat melalui kontak yang ditaukan ataupun layanan tertentu pada saat mengakses OSS secara digital.