

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN  
ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) PADA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Politik  
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

*Oleh :*

**HARRIS RACHMAD PUTRA**

**1710833018**



**Pembimbing:**

**(Alm) Drs. Syaiful, M.Si**

**Dewi Anggraini, S.IP, M.Si**

**DEPARTEMEN ILMU POLITIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS**

**2024**

## ABSTRAK

Sistem OSS di Kota Padang telah hadir sejak Tahun 2018 yang diciptakan sebagai bentuk inovasi kebijakan di daerah dengan tujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. OSS merupakan aplikasi berbasis digital yang digunakan sebagai sarana menerbitkan dokumen perizinan kegiatan usaha. Permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan OSS ini karena adanya keterbatasan baik dari aplikasi, penyelenggara pelayanan dan masyarakat dalam menggunakan OSS sebagai aplikasi pelayanan perizinan. Tujuan penelitian adalah menganalisis efektivitas penggunaan *Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang. Teori yang digunakan untuk merubahas penelitian ini adalah Teori Efektivitas Sordang P. Siagian. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil dari temuan penelitian menunjukkan bahwa sistem OSS di Kota Padang belum berjalan dengan baik. Dikarenakan masih ada beberapa hambatan yang meliputi: minimnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait penggunaan aplikasi OSS, kurangnya informasi terkait pembaharuan penggunaan aplikasi OSS, dan tindakan yang kurang tanggap saat aplikasi OSS mengalami kendala. Adapun upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yaitu mendampingi masyarakat saat menggunakan aplikasi OSS di kantor, melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui kerjasama dengan instansi lain, melakukan komunikasi dengan pihak pusat jika terjadi kendala pada aplikasi OSS.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, *Online Single Submission*, Kota Padang



## ABSTRACT

The OSS system in Padang City has been around since 2018 and was created as a form of policy innovation in the region with the aim of providing easier services to the community. OSS is a digital-based application that is used as a means of issuing business activity licensing documents. The problems that occur in implementing OSS are due to limitations of both the application, service providers and the public in using OSS as a licensing service application. The aim of the research is the effectiveness of using Online Single Submission (OSS) at the Padang City One Stop Integrated Services Investment Service (DRMAST). The theory used to discuss this research is Sondang P. Siagian's Effectiveness Theory. This research uses a qualitative method with a case study approach. The results of the research findings show that the OSS system in Padang City is not running well. This is because there are still several obstacles which include: the lack of community ability to use technology, the lack of socialization to the community regarding the use of OSS applications, the lack of information regarding updates to the use of OSS applications, and less responsive action when OSS applications experience problems. The efforts made to overcome obstacles include assisting the community when using the OSS application in the office, conducting outreach to the community through collaboration with other agencies, communicating with central parties if there are problems with the OSS application.

**Keywords:** Public Services, Online Single Submission, Padang City

