

**EFEKTIVITAS PEMANFAATAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI
OSS (*ONLINE SINGLE SUBMISSION*) DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PASAMAN BARAT**

TESIS

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Politik
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

DHANNY SEBASTHIAN

2120832016

PEMBIMBING :

1. **DR. AIDINIL ZETRA, MA.**
2. **DR. RONI EKHA PUTRA, MPA.**



**PROGRAM MAGISTER ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

ABSTRAK

Nama : Dhanny Sebasthian (NIM. 2120832016)
Program Studi : Program Magister Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas Padang
Judul : Efektivitas Pemanfaatan Penggunaan Teknologi OSS (*Online Single Submission*) dalam peningkatan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman Barat.

Online Single Submission (OSS) adalah suatu sistem pengelolaan izin yang menggunakan teknologi digital, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan mempercepat proses pelayanan publik. Di Kabupaten Pasaman Barat, sistem ini diwajibkan bagi ratusan pelaku usaha dengan nilai investasi besar. Namun dalam praktiknya, OSS masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya literasi digital, sistem yang belum terintegrasi antar instansi, serta layanan yang tidak sesuai dengan standar waktu penyelesaian. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan dan resistensi dari pengguna layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pemanfaatan penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan di DPMPPTSP Kabupaten Pasaman Barat melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Dua dimensi utama dalam TAM — *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* — menjadi landasan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Efektivitas pemanfaatan penggunaan OSS dalam pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pasaman Barat, tercermin dari cara mengidentifikasi peluang dan hambatan yang mempengaruhinya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni kualitatif, dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), dengan fokus pada persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa OSS belum berjalan efektif. Sistem dinilai belum memberi manfaat optimal dan sulit digunakan oleh sebagian pengguna, terutama pelaku usaha kecil. Hambatan ini berdampak pada rendahnya kepercayaan dan pemanfaatan sistem. Untuk meningkatkan efektivitas OSS, dibutuhkan perbaikan teknis, peningkatan literasi digital, serta dukungan kelembagaan yang lebih kuat.

Kata kunci: OSS, PELAYANAN PUBLIK, DIGITALISASI, TAM, PASAMAN BARAT.

