

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pemanfaatan penggunaan sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP 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 dua rumusan masalah penelitian: (1) Bagaimana efektivitas pemanfaatan penggunaan teknologi OSS dalam peningkatan pelayanan pada Dinas DPMPTSP Pasbar? dan (2) Bagaimana hambatan tersebut memengaruhi efektivitas implementasinya?

Dari hasil penelitian dan analisis, diperoleh sejumlah kesimpulan penting sebagai berikut:

1. Hambatan Utama dalam Pemanfaatan Penggunaan OSS

Pelaksanaan OSS di DPMPTSP Pasaman Barat masih menghadapi kendala struktural dan fungsional yang signifikan. Pada aspek *perceived usefulness*, rendahnya persepsi manfaat terhadap sistem digital OSS disebabkan oleh tidak terintegrasinya sistem antar-OPD, lemahnya validasi teknis dalam OSS, serta adanya ketergantungan yang tinggi terhadap proses manual. Banyak pelaku usaha merasa bahwa sistem tidak mempercepat proses perizinan, bahkan memperumitnya.

Sementara pada aspek *perceived ease of use*, rendahnya literasi digital masyarakat, khususnya pelaku usaha mikro dan pelaku usaha dari sektor informal, menjadi penghambat utama. Sistem OSS dinilai belum ramah pengguna dan

kurang memberikan panduan yang jelas. Akibatnya, proses penggunaan sistem menjadi tidak efisien, dan banyak masyarakat lebih memilih datang langsung ke kantor.

Hambatan-hambatan ini menunjukkan bahwa kesiapan teknologi belum dibarengi dengan kesiapan kelembagaan, kapasitas sumber daya manusia, serta keterhubungan sistem antarsektor yang merupakan prasyarat dalam implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital.

2. Dampak Hambatan terhadap Efektivitas Implementasi

Kendala pada dua dimensi TAM secara langsung berdampak pada efektivitas implementasi OSS. Sistem digital yang semestinya mempermudah justru memicu resistensi pengguna. Ketidakyakinan terhadap kegunaan sistem mengarah pada rendahnya intensi penggunaan (*intention to use*) dan maraknya kembalinya proses layanan ke pola manual.

Ketidaksinkronan antara sistem OSS dan praktik kerja OPD teknis juga menyebabkan keterlambatan layanan. Misalnya, berdasarkan data DPMPTSP Maret 2025, terdapat 21 kasus keterlambatan izin karena miskomunikasi dan ketidakterhubungan antar instansi. Ini menurunkan kredibilitas kebijakan digital dan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi OSS sebagai kebijakan digital tidak cukup hanya pada keberadaan platform teknologi, tetapi membutuhkan penerimaan yang kuat dari para pemangku kepentingan. Hal

ini sejalan dengan pemikiran Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003) dan Dwiyanto (2021) yang menegaskan bahwa dalam kebijakan publik, efektivitas sangat dipengaruhi oleh respons aktor implementasi dan persepsi masyarakat.

Sebagai garis merah dari penelitian ini, *OSS sebagai instrumen kebijakan pelayanan publik digital hanya akan efektif jika dikembangkan tidak semata sebagai sistem informasi, tetapi sebagai bagian dari ekosistem kebijakan yang terintegrasi, adaptif terhadap konteks lokal, dan berbasis kebutuhan pengguna.*

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka berikut adalah saran yang dapat diberikan baik dalam tataran praktis maupun teoretis keilmuan administrasi publik:

1. Saran Praktis

- a. **Pemerintah Daerah** perlu memperkuat integrasi sistem OSS dengan OPD teknis melalui sinkronisasi *backend*, validasi otomatis, dan pembaruan data secara real time. Ini penting untuk menumbuhkan *perceived usefulness* dan meningkatkan efisiensi.
- b. **DPMPTSP dan OPD terkait** disarankan mengembangkan modul pelatihan literasi digital berbasis komunitas, serta menyediakan pendamping lapangan bagi pelaku usaha mikro di wilayah rural.
- c. **Revisi sistem OSS** perlu dilakukan untuk menyesuaikan antarmuka sistem (user interface) dengan karakteristik masyarakat lokal agar lebih mudah diakses dan digunakan.

- d. **Evaluasi kebijakan OSS** harus dilakukan secara berkala dengan pendekatan *evidence-based policy*, agar setiap perbaikan sistem benar-benar berbasis pada data empirik dan kebutuhan daerah.

2. Saran Teoretis

- a. Dalam perspektif *Ilmu Administrasi Publik*, penelitian ini menegaskan pentingnya memahami implementasi kebijakan sebagai sebuah proses sosial dan teknologi yang melibatkan persepsi, interaksi, dan adaptasi pengguna.
- b. Model TAM dapat diperkaya dalam studi implementasi kebijakan publik digital dengan menambahkan variabel lokalitas seperti *budaya digital*, *kesiapan organisasi*, dan *konteks geografis*.
- c. Ke depan, pengembangan kebijakan berbasis platform digital harus memperhitungkan *interoperabilitas antar lembaga*, *desain kebijakan adaptif*, serta *koordinasi lintas sektor* sebagai prasyarat dari efektivitas layanan publik.
- d. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik. Hasil penelitian memperkaya Model Technology Acceptance Model (TAM) dengan menambahkan dimensi lokalitas seperti budaya digital, kesiapan organisasi, dan konteks geografis yang memengaruhi penerimaan sistem pelayanan publik digital. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menguatkan relevansi TAM dalam kajian implementasi kebijakan publik digital, tetapi juga menawarkan kerangka konseptual yang lebih kontekstual dan adaptif

untuk menjelaskan dinamika interaksi antara kebijakan, teknologi, dan masyarakat.



