

ABSTRAK

Online Single Submission (OSS) yaitu sistem perizinan berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan perizinan di daerah dan pusat dengan tujuan mempermudah kegiatan usaha dalam negeri. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe sudah menerapkan program OSS pada tahun 2018 namun masih banyak terjadi masyarakat yang belum mengetahui dengan adanya kebaruan pelayanan dalam melakukan proses perizinan sehingga masyarakat tetap datang ke Kantor untuk pengurusan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan efektivitas penerapan *e-government* melalui sistem OSS dalam meningkatkan pelayanan publik, dengan fokus kajian : ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, pemantauan program dan hambatan pada efektivitas *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik berbasis *website Online Single Submission* (OSS) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan sasaran yang dituju program OSS sudah tercapai dengan baik di Kota Lhokseumawe melalui DPMPTSP dan NAKER Kota Lhokseumawe. Selanjutnya untuk sosialisasi program menunjukkan bahwa untuk beberapa tahun sudah dilaksanakan sosialisasi secara langsung namun untuk sekarang sosialisasi dilakukan secara online yaitu melalui Instagram DPMPTSP dan NAKER Kota Lhokseumawe. Selanjutnya tujuan program hasil penelitian menunjukkan sudah tercapai dengan baik yang dimana dalam program *Online Single Submission* (OSS) memudahkan masyarakat, terlebih lagi usaha mikro kecil, regulasi yang tumpang tindih dan prosedur rumit dipangkas dalam program ini dan dalam pengurusan perizinan, pelaku usaha mendapatkan kepastian, kemudahan, kecepatan dan transparansi. Dalam melakukan pemantauan program yang belum dilakukan secara maksimal. Adapun hambatannya yaitu sering terjadinya server down/eror jaringan, dan banyak masyarakat yang awam akan layanan digital yang sudah diterapkan oleh DPMPTSP dan NAKER Kota Lhokseumawe. Oleh karena itu, diperlukan upaya sosialisasi yang lebih intensif dan perbaikan infrastruktur teknologi untuk meningkatkan efektivitas layanan OSS.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, *e-government Online Single Submission* (OSS)