

## ABSTRAK

Pelayanan public menjadi kebutuhan masyarakat di suatu kota atau kabupaten. Untuk memastikan seluruh masyarakat mendapatkan fasilitas dengan kualitas pelayanan publik yang baik dibutuhkan teknologi komunikasi dan informasi (TIK) untuk mendukungnya, terlebih jika kota atau kabupaten tersebut mempunyai jumlah penduduk tinggi dan wilayah yang luas. Salah satu bentuk pelayanan public yaitu dibidang perizinan.

Dinas yang bertanggung jawab atas perizinan tersebut bernama Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Disini, masyarakat dapat memohon untuk perizinan salah satu contohnya izin membangun usaha. Untuk memudahkan masyarakat, pemerintah membuat *online system* yang bernama *Online Single Submission* atau disingkat OSS. Kehadiran OSS memudahkan masyarakat karena dapat diakses dari rumah, selain itu fungsi kedua yaitu untuk mengurangi tatap muka. Diharapkan dengan mengurangi tatap muka dengan Aparat Sipil Negara (ASN) dapat menghindari hal-hal buruk terjadi seperti korupsi, kolusi, nepotisme (KKN).

Di Dinas PMPTSP Cilacap sudah memakai OSS sejak tahun 2019. Dengan ini penelitian dibuat untuk mengevaluasi kinerja DPMPTSP melalui *variable availability efficiency, information security, information quality, service functionality, transparency* dan menambahkan 1 variabel *trust* sebagai variabel tambahan dari penelitian sebelumnya. Pengambilan data secara kuantitatif dengan menyebarkan kuisioner kepada masyarakat yang pernah memohon perizinan di bulan Januari-Mei tahun 2022 sebanyak 321 sampel. Hasilnya *availability* memiliki nilai 86,47%, *efficiency* 86,06%, *Information Security* 82,73%, *Information Quality* 83,26%, *Service Functionality* 83,06%, *Trust* 81,84% yang artinya semua sangat baik dan *Transparency* 77,35% yang artinya baik.

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi pemerintah berdasarkan perspektif masyarakat sebagai pengguna *website* OSS. Masukan kedepannya diharapkan dapat memperbaiki sistem transparansi karena memiliki nilai terendah dibandingkan variabel lainnya. Masyarakat menginginkan pemerintahan yang bersifat terbuka baik masalah transaksi keuangan dan keterbukaan lainnya. Selain itu, penelitian ini menambahkan variabel *Trust* yang mana signifikan untuk mengukur *performance of e-government* setelah diukur menggunakan *Struktural Equation Modeling* (SEM) pada software LISREL 8.8.

Kata kunci: E-Government, Kinerja, Pelayanan, *Online Single Submission (OSS)*