



Journal of Human And Education

Volume 4, No. 6, Tahun 2024, pp 46-53

E-ISSN 2776-5857, P-ISSN 2776-7876

Website: <https://jahe.or.id/index.php/jahe/index>

Optimalisasi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Administrasi Publik Untuk Meningkatkan Efisiensi Layanan Publik

Hasbiah¹, Tunggul Prasodjo², Nur Imam Saifuloh³, Anshar Daud⁴, Murtiadi Awaluddin⁵

IAIN Sorong¹, Institut Pemerintahan Dalam Negeri², STIE Mulia Pratama Bekasi³, Institut Teknologi & Bisnis Nobel Indonesia⁴, UIN Alauddin Makassar⁵

Email: hasbiahainun@gmail.com ¹, tunggul.prasodjo@ipdn.ac.id ², nis@stiemp.ac.id ³, anshar@nobel.ac.id ⁴, murtiadi.awaluddin@uin-alauddin.ac.id ⁵

Abstrak

Pengabdian ini bertujuan meningkatkan efisiensi layanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Makassar melalui optimalisasi manajemen SDM dan teknologi OSS (Online Single Submission). Tantangan utamanya adalah rendahnya kompetensi SDM, resistensi terhadap teknologi baru, lambatnya proses perizinan, dan kurangnya evaluasi kinerja yang terukur. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait kebijakan SDM dan pelayanan publik. Hasilnya, pelatihan terstruktur berhasil meningkatkan kompetensi pegawai, mempercepat perizinan, dan mengurangi resistensi terhadap teknologi. Sistem evaluasi kinerja berbasis target dan indikator meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan. Koordinasi antarunit juga meningkat berkat teknologi digital yang mempercepat alur kerja dan komunikasi. Rekomendasi utama mencakup pentingnya pelatihan berkelanjutan, manajemen kinerja, dan strategi perubahan untuk mendukung transformasi digital. Pengabdian ini berkontribusi pada peningkatan pelayanan publik yang lebih responsif, cepat, dan transparan di sektor perizinan.

Kata Kunci: *Manajemen SDM, Efisiensi Layanan Publik, OSS, Pelatihan SDM, Manajemen Perubahan*

Abstract

This service aims to improve the efficiency of public services at the Makassar City Investment and One-Stop Integrated Service (DPMPSTP) through optimizing HR management and OSS (Online Single Submission) technology. The main challenges are low HR competence, resistance to new technology, slow licensing process, and lack of measurable performance evaluation. Data were collected through interviews, observations, and documentation related to HR policies and public services. As a result, structured training has improved employee competence, accelerated licensing, and reduced resistance to technology. A target- and indicator-based performance evaluation system improved productivity and service quality. Inter-unit coordination has also improved thanks to digital technology that accelerates workflow and communication. Key recommendations include the importance of continuous

training, performance management, and change strategies to support digital transformation. This service contributed to the improvement of more responsive, faster, and transparent public services in the licensing sector.

Keywords: *HR Management, Public Service Efficiency, OSS, HR Training, Change Management*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang efisien merupakan salah satu pilar utama dalam menciptakan pemerintahan yang responsif dan melayani kebutuhan masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, beberapa aspek penting harus diperhatikan, termasuk kecepatan pelaksanaan, efisiensi penggunaan sumber daya manusia, dan transparansi kepada masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan memberikan kepuasan kepada masyarakat, yang menjadi indikator utama keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugasnya (Fitriani, 2023). Di tengah dinamika perubahan kebijakan dan tuntutan globalisasi, pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan publik yang diberikan kepada warga negara. Salah satu aspek penting dalam mencapai tujuan tersebut adalah optimalisasi manajemen sumber daya manusia (SDM) dalam administrasi publik. Di sektor perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memiliki peran strategis, karena melalui lembaga ini, masyarakat dan pengusaha dapat mengurus berbagai izin dengan sistem OSS (Online Single Submission). Pengabdian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengembangkan strategi yang lebih baik dalam memaksimalkan potensi SDM di DPMPTSP untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.

Sistem OSS, meskipun dirancang untuk mempermudah proses perizinan, sering kali menemui berbagai kendala di lapangan. Beberapa masalah yang muncul antara lain kurangnya kompetensi SDM, resistensi terhadap perubahan teknologi, serta rendahnya koordinasi antar unit terkait. Hal ini berdampak pada lambatnya proses layanan perizinan yang pada akhirnya menghambat pertumbuhan investasi dan ekonomi lokal. Efisiensi dalam pelayanan publik juga berkaitan erat dengan pengelolaan sumber daya yang ada. Penelitian menunjukkan bahwa kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran sering kali menjadi tantangan dalam pelaksanaan pelayanan publik (Ekawati, 2023). Oleh karena itu, diperlukan pendekatan manajerial yang tepat guna mengatasi permasalahan ini dan memanfaatkan potensi SDM secara optimal. Salah satu fokus utama dari pengabdian ini adalah meningkatkan kompetensi dan kapasitas SDM di DPMPTSP melalui berbagai program pelatihan dan pengembangan. Dalam konteks ini, pengabdian akan mengkaji berbagai metode yang dapat diterapkan untuk memastikan para pegawai memiliki pemahaman mendalam tentang penggunaan teknologi dalam proses perizinan. Selain itu, akan dikaji juga bagaimana penerapan manajemen perubahan yang efektif untuk mengurangi resistensi terhadap sistem OSS.

Masalah yang ingin dikaji dalam pengabdian ini mencakup berbagai dimensi manajemen SDM, mulai dari rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, hingga evaluasi kinerja pegawai di DPMPTSP. Keterbatasan sumber daya, baik dalam hal kualitas maupun kuantitas pegawai, menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan pelayanan publik, khususnya di bidang perizinan, tidak berjalan optimal. Kajian ini juga akan melihat faktor budaya kerja, sistem insentif, serta pola komunikasi internal yang memengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Tujuan utama dari pengabdian ini adalah untuk menemukan solusi yang komprehensif dalam mengatasi permasalahan SDM di sektor administrasi perizinan. Pelatihan SDM merupakan langkah penting dalam meningkatkan kompetensi pegawai yang terlibat dalam administrasi perizinan. Sebagaimana diungkapkan oleh Onsardi et al., pelatihan berbasis komputer dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan perangkat desa dalam pengelolaan administrasi (Onsardi et al., 2019). Dengan mengoptimalkan SDM yang ada, diharapkan pelayanan publik di DPMPTSP menjadi lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Pengabdian ini tidak hanya akan berfokus pada solusi jangka pendek, tetapi juga mengusulkan

strategi jangka panjang untuk menjaga kualitas SDM melalui mekanisme monitoring dan evaluasi berkelanjutan.

Arah solusi yang diusulkan mencakup penerapan manajemen berbasis kinerja, di mana setiap pegawai diberikan target yang jelas dan terukur. Selain itu, akan diusulkan juga sistem insentif yang berbasis kinerja untuk memotivasi pegawai dalam memberikan layanan yang lebih baik. Penggunaan teknologi informasi akan diintegrasikan secara lebih mendalam dalam sistem manajemen SDM, baik untuk mempermudah evaluasi kinerja, maupun untuk mendukung proses pelatihan online yang berkelanjutan. Penerapan teknologi informasi dalam administrasi perizinan dapat membantu mengatasi masalah yang dihadapi oleh SDM. Sistem Online Single Submission (OSS) yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Jambi menunjukkan bahwa penggunaan sistem elektronik dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mengurangi waktu proses perizinan (Syafrial, 2021).

Kebaruan dari pengabdian ini terletak pada pendekatan holistik yang digunakan dalam mengatasi permasalahan manajemen SDM di sektor pelayanan perizinan. Pengabdian ini tidak hanya berfokus pada satu aspek seperti pelatihan, tetapi juga mencakup berbagai aspek manajemen SDM, termasuk pengelolaan kinerja, budaya kerja, dan inovasi teknologi. Penggabungan antara manajemen perubahan dengan teknologi OSS yang efektif diharapkan menjadi inovasi yang dapat direplikasi di berbagai dinas pelayanan publik lainnya. Dalam hal ini, teknologi OSS dapat meningkatkan efisiensi manajemen sumber daya manusia (MSDM) dengan menyediakan alat yang memudahkan pengelolaan data dan komunikasi (Kabul, 2024). Selain itu, pengabdian ini juga menawarkan pendekatan partisipatif dalam pelaksanaannya, di mana pegawai dilibatkan secara aktif dalam proses perubahan, sehingga dapat menciptakan rasa kepemilikan terhadap solusi yang diusulkan. Pendekatan ini diharapkan dapat mengurangi resistensi terhadap perubahan dan mendorong adopsi teknologi secara lebih luas di kalangan pegawai. Hal ini menjadi aspek baru yang jarang diimplementasikan pada pengembangan SDM di sektor publik.

Kebaruan lainnya adalah integrasi antara teknologi OSS dengan manajemen SDM berbasis kinerja. Manajemen SDM berbasis kinerja berfokus pada pengukuran dan evaluasi kinerja karyawan melalui indikator kinerja utama (KPI) dan sistem umpan balik yang berkelanjutan (Artini, 2024). Dengan menggunakan data real-time dari sistem OSS, kinerja pegawai dapat dievaluasi secara lebih objektif dan transparan, sehingga potensi peningkatan layanan publik dapat terwujud. Ketika pegawai mengetahui bahwa kinerja mereka dipantau secara real-time dan bahwa hasilnya dapat diakses oleh manajemen, mereka cenderung lebih berusaha untuk mencapai atau melampaui target yang telah ditetapkan (Anugrah, 2024). Ini merupakan terobosan baru dalam manajemen SDM di sektor publik, di mana teknologi digital berperan lebih dari sekadar alat administratif, tetapi juga sebagai instrumen manajerial.

Melalui pengabdian ini, diharapkan dapat tercipta model manajemen SDM yang adaptif dan berbasis teknologi, yang tidak hanya sesuai dengan tuntutan pelayanan publik di era digital, tetapi juga mampu meningkatkan kualitas pelayanan di bidang perizinan secara signifikan. Model manajemen SDM yang adaptif harus mampu merespons perubahan yang cepat dalam lingkungan eksternal dan internal organisasi. Hal ini mencakup kemampuan untuk mengadopsi teknologi baru, mengembangkan keterampilan pegawai, serta menciptakan budaya organisasi yang mendukung inovasi dan kolaborasi (Herlina et al., 2022). Keberhasilan pengabdian ini akan menjadi contoh bagi dinas lain dalam mengoptimalkan SDM dan teknologi untuk pelayanan publik yang lebih baik. Pada akhirnya, hasil dari pengabdian ini diharapkan tidak hanya berdampak pada peningkatan efisiensi pelayanan perizinan di DPMPTSP, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah. Dengan SDM yang lebih kompeten dan terkelola dengan baik, pelayanan publik yang responsif dan

berkualitas tinggi dapat tercapai, yang pada gilirannya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Sebagai penutup, pengabdian ini memberikan solusi yang inovatif dalam menangani permasalahan klasik dalam manajemen SDM di sektor publik. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memainkan peran krusial dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Dalam konteks perizinan, penerapan sistem informasi manajemen berbasis teknologi dapat mempercepat proses pengajuan dan penerbitan izin. Misalnya, penggunaan platform online untuk pengajuan izin memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan dengan lebih mudah dan cepat, serta mengurangi antrian fisik di kantor pelayanan (Herlina et al., 2022). Dengan mengedepankan penggunaan teknologi, pelatihan berkelanjutan, serta sistem insentif yang tepat, pengabdian ini diharapkan dapat menciptakan perubahan yang signifikan dalam pelayanan publik di bidang perizinan, serta menjadi model yang dapat diadopsi oleh dinas-dinas lainnya

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data mengenai manajemen sumber daya manusia (SDM) dan efisiensi layanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pegawai DPMPTSP, pimpinan, dan pemohon izin, serta melalui observasi langsung pada proses pelayanan perizinan dan dokumentasi terkait kebijakan serta prosedur kerja. Lokasi penelitian ini dipilih berdasarkan peran strategis DPMPTSP dalam pelayanan publik, khususnya dalam penerapan sistem OSS (Online Single Submission).

Subjek penelitian mencakup pegawai, pimpinan, serta pemohon izin yang terlibat langsung dalam proses perizinan. Fokus kajian terletak pada aspek manajemen SDM, khususnya dalam hal kompetensi, pelatihan, motivasi, dan kendala implementasi sistem OSS. Teknik analisis data dilakukan dengan analisis tematik, di mana data yang telah dikumpulkan akan dikelompokkan sesuai dengan tema utama dan disajikan dalam bentuk deskriptif naratif.

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi untuk memastikan validitas data, dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber dan metode, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan pendekatan ini, penelitian dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai tantangan dan solusi dalam optimalisasi SDM di DPMPTSP Kota Makassar. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah rekomendasi yang konkret untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui peningkatan kompetensi SDM, optimalisasi teknologi OSS, dan penerapan sistem manajemen berbasis kinerja. Solusi-solusi ini akan memberikan dampak signifikan terhadap kualitas layanan di DPMPTSP.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pelaksanaan Pengabdian

Aspek yang Diukur	Kondisi Sebelum Pengabdian	Perubahan Setelah Pengabdian
Kompetensi SDM	Pegawai kurang terlatih dalam penggunaan sistem OSS dan teknologi.	Peningkatan kompetensi melalui program pelatihan yang terstruktur.
Resistensi terhadap Perubahan Teknologi	Pegawai menunjukkan resistensi dalam mengadopsi OSS dan teknologi baru.	Berkurangnya resistensi setelah adanya manajemen perubahan dan pelibatan aktif.
Kecepatan Proses Perizinan	Proses perizinan sering tertunda karena masih ada bagian yang dilakukan secara manual.	Waktu penyelesaian perizinan lebih cepat dengan optimalisasi OSS.

Evaluasi SDM	Kinerja	Evaluasi kinerja tidak terukur dan kurang berkelanjutan.	Sistem evaluasi berbasis kinerja diterapkan dengan indikator yang jelas.
	Koordinasi Antarunit	Koordinasi antarunit sering tidak efektif, menyebabkan keterlambatan.	Komunikasi antarunit lebih terstruktur melalui penggunaan teknologi digital.

Berdasarkan hasil pengabdian, terjadi peningkatan yang signifikan dalam kompetensi SDM DPMPTSP Kota Makassar. Program pelatihan yang terstruktur berhasil meningkatkan keterampilan pegawai dalam penggunaan sistem OSS, sehingga mereka lebih siap menghadapi tuntutan digitalisasi pelayanan. Pelatihan terstruktur memberikan kerangka kerja yang jelas bagi pegawai untuk memahami dan menguasai teknologi OSS. Melalui pelatihan ini, pegawai tidak hanya belajar tentang cara menggunakan perangkat lunak, tetapi juga memahami manfaat dan potensi OSS dalam meningkatkan efisiensi kerja (Agostino et al., 2020). Resistensi terhadap perubahan teknologi yang sebelumnya menjadi kendala utama juga berhasil diatasi melalui penerapan manajemen perubahan, di mana pegawai secara aktif dilibatkan dalam proses pengembangan dan implementasi OSS. Ini menunjukkan bahwa pendekatan partisipatif berperan penting dalam mengurangi hambatan adaptasi teknologi.

Selain itu, peningkatan kecepatan proses perizinan menjadi salah satu hasil paling mencolok. Sebelumnya, banyak proses perizinan tertunda karena sebagian masih dilakukan secara manual. Setelah optimalisasi OSS, proses perizinan menjadi lebih cepat dan efisien, sehingga pelayanan publik mengalami peningkatan kualitas. Dengan proses perizinan yang lebih cepat dan efisien serta koordinasi antarunit yang lebih baik, kualitas pelayanan publik secara keseluruhan mengalami peningkatan. Masyarakat merasakan manfaat langsung dari layanan yang lebih responsif dan transparan. Peningkatan kualitas pelayanan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga membangun kepercayaan terhadap institusi publik (Artini, 2024). Koordinasi antarunit juga menunjukkan perbaikan, dengan adanya penerapan teknologi digital yang memungkinkan komunikasi dan alur kerja menjadi lebih terstruktur dan transparan.

Evaluasi kinerja SDM yang sebelumnya belum terukur dengan baik kini lebih terarah dengan adanya penerapan sistem manajemen berbasis kinerja. Dengan menggunakan data yang terukur, evaluasi kinerja menjadi lebih objektif dan adil. Hal ini mengurangi potensi bias dalam penilaian dan meningkatkan kepercayaan pegawai terhadap sistem evaluasi (Anugrah, 2024). Setiap pegawai memiliki target yang jelas dan indikator kinerja yang terukur, sehingga monitoring kinerja dapat dilakukan secara lebih efektif. Dengan evaluasi kinerja yang terarah, pegawai dapat merencanakan pengembangan karir mereka dengan lebih baik. Data kinerja dapat digunakan untuk menentukan kebutuhan pelatihan dan pengembangan yang sesuai, sehingga pegawai dapat meningkatkan keterampilan dan kompetensi mereka (Syafrial, 2021). Hal ini diharapkan dapat memotivasi pegawai untuk terus meningkatkan performa kerja mereka.

1. Pentingnya Pelatihan Terstruktur untuk Peningkatan Kompetensi SDM

Pelatihan terstruktur berperan penting dalam meningkatkan kompetensi pegawai di DPMPTSP Kota Makassar, terutama dalam penggunaan teknologi OSS (Online Single Submission). Pelatihan terstruktur membantu pegawai untuk mengembangkan keterampilan teknis yang diperlukan dalam menggunakan sistem OSS. Dengan keterampilan yang memadai, pegawai dapat mengoperasikan sistem OSS dengan lebih efisien, sehingga mempercepat proses pengajuan dan penerbitan izin (Hakim, 2023). Sebelum pelaksanaan pengabdian, banyak pegawai yang kurang familiar dengan fitur-fitur dan alur kerja OSS, yang berakibat pada lambatnya proses perizinan. Melalui program pelatihan yang dirancang secara sistematis, pegawai mendapatkan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengoperasikan sistem ini dengan lebih efisien. Dengan adanya pelatihan ini, pegawai dapat

lebih cepat beradaptasi dengan teknologi baru dan mengintegrasikan penggunaannya ke dalam pekerjaan sehari-hari.

Selain meningkatkan kemampuan teknis, pelatihan terstruktur juga membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Pelatihan tidak hanya berfokus pada penguasaan teknologi, tetapi juga menekankan pentingnya pelayanan yang responsif dan profesional. Pegawai dilatih untuk lebih tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat serta tepat sasaran. Pelatihan terstruktur memberikan pegawai pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menggunakan teknologi secara efektif, termasuk sistem OSS dalam konteks pelayanan publik. Namun, pelatihan yang efektif juga harus mencakup aspek-aspek non-teknis, seperti keterampilan komunikasi, empati, dan pemecahan masalah (Herlina et al., 2022). Hasilnya, setelah pengabdian, terjadi peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di DPMPTSP karena proses perizinan menjadi lebih cepat dan transparan.

Lebih jauh lagi, pelatihan berkelanjutan juga diperlukan untuk menjaga agar kompetensi pegawai tetap relevan dengan perkembangan teknologi dan kebijakan. Pelatihan berkelanjutan membantu pegawai untuk tetap terinformasi tentang perubahan kebijakan dan memastikan bahwa mereka memahami implikasi dari kebijakan tersebut terhadap tugas dan tanggung jawab mereka (Hakim, 2023). Peningkatan kompetensi bukanlah proses sekali jadi, pelatihan harus dirancang sebagai program yang berkesinambungan. Ketika pegawai merasa bahwa mereka memiliki keterampilan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan mereka dengan baik, mereka cenderung merasa lebih puas dan termotivasi (Edward, 2024). Dengan demikian, SDM di sektor publik dapat terus berkembang seiring dengan perubahan lingkungan kerja dan kebutuhan masyarakat, yang pada akhirnya akan berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi layanan publik.

2. Pengaruh Manajemen Perubahan dalam Mengurangi Resistensi terhadap Teknologi

Manajemen perubahan memainkan peran kunci dalam mengatasi resistensi pegawai terhadap penerapan teknologi baru seperti OSS. Sebelum pengabdian, banyak pegawai menunjukkan sikap yang enggan untuk beralih dari metode manual ke penggunaan sistem digital, terutama karena kurangnya pemahaman dan ketidaknyamanan dalam menggunakan teknologi baru. Dengan menerapkan manajemen perubahan yang melibatkan pegawai secara aktif dalam proses transisi, resistensi tersebut berhasil diminimalkan. Melibatkan pegawai dalam proses perubahan, seperti melalui pelatihan dan diskusi kelompok, dapat membantu mereka merasa lebih nyaman dengan teknologi baru. Penelitian menunjukkan bahwa partisipasi aktif pegawai dalam manajemen perubahan dapat meningkatkan motivasi dan komitmen mereka terhadap perubahan yang diimplementasikan (Hutami & Perdhana, 2021). Keterlibatan pegawai dalam perencanaan dan implementasi teknologi membuat mereka merasa memiliki tanggung jawab dan peran penting dalam perubahan tersebut.

Salah satu pendekatan yang diterapkan adalah memberikan ruang bagi pegawai untuk menyuarkan kekhawatiran mereka dan berpartisipasi dalam pengembangan solusi. Memberikan ruang bagi pegawai untuk menyuarkan kekhawatiran mereka adalah langkah penting dalam mengurangi resistensi terhadap perubahan. Ketika pegawai merasa bahwa suara mereka didengar dan dihargai, mereka cenderung lebih terbuka terhadap perubahan yang akan diterapkan (Herlina et al., 2022). Dengan adanya dialog terbuka antara pimpinan dan pegawai, hambatan-hambatan yang sebelumnya dianggap menghalangi penggunaan OSS dapat diidentifikasi dan diatasi secara bersama-sama. Ini menunjukkan bahwa pendekatan partisipatif dalam manajemen perubahan tidak hanya mempercepat adopsi teknologi, tetapi juga meningkatkan keterlibatan pegawai dalam proses perubahan, yang pada akhirnya menciptakan suasana kerja yang lebih kondusif.

Penerapan manajemen perubahan ini juga berdampak pada peningkatan efisiensi secara keseluruhan. Dengan berkurangnya resistensi terhadap teknologi, pegawai dapat lebih mudah

beradaptasi dan menerapkan sistem OSS dalam tugas sehari-hari. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang OSS, pegawai dapat menerapkan teknologi ini dalam tugas sehari-hari mereka, seperti pengelolaan data, komunikasi, dan kolaborasi. Hal ini meningkatkan efisiensi kerja dan mengurangi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas (Anugrah, 2024). Hal ini tidak hanya mempercepat proses perizinan, tetapi juga mengurangi beban administratif yang sebelumnya dihadapi oleh pegawai. Akibatnya, produktivitas meningkat, dan pelayanan publik dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efektif, sesuai dengan harapan masyarakat dan dunia usaha.

SIMPULAN

Kesimpulan dari pengabdian ini menunjukkan bahwa optimalisasi manajemen sumber daya manusia (SDM) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar melalui peningkatan kompetensi pegawai dan penerapan sistem teknologi OSS telah berdampak signifikan terhadap efisiensi layanan publik. Melalui program pelatihan terstruktur, pegawai yang sebelumnya kurang familiar dengan penggunaan OSS kini mampu menjalankan tugas mereka dengan lebih efisien dan efektif. Peningkatan kompetensi ini tidak hanya memengaruhi kualitas pelayanan, tetapi juga mempercepat proses perizinan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat dan pelaku usaha.

Selain itu, penerapan manajemen perubahan yang tepat berhasil mengurangi resistensi pegawai terhadap teknologi baru. Melalui pendekatan partisipatif yang melibatkan pegawai dalam proses transisi, hambatan dalam mengadopsi sistem digital berhasil diminimalisasi. Pegawai merasa lebih diberdayakan dan siap menerima perubahan, sehingga sistem OSS dapat diimplementasikan dengan lebih lancar. Perubahan ini menunjukkan pentingnya strategi yang melibatkan seluruh pihak terkait dalam penerapan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan publik.

Secara keseluruhan, hasil pengabdian ini menegaskan bahwa peningkatan kompetensi SDM dan penerapan manajemen perubahan yang efektif merupakan dua elemen kunci dalam mengoptimalkan layanan publik berbasis teknologi. Kedua aspek ini saling mendukung untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat tidak hanya lebih cepat, tetapi juga lebih responsif dan berkualitas tinggi. Dengan demikian, rekomendasi yang dihasilkan dapat menjadi acuan bagi peningkatan lebih lanjut dalam pengelolaan SDM dan pemanfaatan teknologi di sektor pelayanan publik di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ekawati, S., Suprajoga, T., & Aisyah, S. (2023). Collaborative government dalam pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten natuna. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 9(2).
- Fitriani, Y. (2023). Strategi strategi peningkatan pelayanan melalui sistem informasi administrasi di kelurahan komering agung. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 4(1), 36-42.
- Syafrial, S. (2021). Efektifitas online single submission (oss) di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (dpmptsp) kota jambi. *Tanah Pilih*, 1(2), 108-124.
- Kabul, E. R. (2024). Penggunaan teknologi hrm (human resource management) untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas manajemen sumber daya manusia. *Blantika: Multidisciplinary Journal*, 2(4), 427-435.
- Anugrah, R., Nugroho, D., & Nuche, A. (2024). Pengaruh sistem informasi manajemen dalam pembentukan kinerja organisasi bisnis di indonesia. *Jurnal MENTARI: Manajemen, Pendidikan Dan Teknologi Informasi*, 2(2), 134-141.

- Herlina, E., Tukiran, M., Yusnita, N., Hermansyah, H., & Andrianto, M. T. (2022). Peran pengembangan sumber daya manusia sebagai agen perubahan. *Jurnal Sosial Teknologi*, 2(6), 487-497.
- Agostino, D., Arnaboldi, M., & Lema, M. D. (2020). New development: covid-19 as an accelerator of digital transformation in public service delivery. *Public Money & Management*, 41(1), 69-72.
- Suci Artini, N. K., Kadek Wulandari Laksmi P, & Ariwangsa, I. G. N. O. (2024). Amanbos: transformasi perizinan kesehatan di dpmptsp kab. ganyar berbasis teknologi. *Jurnal Abdimas Mandiri*, 8(1), 15-21.
- Rahman Hakim, A. (2023). Konsep manajemen sumber daya manusia terhadap kesejahteraan rakyat di era tantangan digital. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(4), 2672-2682.
- Edward, A. V., Adnan, M. F., & Khaidir, A. (2024). New public manajemen: studi kasus penerapan new public manajemen dalam organisasi publik di indonesia. *Future Academia : The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 2(2), 54-62.
- Hutami, Y. A. and Perdhana, M. S. (2021). Faktor-faktor anteseden perubahan organisasi pada perusahaan multinasional. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(7), 3635.