

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan perijinan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat urgen dan penting dan bahkan diantaranya sangat strategis dalam usaha untuk mendukung peningkatan iklim investasi dan pertumbuhan ekonomi wilayah. Pemerintah Indonesia telah mengembangkan sistem *online single submission*, yang selanjutnya disingkat dengan OSS, sebagai suatu platform usaha perijinan yang terintegrasi secara nasional yang mengharuskan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di daerah untuk menyesuaikan mekanisme pelayanannya dengan pola kerja OSS. Provinsi Papua Barat Daya, sebagai daerah otonom saat ini tantangan utama adalah memastikan kesiapan kelembagaan, sumber daya manusia, dan infrastruktur digital agar pelayanan perijinan berbasis OSS dapat berjalan secara efektif dan lebih responsif dengan berbagai kebutuhan masyarakat sebagai pelaku usaha.

Prospek dan kendala serta adanya tantangan dalam proses implementasi system OSS di Papua Barat Daya diantaranya secara faktual dapat dilihat dari sisi, seperti permasalahan keterbatasan infrastruktur digital di beberapa wilayah, rendahnya literasi digital pelaku usaha kecil, kebutuhan peningkatan kapasitas SDM DPMPTSP serta permasalahan ketergantungan pada sistem pusat (OSS-RBA) yang sering mengalami kendala teknis di daerah. Meskipun demikian masih terdapat beberapa peluang kesempatan pelaksanaan perijinan yang maksimal seperti dilaksanakannya pelatihan intensif bagi petugas DPMPTSP dalam penggunaan mekanisme OSS dan pelayanan publik, terdapatnya pendampingan teknis bagi pelaku usaha, seperti para pengusaha dalam kelompok UMKM dan para investor lokal serta terdapatnya kolaborasi dengan perguruan tinggi atau NGO untuk meningkatkan literasi digital masyarakat. Hal ini dapat diharapkan terdapatnya secara relative adanya digitalisasi prosedur internal untuk mempercepat proses pelayanan dan pengawasan dalam proses pelayanan.

Dalam beberapa konsep dan pendekatan telah dinyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda prioritas reformasi birokrasi di Indonesia. Salah satu wujudnya adalah implementasi sistem OSS yang dikembangkan oleh pemerintah pusat sebagai platform digital untuk pelayanan perijinan berusaha yang terintegrasi. Sistem ini bertujuan untuk menyederhanakan proses perijinan, meningkatkan transparansi, dan

mempercepat waktu layanan, sehingga mendorong pertumbuhan investasi, terutama di daerah.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan pilar utama dalam reformasi birokrasi di Indonesia. Dalam upaya menyederhanakan dan mengefisienkan proses perijinan, pemerintah pusat memperkenalkan sistem OSS sebagai bentuk transformasi digital layanan perijinan berusaha. Melalui OSS, seluruh proses perijinan, mulai dari pendaftaran hingga penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) dan perijinan sektoral dilakukan secara daring, terintegrasi, dan berbasis risiko. Sistem ini menjadi representasi dari upaya pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, transparan, dan akuntabel. Namun demikian, sejumlah studi sebelumnya menunjukkan bahwa implementasi OSS masih menghadapi berbagai tantangan di tingkat daerah, terutama pada tataran teknis operasional dan kesiapan institusional dan kelembagaan yang menjalankan program OSS.

Penelitian oleh Damayanti dan Fitriani (2022) menyatakan bahwa meskipun OSS meningkatkan efisiensi waktu layanan, masih banyak kendala teknis dalam sistem seperti error saat input data, kurang sinkronnya data antar instansi, dan minimnya pendampingan teknis bagi pelaku usaha. Studi tersebut menekankan pentingnya pelatihan dan peningkatan kapasitas aparatur sebagai bagian dari strategi implementasi. Sementara itu, Putri et al. (2021) menemukan bahwa faktor keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) menjadi aspek yang paling banyak dikeluhkan pengguna OSS, terutama terkait lamanya waktu penyelesaian dan minimnya klarifikasi informasi oleh petugas layanan. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Yulianto (2020) yang melakukan studi pada OSS di Kalimantan Timur, yang menyimpulkan bahwa transformasi digital layanan publik tanpa kesiapan infrastruktur, terutama jaringan internet dan sistem database, berisiko menciptakan kesenjangan akses layanan antara wilayah perkotaan dan pedesaan.

Penelitian Damayanti & Fitriani (2022) telah menemukan bahwa kesiapan teknis dan harapan pengguna OSS di Sumatera Barat sangat diperlukan sinergi antara teknologi dan pemberdayaan SDM. Penelitian Siregar et al. (2021) menemukan bahwa penggunaan TAM dan SERVQUAL untuk menganalisis layanan OSS di Kota Medan di mana persepsi kemudahan sistem mempengaruhi kepuasan. Sementara itu Sihombing (2020) menganalisis kendala OSS di daerah tertinggal, terdepan dan terluar, termasuk Papua, dan menyarankan strategi lokal yang adaptif dalam mengimplementasikan sistem digital berbasis pusat.

Berbagai studi di atas memperlihatkan bahwa keberhasilan OSS bukan hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh aspek manajemen kelembagaan, kualitas SDM, dan pendekatan pelayanan

yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Hal ini juga menjadi bagian penting dalam penataan ke depan dengan tetap mengacu bukan hanya pada sisi kecanggihan instrument tetapi lebih daripada itu sebagai adanya peningkatan sdm aparatur dan adanya reorientasi pelayanan publik berbasis pada kepentingan masyarakat luas.

Dalam konteks Provinsi Papua Barat Daya, sebagai daerah otonom baru (DOB) yang masih dalam proses pembentukan struktur pemerintahan, tantangan tersebut menjadi semakin kompleks. Di satu sisi, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) provinsi harus segera mengadopsi sistem OSS sesuai regulasi nasional. Di sisi lain, terdapat berbagai keterbatasan mendasar seperti: infrastruktur digital yang belum merata, tingkat literasi digital masyarakat dan pelaku usaha yang relatif rendah, keterbatasan jumlah dan kapasitas SDM aparatur, serta belum optimalnya sistem koordinasi antar sektor di tingkat daerah.

Munculnya keluhan masyarakat dan pelaku usaha mengenai lambatnya proses perijinan, kurangnya kejelasan prosedur OSS, serta terbatasnya pendampingan teknis menjadi indikator penting untuk mengevaluasi kualitas pelayanan perijinan berbasis OSS di DPMPTSP Provinsi Papua Barat Daya. Mengacu pada teori ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman et al., kualitas layanan publik dapat dianalisis melalui lima dimensi utama: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana kualitas pelayanan OSS diukur dari persepsi pengguna layanan, serta merumuskan strategi perbaikan berbasis data dan kebutuhan lokal.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki urgensi tinggi, tidak hanya untuk mendukung optimalisasi pelayanan OSS di Papua Barat Daya, tetapi juga memberikan kontribusi terhadap perumusan kebijakan layanan publik digital di daerah otonomi baru di Indonesia secara lebih luas.

Sebagai daerah otonom baru, Provinsi Papua Barat Daya menghadapi tantangan ganda dalam implementasi OSS. Di satu sisi, pemerintah provinsi harus segera menyesuaikan pelayanan perijinan dengan platform OSS berbasis risiko (OSS-RBA) yang telah ditetapkan secara nasional. Di sisi lain, terdapat berbagai keterbatasan seperti infrastruktur digital, kapasitas SDM, literasi digital masyarakat, dan kondisi geografis yang masih menjadi kendala dalam penyelenggaraan layanan yang efektif dan responsif.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Sorong Provinsi Papua Barat Daya sebagai ujung tombak pelayanan perijinan memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa pelayanan berbasis OSS berjalan sesuai prinsip kualitas pelayanan publik. Namun, masih ditemukan keluhan dari masyarakat dan pelaku usaha terkait akses layanan, kejelasan prosedur, hingga kecepatan penyelesaian ijin. Kondisi

ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana kualitas pelayanan perijinan berbasis OSS telah memenuhi harapan pengguna layanan.

Oleh karena itu, penting untuk dilakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan OSS di DPMPTSP Kota Sorong dengan mengukur persepsi pengguna terhadap lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* serta menganalisis berbagai faktor penghambat dan peluang serta strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan berbasis OSS di Kantor DPMPTSP ke depan.

## **1.2. Tinjauan Teori**

### **1.2.1. Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa, yang menjadi tanggung jawab pemerintah birokrasi yang ditujukan terhadap komunitas masyarakat. Dalam pandangan Sinambela (2011) bahwa pelayanan publik harus mencerminkan prinsip keadilan, kemudahan akses, efisiensi, efektivitas, serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik berperan sebagai representasi secara langsung dari kinerja birokrasi terhadap kebutuhan komunitas termasuk dalam hal usaha perijinan usaha perusahaan.

Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara, sebagaimana dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2000). Dalam konteks pelayanan perijinan, prinsip pelayanan prima (*excellent service*) yang mengedepankan efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi sangat penting untuk menciptakan kepercayaan publik dan mempercepat iklim investasi. Perijinan merupakan jenis layanan administratif yang memerlukan kepastian hukum, ketepatan waktu, serta kesesuaian prosedur. Dengan berkembangnya teknologi informasi, pelayanan perijinan kini beralih ke sistem digital seperti OSS, yang memaksa transformasi cara kerja birokrasi publik menuju pendekatan berbasis sistem.

Konsep pelayanan publik senantiasa mengacu pada adanya upaya peningkatan berbagai aspek seperti kualitas pelayanan dan kuantitas yang seharusnya dirancang dan didesain dan disiapkan oleh lembaga birokrasi yang memberikan pelayanan publik baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Perspektif pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan modern yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta menjamin terpenuhinya hak-hak warga negara baik dalam

jangka pendek maupun jangka panjang. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai proses penyediaan barang dan jasa, tetapi juga sebagai instrumen strategis untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik.

Secara konseptual, pelayanan publik memiliki beragam definisi dari para ahli misalnya Dwiyanto (2015) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui mekanisme yang ditetapkan secara legal. Sementara itu konsep yang ditawarkan oleh Sinambela (2010) mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara itu, dari sisi ketentuan peraturan yang ada melalui UU No. 25 tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan atas barang, jasa serta atau pelayanan administratif.

Berbagai penjelasan di atas disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan interaksi antara pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan dalam kerangka aturan formal yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan si penerima layanan pada waktu tertentu. Adapun tujuan diselenggarakannya pelayanan publik adalah diantaranya akan dapat memberikan implikasi strategis antara lain:

1. Memenuhi hak-hak dasar warga negara, seperti identitas kependudukan, kesehatan, pendidikan, dan transportasi.
2. Meningkatkan efektivitas pemerintahan, melalui mekanisme layanan yang efisien dan terukur.
3. Mewujudkan keadilan sosial, dengan memberikan akses pelayanan yang merata dan bebas diskriminasi.
4. Membangun kepercayaan publik (public trust) melalui layanan yang profesional dan akuntabel.

Secara empiris, sejumlah tantangan yang dihadapi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain dapat dijelaskan dan meliputi beberapa hal sebagai berikut:

1. Birokrasi yang masih berorientasi pada prosedur ketimbang hasil
2. Kapasitas dan kompetensi aparatur yang belum merata di berbagai bidang
3. Keterbatasan infrastruktur teknologi informasi di daerah serta
4. Rendahnya budaya pelayanan prima.
5. Masih adanya praktik maladministrasi seperti pungli dan diskriminasi layanan.

6. Minimnya partisipasi masyarakat dalam evaluasi pelayanan.

Sementara itu dalam perspektif *governance*, aspek reformasi pelayanan publik diarahkan pada berbagai sasaran internal dan eksternal dan pada dasarnya mengacu terhadap beberapa sasaran diantaranya untu:

1. Digitalisasi layanan dan smart government
2. Pelayanan terintegrasi, seperti dalam bentuk mall pelayanan publik.
3. Penguatan akuntabilitas, transparansi, dan anti korupsi
4. Pengembangan kompetensi aparatur berbasis merit
5. Co-creation dan co-production melalui keterlibatan masyarakat
6. Pengukuran kinerja berbasis indikator dan outcome

Reformasi pelayanan publik telah mengetengahkan berbagai permasalahan berkenaan dengan upaya untuk mendorong pelayanan yang lebih bersifat adaptif sesuai kondisi lokal, bersifat inklusif dapat memberikan manfaat lebih besar serta dengan system yang lebih berkelanjutan. Hal ini lebih difokuskan untuk meningkatkan peluang usaha dalam mencapai target kinerja pelayanan yang lebih positif mengarah kepada mekanisme yang terbuka dan berkualitas.

Secara ilmiah, pelayanan publik tidak hanya dilihat sebagai kegiatan administratif, tetapi juga sebagai manifestasi dari fungsi negara dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pendekatan teoretis, analitis, dan empiris diperlukan untuk memahami dinamika dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam konteks pemerintahan modern.

### **1.2.2. Teori Kualitas Pelayanan**

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) menilai kualitas layanan dengan mengukur kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi atas layanan yang diterima. Model ini terdiri dari lima dimensi utama:

- 1) Tangibles (bukti fisik): Termasuk teknologi, sarana prasarana, dan penampilan aparatur.
- 2) Reliability (keandalan): Konsistensi dan ketepatan layanan.
- 3) Responsiveness (daya tanggap): Kecepatan dan kesigapan melayani pengguna.
- 4) Assurance (jaminan): Kompetensi, kredibilitas, dan keamanan dalam proses layanan.
- 5) Empathy (empati): Kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna secara individual.

Model ini telah banyak digunakan dalam kajian pelayanan publik, termasuk layanan digital seperti OSS. Agar sistem digital seperti OSS dapat diterima dan dimanfaatkan optimal, perlu dipahami bagaimana sikap pengguna

terhadap teknologi. Model Technology Acceptance Model (TAM) oleh Davis (1989) menyatakan bahwa dua faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi adalah aspek *perceived usefulness*, di mana sejauhmana seseorang mampu yakin dan percaya bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerjanya dalam melaksanakan berbagai tantangan pekerjaannya. Sementara itu, aspek *perceived ease of use* adalah tingkat kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut di mana pengguna dan menggunakannya memiliki keunggulan masing masing.

Dalam konteks sistem pelayanan OSS, rendahnya literasi digital dan kompleksitas prosedur dapat menghambat pemanfaatan sistem, terutama di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur seperti Papua Barat Daya. TAM menjadi penting untuk menjelaskan perilaku pengguna layanan digital, baik pelaku usaha maupun aparatur pemerintah. Kualitas pelayanan publik juga terkait dengan prinsip-prinsip *good governance*, seperti

- a) Transparansi (akses informasi prosedur perijinan),
- b) Akuntabilitas (pertanggungjawaban petugas OSS terhadap hasil layanan),
- c) Efektivitas dan Efisiensi, serta
- d) Partisipasi (adanya mekanisme pengaduan dan umpan balik dari masyarakat).

Menurut UNDP (1997), pelayanan publik yang baik harus menjamin keadilan distribusi layanan serta membuka ruang partisipatif bagi publik dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini berkenaan dengan proses dan cara memberikan pelayanan publik yang semata mata memberikan manfaat bagi kepentingan masyarakat yang dilayaninya.

### **1.2.3. Konsep Pelayanan Publik Digital**

Dalam memberikan penjelasan konseptual berkenaan dengan konsep pelayanan publik berbasis digital adalah Lips (2012) dan Misuraca & Viscusi (2014) memberikan penjelasan bahwa pelayanan publik digital berkenaan dengan bukan hanya pada permasalahan penggunaan teknologi yang ada tetapi juga terhadap bagaimana birokrasi melakukan proses untuk transformasi dalam menyediakan layanan yang bermuara pada beberapa segi dan aspek diantaranya:

- a) Berorientasi pada pengguna (*user-centric*),
- b) Mengintegrasikan sistem antar lembaga (*interoperability*),
- c) Mempromosikan keterbukaan data (*open government*), dan
- d) Meningkatkan *real-time responsiveness*.

Dalam kaitannya dengan konsep di atas adalah bahwa pelayanan perijinan melalui sistem OSS di Kantor DPMPTSP Kota Sorong merupakan

bentuk digitalisasi yang menuntut adanya dan terjadinya integrasi sistem pelayanan, kolaborasi antar instansi yang terkait serta dengan perubahan budaya birokrasi yang diarahkan menuju pelayanan berbasis kinerja yang unggul dengan biaya yang efektif dan efisien baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mendorong transformasi signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk menghadirkan layanan yang cepat, mudah diakses, transparan, serta mampu menjawab kebutuhan masyarakat modern. Pelayanan digital hadir sebagai bentuk inovasi birokrasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pemerintahan. Dalam hal demikian bahwa proses pelayanan digital menjadi bagian yang sangat penting dari berbagai program *e-government* saat ini yang dilakukan oleh pemerintahan pada semua levelnya, *digital governance* serta Upaya proses transformasi menuju *smart government* untuk menciptakan proses birokrasi yang akuntabel dan transparan.

Dengan kata lain bahwa pendefinisian pelayanan digital dianggap sebagai proses penyediaan layanan publik yang memanfaatkan teknologi digital, di mana termasuk aktivitas berbasis internet, berbagai model aplikasi mobile, berbasis data-elektronik dan sebagainya. Hal ini secara keseluruhan ditujukan agar dan untuk dapat meningkatkan dan mempermudah proses keterkaitan orang dengan orang pada organisasi pemerintahan dan masyarakat.

Konsep yang lebih sederhana telah dipaparkan oleh OECD (2018) bahwa pelayanan digital adalah layanan yang dirancang, disampaikan serta dapat dikelola sesuai dengan prinsip dan melalui platform digital dalam kerangka agar dapat memberikan pengalaman layanan yang unggul serta efektif. Sementara itu United Nations E-Government Survey menyebut bahwa pelayanan digital merupakan penggunaan berbasis teknologi untuk dapat meningkatkan akses informasi secara cepat dan efektif, melibatkan partisipasi yang luas serta layanan yang sempurna pada organisasi publik.

Sebagai pelayanan publik yang diselenggarakan menggunakan sistem elektronik yang terpadu, pelayanan digital adalah model layanan yang mengintegrasikan teknologi, proses, dan data untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih efisien dan efektif. Oleh karena itu bahwa pelayanan berbasis digital, seperti melalui platform OSS memiliki karakteristik utama, sebagai berikut:

- a) Berpusat pada pengguna, di mana layanan dirancang sesuai kebutuhan pengguna dengan memperhatikan kemudahan akses, kejelasan alur, serta pengalaman pengguna.

- b) Bersifat integrative, di mana sistem mampu berbagi data antar-instansi (interoperability), sehingga mengurangi pengulangan berkas dan mempercepat proses layanan.
- c) Real-Time Processing, yaitu proses yang dilakukan secara cepat dan otomatis tanpa harus menunggu pertemuan tatap muka.
- d) Transparan, bahwa informasi status layanan, persyaratan, dan biaya dapat dipantau secara terbuka serta lebih transparan.
- e) Mobility dan aksesibilitas, dalam hal ini dapat diakses melalui perangkat mobile, 24 jam, dari berbagai lokasi dan keadaan serta waktu.
- f) Keamanan data, mengutamakan perlindungan data pribadi, enkripsi, dan sistem autentikasi berlapis.

Dengan demikian bahwa pelayanan berbasis digital merupakan paradigma baru penyelenggaraan pelayanan publik yang mengutamakan efisiensi, aksesibilitas, transparansi, dan responsivitas melalui pemanfaatan teknologi digital. Dalam konteks modern, pelayanan digital bukan lagi pilihan, melainkan kebutuhan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang adaptif, inklusif, dan inovatif.

### 1.3. Kerangka Pemikiran

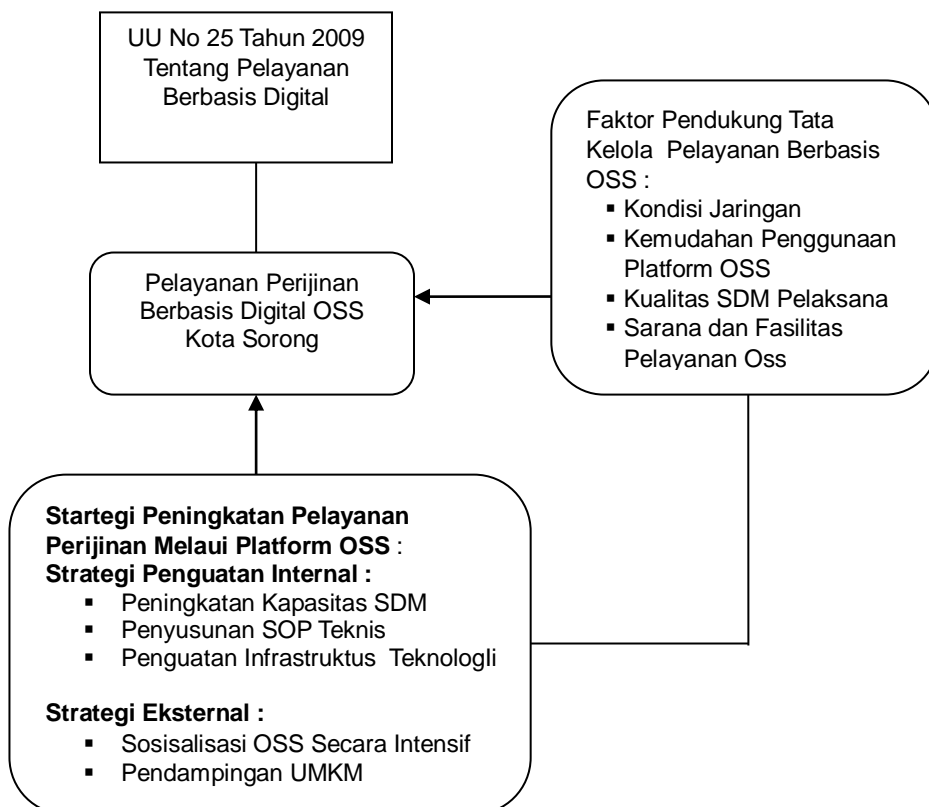
Berdasarkan uraian teoritis dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun kerangka pemikiran bahwa kualitas pelayanan OSS diukur melalui lima dimensi ServQual, dan ditentukan oleh kesiapan internal (SDM, SOP, infrastruktur) serta faktor eksternal (literasi pengguna, akses internet, dan koordinasi kelembagaan). Kualitas layanan yang baik diharapkan akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan dan mendukung iklim investasi daerah. Berdasarkan pandangan Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) dengan pendekatan pengukuran pelayanan berkualitas dikenal dengan istilah SERVQUAL, dapat diketahui dimensi pengukuran kualitas layanan berbagai aspek pengukuran, yaitu aspek fisik pelayanan, aspek jaminan, aspek responsivitas, aspek kehandalan serta aspek empati.

Terdapat sejumlah faktor yang turut serta menentukan proses dan tata laksana pelayanan perijinan dengan platform pada DPMPSTSP Kota Sorong faktor internal dan eksternal alorganisasi memiliki asumsi yang cukup menentukan kualitas pelaksanaannya. Diantara berbagai faktor yang dijelaskan oleh para pakar *digital governance* diantaranya menurut Parasuraman, et.al (1988) bahwa faktor penentu pelaksanaan pelayanan berbasis digital diantaranya yaitu faktor kondisi jaringan, faktor kemudahan

penggunaan OSS (*usability*), faktor sumber daya manusia petugas pemberi layanan serta faktor jumlah dan kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang dimiliki.

Berdasarkan penjelasan berbagai konsep, pendekatan dan teori yang relevan dengan permasalahan pelayanan berbasis online, maka pada bagian ini akan memberikan keterangan menunjukkan adanya konsistensi temuan bahwa keberhasilan implementasi OSS tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem digital, tetapi sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP sebagai pelaksana. Penelitian ini menjadi penting karena mengisi celah studi di daerah otonomi baru seperti Papua Barat Daya, yang belum banyak dikaji sebelumnya, khususnya dalam konteks pelayanan OSS pasca reformasi kelembagaan DOB.

Oleh karena itu, peneliti memberikan gambaran dalam bentuk visual diagram kerangka pemikiran penelitian ini sebagai berikut:



**Gambar 01:** Kerangka Pemikiran Penelitian, JacksonNauw, 2025

#### **1.4. Fokus Penelitian**

Berdasarkan paparan sebelumnya, maka penulis menyusun fokus penelitian yang diarahkan untuk menjawab berbagai hal yang secara spesifik sebagai berikut;

- a) Kualitas Pelayanan perijinan melalui OSS dengan melihat indikator dan dimensi tangibles, dimensi kehandalan, dimensi jaminan, dimensi responsive
- b) Berbagai faktor penentu kualitas pelayanan system oss pada Pelayanan ijin DPMPTSP
- c) Berbagai strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan OSS

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan untuk mencapai beberapa tujuan sebagai berikut:

- a) Menganalisis persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan perijinan berbasis OSS pada DPMPTSP Provinsi Papua Barat Daya berdasarkan lima dimensi ServQual.
- b) Mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan OSS.
- c) Merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan perijinan berbasis OSS yang lebih efektif dan responsif di lingkungan DPMPTSP Provinsi Papua Barat Daya.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun Manfaat penelitian ini agar supaya dapat dibagikan menjadi dua manfaat yaitu:

##### **a). Manfaat Teoretis**

- 1) Memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori pelayanan publik, khususnya dalam konteks transformasi digital melalui OSS.
- 2) Menambah literatur akademik mengenai kualitas pelayanan publik di daerah otonom baru.

##### **b). Manfaat Praktis**

- 1) Menjadi dasar evaluasi bagi DPMPTSP Papua Barat Daya dalam meningkatkan kualitas layanan perijinan berbasis OSS.
- 2) Memberikan rekomendasi kebijakan yang aplikatif bagi pemerintah daerah dalam memperkuat infrastruktur dan kapasitas layanan digital.

- 3) Membantu pelaku usaha dan masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel.

## **BAB II**

### **METODE PENELITIAN**

#### **2.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk mengukur dan menggambarkan kualitas pelayanan perijinan berbasis OSS (Online Single Submission) pada DPMPTSP Kota Sorong Provinsi Papua Barat Daya berdasarkan data empiris dari responden yang dipilih. Pendekatan kuantitatif deskriptif untuk melihat komponen dimensi kualitas pelayan berbasis SERVQUAL, model Parasuraman, dkk.

#### **2.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Sorong Provinsi Papua Barat Daya. Pemilihan lokasi didasarkan pada peran strategis DPMPTSP sebagai pelaksana utama sistem pelayanan ijin usaha berbasis OSS di wilayah tersebut. Waktu penelitian berlangsung selama tiga bulan, yakni dari bulan Juli tahun 2025 hingga Bulan September tahun 2025.

#### **2.3. Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan perijinan berbasis OSS yang mengakses layanan di DPMPTSP Provinsi Papua Barat Daya selama tahun 2025. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria responden yang minimal pernah satu kali mengakses OSS untuk keperluan perijinan usaha. Jumlah sampel ditentukan menggunakan pendekatan minimal responden dalam penelitian kuantitatif, yaitu sebanyak 100 responden untuk memastikan validitas hasil analisis data. Penggunaan metode sampling sederhana (*simple random sampling*) dilakukan dengan melakukan table angka acak sederhana tanpa melakukan pembobotan terhadap semua kategori responden yang terwakili.

Dengan demikian jumlah sampel penelitian adalah sebanyak 100 orang dilambangkan dengan notasi  $N=100$  agar dapat dicocokkan dan disesuaikan dengan table angka acak yang diperoleh sehingga memenuhi persyaratan uji

statistik, terutama dengan menggunakan aplikasi stastical package of social science analysis ver, tahun 2022.

#### **2.4. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk kepentingan data yang diperlukan, maka digunakan beberapa kombinasi Teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a) Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden terpilih untuk menjawab berbagai pertanyaan penelitian yang diajukan berdasarkan fokus penelitian yang dikembangkan. Kuesioner disusun berdasarkan dimensi SERVQUAL, dan akan disebarakan kepada responden pengguna layanan secara langsung melalui metode *accidental sampling*.
- b) Dokumentasi adalah proses mengumpulkan data melalui mengumpulkan data sekunder berupa laporan internal DPMPTSP, kebijakan OSS, dan data statistik perijinan yang relevan untuk digunakan.
- c) Observasi merupakan sebuah teknik untuk mengumpulkan data melalui usaha pengamatan secara langsung terhadap objek pelayanan pada platform OSS di Kota Sorong pada saat proses pengajuan permohonan, proses verifikasi dan proses lanjut dalam system pelayanan OSS untuk pelaku usaha UMKM.

#### **2.5. Teknik Analisis Data**

Data yang terkumpul dianalisis dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Statistik Deskriptif: Untuk melihat distribusi frekuensi dan rerata skor masing-masing indikator.
2. Analisis Skor GAP (SERVQUAL): Mengukur selisih antara persepsi dan harapan pengguna layanan.
3. Triangulasi melalui membandingkan temuan kuantitatif dengan data kualitatif untuk memperkuat validitas hasil.

Dengan metodologi ini, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan OSS di DPMPTSP Kota Sorong Provinsi Papua Barat Daya serta rekomendasi perbaikan berbasis temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.