

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama dalam konteks peningkatan kesejahteraan dan kemudahan berusaha. Di era digital, pemerintah Indonesia telah melakukan berbagai inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya melalui penerapan sistem *Online Single Submission*, yang selanjutnya di singkat dengan OSS yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. OSS bertujuan menyederhanakan proses perizinan, meningkatkan efisiensi birokrasi, serta memberikan kemudahan bagi pelaku usaha untuk mendapatkan izin secara cepat dan transparan. Melalui OSS, masyarakat diharapkan dapat mengakses layanan perizinan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan.

Transformasi pelayanan publik di Indonesia tengah diarahkan menuju sistem berbasis digital guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas birokrasi. Salah satu bentuk implementasi dari agenda reformasi birokrasi digital tersebut adalah penerapan sistem Online Single Submission (OSS), yaitu platform pelayanan perizinan berusaha secara elektronik yang terintegrasi secara nasional. OSS diharapkan mampu mempermudah pelaku usaha dalam memperoleh izin usaha tanpa harus melalui proses birokrasi yang panjang dan berbelit-belit.

Namun demikian, realitas implementasi OSS di berbagai daerah masih menghadapi tantangan serius, terutama pada aspek aksesibilitas layanan. Aksesibilitas di sini mencakup kemampuan masyarakat, khususnya pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), untuk mengakses, memahami, dan memanfaatkan sistem OSS secara efektif. Dalam konteks Kota Sorong, yang merupakan salah satu pusat pertumbuhan ekonomi di wilayah Papua Barat Daya, penerapan OSS memiliki peran strategis dalam mendorong iklim investasi dan pengembangan usaha lokal. Meskipun demikian, sejumlah indikasi menunjukkan bahwa pelayanan OSS di Kota Sorong belum sepenuhnya inklusif dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Berdasarkan pengamatan awal dan hasil wawancara eksploratif dengan beberapa pelaku usaha, ditemukan beberapa permasalahan seperti: (1) Keterbatasan literasi digital di kalangan pelaku

UMKM, yang menyebabkan kesulitan dalam pengoperasian sistem OSS. (2). Kendala teknis dan infrastruktur, seperti jaringan internet yang tidak stabil, terutama di wilayah pinggiran Kota Sorong. (3). Kurangnya pendampingan dan sosialisasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), sehingga masyarakat tidak memahami prosedur dan manfaat OSS. (4). Aspek responsivitas petugas pelayanan yang belum optimal dalam menindaklanjuti keluhan pengguna OSS. (5). Masalah- masalah tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara tujuan normatif OSS sebagai sistem pelayanan publik digital yang mudah diakses, dengan kenyataan implementasi di lapangan. Kesenjangan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga bersifat sosial dan institusional. Dalam konteks penelitian kualitatif, penting untuk memahami bagaimana pengalaman subjektif masyarakat, persepsi pengguna, serta dinamika interaksi antara birokrasi dan masyarakat lokal membentuk realitas aksesibilitas pelayanan OSS.

Pendekatan kualitatif yang digunakan karena mampu menggali makna, persepsi, dan pengalaman aktor yang terlibat secara langsung dalam proses pelayanan. Melalui wawancara mendalam dan observasi, peneliti dapat mengidentifikasi faktor-faktor sosial, kultural, dan kelembagaan yang memengaruhi akses masyarakat terhadap layanan OSS. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis sistem, tetapi juga pada dimensi manusia dan sosial dari kebijakan digitalisasi pelayanan publik.

Namun, realitas di lapangan sering kali menunjukkan bahwa aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan OSS masih menghadapi berbagai hambatan, terutama di daerah-daerah yang infrastruktur teknologinya belum optimal, seperti di Kota Sorong, Provinsi Papua Barat Daya. Hambatan tersebut mencakup keterbatasan pengetahuan teknologi informasi, ketersediaan jaringan internet, kemampuan sumber daya manusia di lembaga penyelenggara, serta kesadaran masyarakat terhadap manfaat sistem OSS. Lebih dari itu kondisi proses pelayanan yang menggunakan fasilitas OSS belum sepenuhnya dipahami oleh kelompok masyarakat terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan baik secara fisik maupun non fisik dalam memberikan pelayanan.

Menurut Nugroho (2020), keberhasilan implementasi e-government sangat ditentukan oleh tiga faktor utama: (1) kesiapan infrastruktur teknologi, (2) kompetensi aparatur, dan (3) kesiapan masyarakat pengguna. Penelitian serupa oleh Lestari & Wibowo (2021) menunjukkan bahwa efektivitas

pelayanan berbasis OSS di daerah masih menghadapi kendala signifikan dalam hal aksesibilitas, terutama pada kelompok masyarakat pelaku usaha mikro dan kecil. Sementara itu, hasil penelitian Kurniawan (2022) mengenai “Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berbasis OSS di Kabupaten Manokwari” menyimpulkan bahwa meskipun OSS telah meningkatkan kecepatan layanan, tingkat partisipasi masyarakat masih rendah akibat rendahnya literasi digital dan minimnya pendampingan dari petugas DPMPTSP. Demikian pula hasil riset Lestari & Wibowo (2021) dengan kasus implementasi OSS Kota Surakarta menunjukkan bahwa permasalahan literasi digital masyarakat dan kesiapan SDM aparatur berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan OSS. Kurniawan (2022) melalui analisis Pelayanan OSS di Kabupaten Manokwari menunjukkan pentingnya peran pendampingan langsung dari DPMPTSP untuk meningkatkan pemahaman masyarakat. Penelitian Siregar (2023) menunjukkan aksesibilitas digital dan pelayanan publik di Era E-Government menekankan bahwa akses teknologi yang tidak merata menyebabkan kesenjangan pelayanan publik antarwilayah.

Tema penelitian yang diangkat berbeda dengan penelitian sebelumnya karena berfokus pada pengalaman dan hambatan aksesibilitas masyarakat di Kota Sorong, wilayah dengan karakteristik sosial dan geografis yang unik di Papua Barat Daya. Kondisi yang sama terlihat di Kota Sorong, yang merupakan pusat kegiatan ekonomi di Papua Barat Daya. Meski Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) telah menerapkan sistem OSS, tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat masih belum optimal. Banyak pelaku usaha kecil menengah (UMKM) yang belum memahami cara mengakses OSS, dan sebagian masyarakat masih memilih prosedur manual karena merasa lebih mudah dan mendapatkan bantuan langsung dari petugas. Akibatnya belum efektifnya penerapan sistem pelayanan perizinan dalam bingkai OSS kemudian menyebabkan terjadinya kualitas pelayanan publik yang kurang efektif.

Berbagai permasalahan yang dijelaskan di atas, menunjukkan bahwa pelaksanaan program OSS dalam pelayanan perizinan belum memberikan hasil yang positif. Fakta Kota Sorong, bahwa sebagian besar pengurus ijin usaha dari berbagai karakteristik usaha yang ada belum menunjukkan kualitas pelayanan yang memadai. Hubungan proses pelayanan, dengan pemberi layanan serta masyarakat di sisi lain masih menghadapi kendala infrastruktur teknologi yang seringkali mengalami

kendala dan gangguan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan serta menganalisis dalam beberapa hal:

- a. Bagaimana aksesibilitas masyarakat dalam pelayanan perizinan melalui OSS pada DPMPTSP di Kota Sorong?
- b. Faktor apa yang menghambat dan mendukung aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan perizinan melalui OSS di Kota Sorong dan
- c. Bagaimana strategi DPMPTSP Kota Sorong dalam meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan OSS?

1.2 Tinjauan Konseptual

1.2.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN No. 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan, tetapi juga kemudahan, transparansi, dan aksesibilitas bagi seluruh lapisan masyarakat. elayanan publik adalah seluruh bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam konteks administrasi publik, pelayanan publik merupakan wujud konkret fungsi negara dalam memberikan kemanfaatan langsung kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik mencerminkan sejauh mana birokrasi mampu memenuhi prinsip efisiensi, efektivitas, keadilan, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Teori Kualitas Pelayanan (Service Quality Theory) misalnya Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui kesenjangan (gap) antara harapan pelanggan dan persepsi terhadap layanan yang diterima. Model ini dikenal dengan SERVQUAL, yang terdiri atas lima dimensi utama Tangibles (Bukti Fisik): fasilitas, sarana, dan penampilan petugas pelayanan, Reliability (Keandalan): kemampuan memberikan

pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten, Responsiveness (Daya Tanggap): kemauan dan kesiapan pegawai dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan cepat, Assurance (Jaminan): pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat serta Empathy (Empati): perhatian pribadi dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna layanan. Model ini relevan digunakan untuk menilai aksesibilitas OSS, karena dapat menggambarkan bagaimana masyarakat menilai kualitas layanan digital pemerintah dari aspek teknis maupun sosial.

Pada sisi lain Menurut UNDP (1997) dan LAN RI (2008), prinsip *good governance* dalam pelayanan publik meliputi partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan keadilan. Pelayanan publik yang baik tidak hanya menekankan kecepatan dan kemudahan, tetapi juga memastikan keterlibatan masyarakat dan keterbukaan informasi. Dalam konteks OSS, teori ini menekankan pentingnya:

- a) Transparansi prosedur perizinan,
- b) Akses informasi yang terbuka,
- c) Partisipasi masyarakat dalam evaluasi layanan, dan
- d) Akuntabilitas aparatur dalam merespons keluhan publik.

Teori New Public Service (NPS) oleh Denhardt juga menekankan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan warga negara, bukan pelanggan semata. Pemerintah dipandang sebagai fasilitator yang melayani, bukan sekadar regulator. Denhardt & Denhardt menekankan prinsip "*Serve rather than steer*", yang berarti pemerintah harus: Mendengarkan aspirasi masyarakat, Menyesuaikan layanan dengan kebutuhan lokal, Membangun hubungan timbal balik yang partisipatif. Teori ini penting untuk menjelaskan interaksi antara DPMPTSP dan masyarakat Kota Sorong dalam penggunaan layanan OSS, terutama terkait bagaimana respons dan empati birokrasi terhadap kendala pengguna.

Konsep Sinambela (2019) mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan warga negara. Sementara itu, Dwiyanto (2020) menekankan bahwa kualitas pelayanan publik diukur dari tingkat kepuasan masyarakat, efektivitas pelaksanaan kebijakan, dan tingkat kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan.

Konsep aksesibilitas pelayanan publik menjadi penting karena setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan.

Dalam konteks digitalisasi, aksesibilitas tidak hanya berarti keterjangkauan fisik tetapi juga kemampuan masyarakat untuk menggunakan teknologi informasi dalam mengakses layanan pemerintah.

1.2.2 Konsep E-Government

Konsep e-government mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menyediakan layanan publik, memperkuat hubungan dengan masyarakat, dan meningkatkan efisiensi birokrasi. Menurut World Bank (2020), e-government adalah penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam konteks Indonesia, e-government diatur melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan EGovernment. Tujuannya adalah untuk membangun interaksi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat (G2C), antar instansi pemerintah (G2G), serta antara pemerintah dan pelaku usaha (G2B). Salah satu wujud implementasi e-government adalah sistem Online Single Submission (OSS) yang menjadi inovasi pemerintah dalam menyederhanakan perizinan berusaha. OSS memfasilitasi pelaku usaha untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) dan izin-izin lain secara terintegrasi dalam satu sistem daring.

1.2.3 Konsep Online Single Submission (OSS)

OSS diperkenalkan pertama kali melalui Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, dan kemudian diperbarui dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Sistem ini berfungsi untuk mempercepat dan menyederhanakan proses perizinan usaha dengan prinsip satu pintu, satu data, dan satu sistem elektronik. Menurut Kementerian Investasi/BKPM (2022), OSS dirancang untuk:

- a) Meningkatkan kemudahan berusaha;
- b) Mendorong percepatan investasi;
- c) Menyediakan sistem layanan terintegrasi secara nasional.

Online Single Submission (OSS) adalah sistem pelayanan perizinan berusaha secara elektronik yang terintegrasi secara nasional, yang dikembangkan oleh Pemerintah Indonesia untuk mempercepat dan mempermudah proses perizinan usaha. OSS dikelola oleh Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang

Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Menurut BKPM (2021), OSS adalah platform digital yang digunakan untuk penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB), perizinan berusaha, dan izin operasional/komersial berdasarkan tingkat risiko kegiatan usaha. Melalui sistem ini, pelaku usaha dapat mengajukan izin secara daring, tanpa harus melalui proses manual di berbagai instansi. Dengan kata lain, OSS merupakan wujud nyata transformasi digital dalam pelayanan publik, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan berusaha di Indonesia. Tujuan utama penerapan OSS adalah untuk:

- a) Mempermudah proses perizinan berusaha dengan sistem yang terintegrasi lintas kementerian dan pemerintah daerah.
- b) Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang investasi dan usaha.
- c) Mendorong iklim investasi dan pertumbuhan ekonomi, khususnya bagi UMKM dan pelaku usaha daerah.
- d) Mengurangi biaya dan waktu pelayanan, dengan menghilangkan tumpang tindih perizinan.

Menurut Kementerian Investasi/BKPM, penyelenggaraan OSS mengacu pada beberapa prinsip utama seperti Integrasi Data dan Layanan seluruh proses perizinan dan verifikasi dilakukan secara elektronik dan terhubung antar instansi. Kemudahan Akses layanan dapat diakses kapan pun dan di mana pun melalui internet. Transparansi Proses masyarakat dapat memantau status permohonan izin secara terbuka. Serta Efisiensi dan Efektivitas waktu dan biaya pengurusan izin lebih singkat dibandingkan sistem manual.

Program OSS merupakan manifestasi dari paradigma e-government dan digital governance, yang menekankan integrasi teknologi dalam tata kelola pelayanan publik. Dengan demikian, OSS tidak hanya sebuah sistem teknis, tetapi juga instrumen kebijakan publik yang mencerminkan perubahan paradigma pelayanan dari pelayanan manual menuju pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Dalam konteks penelitian, OSS menjadi objek yang relevan untuk mengkaji: Bagaimana masyarakat mengakses dan merasakan manfaat OSS, Bagaimana birokrasi daerah beradaptasi dengan digitalisasi pelayanan, Dan bagaimana kesenjangan digital memengaruhi inklusivitas pelayanan publik. Dalam praktiknya, OSS dioperasikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) di tingkat daerah, yang berperan sebagai fasilitator dan pendamping bagi

masyarakat, terutama bagi pelaku UMKM yang masih memiliki keterbatasan pengetahuan teknologi.

1.2.4 Aksesibilitas Masyarakat

Aksesibilitas menurut Chandra (2017) merupakan kemampuan seseorang untuk mencapai, memanfaatkan, dan berpartisipasi dalam suatu sistem pelayanan tertentu. Dalam konteks pelayanan publik digital, aksesibilitas mencakup tiga aspek utama:

- a) Akses fisik berupa ketersediaan sarana dan prasarana (jaringan internet, perangkat komputer, lokasi layanan);
- b) Akses ekonomi, yaitu kemampuan masyarakat untuk membiayai dan memanfaatkan layanan;
- c) Akses pengetahuan dan keterampilan digital yaitu kemampuan individu dalam mengoperasikan sistem berbasis teknologi.

Menurut Rogers (2003) dalam teori diffusion of innovations, tingkat penerimaan masyarakat terhadap teknologi baru dipengaruhi oleh lima faktor: relative advantage, compatibility, complexity, trialability, dan observability. Dalam konteks OSS, masyarakat akan lebih mudah menerima sistem jika merasa teknologi tersebut memberikan keuntungan nyata, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebiasaan mereka. Teori aksesibilitas (Hanson, 1995) menyebutkan bahwa aksesibilitas merupakan hubungan antara individu dengan kesempatan untuk mencapai suatu tujuan.

Dalam pelayanan publik, hal ini mencakup kemampuan masyarakat untuk menjangkau layanan pemerintah secara fisik dan digital. Technology acceptance Model (Davis, 1989) menjelaskan bahwa penerimaan seseorang terhadap teknologi dipengaruhi oleh perceived usefulness (manfaat yang dirasakan) dan perceived ease of use (kemudahan penggunaan). Teori Pelayanan Publik Baru (New Public Service oleh Denhardt, 2003) lebih menekankan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada pemberdayaan warga negara dan keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan.

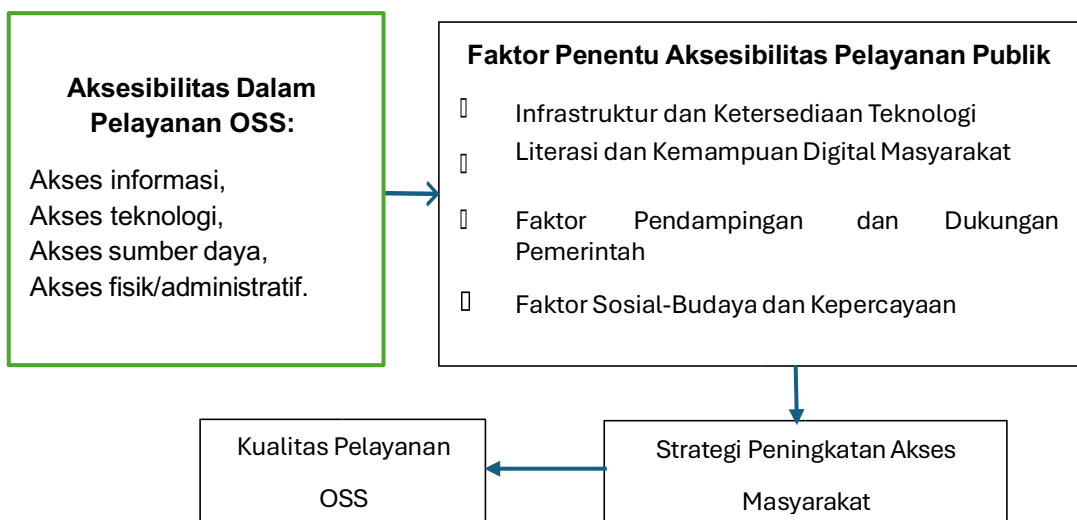
1.2.5 Kerangka Pikir

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dibangun dengan dasar bahwa aksesibilitas masyarakat merupakan kunci utama dalam keberhasilan implementasi OSS. Pelayanan publik digital membutuhkan dukungan dari faktor teknologi, SDM,

dan kesiapan masyarakat. Peran pemerintah daerah sangat penting dalam memastikan inklusivitas dan pemerataan akses. Masyarakat Papua dalam mengurus ijin usaha dalam praktek UMKM. Teori New Public Service (NPS) oleh Denhardt menekankan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan warga negara, bukan pelanggan semata. Pemerintah dipandang sebagai fasilitator yang melayani, bukan sekadar regulator.

Prinsip pelayanan publik yang mengarahkan kepada melayani lebih utama daripada mengarahkan berarti pemerintah harus pula mendengarkan aspirasi masyarakat, Menyesuaikan layanan dengan kebutuhan lokal, Membangun hubungan timbal balik yang partisipatif. Perspektif ini penting untuk menjelaskan interaksi antara DPMPTSP dan masyarakat Kota Sorong dalam penggunaan layanan OSS, terutama terkait bagaimana respons dan akses masyarakat serta empati birokrasi terhadap kendala pengguna dalam pelayanan perizinan berbasis OSS.

Candra (2017) menginisiasi proses pelibatan dan peningkatan akses masyarakat terhadap pelayanan dipublik ditandai dengan tiga bentuknya, yaitu akses fisik, akses ekonomi dan akses pengetahuan dan keterampilan digital. Ketiga jenis akses tersebut merupakan jalan yang dimiliki oleh masyarakat untuk meningkatkan keterlibatan mereka dalam proses pelayanan publik, dalam hal ini pelayanan perizinan yang berbasis OSS. Berkenaan dengan kerangka konseptual penelitian ini, maka dapat digambarkan secara visual sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir

1.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk memusatkan pengkajian terhadap fokus penelitian sebagai berikut:

- 1) Perspektif aksesibilitas masyarakat dalam proses pelayanan ijin melalui OSS, pada Kantor DPMPTSP Kota Sorong.
- 2) Berbagai faktor pendukung dan penghalang dalam proses pelaksanaan peningkatan aksesibilitas masyarakat dalam proses pelayanan OSS.
- 3) Upaya dan strategi Kantor DPMPTSP Kota Sorong dalam melakukan penanganan dari berbagai kendala dalam pelaksanaan peningkatan aksesibilitas Masyarakat dalam proses pelayanan ijin melalui OSS.

1.4. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan penelitian ini dapat diuraikan pada bagian berikut:

- 1) Mendeskripsikan dan menganalisis bentuk aksesibilitas masyarakat dalam pelayanan OSS di Kota Sorong.
- 2) Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan OSS.
- 3) Menganalisis upaya dan strategi yang dilakukan DPMPTSP Kota Sorong dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan berbasis OSS.

Manfaat dilakukannya penelitian ini agar dapat mencapai sasaran yang maksimal sebagai berikut:

- 1) Manfaat teoretis adalah diharapkan memberikan kontribusi pada pengembangan teori pelayanan publik dan e-government, khususnya terkait konsep aksesibilitas layanan digital dan partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan sistem OSS.
- 2) Manfaat praktis di mana penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi Pemerintah Kota Sorong dalam merumuskan kebijakan dan aturan peningkatan akses layanan berbasis digital.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus pada fenomena yang berkaitan erat dengan akses masyarakat pada pelayanan ijin melalui sistem OSS. Pendekatan kualitatif digunakan oleh karena tujuan penelitian ini adalah untuk memahami secara mendalam pengalaman, persepsi, dan proses sosial yang berkaitan dengan aksesibilitas masyarakat dalam pelayanan *Online Single Submission* (OSS) di Kota Sorong. Studi kasus memungkinkan peneliti menggali fenomena kontekstual dalam kerangka waktu dan situs tertentu pada objek yaitu Kantor DPMPTSP yang terletak di Kota Sorong, selama kurung waktu antara Bulan Juni sampai dengan Bulan September 2025.

Lokasi penelitian ditentukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Sorong dan beberapa kelompok masyarakat pengguna OSS (pelaku UMKM, pengurus koperasi, dan pelaku usaha mikro). Sementara itu, waktu penelitian dilaksanakan dan berlangsung selama 4 bulan mulai Juni sampai dengan September 2025, yang mencakup persiapan, pengumpulan data lapangan, transkripsi, analisis data, dan pelaporan serta diseminasi hasil penelitian.

Informan penelitian dipilih secara purposive atau dengan sengaja memilih dengan maksud dan tujuan tertentu, dengan kriteria tertentu yang relevan terhadap masalah pelibatan dan aksesibilitas masyarakat dalam proses pelayanan OSS di Kota Sorong. Teknik purposive dipilih untuk memperoleh informan yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait pemanfaatan OSS. Penelitian ini menggunakan kriteria penentuan informan berdasarkan karakteristik sebagai berikut:

- Pelaku UMKM di Kota Sorong yang pernah atau sedang mengurus perizinan melalui OSS.
- Petugas/pelaksana OSS di DPMPTSP Kota Sorong (staf teknis dan administrasi).
- Pengurus asosiasi pelaku usaha atau perwakilan koperasi yang aktif dalam proses perizinan.
- Narasumber kunci seperti kepala bidang terkait, pengelola sistem IT, atau konsultan lokal.

Jumlah informan secara keseluruhan adalah sebanyak 13 orang informan yang terdiri dari para pelaku usaha, aparat pemberi layanan serta masyarakat yang sedang dan telah melakukan pengurusan ijin usaha selama tahun 2022-2024. Jumlah ini bersifat fleksibel dan dapat disesuaikan sampai tercapainya data yang jenuh (*data saturation*).

2.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa tehnik dalam usaha memperoleh gambaran yang lengkap serta mendorong proses analisis triangulasi data, melalui:

1) Wawancara Mendalam

Wawancara melalui panduan wawancara yang sudah dipersiapkan sebelumnya sebelum ke lapangan penelitian oleh peneliti. Sejumlah pertanyaan telah disusun dalam Upaya untuk mencari pengalaman subjek pelaku usaha dalam mengurus ijin usaha melalui jalur pelayanan berbasis OSS pada DPMPTSP Kota Sorong. Demikian pula diberikan sejumlah pertanyaan berkenaan dengan berbagai hambatan dan faktor serta pendapat dan harapan informan berkenaan dengan aplikasi pelayanan melalui OSS. Proses wawancara direkam sebagai usaha agar dapat terjaga otentitas data hasil wawancara dan kemudian dimasukkan dalam 1 file untuk diuji Kembali bila diperlukan.

2) Observasi

Pelaksanaan kegiatan observasi merupakan proses yang dilakukan untuk melihat proses pelayanan di DPMPTSP menggunakan layanan pendampingan OSS, sejumlah fasilitas dan sarana yang digunakan, proses komunikasi diantara petugas dan pengusaha yang mengurus ijin serta dengan interaksi petugas dan para pengguna layanan dalam waktu proses pelayanan berlangsung.

3) Analisis studi dokumen

Analisis dokumen internal DPMPTSP (mis. SOP, laporan penggunaan OSS lokal, materi sosialisasi), kebijakan terkait, dan data statistik pemanfaatan OSS di wilayah setempat.

2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif pada penelitian ini dilakukan secara sistematis dan rinci dengan mengkombinasikan model Miles & Huberman (1994), siklus

koding Saldaña (2016), serta pendekatan tematik Braun & Clarke (2006). Langkah- langkah analisis adalah sebagai berikut:

- 1) **Transkripsi dan Pengorganisasian Data**
Semua rekaman wawancara dan observasi ditranskripsikan secara verbal. File rekaman diberi kode/nomor informan untuk menjaga anonimitas. Transkrip disimpan dalam format digital melalui melakukan backup data
- 2) **Membaca Data**
Peneliti membaca seluruh transkrip berulang kali untuk memahami keseluruhan konteks, membuat catatan awal (memos), dan menandai kutipankutipan penting.
- 3) **Pengkodean Awal**
Menggunakan teknik *open coding*: memberikan label singkat pada unit analisis (kalimat) yang relevan.
- 4) **Pengembangan Codebook**
Menyusun codebook yang mendefinisikan setiap kode (label), contoh kutipan, dan aturan penerapan kode. Dalam siklus kedua dilakukan axial coding/pattern coding untuk mengelompokkan kode menjadi kategori yang lebih abstrak.
- 5) **Pencarian Tema**
Menggabungkan kategori menjadi tema-tema utama yang mencerminkan jawaban terhadap pertanyaan penelitian. Menggunakan pendekatan tematik (Braun dan Clarke), mencari pola, memeriksa hubungan antar-kategori, dan merumuskan tema.
- 6) **Penyajian Data (Data Display)**
Menyusun matriks, tabel ringkasan, dan peta konsep untuk menampilkan hubungan antar-tema dan bukti kutipan. Dalam hal ini menggunakan matriks hubungan faktor-faktor penghambat dan upaya mitigasinya.
- 7) **Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Drawing and Verifying Conclusions)**
Menarik kesimpulan sementara berdasarkan pola yang muncul, kemudian melakukan verifikasi melalui triangulasi data (wawancara, observasi, dokumen), member checking (mengonfirmasi temuan dengan beberapa informan), dan peer debriefing.