

**IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT MELALUI APLIKASI ONLINE SINGLE
SUBMISSION PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SORONG**

Joshua faitri ick

NPP. 33.1195

Program Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: faitrijojo@mail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Ruth Roselin E. Nainggolan, SP, M.Si

Email: ruth_roselin@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *The implementation of the Online Single Submission (OSS) system as a form of e-government innovation is expected to improve business licensing services, particularly for Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs). Through an integrated electronic system, OSS aims to simplify licensing procedures, enhance transparency, and accelerate the issuance of Business Identification Numbers (NIB). However, its implementation in Sorong Regency still faces several challenges, including limited internet infrastructure, low digital literacy among business actors, and insufficient socialization regarding the use of OSS. These conditions indicate a gap between the expected benefits of digital public services and their implementation in practice.*

Purpose: *This study aims to analyze the implementation of e-government through the Online Single Submission (OSS) application in issuing Business Identification Numbers (NIB) for MSMEs at the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Sorong Regency.*

Method: *This study employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation and analyzed using the Miles and Huberman model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing.*

Result: *The findings show that the implementation of OSS has improved the speed, transparency, and accessibility of licensing services, particularly in the issuance of NIB. The system has simplified administrative procedures and enabled business actors to access licensing services more efficiently. However, its effectiveness is still constrained by internet network limitations, low digital literacy among some MSME actors, and inadequate socialization efforts. As a result, many users continue to require assistance from service officers during the licensing process.*

Conclusion: *The implementation of OSS in Sorong Regency has generally been successful in supporting digital-based licensing services and the realization of e-government. Nevertheless, strengthening technological infrastructure, improving human resource capacity, and expanding public outreach remain necessary to optimize service delivery and ensure broader utilization of the OSS system. Continuous improvement in these areas is essential to enhance the quality of public services and support the sustainable development of digital governance at the local government level.*

Keywords: *E-Government; MSMEs; NIB; Online Single Submission; Public Service.*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Implementasi sistem *Online Single Submission* (OSS) sebagai bagian dari penerapan *e-government* diharapkan mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan perizinan berusaha. Melalui sistem yang terintegrasi secara elektronik, OSS mempermudah pelaku usaha dalam memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB) tanpa harus melalui prosedur birokrasi yang panjang. Namun demikian, pelaksanaannya di Kabupaten Sorong masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan digitalisasi pelayanan publik dengan realitas implementasinya di lapangan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *e-government* melalui aplikasi *Online Single Submission* (OSS) dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) bagi pelaku UMKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong. **Metode:** Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi OSS telah meningkatkan kecepatan pelayanan, transparansi, dan kemudahan akses perizinan bagi pelaku UMKM. Sistem OSS juga membantu menyederhanakan proses administrasi dan mempercepat penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB). Akan tetapi, efektivitas implementasi belum optimal karena masih terdapat hambatan pada aspek infrastruktur teknologi, literasi digital masyarakat, dan kegiatan sosialisasi. Akibatnya, sebagian masyarakat masih memerlukan pendampingan dari petugas dalam proses pengajuan perizinan melalui OSS. **Kesimpulan:** Implementasi *e-government* melalui OSS di DPMPTSP Kabupaten Sorong telah berjalan cukup baik dan mendukung digitalisasi pelayanan perizinan berusaha. Namun, masih diperlukan penguatan infrastruktur digital, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta perluasan sosialisasi kepada masyarakat agar pemanfaatan OSS dapat dilakukan secara lebih optimal dan menjangkau seluruh pelaku usaha di Kabupaten Sorong.

Kata kunci: E-Government; Nomor Induk Berusaha; Online Single Submission; Pelayanan Publik; UMKM.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi dalam penyelenggaraan pemerintahan menuju sistem yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Transformasi tersebut diwujudkan melalui penerapan *Electronic Government (E-Government)*, yaitu pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Implementasi *e-government* menjadi salah satu strategi penting dalam reformasi birokrasi guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Menurut Al-Khoury (2011), transformasi *e-government* memerlukan integrasi teknologi, proses bisnis, dan reformasi kelembagaan agar pelayanan publik dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan. Selain itu, penerapan *e-government* juga mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui layanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Awang Jidon et al., 2023).

Di Indonesia, pengembangan e-government diperkuat melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE. Salah satu bentuk implementasi SPBE adalah digitalisasi pelayanan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS). Sistem ini memungkinkan pelaku usaha memperoleh legalitas usaha secara elektronik melalui proses yang lebih cepat, mudah, dan transparan. Kehadiran OSS diharapkan mampu meningkatkan kemudahan berusaha serta mendukung pertumbuhan sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Hal ini sejalan dengan temuan Wasly dan AlSoufi (2015) yang menyatakan bahwa implementasi layanan e-government memberikan dampak positif terhadap sektor swasta melalui peningkatan efisiensi administrasi dan kemudahan akses layanan pemerintah.

Kabupaten Sorong sebagai salah satu daerah di Provinsi Papua Barat Daya turut menerapkan OSS melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sorong. Implementasi OSS didukung oleh Peraturan Bupati Sorong Nomor 46 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan Peraturan Bupati Sorong Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko sebagai dasar operasional pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik. Penerapan sistem perizinan berbasis elektronik tersebut merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Meskipun demikian, implementasi OSS di Kabupaten Sorong masih menghadapi berbagai kendala. Berdasarkan hasil observasi awal, terdapat tiga permasalahan utama yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan OSS, yaitu keterbatasan infrastruktur jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat dan pelaku UMKM, serta masih minimnya sosialisasi dan pendampingan yang dilakukan pemerintah daerah. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan OSS secara mandiri. Dalam konteks penerimaan teknologi, Alshehri, Drew, dan AlGhamdi (2013) menjelaskan bahwa keberhasilan penggunaan layanan e-government dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, serta dukungan lingkungan dalam memanfaatkan teknologi digital pemerintah.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi OSS dipengaruhi oleh faktor infrastruktur teknologi, sumber daya manusia, koordinasi kelembagaan, dan dukungan regulasi. Selain itu, inovasi teknologi dalam administrasi publik juga menjadi faktor penting dalam mendukung transformasi pemerintahan menuju pelayanan yang lebih efektif dan modern (Prayitno, 2023). Namun, penelitian yang menganalisis implementasi OSS menggunakan teori implementasi e-government menurut Indrajit (2006), khususnya pada DPMPTSP Kabupaten Sorong, masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis implementasi OSS berdasarkan lima komponen utama, yaitu infrastruktur teknologi, aplikasi layanan digital, kelembagaan, sumber daya manusia, serta regulasi dan kebijakan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi e-government melalui aplikasi *Online Single Submission* (OSS) dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) bagi pelaku UMKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong serta mengidentifikasi hambatan dan upaya yang dilakukan dalam mengoptimalkan pelaksanaannya.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Temuan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi sistem *Online Single Submission* (OSS) memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan

melalui proses yang lebih cepat, terintegrasi, dan transparan. Pebrianti, Rorong, dan Mambo (2023) menjelaskan bahwa penerapan OSS pada DPMPTSP Kota Bitung mampu mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan perizinan secara elektronik. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi proses administrasi perizinan serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Selain OSS, berbagai inovasi pelayanan publik berbasis digital juga telah diterapkan pada berbagai instansi pemerintahan di Indonesia. Putri (2021) menjelaskan bahwa pemanfaatan aplikasi Smart Campus Data Base (SCDB) di Institut Pemerintahan Dalam Negeri mampu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui penyediaan informasi dan layanan yang lebih mudah diakses oleh pengguna. Selanjutnya, Ikhbaluddin (2021) menyatakan bahwa pelayanan publik berbasis online pada tingkat desa dapat memperluas jangkauan layanan pemerintah kepada masyarakat serta meningkatkan kemudahan akses terhadap pelayanan publik. Sementara itu, Nurrahman dan Rahman (2021) menemukan bahwa aplikasi Sicantik Cloud mendukung efektivitas pelayanan perizinan berbasis e-government melalui proses pelayanan yang lebih cepat dan terintegrasi. Dalam konteks transformasi digital pemerintahan, keberhasilan implementasi layanan elektronik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem, tetapi juga oleh kualitas layanan yang dirasakan pengguna. Nainggolan dan Aqil (2023) mengemukakan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi pemerintah dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, keandalan sistem, serta kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, penggunaan website dan media sosial pemerintah juga berperan dalam meningkatkan aksesibilitas informasi serta memperkuat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat (Nainggolan, 2024). Herwanto et al. (2023) menambahkan bahwa digitalisasi sektor publik akan lebih efektif apabila sistem yang digunakan mampu menjangkau seluruh kelompok masyarakat dan mudah digunakan oleh berbagai kalangan.

Lebih lanjut, implementasi pelayanan publik berbasis teknologi memerlukan dukungan kebijakan, sumber daya manusia, dan kelembagaan yang memadai. Sugianto, Susanto, dan Mulyani (2025) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan mempercepat proses administrasi pemerintahan. Sejalan dengan hal tersebut, Sangaji dan Irianto (2025) menjelaskan bahwa transformasi digital pemerintahan mendorong lahirnya berbagai inovasi pelayanan publik yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi OSS pada DPMPTSP Kabupaten Sorong tidak hanya bergantung pada keberadaan aplikasi digital, tetapi juga memerlukan dukungan infrastruktur, sumber daya manusia, serta kelembagaan yang mampu mengoptimalkan pemanfaatan sistem tersebut.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan mengingat transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi salah satu fokus utama pemerintah melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Salah satu implementasi digitalisasi pelayanan publik tersebut adalah penerapan aplikasi Online Single Submission (OSS) yang digunakan untuk mempermudah proses perizinan berusaha, khususnya dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB). Kehadiran OSS diharapkan mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat dan pelaku usaha. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti keterbatasan infrastruktur jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya sosialisasi mengenai penggunaan OSS. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya kajian

empiris untuk mengetahui sejauh mana penerapan OSS telah berjalan serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya di Kabupaten Sorong.

Secara akademis, penelitian ini penting untuk memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian e-government dan digitalisasi pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan implementasi OSS pada pemerintah daerah. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan berbasis elektronik. Apabila penelitian ini tidak dilakukan, maka pemerintah daerah akan mengalami keterbatasan data dan informasi empiris mengenai efektivitas penerapan OSS beserta hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Akibatnya, perumusan kebijakan dan strategi pengembangan pelayanan perizinan berbasis elektronik berpotensi kurang tepat sasaran sehingga tujuan digitalisasi pelayanan publik dan peningkatan kemudahan berusaha bagi masyarakat tidak dapat tercapai secara optimal.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai implementasi Online Single Submission (OSS) telah dilakukan oleh berbagai peneliti dengan fokus yang berbeda-beda. Arifin, Mustofa, dan Kamariyah (2022) meneliti efektivitas penerapan OSS dalam pelayanan izin usaha di DPMPTSP Kabupaten Morowali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan OSS mampu meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan, namun masih dipengaruhi oleh ketersediaan infrastruktur teknologi dan kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem pelayanan berbasis elektronik. Penelitian tersebut memberikan gambaran bahwa dukungan teknologi dan kompetensi aparatur menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi OSS.

Penelitian yang dilakukan oleh Yuliani (2023) di DPMPTSP Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa penerapan OSS berpengaruh positif terhadap transparansi dan percepatan pelayanan perizinan usaha. Meskipun demikian, penelitian tersebut menemukan bahwa rendahnya literasi digital masyarakat masih menjadi hambatan dalam pemanfaatan layanan berbasis elektronik. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi OSS tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Selanjutnya, Dwi Cahya (2021) melakukan penelitian mengenai efektivitas penerapan OSS di DPMPTSP Kabupaten Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa OSS mampu meningkatkan produktivitas pelayanan perizinan dan mempercepat proses administrasi usaha. Namun, masih ditemukan berbagai kendala seperti gangguan sistem dan keterbatasan kemampuan teknis pegawai dalam mengoperasikan aplikasi. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan perizinan berbasis digital.

Penelitian lainnya dilakukan oleh Rachmawati dan Adi (2021) mengenai implementasi pelayanan perizinan berusaha melalui OSS di DPMPTSP Kabupaten Jombang. Penelitian tersebut menggunakan teori implementasi kebijakan Edward III dan menemukan bahwa keberhasilan implementasi OSS sangat dipengaruhi oleh komunikasi, koordinasi antarinstansi, dan dukungan organisasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek kelembagaan memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan publik berbasis elektronik.

Sementara itu, Saputra (2020) meneliti pemanfaatan OSS dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) bagi pelaku UMKM di Kabupaten Tanggamus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem OSS memberikan kemudahan dalam proses legalisasi usaha, namun masih terdapat kendala berupa minimnya pendampingan dan sosialisasi kepada masyarakat. Penelitian tersebut

menegaskan bahwa keberhasilan implementasi OSS memerlukan dukungan pemerintah daerah melalui kegiatan edukasi, pelatihan, dan pendampingan kepada pelaku usaha.

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa implementasi OSS dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti infrastruktur teknologi, sumber daya manusia, koordinasi kelembagaan, serta dukungan sosialisasi dan kebijakan pemerintah. Penelitian ini memiliki kesamaan objek kajian yaitu sistem OSS, namun berbeda pada fokus analisis karena menggunakan teori implementasi e-government menurut Indrajit (2006) untuk menganalisis implementasi OSS

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu yang telah membahas implementasi Online Single Submission (OSS). Penelitian yang dilakukan oleh Arifin, Mustofa, dan Kamariyah (2022), Yuliani (2023), Dwi Cahya (2021), Rachmawati dan Adi (2021), serta Saputra (2020) umumnya berfokus pada efektivitas pelayanan, implementasi kebijakan, dan pemanfaatan OSS dalam pelayanan perizinan usaha. Sebagian besar penelitian tersebut menggunakan teori efektivitas pelayanan publik maupun teori implementasi kebijakan sebagai dasar analisis.

Sementara itu, penelitian yang dilakukan penulis berfokus pada implementasi e-government melalui aplikasi Online Single Submission (OSS) dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) bagi pelaku UMKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong. Penelitian ini menggunakan teori implementasi e-government menurut Indrajit (2006) yang menekankan lima komponen utama, yaitu infrastruktur teknologi, aplikasi layanan digital, kelembagaan, sumber daya manusia, serta regulasi dan kebijakan. Penggunaan teori tersebut menjadi pembeda utama dengan penelitian terdahulu yang belum secara khusus mengkaji implementasi OSS melalui perspektif implementasi e-government secara komprehensif.

Selain itu, penelitian ini dilakukan pada DPMPTSP Kabupaten Sorong yang memiliki karakteristik wilayah berbeda dengan penelitian sebelumnya. Kabupaten Sorong sebagai salah satu daerah di Provinsi Papua Barat Daya masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya sosialisasi pelayanan berbasis elektronik kepada pelaku UMKM. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam pengembangan kajian implementasi e-government sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis digital.

1.6. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi e-government melalui aplikasi Online Single Submission (OSS) dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan OSS serta upaya-upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Sorong dalam mengoptimalkan pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kemudahan berusaha bagi masyarakat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi e-government melalui aplikasi Online Single Submission (OSS) dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sorong. Penelitian ini berfokus pada analisis implementasi OSS berdasarkan teori implementasi e-government yang dikemukakan oleh Indrajit (2006), yang terdiri atas lima dimensi, yaitu infrastruktur teknologi, aplikasi layanan digital, kelembagaan, sumber daya manusia, serta regulasi dan kebijakan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan yang terdiri dari pejabat dan pegawai DPMPTSP Kabupaten Sorong serta pelaku UMKM yang memanfaatkan layanan OSS dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB). Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran secara langsung mengenai pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis elektronik, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian yang bersumber dari berbagai dokumen, laporan, regulasi, serta arsip yang berkaitan dengan implementasi OSS di Kabupaten Sorong.

Teknik analisis data yang digunakan mengacu pada model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan dengan mengelompokkan data berdasarkan lima dimensi implementasi e-government menurut Indrajit (2006), sehingga dapat diketahui tingkat implementasi OSS, faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya, serta upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Sorong dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Infrastruktur Teknologi

Infrastruktur teknologi merupakan salah satu komponen penting dalam implementasi e-government karena menjadi sarana utama dalam menjalankan pelayanan berbasis elektronik. Infrastruktur yang memadai meliputi perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, serta fasilitas pendukung lainnya yang berfungsi sebagai fondasi penyelenggaraan layanan publik digital (Indrajit, 2006). Berdasarkan hasil penelitian, implementasi Online Single Submission (OSS) pada DPMPTSP Kabupaten Sorong telah didukung oleh ketersediaan perangkat komputer, jaringan internet, serta fasilitas pelayanan yang digunakan dalam proses penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB). Keberadaan sarana dan prasarana tersebut memungkinkan pelaksanaan pelayanan perizinan secara elektronik berjalan lebih efektif dibandingkan dengan sistem pelayanan konvensional, sebagaimana dijelaskan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik (Arifin et al., 2022).

Meskipun demikian, pelaksanaan OSS masih menghadapi kendala pada aspek jaringan internet. Keterbatasan kualitas jaringan terutama pada wilayah distrik yang berada jauh dari pusat pemerintahan menyebabkan sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses sistem OSS secara mandiri. Kondisi tersebut mengakibatkan masyarakat masih harus datang langsung ke kantor DPMPTSP untuk memperoleh bantuan dalam proses pengurusan perizinan usaha. Permasalahan infrastruktur jaringan dan kesenjangan akses teknologi merupakan tantangan yang umum dijumpai dalam implementasi e-government di daerah, sehingga peningkatan kualitas infrastruktur teknologi dan perluasan akses internet menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi OSS (Rachmawati & Fitriyanti, 2021).

3.2 Aplikasi Layanan Digital

Aplikasi OSS merupakan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik yang bertujuan untuk mempermudah proses perizinan berusaha. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan OSS telah memberikan kemudahan bagi pelaku usaha dalam memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB). Melalui sistem ini, masyarakat dapat melakukan pendaftaran usaha, pengunggahan dokumen persyaratan, serta penerbitan NIB secara elektronik dalam satu platform yang terintegrasi.

Selain memberikan kemudahan akses, OSS juga meningkatkan transparansi pelayanan karena masyarakat dapat memantau proses pengajuan perizinan secara langsung melalui sistem. Prosedur pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat dilaksanakan secara lebih cepat dan efisien. Dengan demikian, penerapan OSS telah mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih efektif sesuai dengan prinsip e-government.

3.3 Kelembagaan

Keberhasilan implementasi e-government tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kesiapan kelembagaan yang menjalankan sistem tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, DPMPTSP Kabupaten Sorong telah memiliki struktur organisasi dan pembagian tugas yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis OSS. Setiap pegawai memiliki peran dan tanggung jawab sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara terkoordinasi.

Selain itu, koordinasi antara DPMPTSP dengan instansi teknis terkait juga telah dilakukan dalam mendukung pelaksanaan OSS. Keberadaan standar operasional prosedur (SOP) menjadi pedoman bagi petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya dukungan kelembagaan tersebut, implementasi OSS dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3.4 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan implementasi sistem pelayanan berbasis elektronik. Berdasarkan hasil penelitian, pegawai DPMPTSP Kabupaten Sorong pada umumnya telah memiliki kemampuan yang cukup dalam mengoperasikan sistem OSS dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan tersebut diperoleh melalui pengalaman kerja, pelatihan, serta pendampingan teknis yang diberikan oleh pemerintah.

Namun demikian, tantangan masih ditemukan pada sisi pengguna layanan, yaitu pelaku UMKM dan masyarakat. Sebagian masyarakat masih memiliki tingkat literasi digital yang rendah sehingga mengalami kesulitan dalam menggunakan OSS secara mandiri. Akibatnya, masyarakat masih memerlukan pendampingan dari petugas pelayanan dalam proses pengajuan perizinan usaha. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas sumber daya manusia tidak hanya diperlukan bagi aparatur pemerintah, tetapi juga bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

3.5 Regulasi dan Kebijakan

Implementasi OSS di Kabupaten Sorong didukung oleh berbagai regulasi yang menjadi dasar hukum penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik. Regulasi tersebut antara lain Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, serta Peraturan Bupati Sorong Nomor 46 dan Nomor 47 Tahun 2021 yang mengatur pelaksanaan pelayanan perizinan di Kabupaten Sorong.

Keberadaan regulasi tersebut memberikan kepastian hukum bagi penyelenggara maupun pengguna layanan OSS. Selain itu, kebijakan yang mendukung digitalisasi pelayanan publik juga menjadi landasan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan perizinan berusaha. Dengan demikian, aspek regulasi dan kebijakan telah memberikan dukungan yang cukup kuat terhadap implementasi OSS di Kabupaten Sorong.

3.6 Faktor Penghambat dan Upaya Peningkatan Implementasi OSS

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa faktor yang masih menghambat implementasi OSS di Kabupaten Sorong. Faktor tersebut meliputi keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya kegiatan sosialisasi kepada pelaku usaha. Ketiga faktor tersebut menyebabkan pemanfaatan OSS belum dapat dilakukan secara maksimal oleh seluruh masyarakat, khususnya pelaku UMKM yang berada di wilayah distrik.

Untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut, DPMPTSP Kabupaten Sorong telah melakukan beberapa upaya, antara lain memberikan pendampingan kepada masyarakat dalam proses pengurusan NIB, melaksanakan sosialisasi mengenai OSS kepada pelaku usaha, serta meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan berbasis elektronik. Selain itu, peningkatan infrastruktur teknologi dan penguatan kapasitas sumber daya manusia perlu terus dilakukan agar implementasi OSS dapat berjalan lebih optimal di masa mendatang.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Implementasi e-government melalui aplikasi Online Single Submission (OSS) pada DPMPTSP Kabupaten Sorong menunjukkan bahwa sistem pelayanan perizinan berbasis elektronik telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) bagi pelaku UMKM. Penulis menemukan bahwa penerapan OSS mampu meningkatkan kemudahan akses layanan, mempercepat proses penerbitan perizinan, serta meningkatkan transparansi pelayanan. Selain itu, keberhasilan implementasi OSS di Kabupaten Sorong didukung oleh tersedianya sarana dan prasarana pelayanan, dukungan regulasi, serta kesiapan aparatur dalam mengoperasikan sistem pelayanan berbasis elektronik.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Arifin, Mustofa, dan Kamariyah (2022) yang menemukan bahwa penerapan OSS mampu meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan melalui pemanfaatan teknologi informasi yang terintegrasi. Kesamaan tersebut terlihat pada kemudahan proses pelayanan dan berkurangnya tahapan birokrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung temuan Yuliani (2023) yang menyatakan bahwa OSS mampu meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan publik karena masyarakat dapat memantau proses perizinan secara langsung melalui sistem elektronik.

Di sisi lain, penelitian ini juga menemukan bahwa implementasi OSS masih menghadapi berbagai hambatan, terutama pada aspek infrastruktur teknologi dan literasi digital masyarakat. Keterbatasan kualitas jaringan internet di beberapa wilayah distrik menyebabkan masyarakat belum sepenuhnya dapat memanfaatkan layanan OSS secara mandiri. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Dwi Cahya (2021) yang menemukan bahwa gangguan sistem dan keterbatasan sarana teknologi masih menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan perizinan berbasis elektronik. Selain itu, rendahnya kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital juga memperkuat temuan Yuliani (2023) yang menyatakan bahwa literasi digital merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi OSS.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada penggunaan teori implementasi e-government menurut Indrajit (2006) yang meninjau implementasi OSS dari lima komponen utama, yaitu infrastruktur teknologi, aplikasi layanan digital, kelembagaan, sumber daya manusia, serta regulasi dan kebijakan. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi OSS tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi pelayanan digital, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, kualitas sumber daya manusia, dan dukungan regulasi yang mengatur penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis elektronik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi OSS pada DPMPTSP Kabupaten Sorong telah berjalan cukup baik dan mampu mendukung digitalisasi pelayanan publik.

Namun demikian, peningkatan kualitas infrastruktur teknologi, penguatan literasi digital masyarakat, dan perluasan kegiatan sosialisasi masih diperlukan agar tujuan penyelenggaraan pelayanan perizinan berbasis elektronik dapat tercapai secara optimal.

4.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Penulis menemukan bahwa implementasi Online Single Submission (OSS) pada DPMPTSP Kabupaten Sorong masih menghadapi beberapa hambatan, yaitu keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, dan belum optimalnya kegiatan sosialisasi kepada pelaku usaha. Namun demikian, sebagian besar masyarakat yang telah memanfaatkan OSS memberikan respons positif karena sistem ini dinilai mampu mempermudah proses penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB), mempercepat pelayanan, serta meningkatkan transparansi perizinan berusaha. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya, OSS memiliki potensi yang besar untuk terus dikembangkan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis elektronik di Kabupaten Sorong.

III. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa implementasi e-government melalui aplikasi Online Single Submission (OSS) dalam penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong telah berjalan cukup baik. Hal ini ditunjukkan oleh tersedianya infrastruktur teknologi, penerapan aplikasi layanan digital yang mempermudah proses perizinan, dukungan kelembagaan yang memadai, sumber daya manusia yang mampu mengoperasikan sistem, serta regulasi dan kebijakan yang mendukung pelaksanaan OSS. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hambatan, yaitu keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, dan belum optimalnya kegiatan sosialisasi kepada pelaku usaha. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas infrastruktur teknologi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta perluasan kegiatan sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat guna mengoptimalkan pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik di Kabupaten Sorong.

11Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup penelitian yang hanya dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong serta keterbatasan waktu dalam pelaksanaan penelitian sehingga hasil penelitian belum dapat menggambarkan implementasi OSS secara menyeluruh pada seluruh daerah di Provinsi Papua Barat Daya.

Arah Masa Depan Penelitian. Penulis menyadari bahwa penelitian mengenai implementasi OSS masih dapat dikembangkan lebih lanjut. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan pada wilayah yang lebih luas atau menggunakan pendekatan penelitian yang berbeda untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi e-government dan pelayanan perizinan berusaha berbasis elektronik.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sorong beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin, dukungan, serta data yang diperlukan selama pelaksanaan penelitian. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh informan dan pihak-pihak yang telah membantu serta berpartisipasi dalam proses penelitian sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Alshehri, M., Drew, S., & AlGhamdi, R. (2013). *Analysis of Citizens Acceptance for E-Government Services: Applying the UTAUT Model*. <https://arxiv.org/abs/1304.3157>
- Al-Khouri, A. M. (2011). *An Innovative Approach for E-Government Transformation*. <https://arxiv.org/abs/1105.6358>
- Wasly, H., & AlSoufi, A. (2015). *Impact of e-Government Services on Private Sector: An Empirical Assessment Model*. <https://arxiv.org/abs/1509.03650>
- Awang Jidon, S., et al. (2023). *E-Government Adoption and Public Service Delivery*. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences. <https://hrmars.com/index.php/journals/journaldetail/IJARBSS>
- Prayitno, A. (2023). *Technological Innovation in Public Administration Transformation: Case Study of E-Government Implementation in Indonesia*. Journal of Governance, 8(4), 628–642. <https://doi.org/10.31506/jog.v8i4.23017>
- Pebrianti, E., Rorong, A., & Mambo, R. (2023). *Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/46973>
- Herwanto, T. S., Barus, A., Debora, S., Novita, V. K., & Ceria, N. (2023). *Apakah Digitalisasi Sektor Publik Berhasil Mewujudkan Inklusivitas Pelayanan? (Pembelajaran dari System Usability Scale Aplikasi SALAMAN Kota Bandung)*. <https://www.jurnal.pps.uniga.ac.id/index.php/jurnalpublik/article/view/157>
- Sugianto, H., Susanto, H., & Mulyani, S. (2025). *Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Teknologi di Kelurahan Pucanganom Kabupaten Sidoarjo*. <https://jurnal.uwp.ac.id/fisip/index.php/jisp/article/view/452>
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). *Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital*. <https://e-journal.unair.ac.id/JAP/article/view/72708>
- Putri, L. R. (2021). *Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Smart Campus Data Base (SCDB) di Kampus Institut Pemerintahan Dalam Negeri*. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP>
- Ikhbaluddin. (2021). *Pelayanan Publik Berbasis Online di Desa (Studi pada Empat Desa di Kecamatan Jatinangor)*. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/2309>
- Nurrahman, A., & Rahman, J. (2021). *Efektivitas Sicantik Cloud pada Pelayanan Publik Perizinan Berbasis E-Government di Kabupaten Purwakarta*. <https://ejournal.ipdn.ac.id/index.php/JTKP/article/view/2310>
- Nainggolan, R. R. E., & Aqil, M. H. (2023). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Aplikasi Pemerintah Kota Pagar Alam*. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 5(2), 229–249. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/3837>
- Nainggolan, R. R. E. (2024). *Analisis Penggunaan Website dan Media Sosial Pemerintah untuk Pelayanan Publik*. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 6(1), 1–21.

<https://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP/article/view/4221>

