



## Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku

Ainun C. Latuconsina<sup>1)</sup>, Samson Laurens<sup>2)</sup>, Wahab Tuanaya<sup>3)</sup>

Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia

[ainunlatuconsina@gmail.com](mailto:ainunlatuconsina@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi pelayanan publik berbasis digital serta faktor-faktor yang mempengaruhinya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melalui teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan publik berbasis digital telah memberikan dampak positif terhadap efektivitas, efisiensi, dan transparansi layanan perizinan. Kejelasan rencana kerja, penguasaan sumber daya manusia terhadap tugas pokok dan fungsi, serta pencapaian target pelayanan telah menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan. Masyarakat juga merasakan peningkatan kepuasan terhadap pelayanan yang lebih cepat dan mudah diakses. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan sejumlah kendala yang masih dihadapi, seperti keterbatasan sarana dan prasarana digital, belum meratanya kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem digital, serta rendahnya literasi digital masyarakat di beberapa daerah. Faktor-faktor tersebut perlu menjadi perhatian dalam upaya penguatan tata kelola pelayanan publik berbasis digital di masa mendatang. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kompetensi aparatur, penyediaan fasilitas teknologi yang memadai, serta sosialisasi berkelanjutan kepada masyarakat guna mendukung terwujudnya pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

**Kata kunci:** Pelayanan publik, Digitalisasi, DPMPTSP

### Abstract

This study aims to analyze the optimization of digital-based public services and the factors influencing their implementation at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Maluku Province. The research employed a qualitative descriptive method using observation, interviews, and documentation as data collection techniques. The findings indicate that the implementation of digital public services has had a positive impact on the effectiveness, efficiency, and transparency of licensing services. The clarity of work plans, mastery of main duties and functions by human resources, and achievement of service targets have shown significant progress. The public also expressed higher satisfaction with services that are faster and more accessible. Nevertheless, several challenges remain, including inadequate digital infrastructure, unequal competence among civil servants in operating digital systems, and low digital literacy in some communities. These factors need serious attention to strengthen the governance of digital public services in the future. Therefore, it is essential to improve the competence of public service personnel, provide adequate technological facilities, and conduct continuous public outreach to support the realization of effective, efficient, and citizen-oriented digital public services.

**Keyword:** Public service, Digitalization, DPMPTSP

## PENDAHULUAN

Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini menuntut setiap orang bergantung pada teknologi digital sebagai kebutuhan di berbagai aspek kehidupan. Teknologi informasi dan komunikasi dapat memberikan dampak positif dan negatif bagi penggunaannya (Talaohu et al., 2024). Dampak positifnya adalah memudahkan akses informasi serta komunikasi yang lebih cepat dan efisien, sekaligus meningkatkan produktivitas. Namun, dampak negatif dapat muncul jika teknologi disalahgunakan, seperti kejahatan siber, pelanggaran privasi, kebocoran data, hingga ketergantungan berlebihan yang justru menurunkan produktivitas (Rahawarin & Selanno, 2022).

Pengguna teknologi informasi dan komunikasi tidak hanya individu, tetapi juga badan usaha dan instansi pemerintah. Dalam konteks pemerintahan, pemanfaatan teknologi informasi diharapkan dapat memberikan kemudahan akses dan pelayanan publik kepada masyarakat (Indrajit, 2016). Melalui penerapan sistem digital, pemerintah dapat meningkatkan efektivitas penyelenggaraan administrasi serta memperluas jangkauan pelayanan publik hingga ke wilayah terpencil. Dengan demikian, seluruh masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh pelayanan yang baik dan berkualitas dari pemerintah (Dwiyanto, 2015).

Perkembangan teknologi informasi telah membuka peluang besar terhadap hubungan antara politik, birokrasi, dan masyarakat. Masyarakat kini dapat dilibatkan secara langsung dalam proses perencanaan, pelaksanaan, hingga pengawasan kebijakan publik. Sistem pemerintahan berbasis digital memberikan ruang partisipasi publik yang lebih luas. Era digital dicirikan dengan kecepatan penyebaran informasi yang tinggi dan kemudahan komunikasi lintas daerah, menjadikan teknologi sebagai sarana efektif untuk memperkuat keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan (Zeithaml et al., 1990).

Kemajuan teknologi informasi dan telekomunikasi membuat internet menjadi sarana utama dalam berbagai kebutuhan masyarakat. Internet telah mengubah cara masyarakat berinteraksi, bekerja, dan mengakses layanan publik. Pemerintah pun memanfaatkan jaringan internet untuk mempercepat proses pelayanan administrasi, sehingga lebih efisien dan transparan. Penggunaan teknologi digital ini memungkinkan layanan publik berjalan lebih efektif, mengurangi birokrasi berbelit, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan publik memiliki peran vital dalam mendukung kesejahteraan masyarakat serta pembangunan negara. Namun, tantangan seperti birokrasi yang lambat, kurangnya transparansi, dan praktik korupsi sering menjadi penghambat utama tercapainya pelayanan publik yang berkualitas (Farida & Lestari, 2021). Untuk menjawab tantangan tersebut, transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi solusi penting. Melalui digitalisasi, sistem pelayanan dapat dibuat lebih sederhana, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat luas.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan penyelenggara publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan, baik individu maupun kelompok. Penyelenggara pelayanan publik adalah aparat pemerintah daerah maupun badan usaha milik negara/daerah yang memiliki kewajiban menyediakan layanan. Sedangkan penerima layanan publik adalah warga negara atau badan hukum yang berhak atas pelayanan tertentu sesuai peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik meliputi kegiatan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat atas barang, jasa, atau administrasi yang disediakan pemerintah. Contohnya pelayanan administrasi seperti pembuatan e-KTP dan Kartu Indonesia Sehat (KIS), pelayanan jasa seperti pengiriman pos dan layanan perbankan, serta pelayanan dalam bentuk barang seperti pembangunan infrastruktur melalui pembayaran pajak. Seluruh bentuk layanan ini memiliki tujuan yang sama, yaitu memberikan kemudahan dan kesejahteraan bagi seluruh lapisan masyarakat (Huda & Yunas, 2016).

Meskipun telah mengalami berbagai inovasi, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi sejumlah kendala. Kondisi pelayanan belum sepenuhnya sejalan dengan kebutuhan masyarakat yang terus berubah seiring perkembangan zaman. Ketidaksiapan

birokrasi dalam menanggapi transformasi nilai dan perubahan sosial menyebabkan pelayanan sering kali tidak efektif. Hal ini menunjukkan perlunya penyesuaian sistem dan nilai pelayanan publik yang lebih adaptif terhadap dinamika masyarakat modern (Selanno & Wance, 2021).

Tatanan baru kehidupan masyarakat Indonesia kini dihadapkan pada tantangan global yang dipicu oleh kemajuan ilmu pengetahuan, informasi, dan komunikasi. Selain itu, arus investasi dan perdagangan internasional juga menuntut birokrasi yang lebih responsif dan efisien (Roziqin et al., 2022). Untuk menghadapinya, diperlukan langkah strategis yang berkesinambungan di berbagai sektor pembangunan nasional. Reformasi pelayanan publik menjadi salah satu langkah penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Perubahan sosial yang cepat dan kompleks harus disikapi secara bijak melalui kebijakan pelayanan publik yang berorientasi pada nilai-nilai hak asasi manusia. Sistem pelayanan publik perlu dirancang dengan memperhatikan persepsi, nilai, dan perilaku yang sesuai dengan cita-cita nasional. Dengan demikian, masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang adil, merata, dan sesuai amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Arshad et al., 2023).

Negara memiliki kewajiban konstitusional untuk melayani setiap warga negara dalam rangka pemenuhan hak dasar. Pelayanan publik juga menjadi sarana untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan norma hukum yang jelas untuk mempertegas hak dan kewajiban warga negara serta tanggung jawab penyelenggara layanan. Pengaturan hukum ini juga menjadi dasar bagi peningkatan kualitas layanan dan perlindungan masyarakat dari penyalahgunaan wewenang (Adnan et al., 2022).

Pelayanan publik yang baik harus mampu menjawab tuntutan masyarakat akan kecepatan, efektivitas, dan efisiensi. Birokrat dituntut memiliki semangat melayani dengan cara kerja yang fleksibel, dialogis, dan pragmatis. Hal ini sejalan dengan Pasal 23 ayat (1) dan (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur pentingnya penyelenggaraan sistem informasi nasional, baik elektronik maupun non-elektronik, untuk mendukung transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Dengan menerapkan e-government, pemerintah dapat meningkatkan kemampuan digital birokrat dan memperkuat efisiensi kerja. Pemanfaatan aplikasi digital juga dapat mempermudah pengisian dan pengelolaan data masyarakat. Selain lebih mudah diakses, penggunaan aplikasi juga menghemat waktu, aman digunakan, dan mampu menekan potensi pungutan liar. Contohnya adalah pelayanan pembuatan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, kartu keluarga, dan KTP elektronik yang kini dapat dilakukan secara daring (Sakir, 2024).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku merupakan instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang perizinan dan nonperizinan. Dalam pelaksanaannya, DPMPTSP telah menerapkan sistem digitalisasi pelayanan, baik untuk internal instansi maupun masyarakat. Penggunaan aplikasi seperti Sistem Informasi Kepegawaian (Simpeg), e-Kinerja BKN, dan sistem OSS menjadi bukti komitmen instansi dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis digital yang efektif dan efisien.

Pelayanan publik yang berkualitas atau pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Menurut Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, komponen standar pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, produk layanan, dan mekanisme pengaduan. Namun, pelaksanaan pelayanan digital juga menghadapi tantangan seperti kurangnya disiplin pegawai, keterbatasan sarana prasarana, serta rendahnya kesadaran masyarakat terhadap akses digital. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor penghambat menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tujuan memperoleh data yang mendalam dan komprehensif mengenai penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku.

Penelitian kualitatif dipilih karena menekankan pada pemahaman terhadap fenomena secara kontekstual melalui pengumpulan data deskriptif berupa kata-kata atau kalimat, baik lisan maupun tertulis dari partisipan. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menggali makna, persepsi, dan pengalaman informan secara langsung sehingga hasil penelitian lebih mendalam. Lokasi penelitian dilaksanakan di DPMPTSP Provinsi Maluku selama satu bulan dengan fokus utama pada implementasi digitalisasi pelayanan publik di instansi tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pihak yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital di DPMPTSP Provinsi Maluku. Sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan sampel berdasarkan kriteria dan pengetahuan yang relevan terhadap masalah penelitian. Dengan teknik ini, peneliti dapat memilih informan yang dianggap paling memahami fenomena yang diteliti. Adapun informan kunci terdiri atas Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku, Penata Perizinan Ahli Madya, dan Penata Perizinan Ahli Muda. Sementara itu, informan kasual meliputi Penata Perizinan Ahli Pertama, Analis Layanan Umum, serta masyarakat atau pelaku usaha yang menerima layanan dari DPMPTSP Provinsi Maluku.

Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari sumber utama melalui observasi dan wawancara dengan informan yang telah ditentukan, serta didukung oleh hasil dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di instansi tersebut, sedangkan wawancara digunakan untuk menggali pandangan dan pengalaman informan terkait kebijakan serta pelaksanaannya. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber tertulis seperti laporan, dokumen resmi, arsip, dan literatur lain yang relevan, yang digunakan sebagai pelengkap dan pendukung terhadap temuan data primer.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dari pihak-pihak yang terlibat, observasi dilakukan untuk memahami situasi nyata di lapangan, sedangkan dokumentasi dilakukan melalui telaah terhadap dokumen pendukung seperti laporan kegiatan, catatan, dan dokumen administratif lainnya. Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis ini bertujuan untuk menyusun data secara sistematis, menyeleksi informasi penting, serta menghasilkan gambaran deskriptif yang dapat menjelaskan bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital dilaksanakan di DPMPTSP Provinsi Maluku secara mendalam dan objektif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku, serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Dalam konteks transformasi pemerintahan digital, DPMPTSP Provinsi Maluku menjadi salah satu instansi yang telah menerapkan sistem pelayanan terpadu secara elektronik melalui pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung percepatan dan transparansi pelayanan. Hasil penelitian ini diperoleh melalui pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan selama satu bulan. Berdasarkan fokus penelitian yang telah dirumuskan, hasil penelitian disajikan dalam dua bagian utama, yaitu: (1) Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis Digital dan (2) Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis Digital.

### **Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis Digital**

Pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital di DPMPTSP Provinsi Maluku menunjukkan upaya nyata dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Sistem digital seperti *Online Single Submission* (OSS), *e-Kinerja*, dan *Sistem Informasi Kepegawaian* (Simpeg) telah diterapkan untuk mempercepat proses perizinan dan administrasi. Implementasi ini menjadi bukti bahwa instansi telah berkomitmen mewujudkan pelayanan yang

transparan, efisien, dan akuntabel. Meski demikian, optimalisasi sistem digital masih menghadapi beberapa kendala baik dari aspek teknis maupun sumber daya manusia, sehingga hasil yang dicapai belum sepenuhnya maksimal.

Rencana kinerja pelayanan perizinan di DPMPTSP disusun berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku dan selaras dengan kebijakan pemerintah daerah. Setiap bidang memiliki sasaran kinerja tahunan serta indikator capaian yang jelas. Pegawai memahami pembagian tugas dan target layanan, namun dari hasil observasi ditemukan bahwa koordinasi antarbidang kadang belum optimal. Hal ini terjadi ketika terjadi pembaruan sistem digital yang memerlukan sinkronisasi lintas bagian, mengakibatkan proses kerja menjadi lambat pada tahap awal penerapan.

Dari sisi penguasaan sumber daya manusia, sebagian besar aparatur telah memahami tugas pokok dan fungsi dalam sistem pelayanan berbasis digital. Pegawai muda umumnya lebih cepat menyesuaikan diri dengan teknologi, sedangkan pegawai senior masih membutuhkan pendampingan. Pelatihan internal sudah dilakukan, namun belum bersifat berkelanjutan. Kebutuhan peningkatan kapasitas digital aparatur menjadi penting agar pelayanan dapat berjalan seragam dan efektif di semua unit.

Dalam hal pencapaian target pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas target perizinan tahunan telah tercapai. Penggunaan sistem OSS mempercepat proses pendaftaran dan penerbitan izin, sehingga waktu pelayanan menjadi lebih singkat dibandingkan sistem manual. Meskipun demikian, hambatan teknis seperti gangguan jaringan, kesalahan input data, dan keterbatasan server masih menjadi kendala periodik. Pegawai berupaya mengatasi kendala tersebut dengan prosedur manual sementara agar pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan digital menunjukkan tren positif. Wawancara dengan masyarakat dan pelaku usaha menunjukkan bahwa pelayanan dinilai lebih cepat dan transparan dibandingkan sebelumnya. Masyarakat dapat mengajukan izin tanpa harus hadir langsung ke kantor, menghemat waktu dan biaya. Namun, sebagian masyarakat di daerah dengan konektivitas rendah masih kesulitan mengakses sistem daring, sehingga tetap membutuhkan bantuan petugas secara langsung.

Selain peningkatan kepuasan, pelayanan digital juga berdampak pada perubahan budaya kerja birokrasi. Aparatur menjadi lebih disiplin karena seluruh aktivitas terekam secara elektronik melalui sistem e-kinerja. Hal ini menumbuhkan rasa tanggung jawab dan transparansi yang lebih tinggi dalam pelaksanaan tugas. Sistem digital membantu menciptakan mekanisme pengawasan otomatis terhadap capaian kerja individu maupun unit.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa komunikasi antarpegawai meningkat seiring penerapan sistem digital. Proses koordinasi dilakukan melalui platform internal berbasis daring, memudahkan pertukaran data antarbagian. Meskipun demikian, perubahan pola komunikasi ini menuntut adaptasi karena tidak semua pegawai terbiasa bekerja secara virtual. Beberapa pegawai masih mengandalkan komunikasi tatap muka yang dianggap lebih efektif dalam pengambilan keputusan cepat.

Dalam konteks efisiensi, sistem digital terbukti menekan waktu pelayanan, mengurangi biaya operasional, serta menghindari potensi pungutan liar. Proses verifikasi dokumen dilakukan secara otomatis sehingga meminimalkan interaksi langsung antara pemohon dan petugas. Keberhasilan ini memperkuat citra positif DPMPTSP sebagai instansi yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan sejalan dengan prinsip *good governance*.

Optimalisasi pelayanan publik berbasis digital di DPMPTSP Provinsi Maluku telah membawa perubahan signifikan dalam kecepatan, transparansi, dan kualitas layanan. Namun, optimalisasi belum sepenuhnya tercapai karena masih diperlukan peningkatan kapasitas SDM, pembenahan infrastruktur, dan pembaruan sistem yang berkelanjutan. Dengan memperkuat sinergi antara teknologi, aparatur, dan masyarakat, pelayanan publik berbasis digital diharapkan mampu memberikan manfaat yang lebih luas dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat Maluku.

### ***Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis Digital***

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa keberhasilan penerapan pelayanan publik berbasis digital sangat bergantung pada beberapa faktor utama, yaitu kualitas aparatur, standar pelayanan publik, dan ketersediaan fasilitas digital. Ketiga faktor tersebut saling berkaitan dan berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan di DPMPTSP Provinsi Maluku. Temuan lapangan menunjukkan bahwa meskipun sistem digital telah diterapkan dengan baik, hambatan internal dan eksternal masih menghambat optimalisasi penuh.

Faktor pertama yang paling dominan adalah kualitas aparatur penyelenggara pelayanan publik. Aparatur yang kompeten dan adaptif terhadap teknologi menjadi penentu keberhasilan sistem digital. Berdasarkan wawancara dengan pegawai, sebagian besar menyatakan kesiapan mereka dalam menjalankan pelayanan berbasis elektronik, meskipun ada beberapa yang masih mengalami kesulitan teknis. Pelatihan digital sudah dilakukan oleh instansi, namun belum mencakup seluruh pegawai secara merata. Peningkatan kompetensi digital menjadi kebutuhan mendesak agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan profesional.

Selain kualitas SDM, standar pelayanan publik berbasis digital juga berperan penting. DPMPTSP Provinsi Maluku telah menetapkan standar pelayanan sesuai Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014. Standar ini mencakup persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, dan pengelolaan pengaduan. Semua aspek tersebut telah diintegrasikan ke dalam sistem daring agar masyarakat dapat mengakses informasi dengan mudah. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat ketidaksesuaian antara ketentuan di sistem dengan praktik lapangan akibat kurangnya sosialisasi dan pembaruan informasi secara berkala.

Ketersediaan fasilitas pelayanan publik berbasis digital juga menjadi faktor penting. DPMPTSP telah memiliki infrastruktur dasar seperti jaringan internet, komputer, dan perangkat server. Namun, distribusi fasilitas belum merata di seluruh bidang, terutama pada unit yang berlokasi di daerah dengan konektivitas rendah. Kendala jaringan sering kali memperlambat proses pelayanan dan mengganggu stabilitas sistem. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas jaringan dan modernisasi peralatan agar pelayanan dapat dilakukan secara konsisten.

Faktor eksternal lain yang turut berpengaruh adalah tingkat kesadaran dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan sistem digital. Sebagian masyarakat, terutama di daerah terpencil, masih belum terbiasa dengan penggunaan teknologi dalam mengakses pelayanan publik. DPMPTSP telah menyediakan layanan bantuan langsung bagi masyarakat yang mengalami kesulitan, namun perlu dilakukan sosialisasi yang lebih luas agar seluruh masyarakat dapat beradaptasi dengan sistem baru.

Dari sisi kebijakan, dukungan pemerintah daerah juga berperan besar dalam memperkuat implementasi digitalisasi pelayanan publik. Pemerintah daerah telah memberikan dukungan anggaran dan kebijakan strategis untuk mendukung pengembangan sistem elektronik di DPMPTSP. Namun, keberlanjutan dukungan ini sangat bergantung pada konsistensi kebijakan dan komitmen antarinstitusi. Tanpa dukungan lintas sektor, penerapan sistem digital dapat mengalami stagnasi.

Pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan digital juga menjadi faktor kunci. Berdasarkan hasil observasi, sistem evaluasi kinerja berbasis digital seperti e-Kinerja telah diterapkan dan mampu meningkatkan akuntabilitas pegawai. Namun, evaluasi terhadap efektivitas sistem digital secara keseluruhan masih perlu diperkuat melalui indikator keberhasilan yang lebih terukur, seperti tingkat kepuasan masyarakat dan efisiensi waktu pelayanan.

Selain itu, budaya organisasi juga mempengaruhi keberhasilan digitalisasi. Perubahan dari sistem manual ke digital menuntut pola pikir baru yang lebih terbuka terhadap inovasi. Sebagian aparatur telah menunjukkan komitmen tinggi terhadap perubahan, namun sebagian lainnya masih menunjukkan resistensi terhadap sistem baru. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan persuasif dan kepemimpinan yang visioner untuk menumbuhkan budaya kerja digital yang kuat di lingkungan birokrasi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan publik berbasis digital di DPMPTSP Provinsi Maluku menunjukkan adanya kemajuan sekaligus tantangan. Upaya

peningkatan kualitas SDM, penguatan standar pelayanan, serta pengadaan fasilitas digital yang memadai perlu dilakukan secara berkelanjutan. Dengan dukungan kebijakan yang konsisten dan kolaborasi lintas sektor, pelayanan publik berbasis digital diharapkan dapat mencapai tingkat optimal yang mampu mewujudkan pelayanan cepat, transparan, dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat.

## SIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap efektivitas, efisiensi, serta transparansi pelayanan. Optimalisasi pelayanan digital tampak pada kejelasan rencana kerja, peningkatan kompetensi aparatur, dan meningkatnya kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, beberapa kendala masih ditemukan, seperti keterbatasan fasilitas pendukung, kesenjangan kemampuan teknologi antarpegawai, dan rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Faktor-faktor tersebut menjadi penghambat utama dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis digital yang sepenuhnya optimal dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar DPMPTSP Provinsi Maluku terus meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendampingan teknis secara berkelanjutan, serta memperkuat infrastruktur digital agar layanan dapat diakses dengan lebih cepat dan merata. Pemerintah daerah juga perlu memperluas sosialisasi kepada masyarakat terkait penggunaan sistem pelayanan digital agar partisipasi publik semakin meningkat. Selain itu, penting untuk memperkuat koordinasi lintas instansi serta melakukan evaluasi berkala terhadap implementasi sistem digital, sehingga dapat memastikan bahwa inovasi yang dijalankan benar-benar mendukung terwujudnya pelayanan publik yang modern, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, M., Ghazali, M., & Othman, N. Z. S. (2022). E-participation within the context of e-government initiatives: A comprehensive systematic review. *Telematics and Informatics Reports*, 8, 100015.
- Arshad, H., Asghar, S., & Noor, M. A. (2023). A framework for eGovernment project success: an exploratory study using systematic literature review and empirical investigation. *Electronic Government, an International Journal*, 19(1), 22–54.
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaborasi*. Gadjah Mada University Press. <https://digitalpress.ugm.ac.id/book/156>
- Farida, I., & Lestari, A. I. (2021). Implementation of E-Government as a Public Service Innovation in Indonesia. *RUDN Journal of Public Administration*, 8(1), 72–79. <https://doi.org/10.22363/2312-8313-2021-8-1-72-79>
- Huda, M., & Yunas, N. S. (2016). The Development of e-Government System in Indonesia. *Jurnal Bina Praja*, 8(1), 97–108. [https://www.researchgate.net/publication/305396274\\_The\\_Development\\_of\\_e-Government\\_System\\_in\\_Indonesia](https://www.researchgate.net/publication/305396274_The_Development_of_e-Government_System_in_Indonesia)
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Konsep dan Strategi (Edisi 2)*. Preinexus. <https://inlisite.ipdn.ac.id/opac/detail-opac?id=19545>
- Rahawarin, M. A., & Selanno, H. (2022). The Effect of Motivation and Organizational Climate on Performance of Employees at The Bureau Of Public Relations and Protocol of Regional Secretariat of Maluku Province. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 12(1), 99–108.
- Roziqin, A., Kismartini, Fajrina, A. N., Salahudin, & Sulistyaningsih, T. (2022). The development of Indonesian e-Government: A bibliometric analysis. *COLLNET Journal of Scientometrics and Information Management*, 16(1), 49–74.
- Sakir, A. R. (2024). Tinjauan Literatur: Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan



- Mutu Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 6(2), 165–171.
- Selanno, H., & Wance, M. (2021). Performance Of Inspectorate In Supervision Of Government Administration In Buru Selatan Regency. *Sosiohumaniora*, 23(2), 157–189.
- Talaohu, R. H., Zacharias, T., & Selanno, H. (2024). Self-concept dimension and locus of control dimension on employee performance. *Jurnal Sosial Dan Sains*, 4(6), 456–470.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press (Simon & Schuster).  
<https://cmc.marmot.org/Record/.b11405181>