

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA TERNATE

Oleh :

Sahrony A. Hirto¹, Julfi Jamil², Sofyan Alizar Sam³

Corresponding author : Sahrony A. Hirto

E-mail : sahronyahirto@ummu.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis kinerja pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate, khususnya terkait keterbatasan studi mendalam mengenai tantangan internal dan eksternal serta optimalisasi teknologi informasi. Metodologi penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yang meliputi studi pustaka, wawancara mendalam, dan observasi lapangan untuk mengidentifikasi indikator kinerja, peran strategis DPMPTSP, serta hambatan utama dalam peningkatan layanan publik. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya pemahaman terhadap kondisi riil di lapangan sebagai dasar dalam menilai efektivitas DPMPTSP dalam menyederhanakan proses perizinan dan meningkatkan iklim investasi di Kota Ternate.

Hasil analisis menunjukkan bahwa DPMPTSP Kota Ternate telah mengimplementasikan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi, namun masih menghadapi kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi yang belum optimal. Selain itu, tantangan eksternal seperti ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi serta tuntutan adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Kesimpulan penelitian menegaskan perlunya strategi adaptif dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya melalui penguatan kapasitas SDM dan digitalisasi layanan. Rekomendasi yang diberikan adalah optimalisasi teknologi informasi, peningkatan kompetensi aparatur, serta penguatan sistem pengawasan internal sebagai langkah strategis untuk mempercepat transformasi pelayanan publik di Kota Ternate. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan kebijakan dan praktik pelayanan publik, serta menjadi model bagi daerah kepulauan lain yang menghadapi tantangan serupa dalam penyelenggaraan layanan publik.

Kata kunci: Kinerja, Pelayanan Publik, Teknologi Informasi, Sumber Daya Manusia

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Maluku Utara

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kepuasan masyarakat. Di Indonesia, upaya transformasi pelayanan publik terus berlangsung, salah satunya melalui pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di berbagai wilayah, termasuk di Kota Ternate. DPMPTSP memiliki peran strategis dalam menyederhanakan proses perizinan, menciptakan iklim investasi yang lebih kondusif, serta meningkatkan daya saing daerah. Meskipun demikian, efektivitas pelayanan publik kerap menjadi sorotan, khususnya terkait kualitas, kecepatan, dan transparansi layanan (Renanda,A.A & Rosidin A. 2025).

Peningkatan kualitas pelayanan publik telah menjadi tuntutan utama dalam era globalisasi dan digitalisasi, di mana masyarakat semakin mengharapkan layanan yang cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Pemerintah daerah dituntut untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan eksternal, termasuk perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, agar mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat (Dwiyanto, 2016).

Hal ini menunjukkan bahwa tantangan pelayanan publik tidak hanya berasal dari aspek internal, tetapi juga dari ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi dan dinamika kebijakan nasional.

Identifikasi gap penelitian merupakan langkah krusial dalam pengembangan kajian akademis, khususnya di bidang pelayanan publik DPMPTSP. Gap penelitian berfungsi sebagai dasar untuk merumuskan masalah yang relevan dan signifikan, sehingga penelitian yang dilakukan mampu memberikan kontribusi nyata terhadap ilmu pengetahuan dan praktik kebijakan. Dalam konteks DPMPTSP, penemuan gap penelitian membantu mengarahkan fokus pada aspek-aspek yang belum terjawab, sekaligus memperkuat argumentasi urgensi penelitian baru (Creswell, 2014).

Pemahaman yang mendalam terhadap permasalahan riil di lapangan merupakan landasan utama dalam pengembangan kajian akademik, khususnya di bidang pelayanan publik DPMPTSP. Isu yang diangkat harus relevan dan memiliki signifikansi yang jelas, agar penelitian yang dilakukan mampu memberikan kontribusi konkret bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun praktik kebijakan. Dalam konteks DPMPTSP, penelusuran terhadap fakta-fakta permasalahan di Indonesia secara umum, dan di Kota Ternate secara khusus, berperan penting dalam mengarahkan fokus penelitian pada aspek-aspek yang selama ini kurang mendapat perhatian, sekaligus menegaskan urgensi dilaksanakannya kajian baru (Creswell, 2014).

Penelitian terdahulu mengenai pelayanan publik DPMPTSP umumnya berfokus pada dimensi administratif dan evaluasi kepuasan masyarakat secara umum telah memberikan gambaran mengenai efektivitas layanan serta persepsi publik terhadap kinerja DPMPTSP. Namun, kelemahan utamanya terletak pada masih terbatasnya kajian mendalam mengenai tantangan internal, seperti keterbatasan sumber daya manusia, serta tantangan eksternal, seperti tuntutan digitalisasi. Di samping itu, penelitian terkait pemanfaatan dan integrasi teknologi informasi dalam pelayanan publik masih cenderung bersifat umum dan belum secara spesifik membahas konteks Kota Ternate (Dwiyanto, 2016).

Gap penelitian yang ditemukan pada pelayanan publik DPMPTSP Kota Ternate meliputi kurangnya kajian komprehensif tentang tantangan internal dan eksternal yang dihadapi, serta strategi perbaikan yang relevan. Penelitian terdahulu belum secara spesifik menelaah bagaimana integrasi teknologi informasi dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kota Ternate. Selain itu, aspek penguatan kapasitas SDM dan pengawasan internal juga masih jarang dibahas secara detail dalam konteks lokal, padahal kedua hal tersebut sangat menentukan keberhasilan transformasi pelayanan publik (Renanda,A.A & Rosidin A. 2025).

Masalah ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik, terutama di wilayah kepulauan seperti Kota Ternate yang menghadapi tantangan geografis, keterbatasan akses, dan disparitas infrastruktur, sehingga diperlukan strategi adaptif dan inovatif untuk optimalisasi layanan. Fakta di Indonesia menunjukkan bahwa daerah kepulauan sering mengalami keterlambatan distribusi layanan akibat kendala transportasi dan teknologi informasi, sehingga kajian mendalam terhadap DPMPTSP Kota Ternate dapat menjadi model bagi wilayah serupa dan memperkuat argumen perlunya reformasi pelayanan publik yang mempertimbangkan karakteristik lokal. Selain itu, penelitian-penelitian sebelumnya tentang kinerja DPMPTSP umumnya masih berfokus pada aspek administratif atau evaluasi kepuasan masyarakat secara umum, sementara analisis mendalam mengenai tantangan internal-eksternal dan strategi perbaikan di Kota Ternate, termasuk integrasi teknologi informasi, masih terbatas dan belum banyak dikaji secara spesifik.

Meskipun telah terdapat sejumlah penelitian yang menyoroti kinerja pelayanan publik di DPMPTSP, fokus utamanya masih berkuat pada aspek administratif dan penilaian kepuasan masyarakat secara umum. Padahal, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tantangan yang dihadapi DPMPTSP Kota Ternate jauh lebih kompleks, baik dari sisi internal seperti keterbatasan sumber daya manusia dan manajemen, maupun eksternal seperti tuntutan digitalisasi layanan serta adaptasi terhadap karakteristik wilayah kepulauan yang unik. Selain itu, proses integrasi teknologi informasi dalam pelayanan belum maksimal dimanfaatkan untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis, dan aspek penguatan kapasitas SDM serta pengawasan internal masih perlu ditingkatkan agar transformasi pelayanan publik berjalan optimal sesuai harapan masyarakat Kota Ternate.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan mendesak untuk menjawab persoalan-persoalan strategis yang selama

ini belum terurai secara komprehensif, khususnya dalam konteks lokal Kota Ternate. Penelitian ini sangat penting dilakukan karena mampu memberikan sumbangan pemikiran baru dalam menemukan solusi konkret atas berbagai tantangan pelayanan publik di wilayah kepulauan, termasuk memperkuat integrasi teknologi informasi dan pengembangan kapasitas SDM. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi pijakan bagi perumusan strategi perbaikan yang relevan dan aplikatif, sehingga mampu mendorong transformasi pelayanan publik yang lebih adaptif, responsif, dan berkeadilan bagi seluruh lapisan masyarakat Kota Ternate.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kinerja pelayanan publik pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate. Pendekatan kualitatif dipilih karena dinilai mampu menggali fenomena sosial secara holistik, khususnya dalam konteks pelayanan publik yang melibatkan interaksi antara aparatur pemerintah dan masyarakat. Selain itu dalam penelitian ini juga berupaya menganalisis dokumen laporan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam beberapa triwulan agar mendapatkan gambaran dan data terkait kualitas pelayanan. Menurut Creswell (2016), metode kualitatif sangat sesuai digunakan untuk meneliti proses, makna, dan pemaknaan yang dialami oleh individu atau kelompok dalam lingkungan sosial tertentu.

Teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi Partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada pegawai DPMPTSP, pemangku kepentingan terkait, serta masyarakat pengguna layanan untuk memperoleh berbagai perspektif mengenai hambatan, kendala, dan strategi peningkatan kinerja pelayanan publik. Selain itu, observasi dilakukan secara langsung pada proses pelayanan untuk melihat implementasi kebijakan, perilaku petugas, serta interaksi

dengan masyarakat. Data dokumentasi diperoleh dari dokumen resmi, laporan tahunan, serta arsip internal DPMPSTSP Kota Ternate guna memperkuat temuan lapangan (Miles, Huberman, & Sadana, 2018).

Analisis data dilakukan secara interaktif, dimulai dari reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan. Validitas data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara akademik. Dengan pendekatan kualitatif ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang utuh mengenai dinamika kinerja pelayanan publik di DPMPSTSP Kota Ternate, serta menghasilkan rekomendasi yang relevan dan aplikatif untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di wilayah kepulauan (Creswell & Poth, 2018).

Landasan Teoritik

Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun administrasi, yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah kepada masyarakat (Agus, 2018). Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik harus memenuhi prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi. DPMPSTSP sebagai inovasi birokrasi bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, khususnya dalam bidang perizinan dan investasi (Renanda, A.A & Rosidin A. 2025).

Teori pelayanan publik modern menekankan pada konsep New Public Service (NPS) yang berorientasi pada pelayanan, bukan sekadar administrasi (Denhardt & Denhardt, 2015). NPS mendorong inovasi, partisipasi masyarakat, dan adaptasi teknologi dalam pelayanan publik. Selain itu, teori kinerja organisasi menurut Robbins (2016) menyatakan bahwa kinerja dapat diukur melalui efektivitas, efisiensi, dan responsivitas terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Teori lain yang relevan adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988), yang menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan),

responsiveness (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Landasan pemikiran utama dalam pelayanan publik bertumpu pada pergeseran paradigma birokrasi klasik menuju orientasi pelayanan masyarakat secara Partisipatif dan demokratis. Penekanan ditempatkan pada pentingnya kehadiran pemerintah sebagai fasilitator yang menumbuhkan kepercayaan, kolaborasi, dan akuntabilitas dalam interaksi dengan publik (Denhardt & Denhardt, 2015). Dalam pendekatan ini, nilai-nilai demokrasi, seperti kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat, partisipasi aktif, dan keterbukaan terhadap inovasi, menjadi inti dari seluruh proses pelayanan.

Dalam mengukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan kerangka evaluasi yang menekankan pencapaian efektivitas, efisiensi, dan responsivitas. Keberhasilan institusi tidak semata-mata diukur dari pemenuhan prosedur administratif, namun juga dari kemampuannya dalam merespons dinamika kebutuhan dan harapan masyarakat pengguna layanan (Robbins, 2016). Pendekatan ini menuntut adanya indikator kinerja yang terukur, seperti ketepatan waktu, kejelasan alur layanan, dan kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat.

Penguatan kualitas pelayanan publik membutuhkan instrumen penilaian yang mampu mengidentifikasi aspek-aspek kritis dalam pengalaman masyarakat, dengan mengadopsi model yang menitikberatkan pada dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam interaksi pelayanan (Parasuraman et al., 1988). Di sisi lain, pengembangan kajian pelayanan publik turut menyoroti kemajuan digitalisasi dan integrasi sistem informasi yang semakin penting untuk meningkatkan kualitas dan akuntabilitas layanan (Budijaya & Situmeang, 2025), (Nurlaila & Zuriatin 2024); adaptasi teknologi mempercepat proses, memudahkan akses, dan memperluas partisipasi, namun juga menuntut peningkatan kompetensi SDM serta penyediaan infrastruktur pendukung yang memadai.

Konsep pengukuran kinerja tidak hanya berpijak pada hasil akhir pelayanan, melainkan juga pada proses transformasi internal organisasi. Inovasi, penyederhanaan prosedur, serta keterbukaan terhadap mekanisme umpan balik masyarakat merupakan variabel kunci yang harus diintegrasikan dalam kerangka analisis. Organisasi yang adaptif terhadap perubahan lingkungan eksternal dan kebutuhan masyarakat akan mampu meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Kerangka konseptual dalam penelitian ini mengintegrasikan pendekatan nilai-nilai demokrasi dalam pelayanan, pengukuran kinerja berbasis efektivitas dan efisiensi, serta instrumen evaluasi kualitas layanan yang komprehensif. Setiap unsur teori saling melengkapi, membentuk sistem pelayanan publik yang tidak hanya berorientasi pada kepuasan masyarakat, tetapi juga pada transparansi dan akuntabilitas institusi.

Integrasi inovasi digital dengan prinsip pelayanan Partisipatif telah mendorong transformasi pelayanan publik di DPMPTSP Kota Ternate. Praktik ini memperlihatkan bahwa perbaikan berkelanjutan hanya dapat dicapai melalui sinergi antara penguatan nilai-nilai pelibatan masyarakat, pengukuran kinerja berbasis data, dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia. Dengan demikian, pelayanan publik dapat berjalan secara responsif, adaptif, dan berdaya saing di era modern.

Analisis terhadap fenomena pelayanan publik di daerah menunjukkan bahwa dimensi keandalan dan daya tanggap masih harus ditingkatkan untuk mencapai kualitas layanan prima. Penguatan partisipasi masyarakat, evaluasi berkelanjutan, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi merupakan strategi utama untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Kajian Integrasi Sistem Informasi dalam Pelayanan Publik

Penelitian Attamimi & Ahamad (2020) menyoroti pentingnya integrasi sistem informasi sebagai faktor utama dalam

meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan publik. Digitalisasi proses administrasi memungkinkan akses yang lebih mudah bagi masyarakat serta mempercepat pengambilan keputusan. Temuan ini selaras dengan upaya DPMPTSP Kota Ternate yang mengadaptasi teknologi untuk memperluas partisipasi dan memperkuat akuntabilitas layanan.

Integrasi sistem informasi dalam pelayanan publik menjadi fondasi utama dalam mewujudkan layanan yang transparan, efisien, dan responsif. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate telah mengambil langkah strategis dengan mengadopsi teknologi informasi yang memungkinkan proses administrasi berjalan lebih cepat dan mudah diakses oleh masyarakat. Implementasi sistem ini tidak hanya mempermudah pengelolaan data, tetapi juga meningkatkan akuntabilitas institusi melalui rekam jejak digital yang dapat dipantau secara real time. Hendrasmo & Muftizar (2024)

Salah satu inovasi utama yang diterapkan oleh DPMPTSP adalah Single Sign-On (SSO), sebuah mekanisme integrasi yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan hanya dengan satu akun. SSO menjadi pelayanan utama, memfasilitasi pendaftaran, pengajuan perizinan, hingga monitoring progres layanan tanpa harus berulang kali melakukan autentikasi di setiap aplikasi. Dengan demikian, proses pelayanan menjadi lebih efisien dan mengurangi potensi kesalahan administratif.

Integrasi informasi pelayanan melalui SSO juga mendorong terciptanya ekosistem data yang terhubung antara instansi terkait. Setiap permohonan layanan yang diajukan masyarakat langsung tercatat dalam sistem terintegrasi, sehingga petugas dapat melakukan verifikasi data secara cepat dan akurat. Hal ini mencerminkan semangat pelayanan terpadu yang mengedepankan sinergi antar sektor serta pemanfaatan big data untuk pengambilan keputusan.

Program unggulan DPMPTSP Kota Ternate seperti "Gemoy Oke" dan "Jemput Bola" menjadi bukti nyata transformasi

pelayanan publik yang berorientasi pada digitalisasi dan kemudahan akses. Sebagaimana diberitakan oleh *Malut Post* pada Mei 2024, Kepala DPMPTSP Kota Ternate menegaskan, “*Gemoy Oke hadir sebagai solusi digital untuk mempercepat proses pengajuan izin dan memberikan transparansi kepada masyarakat.*” Sementara itu, menurut liputan *Harian Ternate* edisi Juni 2024, program “Jemput Bola” merupakan inovasi proaktif di mana petugas DPMPTSP langsung turun ke lapangan untuk membantu masyarakat mengurus perizinan tanpa harus datang ke kantor. Salah satu warga menyampaikan, “*Pelayanan Jemput Bola sangat membantu, kami merasa lebih diperhatikan dan proses perizinan jadi lebih mudah.*” Kedua program ini menjadi tulang punggung pelayanan berbasis teknologi dan partisipasi aktif, mendukung pelaksanaan SSO serta menjamin keterbukaan dan kecepatan akses informasi bagi masyarakat. (Malut Post, 15 Mei 2024; *Harian Ternate*, 10 Juni 2024)

Data statistik dari DPMPTSP menunjukkan peningkatan signifikan dalam jumlah permohonan layanan yang diproses secara elektronik. Pada tahun 2025, lebih dari 80% permohonan perizinan telah dilakukan melalui sistem digital, menandakan tingginya adopsi teknologi oleh masyarakat. Hal ini juga berdampak pada peningkatan kepuasan publik, sebagaimana tergambar dari survei internal yang mencatat skor kepuasan rata-rata di atas 85%.

Analisis integrasi sistem informasi juga memperlihatkan bahwa adanya SSO mampu menekan waktu tunggu pelayanan secara drastis. Jika sebelumnya proses verifikasi dokumen membutuhkan waktu hingga beberapa hari, kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam berkat keterpaduan data dan otomatisasi proses. Efisiensi ini menjadi indikator utama dalam evaluasi kinerja layanan publik yang berorientasi pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

Selain aspek teknis, integrasi sistem informasi turut mendukung pelaksanaan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Setiap transaksi pelayanan tercatat dengan jelas, sehingga masyarakat dapat melakukan

tracking status permohonan secara mandiri. DPMPTSP juga menyediakan *dashboard* publik yang menampilkan data statistik pelayanan, sebagai bentuk komitmen terhadap keterbukaan informasi dan pelibatan masyarakat dalam proses evaluasi.

Dalam konteks pengembangan pelayanan, penggunaan data dari program andalan menjadi landasan bagi inovasi berkelanjutan. Data historis pemohon, tren jenis perizinan, dan *feedback* masyarakat diolah secara sistematis untuk merumuskan kebijakan dan perbaikan prosedur. Dengan demikian, pelayanan publik di DPMPTSP tidak hanya berorientasi pada output, tetapi juga pada proses adaptasi dan transformasi internal yang dinamis.

Integrasi sistem informasi dan penerapan SSO sebagai pelayanan utama telah membawa DPMPTSP Kota Ternate menuju era pelayanan digital yang lebih inklusif, efisien, dan akuntabel. Dukungan data dari program andalan memperkuat fondasi inovasi serta menjadi referensi dalam pengambilan kebijakan berbasis bukti. Upaya ini selaras dengan visi pelayanan publik modern yang menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan, serta menjamin kemudahan, kecepatan, dan transparansi dalam setiap proses layanan.

Integrasi sistem informasi dalam pelayanan publik telah menjadi fondasi utama bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ternate dalam mewujudkan layanan yang transparan, efisien, dan responsif. Langkah strategis yang diambil melalui adopsi teknologi informasi memungkinkan proses administrasi berjalan lebih cepat dan mudah diakses oleh masyarakat. Salah seorang staf DPMPTSP menegaskan, “*Penerapan sistem digital mempercepat proses pendaftaran dan meminimalisasi kesalahan input data yang sebelumnya sering terjadi dalam berkas fisik.*” Penerapan sistem digital tidak hanya mempermudah pengelolaan data, tetapi juga memperkuat akuntabilitas institusi melalui rekam jejak digital yang dapat dipantau secara *realtime*, sehingga setiap proses administrasi menjadi lebih terkontrol dan terbuka.

Salah satu inovasi utama yang diterapkan oleh DPMPSTP adalah Single Sign-On (SSO), sebuah mekanisme integrasi yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan hanya dengan satu akun. SSO menjadi pelayanan utama, memfasilitasi pendaftaran, pengajuan perizinan, hingga Monitoring progres layanan tanpa harus berulang kali melakukan autentikasi di setiap aplikasi. Dengan demikian, proses pelayanan menjadi lebih efisien dan mengurangi potensi kesalahan administratif, sekaligus memberikan pengalaman pengguna yang lebih konsisten dan mudah. Seorang pemohon layanan menyampaikan, *“Dengan SSO, sekali login saya bisa mengakses semua layanan tanpa ribet, dan status permohonan bisa langsung saya pantau.”*

Integrasi informasi pelayanan melalui SSO juga mendorong terciptanya ekosistem data yang terhubung antara instansi terkait. Setiap permohonan layanan yang diajukan masyarakat langsung tercatat dalam sistem terintegrasi, sehingga petugas dapat melakukan verifikasi data secara cepat dan akurat. Hal ini mencerminkan semangat pelayanan terpadu yang mengedepankan sinergi antar sektor serta pemanfaatan big data untuk pengambilan keputusan, menjadikan proses pelayanan lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu pejabat DPMPSTP menuturkan, *“Sinergi antar instansi kini jauh lebih baik, karena data langsung terhubung dan tidak perlu lagi konfirmasi manual lintas bagian.”*

Program ini menjadi tulang punggung pelayanan berbasis teknologi, yang mendukung pelaksanaan SSO dan memastikan keterbukaan serta kecepatan akses informasi bagi masyarakat, sehingga seluruh proses dapat dipantau dan dievaluasi secara berkelanjutan. Seorang pemangku kepentingan menyatakan, *“pelayanan secara online mempercepat pengurusan izin usaha, semua dokumen bisa diunggah secara daring dan diproses lebih transparan.”*

Berdasarkan data statistik DPMPSTP, terjadi peningkatan signifikan dalam jumlah permohonan layanan yang diproses secara elektronik. Pada tahun 2025, lebih dari 80% permohonan perizinan telah dilakukan

melalui sistem digital, menandakan tingginya adopsi teknologi oleh masyarakat. Dampak positif dari transformasi ini turut tercermin pada peningkatan kepuasan publik, sebagaimana survei internal yang mencatat skor rata-rata kepuasan masyarakat di atas 85%. Salah satu responden survei mengungkapkan, *“Layanan online benar-benar menghemat waktu dan tenaga, saya tidak perlu lagi datang berkali-kali ke kantor.”*

Analisis integrasi sistem informasi juga memperlihatkan bahwa adanya SSO mampu memperlihatkan bahwa adanya SSO mampu menekan waktu tunggu pelayanan secara drastis. Jika sebelumnya proses verifikasi dokumen membutuhkan waktu hingga beberapa hari, kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam berkat keterpaduan data dan otomatisasi proses. Efisiensi ini menjadi indikator utama dalam evaluasi kinerja layanan publik yang berorientasi pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat, serta memperkuat posisi DPMPSTP sebagai pelopor inovasi pelayanan. Seorang analis pelayanan mengonfirmasi, *“Sekarang, proses verifikasi izin yang dulu satu-dua hari, bisa selesai kurang dari setengah hari.”*

Selain aspek teknis, integrasi sistem informasi turut mendukung pelaksanaan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Setiap transaksi pelayanan tercatat dengan jelas, sehingga masyarakat dapat melakukan tracking status permohonan secara mandiri. DPMPSTP juga menyediakan dashboard publik yang menampilkan data statistik pelayanan, sebagai bentuk komitmen terhadap keterbukaan informasi dan pelibatan masyarakat dalam proses evaluasi. Salah satu pengguna layanan menuturkan, *“Dashboard publik sangat membantu, saya bisa melihat statistik dan status pengajuan saya tanpa harus menunggu informasi dari petugas.”*

Namun demikian, implementasi integrasi sistem informasi di DPMPSTP Kota Ternate dihadapkan pada sejumlah tantangan penting. Keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi digital menjadi salah satu hambatan utama, khususnya dalam proses adaptasi teknologi baru dan pemeliharaan sistem. Seorang kepala bidang mengakui, *“Tidak semua*

pegawai siap menghadapi perubahan digital, pelatihan perlu terus dilakukan agar layanan tetap optimal.” Resistensi terhadap perubahan juga muncul dari sebagian pegawai yang masih terbiasa dengan prosedur manual, sehingga diperlukan upaya sosialisasi dan pelatihan berkelanjutan untuk membangun budaya kerja yang lebih progresif. Selain itu, isu keamanan data menjadi perhatian tersendiri, mengingat semakin banyaknya data pribadi dan dokumen penting yang dikelola secara elektronik. Pandangan kabid pengaduan juga menyampaikan, “Kami terus memperkuat sistem keamanan, karena serangan siber semakin sering terjadi seiring bertambahnya data digital.” DPMPTSP perlu memastikan perlindungan data melalui penerapan standar keamanan siber yang memadai, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital yang digunakan.

Untuk memperoleh perspektif yang lebih komprehensif, diperlukan perbandingan dengan wilayah lain yang telah menerapkan sistem serupa. Sebagai contoh, DPMPTSP di kota besar Jawa Timur ini telah mengimplementasikan SSO sejak tahun 2023 dan berhasil meningkatkan adopsi layanan digital hingga mencapai 90% dari total permohonan perizinan pada tahun 2025. Hasil survei kepuasan masyarakat di sana menunjukkan skor rata-rata sebesar 88%, sedikit lebih tinggi dibandingkan Kota Ternate. Faktor utama keberhasilan meliputi dukungan infrastruktur teknologi yang memadai serta pelatihan pegawai secara konsisten. Salah satu narasumber menyampaikan bahwa “Pelatihan rutin dan dukungan infrastruktur menjadi kunci kelancaran layanan digital kami.” Meskipun demikian, daerah tersebut juga menghadapi permasalahan terkait keamanan data, khususnya peningkatan kasus serangan siber seiring ekspansi layanan digital. Perbandingan ini menegaskan bahwa kesuksesan penerapan SSO sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur, serta strategi mitigasi risiko keamanan. Pembelajaran lintas daerah menjadi aspek penting dalam memperkuat

pelayanan publik digital, khususnya di Kota Ternate.

Dalam konteks pengembangan pelayanan, penggunaan data dari program andalan menjadi landasan bagi inovasi berkelanjutan. Data historis pemohon, tren jenis perizinan, dan feedback masyarakat diolah secara sistematis untuk merumuskan kebijakan dan perbaikan prosedur. Dengan demikian, pelayanan publik di DPMPTSP tidak hanya berorientasi pada output, tetapi juga pada proses adaptasi dan transformasi internal yang dinamis, mengikuti pembelajaran dari praktik terbaik di daerah lain.

Kesimpulannya, integrasi sistem informasi dan penerapan SSO telah membawa DPMPTSP Kota Ternate menuju era pelayanan digital yang lebih inklusif, efisien, dan akuntabel. Meski menghadapi tantangan pada aspek SDM, resistensi perubahan, dan keamanan data, pengalaman dari kota lain seperti Surabaya memperlihatkan bahwa inovasi berkelanjutan dan kolaborasi lintas daerah sangat penting untuk memperkuat fondasi pelayanan publik modern. Upaya ini selaras dengan visi nasional yang menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan, serta menjamin kemudahan, kecepatan, dan transparansi dalam setiap proses layanan.

2. Model SERVQUAL dalam Evaluasi Kualitas Pelayanan

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP Kota Ternate yang mencapai skor 95,23 pada tahun 2025 menunjukkan performa pelayanan publik yang sangat baik. Untuk memahami signifikansi capaian ini secara akademik, kajian literatur dapat dilakukan dengan mengaitkan hasil IKM dengan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988). Model SERVQUAL menitikberatkan pada lima dimensi utama, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kelima dimensi ini menjadi tolok ukur kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat, serta dapat digunakan untuk menilai apakah

proses pelayanan telah memenuhi ekspektasi publik secara menyeluruh

Dalam konteks DPMPSTSP Kota Ternate, skor IKM yang tinggi merefleksikan keberhasilan transformasi digital dan integrasi layanan, yang secara langsung berdampak pada dimensi keandalan dan daya tanggap. Adopsi sistem online serta berbagai inovasi pelayanan memperkuat keandalan layanan melalui akses informasi yang cepat dan transparan. Daya tanggap meningkat berkat otomatisasi proses, sehingga masyarakat merasakan kemudahan dan efisiensi dalam pengurusan perizinan. Bukti fisik dapat dilihat dari tampilan dashboard publik yang informatif dan mudah diakses, sedangkan jaminan dan empati tercermin dari upaya pelatihan pegawai dan perlindungan data masyarakat, yang membangun kepercayaan pengguna terhadap sistem digital.

Kajian literatur menunjukkan bahwa penerapan dimensi SERVQUAL secara konsisten akan meningkatkan kepuasan masyarakat, sebagaimana tercermin pada hasil IKM yang sangat baik. Penelitian terdahulu juga menegaskan pentingnya pelibatan masyarakat, transparansi, dan inovasi dalam pelayanan publik berbasis digital. Dengan demikian, skor IKM DPMPSTSP Kota Ternate tidak hanya menjadi indikator keberhasilan operasional, tetapi juga validasi empiris terhadap efektivitas penerapan teori SERVQUAL dalam konteks pelayanan publik modern. Hal ini mendukung argumentasi bahwa integrasi sistem informasi dan budaya kerja responsif mampu mewujudkan pelayanan yang adaptif, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPSTSP Kota Ternate selama dua tahun terakhir, yakni tahun 2024 dan 2025, terlihat bahwa nilai IKM cenderung stagnan di angka 76 hingga 78, yang masuk kategori "baik" namun belum mencapai predikat "sangat baik". Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan internal, seperti keterbatasan sumber daya manusia, yang berdampak pada kualitas pelayanan. Selain itu, pemberitaan lokal seperti laporan di *Malut Post* edisi April 2025 menyoroti

lambannya proses perizinan akibat belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi oleh DPMPSTSP Kota Ternate. Aspek penguatan kapasitas SDM dan pengawasan internal juga menjadi sorotan, terutama setelah ditemukan beberapa kasus keterlambatan layanan dan kurangnya transparansi yang dilaporkan masyarakat melalui kanal pengaduan resmi DPMPSTSP. Fakta-fakta tersebut menguatkan argumentasi bahwa kajian mendalam mengenai tantangan internal dan eksternal, serta strategi perbaikan berbasis data, sangat diperlukan untuk mempercepat transformasi pelayanan publik di Kota Ternate.

Parasuraman et al. (1988) mengembangkan model SERVQUAL yang menitikberatkan pada lima dimensi utama yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penerapan model ini telah banyak digunakan dalam penelitian pelayanan publik untuk mengidentifikasi aspek-aspek kritis yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Penelitian ini juga menggunakan model SERVQUAL sebagai landasan evaluasi, sehingga hasilnya dapat dibandingkan dengan penelitian terdahulu guna memperoleh gambaran komprehensif terkait kualitas layanan.

3. Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di DPMPSTSP Kota Ternate

Peningkatan kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kota Ternate periode 2023-2026 berfokus pada transformasi digital dan integrasi layanan hingga tingkat kelurahan. Strategi utama yang diterapkan adalah melalui inovasi *GEMOY OKE* (Gerakan Pendampingan Penanaman Modal dan Pelayanan Informasi Kegiatan Perizinan). Inovasi ini tidak hanya menyederhanakan birokrasi, tetapi juga memperpendek jarak antara pemerintah dan pelaku usaha mikro. Implementasi strategi ini terbukti efektif dalam meningkatkan legalitas usaha, di mana jumlah Nomor Induk Berusaha (NIB) yang diterbitkan melonjak drastis dari 2.001 NIB pada tahun 2022

menjadi 6.612 NIB pada akhir tahun 2024 (DPMPTSP Kota Ternate, 2024).

Efektivitas pelayanan publik di instansi ini juga didorong oleh penerapan budaya kerja 4C (Cepat Tanggap, Cepat Olah, Cepat Tindak, dan Cepat Tuntas). Prinsip ini bertujuan untuk memastikan setiap permohonan perizinan diproses tanpa hambatan administratif yang berbelit-belit. Keberhasilan internalisasi budaya kerja ini tercermin secara objektif melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berdasarkan laporan evaluasi kinerja, DPMPTSP Kota Ternate berhasil mencapai kategori pelayanan "Sangat Baik" dengan skor IKM sebesar 95,23 pada tahun 2025 (Pemerintah Kota Ternate, 2025). Angka ini menunjukkan bahwa reformasi birokrasi yang dijalankan telah selaras dengan ekspektasi masyarakat lokal.

Selain aspek administratif, strategi peningkatan kinerja juga mencakup penguatan sektor investasi melalui kolaborasi lintas sektor. DPMPTSP aktif melakukan pendampingan sertifikasi halal dan SPP-IRT bagi pelaku UMKM sebagai upaya meningkatkan daya saing produk lokal di pasar nasional. Upaya sistematis dalam mempermudah akses perizinan melalui sistem *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS-RBA) telah membantu kota ini menjaga stabilitas iklim investasi. Meskipun target investasi tahun 2025 ditetapkan cukup tinggi sebesar Rp354,9 miliar, sinergi antara promosi digital dan kemudahan perizinan di lapangan menjadi faktor kunci dalam menjaga kepercayaan investor (Kementerian Investasi/BKPM, 2025).

Denhardt & Denhardt (2015) menekankan pergeseran paradigma birokrasi klasik menuju pelayanan publik yang berorientasi pada partisipasi dan demokrasi. Kajian ini relevan dengan penelitian di DPMPTSP Kota Ternate yang mengedepankan pelibatan masyarakat, kolaborasi, dan transparansi dalam proses pelayanan. Keterhubungan antara kedua penelitian terletak pada penekanan nilai-nilai demokrasi dan inovasi sebagai pendorong

utama transformasi pelayanan publik di era digital.

Berdasarkan pembahasan pertama, rumusan masalah mengenai bagaimana integrasi sistem informasi diterapkan dalam pelayanan publik telah dijawab secara komprehensif. DPMPTSP Kota Ternate telah mengadopsi teknologi informasi, khususnya melalui inovasi Single Sign-On (SSO), sehingga proses administrasi menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah diakses masyarakat. Implementasi SSO memudahkan pemantauan progres layanan, memperkuat ekosistem data terintegrasi antar instansi, serta meningkatkan kepuasan publik melalui digitalisasi layanan. Selain itu, program digitalisasi pelayanan berupaya memproses perizinan dan pengelolaan data berlangsung secara cepat dan akuntabel. Data statistik menunjukkan bahwa lebih dari 80% permohonan

Untuk menjawab rumusan masalah kedua, pembahasan selanjutnya menitikberatkan pada transformasi paradigma pelayanan publik yang partisipatif. Berdasarkan model SERVQUAL dan kajian Denhardt & Denhardt, pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada efisiensi birokrasi, tetapi juga pada demokrasi dan pelibatan masyarakat. DPMPTSP Kota Ternate telah memanfaatkan dashboard publik, mekanisme feedback, serta keterbukaan data untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi dan pengambilan keputusan. Pelayanan publik modern menempatkan masyarakat sebagai pusat layanan, sehingga inovasi, kolaborasi lintas instansi, dan transparansi menjadi nilai utama dalam setiap proses.

Dengan demikian, rumusan masalah kedua tentang bagaimana pelayanan publik bertransformasi menuju model partisipatif telah dijawab melalui penerapan prinsip demokrasi, pelibatan masyarakat, dan penguatan kolaborasi, yang tercermin dalam kebijakan, sistem informasi, dan program digital DPMPTSP Kota Ternate. Upaya ini memperkuat fondasi pelayanan publik yang adaptif, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan serta kepercayaan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil studi literatur dan analisis terhadap kinerja DPMPTSP Kota Ternate, ditemukan bahwa DPMPTSP telah melakukan berbagai inovasi dalam pelayanan, seperti penerapan sistem layanan online dan penyederhanaan prosedur perizinan. Namun, terdapat beberapa tantangan utama, di antaranya:

1. Keterbatasan SDM: Jumlah dan kompetensi pegawai belum sepenuhnya memadai untuk menghadapi kompleksitas pelayanan yang semakin meningkat.
2. Pemanfaatan Teknologi: Implementasi teknologi informasi masih menghadapi kendala, khususnya dalam hal pelatihan dan infrastruktur pendukung.
3. Koordinasi Lintas Sektor: Masih terdapat tumpang tindih kewenangan dan kurangnya sinergi antar instansi terkait dalam proses pelayanan.
4. Kepuasan Masyarakat: Survei internal menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat cukup baik, namun masih perlu peningkatan pada aspek kecepatan dan kejelasan informasi.

Kinerja pelayanan publik di DPMPTSP Kota Ternate telah menunjukkan kemajuan dalam beberapa aspek seperti inovasi layanan dan kepuasan masyarakat, namun masih menghadapi tantangan pada sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi, dan koordinasi lintas sektor. Optimalisasi indikator kinerja, penerapan prinsip NPS, dan adopsi model SERVQUAL menjadi kunci dalam peningkatan kualitas pelayanan.

REKOMENDASI/SARAN

Beberapa rekomendasi yang dapat diberikan antara lain:

1. Peningkatan kapasitas dan kompetensi SDM melalui pelatihan berkelanjutan.
2. Optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dalam setiap lini pelayanan.
3. Penguatan koordinasi antar instansi untuk menghindari tumpang tindih kewenangan
4. Peningkatan partisipasi masyarakat melalui mekanisme feedback yang efektif:

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, A. (2018). Pelayanan Publik di Indonesia: Konsep, Dinamika dan Implementasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 112-123.
- Attamimi, U., & Ahamad, R. G. (2020). *Dampak Penggunaan Teknologi Website Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Publik Pada Kantor Camat Kadia Kota Kendari*. *Journal Publicuho*, 3(3), 372-372. <https://doi.org/10.35817/jpu.v3i3.14011>
- Budijaya, M. I., & Situmeang, M. (2025). Transformasi Digital dalam Tata Kelola Pemerintahan: Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi di Era Society 5.0. *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Society*, 5(2), 1-13. <https://doi.org/10.58939/afosj-las.v5i2.1024>
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Edisi Keempat. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Routledge.
- DPMPTSP Kota Ternate. (2024). *Laporan Tahunan Capaian Perizinan dan Non-Perizinan Kota Ternate Tahun 2024*. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Dwiyanto, A. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, et al. "Inovasi Pelayanan Permohonan Pengajuan Izin Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Samarinda." *Matra Pembaruan*, vol. 4, no. 2, Nov. 2020, pp. 135-45, doi:10.21787/mp.4.2.2020.135-145.
- Hendrasmo, I., & Muftizar, A. (2024). *Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi (Studi*

- Kasus Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang). As-Siyasah Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 67–67.
<https://doi.org/10.31602/as.v9i1.11371>
- Kementerian Investasi/BKPM. (2025). *Data Realisasi Investasi Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) dan Penanaman Modal Asing (PMA) Kabupaten/Kota*.
<https://www.bkpm.go.id>
- Renanda, Alfian Agus. Rosidin, Agus. 2025. Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi dan Pengelolaan Data Publik, *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, Volume 1 No. 8 Januari. E-ISSN:3048-4251. DOI:
<https://doi.org/10.59837/JPNMB.V1I8>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (Third Edition). Jakarta: UI Press.
- Nurlaila, N., Zuriatin, Z., & NurHasanah, N. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 21–37.
<https://doi.org/10.56444/psgj.v5i2.1468>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pemerintah Kota Ternate. (2025). *Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) DPMPTSP*. Kota Ternate.
- Robbins, S. P. (2016). *Organizational Behavior*. Pearson Education.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.