

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman
Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Aceh tengah**



**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

ASTINAYANTI

NIM. 530067287

SEKOLAH PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2025

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tengah adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jakarta, Februari 2025

Yang Menyatakan,



(ASTINAYANTI)

NIM. 530067287

ABSTRAK

TRANSFORMASI DIGITAL DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN ACEH TENGAH

ASTINAYANTI

astina.yanti20@gmail.com

Progra Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Permasalahan dalam penelitian ini adalah sarana dan prasarana untuk mendukung proses transformasi digital yang dilaksanakan untuk pelayanan perizinan secara online masih belum memadai serta ketersediaan sumberdaya manusia yang sangat terbatas baik dari segi kuantitas maupun kualitas sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses transformasi digital dalam pelayanan publik dari aspek Katalogisasi, transaksi, integrasi Horizontal, dan integrasi Vertikal yang dikemukakan oleh Layne & J serta kualitas pelayanan publik ditinjau dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis hambatan dalam pelaksanaan transformasi digital serta upaya yang dilakukan untuk mempercepat transformasi digital. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat kualitatif dengan pemilihan informan secara *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses transformasi digital secara keseluruhan belum berjalan dengan baik, hanya aspek katalogisasi dan transaksi saja yang sudah terlaksana dengan baik, sedangkan dari aspek Integrasi secara horizontal belum terlaksana sama sekali, aplikasi daerah masih berdiri secara sendiri dan tidak terintegrasi dengan aplikasi Online Single Submission, demikian juga dengan integrasi secara vertikal, hanya terdapat satu aplikasi yang sudah terhubung. Pelayanan publik ditinjau dari aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* sudah baik, kecuali aspek *tangibles*, ditinjau dari aspek ketersediaan sarana dan prasarana Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih sangat membutuhkan perhatian karena sebagian besar sudah tidak memadai untuk digunakan dalam pelayanan perizinan berbasis online. Sementara hambatan yang diperoleh dalam melaksanakan transformasi digital adalah anggaran yang tersedia belum memadai dalam pelaksanaan transformasi digital sehingga dibutuhkan penambahan anggaran, sedangkan upaya yang dilakukan untuk mempercepat proses transformasi digital adalah dengan penyiapan sumberdaya yang menguasai teknologi dengan mengikuti berbagai Pendidikan dan pelatihan serta penyiapan sarana dan prasarana dalam menunjang transformasi digital dan juga melakukan sosialisasi kepada masyarakat.

Kata Kunci: Transformasi Digital, *Online*, Pelayanan, Perizinan

ABSTRACT

DIGITAL TRANSFORMATION IN PUBLIC SERVICES AT THE CENTRAL ACEH REGENCY INVESTMENT AND ONE-STOP INTEGRATED SERVICES OFFICE

ASTINAYANTI
astina.yanti20@gmail.com

Postgraduate Program
Open University

The problem in this study is that the facilities and infrastructure to support the digital transformation process carried out for online licensing services are still inadequate and the availability of human resources is very limited both in terms of quantity and quality, thus affecting the quality of public services provided to the public as public service users. This study aims to analyze the digital transformation process in public services from the aspects of cataloging, transactions, horizontal integration, and vertical integration proposed by Layne & J as well as the quality of public services reviewed from the aspects of *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *emphaty*. This research also aims to analyze obstacles in the implementation of digital transformation as well as efforts made to accelerate digital transformation. The research method used in this study is qualitative with the selection of informants by *purposive sampling*. The results of the study show that the overall digital transformation process has not run well, only the cataloging and transaction aspects have been carried out well, while from the aspect of horizontal integration has not been carried out at all, regional applications are still standing alone and are not integrated with the Online Single Submission application, as well as vertical integration, there is only one application that has been connected. Public services from the aspects of *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *emphaty* are good, except for the tangibles aspect, from the aspect of the availability of facilities and infrastructure of the One-Stop Integrated Service Investment Office still needs attention because most of them are inadequate to be used in online-based licensing services. Meanwhile, the obstacles obtained in implementing digital transformation are that the available budget is inadequate in the implementation of digital transformation so that additional budgets are needed, while efforts made to accelerate the digital transformation process are by preparing resources that master technology by participating in various education and training as well as the preparation of facilities and infrastructure in supporting digital transformation and also conducting socialization to the community.

Keywords: Digital Transformation, *Online*, Services, Licensing

PERSETUJUAN TAPM

PASCA UJIAN SIDANG

Judul TAPM : TRANSFORMASI DIGITAL DALAM
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
PERIZINAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN ACEH TENGAH

Penyusun TAPM : ASTINAYANTI
NIM : 530067287
Program Studi : Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi
Publik – S2 (Reguler)
Hari / Tanggal : Senin / 24 Februari 2025

Menyetujui

Pembimbing II

Pembimbing I



Dr. Dra. Cut Khairani, M.Si
NDN. 0101026804



Dr. Siti Aisyah, M.Si
NIP.196806121999032001

Penguji Ahli



Prof. Dr. Sampara Lukman M.A.

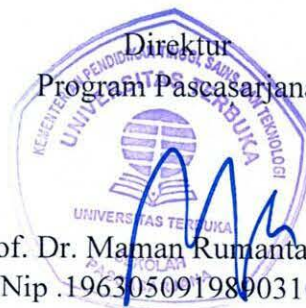
Mengetahui

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik



Dr. Siti Aisyah, M.Si
NIP.196806121999032001

Direktur
Program Pascasarjana



Prof. Dr. Maman Rumanta, M.Si
Nip .196305091989031002

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

Nama : ASTINAYANTI
NIM : 530067287
Program Studi : MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
Judul TAPM : TRANSFORMASI DIGITAL DALAM
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
PERIZINAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN ACEH TENGAH

TAPM Telah dipertahankan di hadapan panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

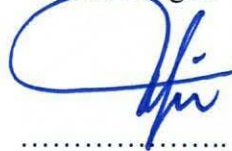
Hari / Tanggal : Senin / 24 Februari 2025
Waktu : 10.45-12.15

Dan telah dinyatakan LULUS

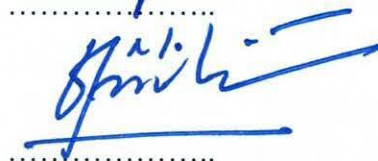
PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
Windra Irawan, S.I.Kom., M.Si.

Tanda Tangan



Penguji Ahli
Prof. Dr. Sampara Lukman M.A.



Pembimbing I
Dr. Siti Aisyah, M.Si



Pembimbing II
Dr. Dra. Cut Khairani, M.Si



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Amy Y.S Rahayu dan Vishnu Juwono, 2019, Birokrasi & Government Teori, Konsep dan Aplikasinya, Depok: PT.Raja Grafindo Persada
- Berry L.L., Parasuraman ,A., & Zeithml V.A, (1990) Delivering Quality Service Balancing Customer Perception an exception Bussines
- Dewi Sadiyah, 2015, Metode penelitian Dakwah Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif, Bandung: PT. Remaja Rosdakaryasanapiah
- Dwiyanto Agus (2011), Manajemen Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gadjah Mada University
- Eny Kusdarini (2011), Dasar-dasar Hukum administrasi Negara dan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik, Yogyakarta:UNY Press
- Faisal, Sanapiah, (1990) *Penelitian Kualitatif, Dasar-dasar dan Aplikasi*, Malang: YA3
- Indrajit, Richardus Eko (2004). *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta:Andi Offse
- Indrajit, Richardus Eko (2006). *E-Government in action*. Yogyakarta:Andi Offset.
- Irawan, Prasetya, (2012). *Metodologi Penelitian*, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Kurniawan, Agung (2005) Transformasi pelayanan Publik, Yogyakarta:pembauruan
- Kottler dan Keller, 2012, Manajemen Pemasaran Edisi 12, Jakarta, Erlangga
- Layne, K & Jugwoo,L (2001) Developing fully Functional E-Government: A Four Stage Model Governmet Information Quarterly
- Mahmudi, (2010) Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi Kedua, Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Marzuki. (1995). *Metodologi research*. Yogyakarta: BPFE-UI
- Miles, M.B. dan A.M. Huberman. (2009). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press

- Moeleong, Lexy J (2017). *Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nana Sudjana (1984) *Penilaian Hasil Proses belajar Mengajar*, Bandung, Remaja Rosdakarya
- Nasution (1996) *Metode penelitian Kualitatif Naturalistik*, Jakarta, Sinar Grafika
- Pedoman Perizinan Berusaha Melalui Sistem OSS Untuk Pelaku Usaha, 2018, Kementrian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan* , Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rianto Budi dkk, 2012, *Polri dan Aplikasi E-Government dalam pelayanan publik* Surabaya, Putra Media Nusantara.
- Rubino, Rubiyanto (2011), *Metode Penelitian Pendidikan*, Surakarta, FKIP UMS
- Safroni Agung, 2005, *Manajemen dan reformasi Pelayanan Publik dalam konteks Birokrasi Indonesia*, Malang: Aditya Media Publishing.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2010 *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara: Jakarta
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* . Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kebijakan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R&D dan Penelitian Evaluasi*, Bandung: Alfabeta.
- Sumardi Suryabrata, 1998, *Metodelogi Penelitian*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada
- Surjadi (2012), *pengembangan Kinerja pelayanan Publik*, Bandung: Reifika Aditama
- Teguh, A.S. Suharyanto,H & Nursam, 2020, *Pelayanan kependudukan Berbasis E-Government di Desa Triharjo Kabupaten Sleman, DIY*, Balilatro KDPDT
- Teguh Yowono, 2001, *Manajemen Otonomi Daerah Clogaps*, Diponegoro University
- Tjiptono, Fandy, 2014, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Yahya, 2015, *Manajemen Perubahan, Tantangan Implementasi E-Goverment*

Jurnal

- Aisyah, S., Hidayah, Z., Juniadi D, Purnomo E.K, Wibowo A.M., Harta ,R. 2024
Transforming Smart City Governance of Quality of Life and Sustainable
Development in Semarang City, Indonesia, IIEATA No 19 No 9
September 2024, pp.3443-3452
- Ami Afriyani, Didin Muhafidin, Alisa Susanti, 2022 Transformasi Digital
Pelayanan Perizinan Berusaha (SI ICE MANDIRI) di Mal Pelayanan
Publik Kabupaten Sumedang, Jurnal manajemen dan Organisasi Vol 13
No 2 Juni 2022 P-ISSN:2088-9372
- Ahmad Juliarso, 2019, Analisis Implementasi e-government dalam meningkatkan
kinerja pelayanan publik pada pemerintahan daerah Kabupaten Ciamis ,
Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi Vol.10 No.1
- Budi Utomo Jaya Putra, Syarief Makhya, Maulanan Mukhlis, 2021, *Implementasi
Kebijakan Perizinan Sistem Online Single Submission (Studi pada
DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan)*. Jurnal Analisis Sosial Politik
Volume 5. No 1 Juni 2021 ISSN 2580-8559
- Dewi Anggraini, Syaifuddin Islami, 2021, Pembangunan layanan E-Government
di Pemerintahan Daerah Provinsi Sumatera Barat Pada Masa Pandemi
Covid-19, Ensiklopedia Journal 2, No 3 : 341-353
- Fadhli Junaidi, 2021, Transformasi Digital , Pelayanan Publik di Masa Pandemi,
Erasaksi Educational Journal, Volume 1, Issue 2 Juli 2021 E-ISSN:2774-
5112
- Hendriyanldi, Erida, Ovie Yanti, 2022, Transformasi Pelayanan publik Digital di
masa Pandemi Covid-19 untuk mewujudkan e-government di Lingkungan
Pemerintah Daerah Kota Jambi, Jurnal Paradigma Ekonomika vol 17 No.2
ISSN:2085-1960
- Inas Tasya Firdaus, Melina Dita Tursina, Ali Rozikin, 2021, Transformasi
Birokrasi Digital di Masa Pandemi Covid-19 untuk mewujudkan
Digitalisasi Pemerintahan Indonesia, Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan
Vol.4 No.2 :226-239

- Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, Futum Hubaid, 2021, Konsep Pelayanan Publik di Indonesia, Dedikasi Volume 22 No 2 Desember 2021, ISSN1412-6877
- Kadek Wiwin Dwi Wismayanti dan Putu Eka Purnamaningsih, 2023, Transformasi Birokrasi Digital di Masa Pandemi Covid-19 Guna Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan, Jurnal Cakrawala, Vol6 No.1 Feb-Jul 2023
- Khairani, Muchlis Hamdi, Muhammad Labolo, 2022, *implementasi Kebijakan Sistem Perizinan Online Single Submission (OSS) dalam pelayanan Publik Di dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muaro Jambi*, Jurnal of Government Studies Vo. 1.No.1 Juni 2022, E-ISSN:2961
- Mahakrisna Giri Prawira, Ananda Chrisna D. Panjaitan, AA Poetri Paranity (2023) Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Pemerintahan Kabupaten Tabanan, Jurnal Raad Kertha Vol 6 No1 Periode Pebruari 2023-Juli 2023
- Novliza Eka Patrisia, Faizal Anwar, Astri Dwi S, 2021, Penerpan Transformasi Digital pada Pelayanan Publik di Badan Pengelola Keuangan Provinsi Bengkulu, Mmbar: Jurnal Penelitian Sosial dan Politik, Volume 10 No.1, ISSN: 2252-5270
- Putri Auliyaa, Rahmad Hidayat, Rudyk Nababan, 2021, Implementasi Pelayanan Publik Berbasis e-Government melalui ogan lopian, Jurnal Kinerja, pISSN:1907-3011-eISSN:2558-1127
- Rizal Bahroni, Margaretha Rumbekwan, Arwanto Harimas Ginting, 2022, *Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil Berbasi Online Single Submission Riska Based Approach (OSS RBA) di Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur*, Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja Vol. 12 No.1 ISSN 2301-6965
- Vani Wirawan (2020) Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia, Jurnal Penegakan Hukum dan Keadilan Vol.1 No.1 2020

LAMPIRAN I

PEDOMAN WAWANCARA

Nama :
Pekerjaan :
Umur :
Tempat Wawancara :
Tanggal Wawancara :
Jam :

1. Bagaimana Menurut Bapak Seharusnya pelayanan perizinan itu seharusnya?
2. Menurut bapak Apakah Sudah Sesuai pelayanan perizinan di Kabupaten Aceh tengah?
3. Bagaimana keadaan Gedung Kantor DPMPTSP sebagai sarana untuk pelayanan Publik?
Jawaban:
4. Bagaimana Ketersediaan Sarana dan prasarana Pelayanan ?
Jawaban:
5. Bagaimana Kerapian Pegawai dalam memberikan pelayanan?
Jawaban :
6. Bagaimanakah Kemampuan SDM dalam memberikan pelayanan ?
Jawaban:
7. bagaimanakah Daya Tanggap Pegawai menyelesaikan permasalahan yang ada terkait pemberian pelayanan
Jawaban : .
8. adakah jaminan bahwa Pegawai dapat memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat
Jawaban:
9. Bagaimanakah penyampaian informasi terkait pelayanan yang ditampilkan secara online?
Jawaban:
10. Bagaimanakah pelayanan perizinan secara Online??
Jawaban:
11. apakah Aplikasi sudah berisi informasi mengenai pelayanan publik yang lain dan apakah system informasi sudah mencakup tentang perpajakan, retribusi maupun yang lainnya?
Jawaban:
12. apakah aplikasi yang dijalankan secara online sudah terhubung atau terintegrasi dengan aplikasi yang ada pada perizinan pemerintah pusat atau instansi vertikal?
Jawaban:
13. Bagaiaman Hambatan dalam pelaksanaan transformasi Digital pada DPMPTSP ?
Jawaban :
14. Bagaimanakah Dukungan Pemerintah terhadap transformasi digital yaitu dengan menggunakan Aplikasi OSS??
Jawaban:.
- 14 . Bagaimanakah dukungan anggaran dalam pelaksanaan transfromasi Digital?

Jawaban:

15 . bagaimanakah Infrastrukur ruang pelayanan pada DPMPTSP dalam transformasi digital?

Jawaban:

16. bagaimanakah Kesiapan Sumberdaya manusia dalam proses transformasi Digital?

Jawaban:

17. bagaimanakah Manfaat dari transformasi digital ini

Jawaban: