PERAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA TERNATE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS DIGITAL

M. FITRAH ABDULLAH
NPP. 33.1059
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: 33.1059@praja.ipdn.acc.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Mulyadi, SP, M.Si
Email: mulyadi@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement: *Digital licensing in Ternate City has shown strong administrative performance, reflected in the growth of Business Identification Numbers from 2,001 in 2022 to 6,612 in 2024 and a Community Satisfaction Index of 89.90 in the second semester of 2024. However, service delivery still faces unstable internet connectivity, limited digital literacy, unequal access to devices, and user dependence on face-to-face assistance.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the role of the Ternate City Investment and One-Stop Integrated Service Office in improving digital licensing services.* ***Method:*** *The study used a descriptive qualitative approach. Data were collected through semi-structured interviews, observation, and documentation during field research at the Ternate City DPMPTSP in January 2026. Key informants were selected purposively from institutional leaders and technical staff, while service users were reached through snowball sampling until data saturation. Data were analyzed through reduction, display, and conclusion drawing, supported by source and technique triangulation.* ***Result:*** *The agency performed four government roles. As a stabilizer, it provided regulatory certainty and service assistance. As an innovator, it developed Pamong Izin, Gemoy Oke, and Weekend Service. As a modernizer, it integrated OSS-based processes and strengthened digital infrastructure and staff capability. As a pioneer, it promoted inclusive, proactive, and corruption-resistant licensing services. Gemoy Oke assisted 293 business actors, while Weekend Service produced 390 NIBs from 400 participating business actors.* ***Conclusion:*** *The role of DPMPTSP has been implemented well, but sustainable results depend on reliable connectivity, continuous digital education, competent technical personnel, and stronger inter-agency coordination.*
Keywords: *Digital Licensing; DPMPTSP; Online Single Submission; Public Service; Ternate City*

ABSTRAK

Permasalahan: Pelayanan perizinan digital di Kota Ternate menunjukkan capaian administratif yang baik. Jumlah Nomor Induk Berusaha meningkat dari 2.001 pada 2022 menjadi 6.612 pada 2024 dan Indeks Kepuasan Masyarakat semester II tahun 2024 mencapai 89,90. Namun, pelaksanaan layanan masih menghadapi gangguan jaringan, keterbatasan perangkat, rendahnya literasi digital, serta ketergantungan sebagian pengguna pada pendampingan langsung. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan menganalisis peran DPMPTSP Kota Ternate dalam meningkatkan pelayanan perizinan berbasis digital. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara semi terstruktur, observasi, dan dokumentasi pada penelitian lapangan di DPMPTSP Kota Ternate pada Januari 2026. Informan pejabat dan pelaksana dipilih secara purposive, sedangkan pengguna layanan dijangkau melalui snowball sampling sampai data jenuh. Analisis dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan dengan triangulasi sumber dan teknik. **Hasil/Temuan:** DPMPTSP menjalankan empat peran pemerintah. Sebagai stabilisator, dinas

menjaga kepastian regulasi dan keberlanjutan pelayanan. Sebagai inovator, dinas mengembangkan Pamong Izin, Gemoy Oke, dan Weekend Service. Sebagai modernisator, dinas mengintegrasikan proses berbasis OSS serta meningkatkan infrastruktur dan kompetensi aparatur. Sebagai pelopor, dinas mendorong pelayanan proaktif, inklusif, dan mengurangi ruang praktik perantara. Layanan Gemoy Oke menjangkau 293 pelaku usaha. Weekend Service melayani 400 pelaku usaha dan menghasilkan 390 NIB. **Kesimpulan:** Peran DPMPTSP Kota Ternate telah terlaksana dengan baik, tetapi keberlanjutannya memerlukan konektivitas yang stabil, edukasi digital berkelanjutan, tenaga teknis yang memadai, dan koordinasi antarlembaga yang lebih kuat.
Kata kunci: DPMPTSP; Kota Ternate; Online Single Submission; Pelayanan Perizinan Digital; Peran Pemerintah

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transformasi digital mengubah pelayanan publik dari prosedur yang berpusat pada kantor menjadi layanan yang dapat diakses melalui sistem elektronik. Perubahan ini tidak cukup dipahami sebagai pemindahan formulir ke media daring. Pemerintah juga perlu menata proses kerja, kompetensi aparatur, koordinasi kelembagaan, dan desain layanan agar berorientasi pada kebutuhan warga. Mergel, Edelmann, dan Haug (2019) menegaskan bahwa transformasi digital mencakup perubahan organisasi dan cara pemerintah menghasilkan nilai. Cordella dan Tempini (2015) juga menunjukkan bahwa teknologi akan efektif ketika terhubung dengan penataan birokrasi dan proses pelayanan.

Dalam pelayanan perizinan berusaha, Online Single Submission atau OSS menjadi instrumen penting untuk menyederhanakan proses, mempercepat penerbitan izin, dan meningkatkan kepastian bagi pelaku usaha. Manfaat sistem digital tidak hanya berupa efisiensi administratif, tetapi juga nilai publik berupa keterbukaan, akses yang lebih luas, profesionalisme, dan peningkatan kepercayaan masyarakat (Twizeyimana & Andersson, 2019). Namun, penerimaan layanan tetap dipengaruhi oleh kepercayaan, kemudahan, kesiapan sumber daya, kualitas informasi, dan tingkat kematangan layanan (Carter & Bélanger, 2005; Shareef et al., 2011).

DPMPTSP Kota Ternate telah menerapkan OSS dan mengembangkan layanan pendukung. Data dinas menunjukkan penerbitan NIB meningkat dari 2.001 pada 2022 menjadi 4.862 pada 2023 dan 6.612 pada 2024. Pada periode pengumpulan data 2025, tercatat 4.147 NIB. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat juga berada pada kategori sangat baik, yaitu 89,90 pada semester II tahun 2024. Capaian ini menunjukkan peningkatan keluaran layanan, tetapi angka agregat belum sepenuhnya menggambarkan kesulitan pengguna di lapangan.

Penelitian awal menemukan bahwa sebagian pelaku usaha masih kesulitan membuat akun, mengisi data, mengunggah persyaratan, dan memahami klasifikasi risiko. Gangguan koneksi internet dan perangkat juga dapat menghentikan proses pelayanan. Permasalahan tersebut sejalan dengan temuan Nurrahman dan Rahman (2021) bahwa efektivitas aplikasi perizinan memerlukan sosialisasi, pendampingan, dan dukungan infrastruktur. Nurrahman et al. (2021) menambahkan bahwa kompetensi pengetahuan dan keterampilan aparatur merupakan faktor penting dalam pelayanan OSS. Pada layanan digital lain, Indrayani, Akbar, dan Diantoro (2025) juga menemukan bahwa keterbatasan kemudahan penggunaan dan sosialisasi dapat menurunkan pemanfaatan layanan.

DPMPTSP Kota Ternate merespons kondisi tersebut melalui layanan Pamong Izin, Gemoy Oke berbasis WhatsApp, serta Weekend Service yang mendatangi pusat aktivitas masyarakat. Pendekatan jemput bola penting bagi wilayah kepulauan karena mengurangi biaya akses, memperluas pendampingan, dan mencegah kelompok dengan literasi digital rendah tertinggal. Marthalina dan Khairina (2022) menunjukkan bahwa pendampingan langsung dan door to door mampu meningkatkan pemahaman serta penerbitan NIB pada pelaku usaha mikro. Oleh sebab itu, kajian tidak cukup hanya menilai apakah OSS tersedia, tetapi perlu menganalisis bagaimana peran institusi pemerintah dijalankan

untuk menjaga stabilitas, menciptakan inovasi, melakukan modernisasi, dan menjadi pelopor pelayanan digital yang inklusif.

Tabel 1. Perkembangan Penerbitan NIB dan Indeks Kepuasan Masyarakat

Tahun/Periode	NIB Terbit	Nilai IKM	Kategori
2022	2.001	88,08 (Sem I); 89,10 (Sem II)	Baik; Sangat Baik
2023	4.862	84,74 (Sem I); 88,31 (Sem II)	Baik; Sangat Baik
2024	6.612	89,68 (Sem I); 89,90 (Sem II)	Sangat Baik
2025*	4.147	-	Data NIB sampai periode pengumpulan data

Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil *(Research Gap)*

Kajian terdahulu banyak membahas implementasi atau efektivitas sistem perizinan digital. Ginting, Bahroni, dan Rumbekwan (2022) mengkaji implementasi OSS RBA pada usaha mikro dan kecil. Kusnadi dan Baihaqi (2020), Nur et al. (2024), serta Wardani et al. (2024) menilai pelaksanaan OSS pada daerah lain dan menemukan masalah komunikasi, akses, kesiapan pengguna, serta efektivitas proses. Utami dan Frinaldi (2021) menilai efektivitas aplikasi perizinan, sedangkan Nurrahman et al. (2021) berfokus pada kompetensi aparatur. Kajian tersebut memberikan dasar kuat mengenai implementasi, tetapi belum banyak mengintegrasikan peran kelembagaan pemerintah sebagai stabilisator, inovator, modernisator, dan pelopor dalam satu analisis.

Kesenjangan kontekstual terletak pada karakter Kota Ternate sebagai wilayah kepulauan dengan variasi akses internet dan jarak pelayanan. Kesenjangan praktis terlihat pada perbedaan antara capaian IKM yang sangat baik dan masih ditemukannya hambatan teknis serta adaptasi pengguna. Kesenjangan inovasi juga muncul karena Gemoy Oke, Pamong Izin, dan Weekend Service belum banyak dikaji sebagai satu paket strategi yang menghubungkan OSS nasional dengan pendampingan lokal. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan menilai peran institusi, keluaran layanan, hambatan, dan bentuk adaptasi lokal secara terpadu.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting karena perizinan merupakan pintu masuk legalitas usaha, akses pembiayaan, perlindungan hukum, dan pengembangan investasi. Pelayanan digital yang tidak mudah diakses dapat memperbesar kesenjangan antara pelaku usaha yang memiliki kemampuan teknologi dan kelompok yang membutuhkan pendampingan. Shareef et al. (2011) menjelaskan bahwa adopsi e-government berubah sesuai tingkat kematangan layanan, sehingga pemerintah perlu menyesuaikan desain layanan dengan kemampuan pengguna. Carter dan Bélanger (2005) juga menempatkan kepercayaan sebagai faktor penting dalam pemanfaatan layanan elektronik.

Dari sisi tata kelola, digitalisasi perizinan dapat memperkecil kontak yang tidak perlu dan menutup ruang transaksi informal. Namun, sistem digital tetap memerlukan pengawasan pada tahap pemenuhan komitmen dan pengendalian pelaksanaan usaha. Hanida, Irawan, dan Rozi (2020) menunjukkan bahwa proses perizinan dan pengawasan masih memiliki titik rawan korupsi. Karena itu, peran aktif DPMPTSP perlu dianalisis untuk memastikan inovasi tidak hanya meningkatkan jumlah layanan, tetapi juga memperkuat transparansi, akuntabilitas, dan pemerataan akses.

Tanpa penelitian berbasis data lapangan, pemerintah berisiko mengandalkan nilai kepuasan agregat dan mengabaikan hambatan kelompok tertentu. Dampaknya dapat berupa proses yang terputus,

kembalinya pengguna kepada perantara, rendahnya formalitas usaha mikro, dan menurunnya kepercayaan terhadap layanan digital. Temuan penelitian dapat menjadi dasar perbaikan jaringan, pengembangan kompetensi aparatur, penyederhanaan panduan, serta perluasan layanan jemput bola.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang digunakan terdiri atas lima karya dosen atau civitas akademika IPDN, lima artikel internasional bereputasi yang terindeks Scopus, dan lima artikel nasional lain. Ringkasannya disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Ringkasan 15 Artikel Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Fokus utama	Relevansi dan celah penelitian
1	Nurrahman & Rahman (2021)	Efektivitas SiCantik Cloud.	Menegaskan pentingnya SOP, sosialisasi, pendampingan, dan infrastruktur; belum membahas empat peran pemerintah.
2	Nurrahman et al. (2021)	Kompetensi aparatur OSS Kota Bogor.	Menunjukkan kelemahan pelatihan dan keterampilan; penelitian ini menghubungkan kompetensi dengan peran modernisator.
3	Ginting et al. (2022)	Implementasi OSS RBA untuk UMK.	Membahas implementasi kebijakan; belum menilai inovasi lokal dan peran pelopor.
4	Marthalina & Khairina (2022)	Pendampingan pembuatan NIB.	Mendukung pendekatan jemput bola dan edukasi; penelitian ini menganalisisnya dalam layanan kota kepulauan.
5	Indrayani et al. (2025)	Tantangan layanan publik digital.	Menekankan kemudahan penggunaan dan sosialisasi; relevan untuk Gemoy Oke dan Weekend Service.
6	Carter & Bélanger (2005)	Kepercayaan dan adopsi e-government.	Memberi dasar bahwa pemanfaatan dipengaruhi kepercayaan dan penerimaan pengguna.
7	Cordella & Tempini (2015)	ICT dan perubahan organisasi.	Menjelaskan bahwa digitalisasi perlu diikuti penataan birokrasi dan proses kerja.
8	Mergel et al. (2019)	Definisi transformasi digital sektor publik.	Mendukung analisis modernisasi sebagai perubahan organisasi, bukan sekadar aplikasi.
9	Shareef et al. (2011)	Model adopsi e-government.	Menjelaskan perbedaan faktor adopsi pada tingkat kematangan layanan.

No.	Peneliti	Fokus utama	Relevansi dan celah penelitian
10	Twizeyimana & Andersson (2019)	Nilai publik e-government.	Menempatkan efisiensi, keterbukaan, profesionalisme, kepercayaan, dan nilai sosial sebagai hasil layanan.
11	Hanida et al. (2020)	Eliminasi korupsi dalam perizinan.	Menguatkan urgensi transparansi dan pengawasan pada proses digital.
12	Utami & Frinaldi (2021)	Efektivitas aplikasi SiCantik.	Menunjukkan aplikasi belum otomatis efektif tanpa dukungan pelaksanaan.
13	Kusnadi & Baihaqi (2020)	Implementasi OSS Kabupaten Subang.	Menemukan implementasi belum efektif; menguatkan analisis komunikasi dan sumber daya.
14	Nur et al. (2024)	Evaluasi OSS Kabupaten Sintang.	Menemukan kendala sinyal dan kebutuhan pendampingan.
15	Wardani et al. (2024)	Evaluasi OSS Kota Bima.	Membuktikan dampak positif sekaligus tantangan akurasi, transparansi, dan keterjangkauan.

Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan penelitian terletak pada penggunaan teori peran pemerintah untuk menganalisis pelayanan perizinan digital secara kelembagaan melalui empat dimensi, yaitu stabilisator, inovator, modernisator, dan pelopor. Penelitian tidak berhenti pada penilaian teknis OSS. Analisis menghubungkan sistem nasional dengan tiga inovasi lokal, yaitu Pamong Izin, Gemoy Oke, dan Weekend Service, serta menempatkan kondisi wilayah kepulauan, kesenjangan literasi digital, dan kebutuhan pendampingan sebagai konteks utama. Penelitian juga menggabungkan data administratif, observasi layanan, dan pengalaman informan untuk menjelaskan perbedaan antara capaian IKM yang tinggi dan hambatan penggunaan yang masih terjadi.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ternate dalam meningkatkan pelayanan perizinan berbasis digital.

II. METODE

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian adalah memahami proses, keputusan, interaksi aparatur dengan pengguna, dan makna di balik pelaksanaan peran kelembagaan. Pendekatan serupa digunakan dalam studi OSS daerah untuk menangkap kendala organisasi dan pengalaman pengguna secara kontekstual (Ginting et al., 2022; Kusnadi & Baihaqi, 2020; Wardani et al., 2024).

Penelitian lapangan dilaksanakan di DPMPTSP Kota Ternate pada 5 sampai 24 Januari 2026. Informan kunci dipilih secara purposive karena memiliki kewenangan dan pengetahuan langsung, yaitu Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan atau bidang terkait, serta staf pelaksana. Pengguna layanan dan pelaku usaha dijangkau secara snowball sampai informasi mencapai kejenuhan. Pemilihan tersebut memberi pandangan dari sisi pengambil kebijakan, pelaksana teknis, dan penerima layanan.

Data primer diperoleh melalui wawancara semi terstruktur dan observasi proses pelayanan. Data sekunder berasal dari dokumen regulasi, jumlah penerbitan NIB, data IKM, laporan inovasi, foto kegiatan, dan dokumen pendukung lain. Teknik ini selaras dengan penelitian Nurrahman et al. (2021) dan Indrayani et al. (2025) yang menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menilai layanan digital dari sisi kelembagaan dan pengguna.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Pernyataan pejabat dibandingkan dengan informasi staf, pengguna, dokumen, dan hasil observasi. Klarifikasi dilakukan ketika ditemukan perbedaan informasi. Analisis data mengikuti tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan serta verifikasi kesimpulan. Data kemudian dikelompokkan ke dalam dimensi stabilisator, inovator, modernisator, dan pelopor. Penggunaan triangulasi dan analisis interaktif juga diterapkan oleh Wardani et al. (2024) untuk memastikan kedalaman penilaian implementasi OSS.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis menggunakan teori peran pemerintah Siagian yang dioperasionalkan menjadi empat dimensi sesuai kerangka skripsi, yaitu stabilisator, inovator, modernisator, dan pelopor. Keempat dimensi saling berkaitan. Stabilitas regulasi dan operasional membentuk dasar layanan. Inovasi memperluas cara pelayanan. Modernisasi memperbarui sistem dan kompetensi. Peran pelopor mendorong perubahan perilaku birokrasi dan masyarakat.

3.1. Peran sebagai Stabilisator

Sebagai stabilisator, DPMPTSP menjaga kepastian layanan melalui penerapan regulasi perizinan, standar operasional, koordinasi dengan perangkat daerah teknis, dan pendampingan ketika pengguna mengalami kendala. Kepastian ini penting karena OSS mengintegrasikan berbagai persyaratan dan kewenangan. Tanpa koordinasi, pengguna dapat menerima informasi berbeda atau berhenti pada tahap pemenuhan persyaratan. Cordella dan Tempini (2015) menjelaskan bahwa sistem digital tetap membutuhkan struktur birokrasi yang jelas agar proses dapat berjalan konsisten.

DPMPTSP juga menstabilkan akses pelayanan melalui Pamong Izin. Petugas mendatangi kelurahan dan membantu pelaku usaha mengurus NIB. Data menunjukkan 306 pelaku usaha pada delapan kelurahan memperoleh pendampingan, dengan waktu rata-rata sekitar 26 menit dan tingkat efektivitas 88 persen. Pendekatan ini relevan dengan Marthalina dan Khairina (2022) yang menunjukkan bahwa pendampingan langsung dapat mengatasi rendahnya pemahaman dan persepsi bahwa pengurusan izin rumit.

Stabilitas layanan belum sepenuhnya terjamin. Gangguan jaringan, listrik, perangkat, serta keterbatasan tenaga teknis dapat menghentikan proses. Temuan ini sejalan dengan Nur et al. (2024) yang menemukan kendala sinyal dalam pelaksanaan OSS. Karena itu, peran stabilisator perlu diperkuat melalui koneksi khusus, perangkat cadangan, standar eskalasi gangguan, dan informasi status layanan yang mudah dipahami.

Tabel 3. Capaian Pendampingan Pamong Izin

Kelurahan	Pelaku Usaha	Waktu Rata-rata	Catatan
Bastiong Karance	45	20-25 menit	Pendampingan NIB
Kayu Merah	38	20-30 menit	Pendampingan NIB
Sangaji	42	15-25 menit	Pendampingan NIB
Toboleu	32	30-40 menit	Akses lebih lambat
Sulamadaha	28	40-60 menit	Jarak dan konektivitas

Kelurahan	Pelaku Usaha	Waktu Rata-rata	Catatan
Kastela	25	30-50 menit	Jarak dan konektivitas
Muhajirin	50	10-15 menit	Waktu tercepat
Tanah Tinggi	47	15-20 menit	Pendampingan NIB
Total	306	Rata-rata 26 menit	Efektivitas 88%

Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.

3.2. Peran sebagai Inovator

DPMPTSP tidak hanya mengandalkan portal OSS. Dinas mengembangkan inovasi yang menyesuaikan kebiasaan masyarakat. Gemoy Oke menggunakan WhatsApp sebagai jalur informasi dan pendampingan. Pilihan ini mengurangi hambatan karena WhatsApp telah digunakan luas dan lebih familiar daripada antarmuka birokrasi yang kompleks. Indrayani et al. (2025) menekankan bahwa kemudahan penggunaan dan sosialisasi menentukan pemanfaatan layanan digital. Nurrahman dan Rahman (2021) juga merekomendasikan pendampingan untuk memperkuat efektivitas aplikasi perizinan.

Data layanan menunjukkan Gemoy Oke menjangkau 293 pelaku usaha di enam wilayah dengan efektivitas 88,8 persen. Jenis layanan mencakup pembuatan NIB, konsultasi OSS, dan pendampingan NIB mandiri. Inovasi ini memperluas akses informasi, tetapi masih perlu ditingkatkan menjadi layanan yang mampu memberikan pelacakan status, respons yang konsisten, dan basis pengetahuan yang selalu diperbarui.

Weekend Service membawa pelayanan ke Pasar Barito, Pasar Higienis, dan Taman Kota Ternate. Dari 400 pelaku usaha yang dilayani, 390 NIB berhasil diterbitkan. Tingkat keberhasilan pada tiga lokasi berada antara 96 sampai 100 persen. Hasil ini menunjukkan bahwa inovasi paling efektif ketika teknologi digabungkan dengan petugas pendamping. Wardani et al. (2024) menemukan bahwa OSS mampu mempercepat proses, tetapi keterjangkauan dan akurasi tetap memerlukan pengelolaan. Hasil di Ternate menguatkan bahwa inovasi tatap muka bergerak tetap relevan dalam ekosistem digital.



Gambar 1. Inovasi Gemoy Oke DPMPTSP Kota Ternate
Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.

Tabel 4. Capaian Inovasi Gemoy Oke dan Weekend Service

Inovasi/Lokasi	Pengguna	NIB Terbit	Persentase/Status	Jenis Layanan
Gemoy Oke, seluruh wilayah	293	Tidak seluruhnya dicatat terpisah	88,8% efektif	NIB, OSS, konsultasi
Weekend Service, Pasar Barito	217	210	96%	Penerbitan NIB
Weekend Service, Pasar Higienis	153	150	98%	Penerbitan NIB
Weekend Service, Taman Kota	30	30	100%	Penerbitan NIB
Total Weekend Service	400	390	97,5%	Penerbitan NIB

Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.



Gambar 2. Pelaksanaan Weekend Service bagi Pelaku Usaha
Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.

3.3. Peran sebagai Modernisator

Peran modernisator terlihat pada pengalihan proses perizinan ke OSS, penggunaan data digital, penyediaan konsultasi melalui media komunikasi, dan penataan layanan yang lebih cepat. Modernisasi bukan hanya penerapan aplikasi. Mergel et al. (2019) menjelaskan bahwa transformasi digital menuntut perubahan proses dan kemampuan organisasi. Karena itu, pengembangan kompetensi aparatur menjadi bagian penting. Nurrahman et al. (2021) menemukan bahwa keterampilan administratif, manajerial, dan pengetahuan khusus OSS masih perlu diperkuat pada aparatur layanan perizinan.

DPMPTSP Kota Ternate telah menunjukkan kemampuan adaptasi melalui integrasi layanan nasional dan inovasi lokal. Namun, kebutuhan tenaga Pranata Komputer, pelatihan pengelolaan data, kemampuan menangani gangguan, dan pemutakhiran informasi masih menjadi agenda. Sistem yang bergantung pada satu atau dua petugas teknis memiliki risiko berhenti ketika terjadi gangguan atau rotasi pegawai.

Modernisasi juga perlu diukur dari kualitas hasil, bukan hanya jumlah transaksi. Twizeyimana dan Andersson (2019) menempatkan efisiensi, keterbukaan, profesionalisme, kepercayaan, dan nilai sosial sebagai dimensi nilai publik e-government. Berdasarkan kerangka tersebut, jumlah NIB dan IKM

yang tinggi harus dilengkapi indikator waktu penyelesaian, tingkat kegagalan pengajuan, akses kelompok rentan, jumlah keluhan, dan keberhasilan penyelesaian keluhan.

3.4. Peran sebagai Pelopor

Sebagai pelopor, DPMPTSP memimpin perubahan dari pelayanan yang menunggu kedatangan pemohon menjadi pelayanan proaktif. Pamong Izin dan Weekend Service menunjukkan bahwa digitalisasi tidak harus menghilangkan interaksi manusia. Pemerintah dapat mendekatkan layanan sambil tetap menggunakan sistem elektronik untuk menghasilkan izin. Model ini penting bagi pelaku usaha mikro yang belum percaya diri menggunakan OSS secara mandiri.

Peran pelopor juga terlihat pada upaya mengurangi ketergantungan terhadap calo dan memperjelas bahwa penerbitan NIB dapat dilakukan melalui jalur resmi. Hanida et al. (2020) mengingatkan bahwa digitalisasi tidak otomatis menghapus risiko penyimpangan. Kepastian informasi, pencatatan proses, pengawasan pemenuhan komitmen, dan kanal pengaduan tetap diperlukan. Inovasi lokal perlu dilengkapi publikasi biaya, waktu, persyaratan, dan status berkas secara konsisten.

Dalam perspektif adopsi layanan, pemerintah harus membangun rasa aman, kepercayaan, kemampuan pengguna, dan manfaat yang terlihat (Carter & Bélanger, 2005; Shareef et al., 2011). DPMPTSP telah memulai langkah tersebut melalui pendampingan langsung. Tahap selanjutnya adalah membuat pengguna mampu beralih dari bantuan penuh menuju penggunaan mandiri, tanpa menghilangkan jalur bantuan bagi masyarakat yang membutuhkannya.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Temuan menunjukkan adanya paradoks kinerja. IKM berada pada kategori sangat baik dan keluaran NIB meningkat kuat pada 2022 sampai 2024, tetapi pengguna masih mengalami hambatan dasar. Hal ini memperlihatkan bahwa kepuasan rata-rata belum cukup untuk menilai inklusivitas. Utami dan Frinaldi (2021) menemukan bahwa keberadaan aplikasi perizinan belum otomatis menghasilkan efektivitas. Kusnadi dan Baihaqi (2020) juga menunjukkan bahwa komunikasi dan sumber daya memengaruhi keberhasilan OSS. Oleh karena itu, evaluasi DPMPTSP perlu memisahkan pengalaman pengguna mandiri, pengguna yang mendapat pendampingan, dan pengguna dari wilayah dengan koneksi lemah.

Tabel 5. Faktor Penghambat, Dampak, dan Arah Perbaikan

Dimensi	Faktor penghambat	Dampak pelayanan	Arah perbaikan
Stabilisator	Jaringan, listrik, dan perangkat tidak stabil.	Proses tertunda dan kepastian waktu menurun.	Koneksi khusus, perangkat cadangan, UPS, prosedur eskalasi gangguan.
Inovator	Literasi digital dan kepemilikan perangkat terbatas.	Pengguna bergantung pada petugas atau perantara.	Tutorial sederhana, klinik OSS, layanan keliling, bantuan berbasis WhatsApp.
Modernisator	Tenaga teknis dan kemampuan pengelolaan data belum merata.	Pemeliharaan sistem bergantung pada sedikit pegawai.	Pelatihan berkala, Pranata Komputer, dokumentasi teknis, alih pengetahuan.
Pelopor	Sebagian masyarakat lebih percaya proses tatap muka.	Adopsi mandiri tumbuh lambat dan inovasi berisiko tidak berkelanjutan.	Publikasi hasil, pelacakan status, standar respons, kolaborasi kelurahan dan komunitas usaha.

Sumber: Diolah oleh penulis, 2026.

IV. KESIMPULAN

DPMPTSP Kota Ternate telah menjalankan perannya dalam meningkatkan pelayanan perizinan berbasis digital dengan baik. Sebagai stabilisator, dinas menjaga kepastian regulasi, koordinasi, dan pendampingan layanan. Sebagai inovator, dinas mengembangkan Pamong Izin, Gemoy Oke, dan Weekend Service yang memperluas akses serta menghasilkan keluaran nyata. Sebagai modernisator, dinas mengintegrasikan OSS dengan proses kerja dan komunikasi digital, meskipun kompetensi teknis dan infrastruktur masih perlu diperkuat. Sebagai pelopor, dinas mendorong pelayanan proaktif dan inklusif serta mengurangi ketergantungan pengguna pada jalur tidak resmi. Keberlanjutan peran tersebut memerlukan jaringan yang stabil, edukasi digital berulang, penambahan tenaga teknis, pengukuran pengalaman pengguna yang lebih rinci, dan koordinasi antarlembaga yang konsisten.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian dilakukan pada satu organisasi dan dalam rentang waktu lapangan yang terbatas. Pendekatan kualitatif menghasilkan penjelasan mendalam, tetapi belum mengukur secara statistik hubungan antara kualitas layanan, literasi digital, kepuasan, dan niat menggunakan OSS secara mandiri. Data administratif 2025 juga merupakan data sampai periode pengumpulan sehingga tidak dapat dibandingkan langsung dengan data satu tahun penuh.

Arah Masa Depan Penelitian

Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode campuran, melibatkan responden dari seluruh kecamatan dan pulau, membandingkan pengguna mandiri dengan pengguna yang memperoleh pendampingan, serta mengukur waktu layanan, tingkat kegagalan pengajuan, biaya akses, kepercayaan, dan dampak legalitas usaha terhadap perkembangan UMKM.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Kepala DPMPTSP Kota Ternate beserta seluruh jajaran, para pelaku usaha dan pengguna layanan yang telah memberikan data dan informasi, serta semua pihak yang mendukung pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. Information Systems Journal, 15(1), 5-25. https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x

Cordella, A., & Tempini, N. (2015). E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery. Government Information Quarterly, 32(3), 279-286. https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.03.005

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.). SAGE Publications.

Ginting, A. H., Bahroni, R., & Rumbekwan, M. (2022). Implementasi kebijakan pelayanan perizinan usaha mikro kecil berbasis OSS RBA di Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur. Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja, 12(1), 71-85. https://doi.org/10.33701/jiwbp.v12i1.2486

Hanida, R. P., Irawan, B., & Rozi, F. (2020). Strategi eliminasi praktik korupsi pada pelayanan perizinan dan pengawasan pelaksanaan penanaman modal. Integritas: Jurnal Antikorupsi, 6(2), 297-312. https://doi.org/10.32697/integritas.v6i2.690

Indrayani, E., Akbar, F., & Diantoro, S. (2025). Overcoming challenges in digital public service delivery: Insights from Lapak Aduan implementation. TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan, 17(2), 103-121. https://doi.org/10.33701/jtp.v17i2.3677

Kusnadi, I. H., & Baihaqi, M. R. (2020). Implementasi kebijakan sistem Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Subang. The World of Public Administration Journal, 2(2), 126-150. https://doi.org/10.37950/wpaj.v2i2.926

Marthalina, M., & Khairina, U. (2022). Sosialisasi dan pendampingan pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui Online Single Submission (OSS) kepada pelaku usaha mikro di Desa Sukahayu Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang. Civitas Consecratio, 2(1). https://doi.org/10.33701/cc.v2i1.2523

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. Government Information Quarterly, 36(4), 101385. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications.

Nur, U., Putrianto, L. I., Nurhusna, I., & Nurhatia, R. (2024). Evaluasi program pelayanan perizinan online melalui Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat, Indonesia. Jurnal Pemerintahan dan Kebijakan, 5(3), 128-141. https://doi.org/10.18196/jpk.v5i3.19194

Nurrahman, A., & Rahman, J. (2021). Efektivitas SiCantik Cloud pada pelayanan publik perizinan berbasis e-government di Kabupaten Purwakarta. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 3(2), 31-50. https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2310

Nurrahman, A., Tirahani, N., Santoso, E. B., & Rusmini, R. (2021). Kompetensi aparatur layanan perizinan Online Single Submission di Kota Bogor. Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja, 47(1), 34-51. https://doi.org/10.33701/jipwp.v47i1.1939

Pemerintah Kota Ternate. (2017). Peraturan Wali Kota Ternate Nomor 20 Tahun 2017 tentang Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ternate.

Pemerintah Kota Ternate. (2023). Peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 2 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kota Ternate.

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia. (2025). Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. K. (2011). E-Government Adoption Model (GAM): Differing service maturity levels. Government Information Quarterly, 28(1), 17-35. https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.05.006

Siagian, S. P. (2018). Administrasi pembangunan: Konsep, dimensi, dan strateginya. Bumi Aksara.

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of e-government: A literature review. Government Information Quarterly, 36(2), 167-178. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001

Utami, E. P., & Frinaldi, A. (2021). Efektivitas penerapan aplikasi SiCantik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi. Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik, 3(1), 22-30. https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i1.215

Wardani, M., Kamaluddin, K., Hidayatullah, A., & Haeril, H. (2024). Evaluasi implementasi sistem Online Single Submission dalam meningkatkan efektivitas layanan perizinan di Kota Bima. Indonesian Journal of Intellectual Publication, 4(3), 96-104. https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i3.538