

Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Pelajaran dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bima

Yuli Yanti Daaris, Sadrul Imam

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia

Email: yulidaaris0101@gmail.com

Article Information

Submitted: 09 Mei 2024

Accepted: 27 Mei 2024

Online Publish: 27 Mei 2024

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis tantangan serta hambatan dalam transformasi digital dalam pelayanan publik di Kabupaten Bima, dengan fokus pada pelayanan perizinan. Urgensi penelitian ini terletak pada pemahaman dampak transformasi digital terhadap kualitas hidup masyarakat dan kemajuan ekonomi lokal. Dengan identifikasi tantangan spesifik yang dihadapi Kabupaten Bima dalam mengadopsi teknologi untuk perizinan dan pelayanan terpadu, penelitian ini memberikan wawasan penting bagi pengambilan keputusan yang efektif dan pembangunan kebijakan yang berkelanjutan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan tahapan pengumpulan data melalui studi literatur, wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan, dan observasi langsung terhadap proses perizinan dan pelayanan terpadu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun telah ada kemajuan dalam digitalisasi pelayanan perizinan, masih terdapat tantangan seperti rendahnya literasi digital dan infrastruktur teknologi yang kurang memadai. Namun, integrasi sistem dan peningkatan investasi telah membawa dampak positif dalam meningkatkan efisiensi layanan publik dan menarik investasi. Diperlukan upaya lebih lanjut dalam peningkatan infrastruktur dan pelatihan Teknologi Informasi untuk mencapai transformasi digital yang lebih besar di Kabupaten Bima. Kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta menjadi kunci dalam mencapai tujuan ini. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mendukung pertumbuhan ekonomi lokal melainkan juga memperkuat keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik.

Kata Kunci: *Transformasi Digital; Terpadu; Pelayanan Perizinan; Kabupaten Bima*

Abstract

This research aims to identify and analyze the challenges and barriers in digital transformation in public services in Bima Regency, with a focus on licensing services. The urgency of this research lies in understanding the impact of digital transformation on the quality of life of the community and the progress of the local economy. By identifying specific challenges faced by Bima Regency in adopting technology for licensing and integrated services, this research provides important insights for effective decision-making and sustainable policy development. The research method used is a qualitative descriptive approach with data collection stages through literature study, in-depth interviews with stakeholders, and direct observation of the licensing and integrated services processes. The results show that although there has been progress in digitizing licensing services, challenges such as low digital literacy and inadequate technology infrastructure still exist. However, system integration and increased investment have brought positive impacts in improving public service efficiency and attracting investment. Further efforts are needed to improve infrastructure and Information Technology training to achieve greater digital transformation in Bima Regency. Collaboration between government, society, and the private sector is key to achieving this goal. Thus, this research not only supports local economic growth but also strengthens community

involvement in public services.

Keywords: *Digital Transformation; Integrated; Licensing Services; Bima Regency*

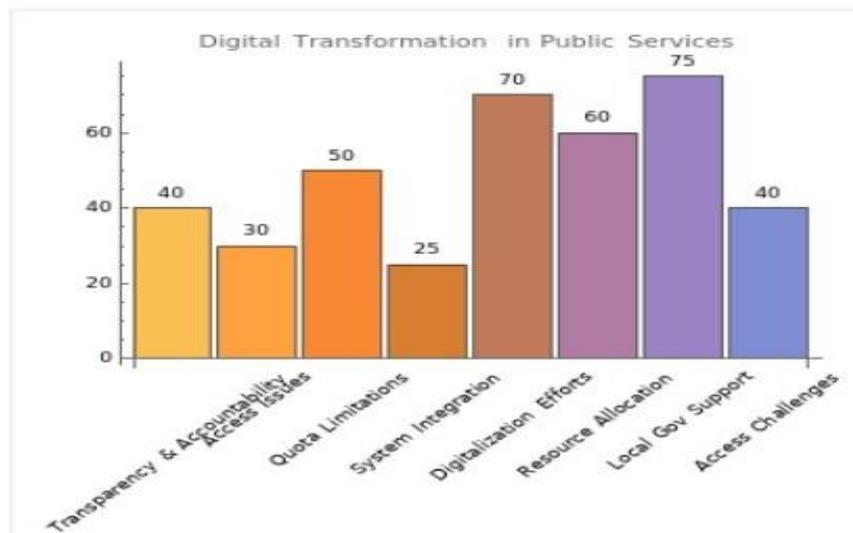
Pendahuluan

Transformasi digital dalam pelayanan publik telah menjadi kebutuhan mendesak dan strategis di era globalisasi dan revolusi industri 4.0, terutama untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah (Wasdi et al., 2021). Melalui implementasi teknologi informasi dan komunikasi terkini, seperti sistem aplikasi online, big data, dan artificial intelligence, pemerintah dapat menyederhanakan prosedur, mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, dan mempercepat waktu respons terhadap permintaan layanan masyarakat (Widiyaningrum, 2022); (Mubarika et al., 2021). Hal ini tidak hanya memperkuat keterlibatan dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan melalui akses layanan publik yang lebih mudah dan cepat, tapi juga membuka peluang besar untuk transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan layanan publik (Androniceanu, 2023); (Nasrullah et al., 2020). Dengan demikian, transformasi digital memungkinkan pemerintah untuk lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat, sekaligus meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pelayanan yang lebih efektif dan efisien (Meriyani et al., 2022); (Subowo et al., 2019a).

Namun dalam transformasi digital dalam pelayanan publik menghadapi tantangan global dan nasional yang kompleks, mencakup spektrum luas mulai dari masalah infrastruktur teknologi, kesenjangan digital, hingga isu keamanan dan privasi data (Subowo et al., 2019b); (Revisi, 2012). Secara global, perbedaan akses dan ketersediaan teknologi antar negara memperluas kesenjangan digital, membatasi kemampuan negara berkembang untuk menyelaraskan layanan publiknya dengan standar digital global (Pratiwi et al., 2021). Di tingkat nasional, tantangan tersebut diperumit oleh kebutuhan untuk mengintegrasikan sistem lama dengan teknologi baru, memerlukan investasi besar baik dalam sumber daya finansial maupun manusia (Astuti, 2021). Selain itu, perubahan budaya organisasi dan resistensi terhadap adopsi teknologi baru sering kali menghambat kemajuan. Keamanan siber dan proteksi data menjadi kekhawatiran utama, di mana peningkatan serangan siber dan kebocoran data menimbulkan pertanyaan tentang keandalan dan keamanan sistem pelayanan publik digital (Wismayanti & Purnamaningsih, 2021). Mengatasi tantangan ini memerlukan kolaborasi lintas sektor, investasi berkelanjutan dalam teknologi dan pelatihan, serta pengembangan kebijakan yang memadukan inovasi dengan perlindungan privasi dan keamanan data (Lestari et al., 2023).

Demikian upaya transformasi digital dalam pelayanan perizinan. Kegagalan dalam penerapan digitalisasi dalam perizinan dapat disebabkan oleh beberapa faktor (Rahman et al., 2019). Pertama, rendahnya tingkat transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik menandakan bahwa transformasi digital belum optimal (Ramli & Hasbullah, 2021). Hal ini menciptakan persepsi buruk terhadap pelayanan perizinan, yang dapat menghambat investasi dan pertumbuhan ekonomi (Assegaf et al., 2019).. Selain itu, proses perizinan yang belum terintegrasi efisien antar lembaga, lamanya waktu pelayanan, dan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme semakin memperumit situasi. Kemudian penerapan digitalisasi dalam sistem pelayanan perizinan juga masih ada beberapa kendala yang membuat aplikasi ini belum efektif dan efisien, seperti sulitnya aksesibilitas aplikasi, minimnya kuota untuk mengikuti kompetensi terkait sistem, dan integrasi sistem pendukung yang belum seluruhnya terkoneksi (Fadhilah & Prabawati, 2019).

Berikut adalah diagram batang yang akan memvisualisasikan data tentang tantangan transformasi digital dalam layanan publik dari berbagai hasil penelitian terdahulu;



Gambar 1. Tantangan transformasi digital dalam layanan publik

Namun demikian, transformasi digital ini sebagai upaya reformasi pelayanan yang bertujuan untuk memperbaiki penyimpangan pembangunan nasional sebelumnya, dimana pelayanan perizinan yang sebelumnya rumit, membutuhkan waktu lama, dan rawan terhadap calo dan pungutan liar, kini berusaha mengubah stigma tersebut dengan memberikan kemudahan, kecepatan, transparansi, prosedur yang sederhana, efektif, dan efisien. Fakta ini juga menunjukkan bahwa dukungan yang baik dan manfaat yang diterima dari digitalisasi sistem pelayanan perizinan telah meningkatkan efektivitas dan efisiensi waktu serta biaya (Fadhilah & Prabawati, 2019); (Afriyani et al., 2022); (Purwani & Suryawati, 2021).

Demikian di Kabupaten Bima. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang semakin berkembang pesat di Kabupaten Bima telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai bidang, termasuk dalam tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik, yang dikenal dengan istilah Digital Government (Bilyastuti, 2019).. Transformasi ini telah menandai perubahan paradigma dari pemerintahan yang sebelumnya bersifat tertutup dan fokus pada prosedur internal menjadi lebih transparan dan berorientasi pada kebutuhan pengguna (Ed et al., 2021). Meskipun Digital Government telah menjadi area yang menarik dan fundamental dalam transformasi tata kelola pemerintahan di Kabupaten Bima, masih terdapat berbagai tantangan dan hambatan yang dihadapi (Mulyadi & Romdana, 2018).

Di Indonesia, termasuk Kabupaten Bima, proses transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik masih tergolong rendah, menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya optimal (Bradley, 2012). Persepsi buruk terhadap pelayanan perizinan dan penanaman modal menciptakan hambatan bagi investasi, mengingat adanya keterkaitan yang kuat antara investasi dan pertumbuhan ekonomi (Djira et al., 2020). Proses perizinan yang belum terintegrasi secara efisien antar lembaga, lamanya waktu pelayanan, serta masih adanya praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme di berbagai tingkatan pemerintahan, semakin memperumit situasi di Kabupaten Bima (Daub et al., 2020)..

Meski demikian, inovasi dan pemanfaatan TIK dalam pelayanan publik, seperti terlihat dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) atau E-Government, diharapkan dapat mengatasi masalah-masalah ini (Sulandari et al., 2021). Inovasi tersebut tidak hanya berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik dan efisiensi proses, tetapi juga pada pembangunan kepercayaan publik terhadap pemerintah (Abdullah et al., 2022). Namun, untuk mencapai transformasi digital yang sukses di Kabupaten Bima, diperlukan pendekatan yang terorganisir, perencanaan yang kuat, dan keterlibatan semua pemangku

kepentingan, termasuk masyarakat dan sektor swasta. Tantangan dalam penerapan digital government di Kabupaten Bima tidak hanya terletak pada aspek teknologi, tetapi juga pada kebutuhan untuk reformasi struktural dan budaya dalam birokrasi serta upaya bersama untuk menciptakan iklim investasi yang kondusif dan menarik bagi investor baik domestik maupun internasional (Winda Lestari, 2018); (Jusman et al., 2018)..

Untuk itu adapun tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis tantangan serta hambatan yang dihadapi dalam transformasi digital dalam pelayanan publik di Kabupaten Bima, dengan fokus pada pelayanan perizinan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi dari upaya digitalisasi yang telah dilakukan, serta untuk merumuskan rekomendasi dan strategi yang dapat meningkatkan implementasi digital government dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Bima.

Urgensi dari penelitian untuk memahami dampak transformasi digital terhadap kualitas hidup masyarakat dan kemajuan ekonomi lokal. Dengan identifikasi tantangan spesifik yang dihadapi Kabupaten Bima dalam mengadopsi teknologi untuk perizinan dan pelayanan terpadu, penelitian ini memberikan wawasan penting yang dapat menjadi landasan bagi pengambilan keputusan yang efektif dan pembangunan kebijakan yang berkelanjutan. Selain itu, pemahaman terperinci tentang strategi dan inisiatif yang berhasil atau belum berhasil akan memberikan panduan berharga bagi wilayah lain di Indonesia yang juga menghadapi tantangan serupa dalam menjalankan transformasi digital dalam pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mendukung pertumbuhan ekonomi lokal dan penciptaan lapangan kerja melalui perbaikan efisiensi proses perizinan, tetapi juga memberikan dasar untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memperkuat infrastruktur tata kelola yang lebih responsif dan transparan terhadap kebutuhan masyarakat di era digital ini.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang transformasi digital dalam pelayanan publik, khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bima. Tahapan penelitian dimulai dengan studi literatur yang melibatkan analisis dokumen terkait transformasi digital, pelayanan publik, dan kebijakan di tingkat lokal. Selanjutnya, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan berbagai pemangku kepentingan, seperti pejabat pemerintah, staf DPMPTSP, pengusaha lokal, dan masyarakat yang menggunakan layanan perizinan. Observasi langsung terhadap proses perizinan dan pelayanan terpadu juga dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara tematik dengan mengidentifikasi pola-pola, tema-tema, dan hubungan antar elemen. Hasil analisis akan diinterpretasikan untuk mengidentifikasi temuan utama dan menyusun rekomendasi untuk perbaikan kebijakan dan praktik di DPMPTSP.

Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini akan membahas dan menganalisis masalah dalam penelitian berdasarkan beberapa indikator penting yang akan dibahas secara mendalam meliputi ketersediaan digitalisasi pelayanan, integrasi sistem, kemudahan akses dan percepatan proses perizinan serta upaya peningkatan investasi. Indikator-indikator ini akan memberikan gambaran menyeluruh tentang efektivitas transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memacu pertumbuhan ekonomi lokal di Kabupaten Bima.

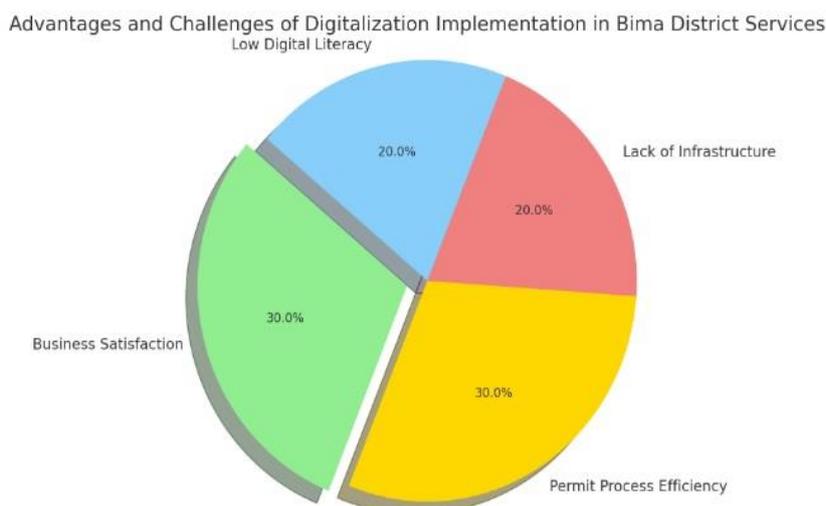
Ketersediaan Digitalisasi Pelayanan dan Percepatan Proses Perizinan

Ketersediaan digitalisasi pelayanan merupakan pilar penting dalam transformasi layanan publik dan sektor privat di era modern, menandai pergeseran paradigma yang signifikan dari cara tradisional dalam menyediakan akses dan efisiensi kepada masyarakat dan konsumen. Digitalisasi membawa kemudahan akses layanan yang tidak terbatas oleh waktu dan lokasi, memungkinkan individu untuk memperoleh informasi, melakukan transaksi, dan berinteraksi dengan penyedia layanan dengan cepat dan aman melalui perangkat digital mereka. Ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna dengan mengurangi waktu tunggu dan mempercepat proses layanan, tetapi juga membantu dalam mengoptimalkan sumber daya dan mengurangi biaya operasional (- et al., 2020). Lebih jauh, digitalisasi layanan memungkinkan pengumpulan data yang besar dan analitik yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan, kebijakan, dan pengambilan keputusan berdasarkan insight yang didapat dari data tersebut (Rengifurwarin, 2019).. Dalam konteks globalisasi dan persaingan yang ketat, ketersediaan digitalisasi pelayanan bukan hanya menjadi kebutuhan, tetapi juga sebagai strategi penting untuk inovasi, pertumbuhan ekonomi, dan inklusi sosial, menunjukkan betapa pentingnya transformasi digital dalam membangun masyarakat yang lebih terhubung, efisien, dan inklusif (Baharuddin, 2020).

Demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi digitalisasi pelayanan perizinan di Kabupaten Bima membawa sejumlah kelebihan yang signifikan bagi efisiensi dan efektivitas layanan publik. Penelitian mengenai kualitas pelayanan perijinan usaha melalui sistem OSS (Online Single Submission) menunjukkan adanya peningkatan kepuasan pelaku usaha, yang didorong oleh kemudahan dan kecepatan proses perizinan. Dengan basis peraturan yang kuat, yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021, penerapan sistem OSS sejak tahun 2018 telah berhasil memudahkan para pelaku usaha dalam mengajukan izin, yang terbukti dari hasil survei yang menunjukkan tingkat kepuasan pelaku usaha yang tinggi terhadap kualitas layanan. Aspek-aspek seperti bukti nyata layanan digital (tangible), kemampuan pegawai dalam memberikan layanan yang cepat dan tepat (reliability), dan jaminan layanan yang tepat waktu (assurance) menjadi faktor-faktor kunci yang mendukung peningkatan kepuasan tersebut.

Namun, terdapat pula kelemahan dan tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai optimalisasi penuh dari sistem digitalisasi pelayanan ini. Salah satunya adalah belum optimalnya dukungan infrastruktur, baik dari segi anggaran yang beragam antar Unit Kerja Perangkat Daerah maupun ketersediaan tenaga administrasi yang spesifik untuk mengelola konten website, sehingga informasi seringkali tidak terupdate. Kendala lain meliputi rendahnya literasi digital di kalangan pegawai senior dan kurangnya infrastruktur koneksi internet yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa sementara manfaat implementasi digitalisasi telah dikenali, masih diperlukan upaya-upaya konkret seperti pelatihan Teknologi Informasi berkelanjutan dan peningkatan infrastruktur untuk mengatasi hambatan tersebut dan memastikan layanan digital dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat dengan mudah dan efisien.

Berikut adalah diagram lingkaran yang menggambarkan proporsi kelebihan dan kelemahan implementasi digitalisasi pelayanan di Kabupaten Bima berdasarkan data hasil penelitian terdahulu.



Gambar 2. Proporsi kelebihan dan kelemahan implementasi digitalisasi pelayanan di Kabupaten Bima

Kelebihan meliputi "Kepuasan Pelaku Usaha" dan "Efisiensi Proses Perizinan", masing-masing menyumbang 30% dari keseluruhan aspek. Sedangkan kelemahan, yang terdiri dari "Kurangnya Infrastruktur" dan "Rendahnya Literasi Digital", masing-masing juga memberikan kontribusi sebesar 20%. Diagram ini menggambarkan bahwa meskipun terdapat kelebihan yang signifikan, masih ada ruang yang cukup besar untuk peningkatan, terutama dalam hal infrastruktur dan literasi digital.

Integrasi Sistem

Kemampuan integrasi sistem dalam pelayanan perizinan merupakan aspek kritical yang menentukan efisiensi dan efektivitas layanan publik, terutama di era digitalisasi yang semakin berkembang (Febriyanti, 2023). Integrasi sistem memungkinkan berbagai platform dan aplikasi untuk berkomunikasi dan beroperasi secara sinergis, sehingga meminimalisir hambatan dan redundansi dalam proses perizinan. Hal ini tidak hanya mempercepat waktu respon terhadap permohonan izin dari pelaku usaha dan masyarakat, tetapi juga meningkatkan akurasi dan keandalan data yang dikelola. Dengan terintegrasinya sistem, pemerintah dapat menyediakan layanan yang lebih transparan dan dapat diakses kapan saja dan dari mana saja, memfasilitasi pengawasan dan evaluasi yang lebih baik terhadap proses perizinan, serta memperkuat kolaborasi antar lembaga atau departemen. Lebih jauh lagi, kemampuan integrasi sistem mendukung implementasi kebijakan seperti Online Single Submission (OSS) yang bertujuan untuk menyederhanakan proses perizinan usaha, membuka peluang untuk inovasi layanan publik yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha, serta memperkuat dasar untuk pengembangan ekonomi digital yang berkelanjutan (Hidayat Putri et al., 2020).

Integrasi sistem dalam konteks pelayanan perizinan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah menjadi fokus utama dalam penelitian dan implementasi kebijakan publik dari berbagai daerah selama periode 2015-2023. Studi-studi yang dilakukan menggarisbawahi pentingnya membangun infrastruktur teknologi yang solid dan menciptakan kerangka kerja kebijakan yang mendukung untuk memfasilitasi proses perizinan yang lebih efisien dan efektif. Hasil penelitian yang dilakukan di Kabupaten Bima menunjukkan bahwa, meskipun telah dilakukan upaya untuk digitalisasi layanan publik, realisasi integrasi sistem masih menghadapi sejumlah hambatan. Kendala-kendala tersebut mencakup keterbatasan

infrastruktur teknologi, ketidakseragaman kebijakan antar unit kerja, dan rendahnya kapasitas SDM. Temuan ini menyoroti bahwa suksesnya integrasi sistem tidak hanya bergantung pada penerapan teknologi semata, tetapi juga pada pembangunan kapasitas SDM dan harmonisasi kebijakan antar sektor.

Lebih lanjut, integrasi sistem dianggap kritis dalam memungkinkan koneksi dan sinergi antara berbagai layanan perizinan yang dikelola oleh Dinas perizinan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bima. Ini mencakup memastikan bahwa proses perizinan dapat dilakukan secara lebih lancar dan cepat, sehingga meningkatkan daya tarik terhadap Kabupaten Bima itu sendiri sebagai destinasi investasi. Kajian ini menunjukkan bahwa integrasi sistem yang efektif tidak hanya mempercepat proses perizinan tetapi juga memberikan kejelasan dan kepastian hukum bagi investor. Oleh karena itu, Direktorat PTSP memainkan peran strategis dalam memastikan bahwa integrasi sistem dapat mendukung tujuan peningkatan investasi melalui pelayanan yang lebih responsif dan transparan.

Berdasarkan hasil riset ini, menjadi jelas bahwa implementasi integrasi sistem dalam layanan perizinan PTSP membutuhkan pendekatan yang komprehensif. Hal ini mencakup peningkatan infrastruktur teknologi, harmonisasi kebijakan antar sektor, pembangunan kapasitas SDM, dan penjaminan kualitas layanan yang responsif dan transparan. Dengan demikian, integrasi sistem bukan hanya tentang mengadopsi teknologi terbaru, tetapi juga tentang menciptakan ekosistem layanan publik yang dapat mendukung kegiatan ekonomi, memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik, dan pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Peningkatan Investasi

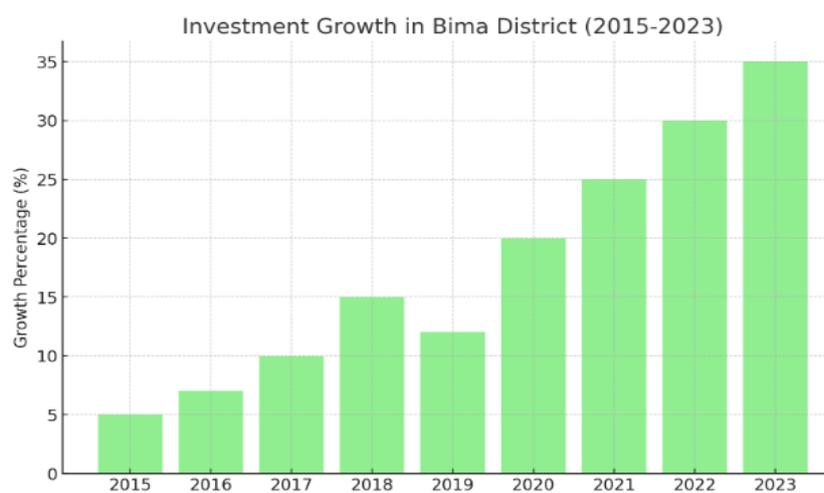
Kemudahan layanan perizinan memegang peran krusial dalam peningkatan investasi, sebab proses perizinan yang efisien dan transparan langsung berdampak pada kecepatan dan kemudahan pelaku usaha dalam memulai dan mengembangkan operasional bisnisnya. Integrasi sistem digital dalam layanan perizinan, seperti implementasi Online Single Submission (OSS), menyediakan platform terpadu yang memungkinkan pengajuan izin usaha menjadi lebih cepat dan mudah, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan kejelasan prosedur. Ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan investor terhadap lingkungan bisnis suatu wilayah tetapi juga memperkuat posisi wilayah tersebut sebagai destinasi investasi yang menarik. Dengan demikian, penyederhanaan dan percepatan layanan perizinan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan aliran investasi, yang pada gilirannya dapat mendorong pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja, dan inovasi di tingkat lokal maupun nasional.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa Kabupaten Bima mengalami peningkatan signifikan dalam hal investasi, yang didorong oleh serangkaian kebijakan progresif dari Dinas Perizinan. Inisiatif untuk mempercepat proses perizinan melalui digitalisasi dan penerapan sistem Online Single Submission (OSS) telah menunjukkan dampak positif dalam menarik investor baru. Kebijakan ini tidak hanya memudahkan pengurusan izin usaha tetapi juga meningkatkan transparansi dan keefisienan layanan publik, aspek kritis yang sering kali menjadi pertimbangan utama para investor.

Selain itu, Kabupaten Bima telah mengidentifikasi dan mempromosikan sektor-sektor unggulan yang menawarkan peluang investasi menarik, seperti sektor pertanian, pariwisata, dan energi terbarukan. Fokus pada pengembangan infrastruktur pendukung, seperti peningkatan jalan dan fasilitas publik, serta penjaminan ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, turut meningkatkan daya tarik Kabupaten Bima sebagai destinasi investasi. Inisiatif-inisiatif ini diharapkan tidak hanya memperkuat ekonomi lokal tetapi juga memberikan kontribusi signifikan terhadap pengurangan angka pengangguran dan peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Peningkatan dialog dan kerjasama dengan para pemangku kepentingan, termasuk komunitas bisnis lokal dan investor potensial, menjadi kunci sukses dalam menciptakan ekosistem investasi yang kondusif. Melalui forum dan pertemuan bisnis, Dinas Perizinan Kabupaten Bima secara aktif mengumpulkan masukan dan menjawab kebutuhan investor, sehingga menciptakan lingkungan bisnis yang lebih responsif dan adaptif terhadap perubahan pasar. Keterlibatan ini memperkuat hubungan antara pemerintah daerah dan sektor swasta, membuka jalan untuk proyek-proyek kolaboratif yang berpotensi meningkatkan kinerja ekonomi lokal.

Masa depan investasi di Kabupaten Bima terlihat cerah, didukung oleh langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan perizinan dan menciptakan iklim usaha yang menarik. Upaya berkelanjutan untuk memperkuat kerjasama lintas sektor, meningkatkan kapasitas SDM lokal, dan mempertahankan stabilitas keamanan akan menjadi faktor penting dalam memastikan pertumbuhan investasi jangka panjang. Dengan fondasi yang kuat dan strategi yang tepat, Kabupaten Bima berpotensi menjadi salah satu pusat investasi terdepan di kawasan ini, membawa dampak positif bagi perekonomian regional maupun nasional.



Gambar 3. Pertumbuhan Investasi di Kabupaten Bima (2015-2023)

Berikut adalah diagram batang yang mengilustrasikan data tentang peningkatan investasi di Kabupaten Bima dari periode 2015 hingga 2023. Dari diagram ini, kita dapat melihat tren peningkatan persentase investasi yang berbeda-beda setiap tahunnya, dimulai dari peningkatan sebesar 5% pada tahun 2015 dan mencapai puncaknya dengan peningkatan sebesar 35% pada tahun 2023. Diagram ini menggambarkan skenario hipotetis di mana Kabupaten Bima mengalami pertumbuhan investasi yang signifikan seiring berjalannya waktu, menunjukkan upaya dan keberhasilan daerah dalam menarik investasi

Kesimpulan

Transformasi digital dalam pelayanan publik, terutama dalam pelayanan perizinan, penting untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat. Meskipun dihadapi dengan tantangan kompleks seperti perbedaan akses teknologi dan resistensi terhadap inovasi, langkah-langkah digitalisasi di Kabupaten Bima memberikan sejumlah keunggulan. Meskipun demikian, rendahnya literasi digital dan kurangnya infrastruktur teknologi masih menjadi hambatan. Integrasi sistem menjadi fokus penting, meminimalisir hambatan dalam proses perizinan. Peningkatan investasi merupakan dampak positif, memperkuat posisi Kabupaten Bima sebagai destinasi investasi menarik. Namun, untuk kesuksesan transformasi

Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik

digital yang lebih besar, diperlukan upaya konkret seperti peningkatan infrastruktur teknologi dan pelatihan Teknologi Informasi. Kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta menjadi kunci dalam mencapai tujuan ini, menjadikan Kabupaten Bima sebagai pusat investasi terdepan. Dengan demikian, transformasi digital tidak hanya meningkatkan efisiensi layanan perizinan, tetapi juga memperkuat ekonomi lokal dan memperkuat keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik.

BIBLIOGRAFI

- , H. G., Hakim, D. B., & -, H. H. (2020). STRATEGI PELAYANAN PERIZINAN UNTUK MENINGKATKAN INVESTASI DI KABUPATEN BOGOR (Strategy of License Services to Increase Investment in Bogor Regency). *JURNAL MANAJEMEN AGRIBISNIS (Journal Of Agribusiness Management)*, 8(1), 90. <https://doi.org/10.24843/jma.2020.v08.i01.p08>
- Abdullah, M., Mangngasing, N., waris, I., & Suyasa, I. (2022). *Quality of Service for Building Permits at the Office of Investment and One-Stop Integrated Services in Palu City*. <https://doi.org/10.4108/eai.11-10-2021.2319634>
- Afriyani, A., Muhafidin, D., & Susanti, E. (2022). Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berusaha (SI ICE MANDIRI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 13(2), 148–165. <https://doi.org/10.29244/jmo.v13i2.38093>
- Androniceanu, A. (2023). The new trends of digital transformation and artificial intelligence in public administration. *Administratie si Management Public*, 2023(40), 147–155. <https://doi.org/10.24818/amp/2023.40-09>
- Assegaf, M. I. F., Juliani, H., & Sa'adah, N. (2019). Pelaksanaan Online Single Submission (Oss) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Jawa Tengah. *Diponegoro Law Journal*, 8(2), 1328–1342.
- Astuti, D. (2021). Evaluasi Sistem Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Pangkep. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), 1056–1072.
- Baharuddin, A. (2020). Overview of Public Services at the One-Stop Investment and Integrated Service Office of South Sulawesi. *Jurnal Ad'ministrare*, 6(2), 131. <https://doi.org/10.26858/ja.v6i2.12096>
- Bilyastuti, M. P. (2019). Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Ponorogo Dengan Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu). *Reformasi*, 9(1), 82. <https://doi.org/10.33366/rfr.v9i1.1346>
- Bradley, D. H. (2012). The workforce investment act and the one-stop delivery system. *The Workforce Investment Act*, 1–59.
- Daub, M., Domeyer, A., de Lamaa, A., & Renz, F. (2020). Digital public services: How to achieve fast transformation at scale. *McKinsey Insights*, July, N.PAG-N.PAG.
- Djira, R. R., Djani, W., & Gana, F. (2020). E-Government Implementation in the Investment and Integrated One-Stop Services Agency, Kupang City. *Public Policy and Administration Research*, 10(10), 1–9. <https://doi.org/10.7176/ppar/10-10-01>
- Ed, M., Ed, M., & Medina, M. (2021). *TRANSFORMATION AND*. <https://doi.org/10.18235/0003245.This>
- Fadhilah, A. N., & Prabawati, I. (2019). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 8(3), 911–924.
- Febriyanti, S. (2023). ONE STOP INTEGRATED SERVICE QUALITY AT THE INVESTMENT SERVICE AND ONE STOP INVESTMENT SERVICE SELUMA DISTRICT: Study at Investment Service and One-Stop Services. *International Journal of Policy and Public Administration*, 4(2), 1–8.
- Hidayat Putri, D. R., Darmawi, A., & Uddin, J. (2020). Quality of Public Services in the Capital Investment and Integrated Service of South Kalimantan Province. *Scholars International Journal of Law, Crime and Justice*, 3(6), 190–194.

- <https://doi.org/10.36348/sijlcej.2020.v03i06.007>
- Jusman, Asang, S., Ahmad, B., & Allorante, A. I. (2018). Electronic Governance Model in Public Service: A Study case of Investment and Integrated One-Stop Service Office. *European Journal of Research and Reflection in Management Sciences*, 6(4), 67–74.
- Lestari, D., Meigawati, D., & Sampurna, R. H. (2023). the Role of the Leader in Improving the Organization Performance of the Investment Office and One-Stop Integrated Services in Sukabumi City. *Dia*, 21(01), 98–108. <https://doi.org/10.30996/dia.v21i01.7598>
- Meriyani, Hamsinah, Syahribulan, & Abdullah, M. T. (2022). Factors Affecting Service Performance at the One Stop Integrated Service Investment Office of Jenepono Regency. *Journal Dimensie Management and Public Sector*, 3(1), 41–53.
- Mubarika, M., Sompaa, A. T., & Rawali, S. (2021). Quality of Services for Investment Services, One Door Integrated Services and Manpower (Dpmpstsp-Naker) in Provision of Trading *International Journal Political, Law, and ...*, 2(3), 19–33.
- Mulyadi, M., & Romdana, R. (2018). Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Perizinan. *MIMBAR : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7(2), 14. <https://doi.org/10.32663/jpsp.v7i2.679>
- Nasrullah, M., Sumarto, S. S., Baharuddin, A., Zainal, H., & Tadampali, A. C. to. (2020). The effect of work facilities on employee performance in the office of investment and one-stop services, Gowa Regency, South Sulawesi, Indonesia. *GNOSI: An Interdisciplinary Journal of Human Theory and Praxis*, 3(2), 11–22.
- Pratiwi, I., Amiludin, A., & Asmawi, M. (2021). Kebijakan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Dalam Pemberian Perizinan Selama Pandemi Covid-19. *Indonesian Journal of Law and Policy Studies*, 2(1), 56. <https://doi.org/10.31000/ijlp.v2i1.4297>
- Purwani, M. T., & Suryawati, R. (2021). Implementasi Program Sistem Perizinan Online (SPION) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sukoharjo. *Wacana Publik*, 1(2), 273. <https://doi.org/10.20961/wp.v1i2.54596>
- Rahman, G. S., Bekti, H., & Munajat, M. . E. (2019). Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 2(2), 100. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v2i2.21405>
- Ramli, S., & Hasbullah. (2021). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju. *Jurnal Forum Ekonomi*, 23(1), 77–85.
- Rengifurwarin, Z. A. (2019). Analysis of Public Service Bureaucracy Reform at the One-Stop Investment and Integrated Services Office, Maluku Province, Indonesia. *International Journal of Science and Society*, 1(3), 225–238. <https://doi.org/10.54783/ijsoc.v1i3.42>
- Revisi, P. (2012). *Izin usaha*. 1–2.
- Subowo, E., Maarif, S., Arkeman, Y., & Kirbrandoko, K. (2019a). Institutional Optimization Strategy of Capital Investment Agency and One-Stop Integrated Service. *Jurnal Bina Praja*, 21, 237–248. <https://doi.org/10.21787/jbp.11.2019.237-248>
- Subowo, E., Maarif, S. M., Arkeman, Y., & Kirbrandoko. (2019b). Improvement of the Licensing Services Mechanism At the One-Stop Investment and Integrated Service Office Using Soft System Methodology. *Journal of Applied Management*, 17(4), 576–588.
- Sulandari, S., Nurcahyanto, H., Marom, A., & Hariani, D. (2021). *Service Analysis at Investment and One-Stop Integrated Service and Labor Office (DPMPTSP Labor) Pekalongan Regency*. 24. <https://doi.org/10.4108/eai.9-10-2020.2304735>

- Wasdi, W., Harits, B., & Muliawaty, L. (2021). Service Characteristics Model to Make Optimum Services in Investment Department and One-Stop Integrated Service of Ciamis Regency. *Pasundan Social Science Development*, 1(2), 55–68. <https://doi.org/10.56457/pascidev.v1i2.1>
- Widiyaningrum, W. Y. (2022). Efektivitas Mall Pelayanan Publik (MPP) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung. *Jurnal JISIPOL*, 6(November), 57–68.
- Winda Lestari. (2018). Efektivitas pelayanan perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmptsp) kota serang skripsi. In *Jurnal ilmu administrasi negara* (Vol. 3, Nomor 6661130199).
- Wismayanti, W., & Purnamaningsih, P. (2021). Pengembangan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Program Layanan Perizinan Online (Laperon) Di Dpmptsp Kabupaten Badung. *AL-ULUM: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 7(2), 30–47. <https://doi.org/10.31602/alsh.v7i2.5734>

Copyright holder:

Yuli Yanti Daaris, Sadrul Imam (2024)

First publication right:

Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan

This article is licensed under:

Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-SA 4.0)

