



Sinergi Lintas Sektor: Penguatan Tata Kelola Data Dan Transparansi Pelayanan Publik Pada DPMPTSP Kota Kendari

Intihanah¹, Si Made Ngurah Purnaman^{2*}, Ika Maya Sari³, Arifuddin⁴, Husin⁵,
Safaruddin⁶, Naifah Nasywa Zafirah⁷, Neysa Putri Ayu Jumadil⁸, Salsabillah⁹

^{1,2,3,4,5,6,7,8,9}Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo,
Kendari, Indonesia

*Penulis Korespondensi: madenp@uho.ac.id

Abstract. *This community service program aims to strengthen data governance and enhance the transparency of public services at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Kendari City by improving understanding of licensing administration, digital public service management, and systematic document archiving. The program was implemented in three stages. The first stage involved planning through field observations and a needs assessment to identify service requirements across all divisions of DPMPTSP Kendari City. The second stage consisted of implementing mentoring activities focused on public service administration, licensing document management, digital queue service operations, and the management of licensing data through an electronic information system. The third stage involved monitoring and evaluation to assess the effectiveness of data management, administrative service delivery, and the challenges encountered during the implementation of public services.*

Keywords: *Data Governance; Transparency; Public Services; Public Service Mall; Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP).*

Abstrak. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mendukung penguatan tata kelola data dan transparansi pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari melalui peningkatan pemahaman mengenai pengelolaan administrasi perizinan, pelayanan publik digital, serta pengarsipan dokumen secara sistematis. Kegiatan dilaksanakan dalam beberapa tahapan. Tahap pertama yaitu perencanaan melalui observasi dan identifikasi kebutuhan pelayanan pada setiap bidang di DPMPTSP Kota Kendari. Tahap kedua yaitu pelaksanaan kegiatan berupa pendampingan administrasi pelayanan publik, pengelolaan dokumen perizinan, pelayanan antrian digital, serta pengelolaan data perizinan berbasis sistem elektronik. Tahap ketiga yaitu evaluasi dan monitoring untuk melihat efektivitas pengelolaan data, pelayanan administrasi, serta kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan publik.

Kata kunci: Tata Kelola Data; Transparansi; Pelayanan Publik; Mal Pelayanan Publik; DPMPTSP

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang transparan, mudah diakses, dan berbasis digital merupakan tuntutan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di era modern. Kualitas layanan publik tidak hanya mencerminkan efektivitas birokrasi pemerintah, tetapi juga menjadi indikator utama tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara (Lanin & Hermanto, 2019). Dalam konteks ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kendari berperan sebagai instansi strategis yang memfasilitasi berbagai jenis perizinan berusaha, termasuk bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), investor, serta masyarakat umum. DPMPTSP mengelola ribuan permohonan perizinan setiap tahun, sehingga kebutuhan akan tata kelola data yang rapi, sistematis, dan terbuka menjadi sangat mendesak agar pelayanan dapat berjalan secara efisien dan akuntabel. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi perizinan yang profesional dan transparan merupakan fondasi utama bagi terwujudnya pemerintahan yang bersih dan responsif.

Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah Indonesia mendorong penerapan sistem perizinan berbasis risiko melalui Online Single Submission-Risk Based Approach (OSS-RBA) serta arsip elektronik yang terintegrasi. Langkah ini merupakan bagian dari transformasi birokrasi digital yang bertujuan untuk mempermudah pelaku usaha dalam memperoleh izin secara cepat dan transparan (Fauzi, 2024). Pemerintah daerah diharapkan mampu mengelola data perizinan secara digital sesuai dengan arahan kebijakan nasional tersebut. DPMPTSP Kota Kendari telah mengadopsi sistem-sistem tersebut, tetapi di lapangan masih ditemukan sejumlah tantangan signifikan. Beberapa berkas perizinan masih disimpan secara manual dan belum sepenuhnya terintegrasi dalam sistem arsip digital. Proses pencarian dokumen dan pelaporan menjadi kurang efisien karena ketergantungan pada sistem konvensional yang rentan terhadap kehilangan data. Selain itu, pengelolaan data pelayanan perizinan di beberapa bagian masih terfragmentasi, sehingga pengolahan informasi dan penyediaan layanan belum dapat dilakukan secara cepat serta optimal.

Pendekatan berbasis risiko dalam perizinan usaha menuntut penyediaan layanan yang terintegrasi dan berbasis teknologi informasi. Studi oleh Susanty (2022) menunjukkan bahwa kebutuhan konsultasi offline pada layanan perizinan daring melalui

OSS masih cukup tinggi di lapangan, terutama karena sebagian pelaku usaha belum sepenuhnya memahami mekanisme sistem digital. Temuan ini menggambarkan bahwa adopsi teknologi dalam layanan perizinan belum merata dan memerlukan pendampingan berkelanjutan. Mardianto et al. (2025) juga menegaskan bahwa akselerasi transformasi layanan publik membutuhkan model e-government yang inovatif, termasuk peningkatan kapasitas SDM dan infrastruktur data yang memadai. Tanpa tata kelola data yang baik, implementasi sistem digital akan menghadapi hambatan operasional yang berdampak pada kualitas layanan yang diterima masyarakat.

Kondisi ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat, khususnya di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Kendari yang merupakan bagian dari DPMPTSP Kota Kendari. MPP Kota Kendari dirancang sebagai satu pintu layanan publik yang modern, cepat, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Namun demikian, efektivitas layanan tersebut sangat bergantung pada ketersediaan data yang akurat, pengelolaan arsip yang tertata, serta pemanfaatan teknologi informasi secara optimal. Dalam praktiknya, masih terdapat sebagian pengunjung yang belum memahami penggunaan layanan digital, seperti proses pengambilan antrian melalui barcode dan penggunaan aplikasi Google Lens. Mereka masih memerlukan bantuan petugas pelayanan untuk menyelesaikan prosedur digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa penguatan tata kelola data dan peningkatan literasi digital masyarakat masih menjadi agenda penting agar layanan publik dapat berjalan lebih efektif dan transparan.

E-Government telah terbukti memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di berbagai daerah di Indonesia. Aritonang (2017) menemukan bahwa implementasi sistem e-government secara signifikan meningkatkan aksesibilitas dan kecepatan layanan kepada masyarakat. Lanin dan Hermanto (2019) lebih lanjut mengungkapkan bahwa kualitas layanan publik yang baik berhubungan langsung dengan kepuasan masyarakat dan terbangunnya kepercayaan terhadap pemerintah daerah. Dengan demikian, perbaikan tata kelola data perizinan di DPMPTSP Kota Kendari dan MPP Kota Kendari bukan sekadar kebutuhan teknis, melainkan investasi strategis dalam membangun kepercayaan publik. Transparansi data menjadi kunci utama dalam mewujudkan pemerintahan yang terbuka dan akuntabel.

Permasalahan tersebut sejalan dengan prinsip Sustainable Development Goals (SDGs) 17: Partnerships for the Goals, yang menekankan pentingnya kerja sama antara pemerintah daerah, perguruan tinggi, sektor swasta, dan masyarakat dalam mendorong pembangunan berkelanjutan. Murphy dan Stott (2021) menegaskan bahwa kemitraan lintas sektor merupakan mekanisme penting untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan di tingkat lokal. Dalam konteks ini, kolaborasi antara DPMPTSP Kota Kendari dan mahasiswa Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo menjadi sangat strategis. DPMPTSP memiliki data dan kebutuhan nyata di lapangan, sementara mahasiswa memiliki kompetensi di bidang akuntansi, manajemen administrasi, kearsipan, serta pemanfaatan teknologi informasi. Kerja sama ini memungkinkan pemanfaatan ilmu pengetahuan untuk memperbaiki prosedur kerja, menyusun dokumen standar, serta mengembangkan sistem penyimpanan dan pelaporan yang lebih rapi dan transparan.

Pendekatan belajar melalui layanan kemitraan universitas dan masyarakat telah terbukti efektif dalam membantu pengembangan UMKM dan penguatan kapasitas instansi pemerintah. Sebuah studi tentang program kemitraan universitas-masyarakat menunjukkan bahwa kolaborasi antara mahasiswa dan lembaga pemerintah daerah dapat memberikan kontribusi nyata dalam peningkatan kapasitas organisasi serta pengembangan ekonomi lokal. Dalam kerangka tersebut, pendampingan teknis dan bimbingan praktis oleh mahasiswa dapat membantu DPMPTSP Kota Kendari dan MPP Kota Kendari untuk memperbaiki sistem pengelolaan data perizinan, memperjelas prosedur pelayanan, serta memastikan informasi layanan tersedia dan mudah diakses oleh masyarakat. Pendekatan yang terstruktur ini akan mendukung kinerja DPMPTSP sekaligus meningkatkan kepercayaan publik terhadap kualitas layanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penguatan tata kelola data dan transparansi pelayanan publik di DPMPTSP Kota Kendari bukan hanya masalah teknis administrasi, tetapi juga bagian dari upaya membangun kemitraan lintas sektor dalam rangka mempercepat pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan. Pendekatan pendampingan teknis dan bimbingan praktis yang dilakukan oleh mahasiswa diharapkan mampu meningkatkan kualitas pengelolaan data perizinan, mempercepat akses informasi bagi masyarakat, serta memperkuat kolaborasi antara pemerintah daerah dan perguruan tinggi. Oleh karena itu,

kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dengan judul "Sinergi Lintas Sektor: Penguatan Tata Kelola Data dan Transparansi Pelayanan Publik pada DPMPTSP Kota Kendari" menjadi sangat relevan dan strategis. Kegiatan ini diarahkan untuk memberikan bimbingan teknis dalam penyusunan sistem pengelolaan data, pengarsipan digital, serta penyajian informasi layanan perizinan yang lebih transparan, sehingga mendorong peningkatan kualitas layanan publik sekaligus memperkuat wujud nyata kemitraan antara pemerintah daerah dan perguruan tinggi dalam kerangka SDGs 17.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan literasi dan keterampilan digital nasabah pensiunan PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Kendari melalui sosialisasi dan pendampingan langsung, sehingga nasabah pensiunan mampu memanfaatkan layanan perbankan digital secara mandiri, aman, dan efisien.

2. KAJIAN TEORITIS

Tata Kelola Data

Tata kelola data merupakan proses pengaturan, pengelolaan, pemeliharaan, dan pemanfaatan data agar informasi yang dihasilkan dapat digunakan secara tepat, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Thompson et al. (2015) menegaskan bahwa kepemilikan data oleh pemerintah tidak serta-merta menjamin kualitas tata kelolanya, melainkan diperlukan kerangka kerja yang jelas untuk mengatur siklus data mulai dari penciptaan, penyimpanan, hingga distribusi. Dalam instansi pemerintah, tata kelola data menjadi fondasi dalam pelaksanaan pelayanan, pengambilan keputusan, dan evaluasi kinerja. Pengelolaan data yang tidak tertata akan menyebabkan informasi sulit ditemukan dan menghambat proses administrasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, penerapan standar pengelolaan data yang terstruktur menjadi kebutuhan mutlak bagi setiap organisasi publik yang ingin memberikan layanan prima kepada masyarakat.

Pada DPMPTSP Kota Kendari, tata kelola data berperan penting dalam pengelolaan dokumen perizinan, data pemohon, dan informasi pelayanan publik. Setiap dokumen perlu disusun secara sistematis agar mudah dicari kembali dan mendukung pelayanan yang lebih cepat, tertib, dan transparan. Habibie et al. (2023) menambahkan bahwa

implementasi tata kelola data pada platform pemerintahan terbuka mampu meningkatkan kualitas data melalui pengaturan standar dan prosedur yang terstruktur. Selain itu, pengelolaan data yang baik memerlukan koordinasi antarbagian agar proses pelayanan dapat berjalan efektif dan terintegrasi. Prinsip tata kelola data yang baik mencakup ketelitian, keteraturan, keamanan, kemudahan akses, serta keakuratan data. Pemanfaatan teknologi informasi dan sistem arsip digital juga diperlukan untuk membantu penyimpanan dan pencarian dokumen secara lebih efektif dibandingkan sistem manual. Meskipun demikian, penggunaan teknologi tersebut tetap membutuhkan sumber daya manusia yang memahami prosedur pengelolaan data dengan baik.

Transparansi Pelayanan Publik

Transparansi pelayanan publik merupakan keterbukaan pemerintah atau penyelenggara layanan dalam memberikan informasi kepada masyarakat mengenai prosedur, persyaratan, waktu pelayanan, dan hasil pelayanan. Jun et al. (2014) menemukan bahwa penggunaan e-government secara positif mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap transparansi pemerintah dan kapasitas pelayanan. Transparansi menjadi prinsip penting karena masyarakat berhak mengetahui alur dan ketentuan layanan yang diberikan. Dengan keterbukaan tersebut, masyarakat dapat lebih mudah memahami proses pelayanan dan petugas terdorong untuk bekerja secara lebih tertib dan akuntabel. Transparansi bukan sekadar menyampaikan informasi, tetapi juga memastikan bahwa informasi tersebut mudah diakses, jelas, dan benar bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dalam praktiknya, informasi pelayanan dapat disampaikan melalui papan pengumuman, media sosial, situs web resmi, maupun penjelasan langsung dari petugas. Riadi (2020) menunjukkan bahwa transparansi birokrasi pemerintah daerah dalam layanan perizinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, khususnya ketika informasi dipublikasikan secara terbuka dan mudah diakses. Penyampaian informasi yang baik membantu masyarakat memperoleh pelayanan secara lebih efektif sekaligus mengurangi kebingungan dalam proses administrasi. Penerapan transparansi di lingkungan DPMPTSP Kota Kendari menjadi aspek krusial karena berkaitan langsung dengan layanan perizinan dan administrasi masyarakat. Informasi mengenai persyaratan

dokumen, prosedur, dan sistem antrean perlu disampaikan secara jelas agar masyarakat memperoleh layanan dengan nyaman, sekaligus mendukung transparansi di MPP Kota Kendari yang menerapkan layanan terpadu berbasis digital. Secara keseluruhan, transparansi pelayanan publik merupakan bagian penting dari tata kelola pemerintahan yang baik karena mampu meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah (Pananrangi et al., 2024).

Pelayanan Publik Berbasis Digital

Pelayanan publik berbasis digital merupakan bentuk penyelenggaraan layanan pemerintah yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan kepada masyarakat. Transformasi digital menjadi bagian penting dalam reformasi birokrasi karena mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang modern dan akuntabel (Taufik, 2023). Dalam praktiknya, pelayanan publik berbasis digital membantu mempercepat proses administrasi, meningkatkan ketepatan pengelolaan data, serta mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan pemerintah. DPMPTSP Kota Kendari telah melaksanakan transformasi ini melalui penggunaan aplikasi pelayanan elektronik, sistem antrean digital, serta penerapan arsip digital dalam pengelolaan administrasi pelayanan publik.

Salah satu inovasi utama adalah sistem antrean digital melalui aplikasi MPP Antrian dan barcode pelayanan elektronik. Sistem ini membantu masyarakat memperoleh nomor antrean tanpa antrean manual sekaligus memandu petugas dalam mengatur alur pelayanan secara sistematis dan transparan. BatcharO et al. (2025) menegaskan bahwa sistem manajemen antrean cerdas berperan dalam meningkatkan alur pelanggan dan kualitas layanan pada sektor publik. Selain itu, aplikasi SICANTIK digunakan untuk penginputan data pemohon, verifikasi administrasi, pelacakan proses pelayanan, serta penyimpanan dokumen secara elektronik. Mensah (2025) menyatakan bahwa optimasi proses pelayanan publik melalui tata kelola digital memungkinkan akses layanan yang lebih cepat dan transparan bagi masyarakat. Penerapan arsip digital melalui scanning berkas dan pengelolaan data elektronik turut mendukung efektivitas tata kelola data, sebagaimana dikonfirmasi oleh Nurbatyrova et al. (2024) bahwa transformasi digital arsip

meningkatkan efisiensi penyimpanan, keamanan dokumen, dan kemudahan akses data administrasi. Namun demikian, implementasi sistem digital ini masih menghadapi kendala berupa rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap teknologi pelayanan elektronik, sehingga pendampingan dari petugas pelayanan masih sangat diperlukan untuk memastikan seluruh lapisan masyarakat dapat menikmati layanan secara optimal.

SDGs 17: Partnerships for the Goals

Sustainable Development Goals (SDGs) merupakan agenda global yang disepakati oleh negara-negara anggota Perserikatan Bangsa-Bangsa untuk mewujudkan pembangunan yang adil, inklusif, dan berkelanjutan hingga tahun 2030. Salah satu tujuan yang sangat relevan dengan kegiatan pengabdian ini adalah SDGs 17: Partnerships for the Goals, yang menekankan pentingnya kerja sama lintas sektor dalam mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan. Murphy dan Stott (2021) menegaskan bahwa kemitraan merupakan mekanisme fundamental yang memungkinkan berbagai pihak berbagi pengetahuan, sumber daya, dan dukungan untuk mengatasi persoalan pelayanan publik dan pembangunan. Dengan pendekatan kolaboratif, berbagai permasalahan yang tidak dapat diselesaikan oleh satu pihak dapat diatasi secara bersama.

Dalam dunia pendidikan tinggi, SDGs 17 memiliki relevansi yang sangat strategis karena perguruan tinggi memiliki peran penting melalui kegiatan tri dharma, yakni pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Kerja sama antara mahasiswa dan instansi pemerintah dapat memberikan solusi terhadap permasalahan pelayanan publik sekaligus menjadi sarana pembelajaran langsung di lapangan. Fine (2017) menekankan bahwa kemitraan universitas-masyarakat melalui service-learning memberikan dampak transformatif baik bagi komunitas maupun bagi mahasiswa sebagai pelaku belajar. Implementasi SDGs 17 dalam kegiatan pengabdian ini diwujudkan melalui kerja sama antara mahasiswa Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Halu Oleo dengan DPMPSTSP Kota Kendari dalam mendukung penguatan tata kelola data dan transparansi pelayanan publik. Mahasiswa membantu kegiatan pengarsipan data, pelayanan informasi, serta pendampingan masyarakat dalam penggunaan layanan digital di MPP Kota Kendari. Melalui kemitraan tersebut,

diharapkan pelayanan publik di DPMPTSP Kota Kendari menjadi lebih tertib, transparan, dan mudah diakses masyarakat. Kegiatan ini menjadi wujud nyata penerapan SDGs 17 dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat daerah.

3. METODE PENELITIAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan partisipatif dan pendampingan administratif guna mendukung penguatan tata kelola data serta transparansi pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Kendari. Pendekatan yang digunakan memungkinkan interaksi langsung antara mahasiswa dengan pegawai serta masyarakat, sehingga solusi yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan nyata di lapangan. Menurut Lofaro dan Schwind (2026), pendekatan berbasis layanan melalui kemitraan mampu menghubungkan pengetahuan akademik dengan permasalahan nyata di komunitas, termasuk dalam konteks pelayanan publik. Metode partisipatif dalam kegiatan ini mencakup tiga langkah utama. Pertama, membantu proses pengelolaan tata kelola data dan pengarsipan dokumen pada DPMPTSP Kota Kendari. Kedua, mendukung pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital seperti sistem antrean digital dan barcode pada MPP Kota Kendari. Ketiga, membantu penataan administrasi dan pengelolaan dokumen perizinan agar tersusun secara sistematis dan mudah diakses kembali.

Selain metode partisipatif, kegiatan ini juga menerapkan metode praktik administrasi yang dilakukan melalui praktik langsung dalam pengelolaan dokumen perizinan, penataan arsip, pencatatan administrasi, serta pelayanan informasi kepada masyarakat di lingkungan DPMPTSP Kota Kendari. Kombinasi kedua metode tersebut memungkinkan mahasiswa tidak hanya memberikan bimbingan teknis, tetapi juga terlibat secara aktif dalam operasional pelayanan. Fine (2017) menekankan bahwa kemitraan universitas-masyarakat melalui kegiatan layanan memberikan dampak transformatif yang berkelanjutan bagi kedua belah pihak, baik bagi komunitas penerima manfaat maupun bagi mahasiswa sebagai pelaku kegiatan.

Khalayak sasaran kegiatan ini meliputi pegawai dan staf DPMPTSP Kota Kendari yang terlibat dalam pengelolaan administrasi pelayanan publik, pengarsipan dokumen, dan layanan perizinan. Selain itu, sasaran juga mencakup masyarakat serta pengunjung

MPP Kota Kendari, khususnya pengguna layanan berbasis digital. Kegiatan ini direncanakan berlangsung selama empat bulan, mulai dari persiapan dan pengenalan lingkungan kerja hingga pelaksanaan kegiatan serta penyusunan laporan akhir. Anggaran biaya yang dialokasikan sebesar Rp2.000.000,00 bersumber dari dana mandiri dan digunakan untuk pencetakan proposal dan laporan, pemasangan banner kegiatan, konsumsi, serta transportasi. Pendekatan terstruktur ini diharapkan mampu menghasilkan penguatan tata kelola data yang efektif sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kota Kendari.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Metode Partisipatif dan Pendampingan

Metode partisipatif dan pendampingan dilaksanakan melalui keterlibatan langsung dalam pelayanan publik berbasis digital di MPP Kota Kendari. Kegiatan ini difokuskan pada pendampingan masyarakat dalam penggunaan sistem antrean digital, mulai dari pemindaian barcode, penggunaan Google Lens, hingga memperoleh nomor antrean sesuai layanan yang dibutuhkan. Pendampingan dilakukan secara langsung di loket layanan dan area tunggu MPP Kota Kendari, sehingga mahasiswa dapat memahami secara menyeluruh bagaimana masyarakat berinteraksi dengan teknologi pelayanan digital. Pendampingan dimulai dengan pengenalan cara kerja kiosk antrean digital yang menampilkan nomor antrean beserta kode QR.



Figure 1: Aktivitas pendampingan pengunjung

Setelah pemindaian barcode pada kiosk, pengunjung kemudian diarahkan untuk menggunakan aplikasi Google Lens agar dapat memperoleh informasi nomor antrian secara digital pada perangkat ponsel masing-masing.



Figure 2: Pendampingan penggunaan aplikasi Google Lens

Pendampingan tersebut membantu masyarakat mengakses layanan dengan lebih mudah dan mendukung kelancaran proses pelayanan. Pratama et al. (2024) menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik digital di Indonesia sangat bergantung pada partisipasi aktif masyarakat sebagai pengguna layanan. Kegiatan ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis digital tidak hanya bergantung pada teknologi yang tersedia, tetapi juga pada pemahaman masyarakat dalam menggunakannya. Dalam praktiknya, sebagian pengunjung masih mengalami kesulitan saat pertama kali berinteraksi dengan kiosk antrian digital. Mereka memerlukan bimbingan dalam mengarahkan ponsel untuk memindai kode QR yang ditampilkan pada layar kiosk. Pendampingan yang dilakukan secara sabar dan terstruktur terbukti meningkatkan kepercayaan diri pengunjung dalam menggunakan layanan digital tersebut. Oleh karena itu, pendampingan kepada pengguna layanan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Drobiazgiewicz (2018) menambahkan bahwa keterlibatan warga dalam pelayanan publik digital memerlukan dukungan pendampingan agar manfaat teknologi dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Pengalaman pendampingan di lapangan juga menunjukkan bahwa pengunjung yang telah mendapat bimbingan cenderung lebih nyaman dan mandiri dalam menggunakan layanan digital pada kunjungan berikutnya.

B. Pelaksanaan Metode Praktik Administrasi

Metode praktik administrasi dilakukan melalui keterlibatan langsung dalam pengelolaan dokumen perizinan, penginputan data pelayanan, serta digitalisasi arsip administrasi. Kegiatan ini memberikan pengalaman praktis mengenai penerapan tata kelola data dan administrasi pelayanan publik berbasis elektronik. Praktik administrasi melibatkan interaksi langsung dengan sistem informasi yang dikelola DPMPTSP Kota Kendari, sehingga mahasiswa memperoleh pemahaman komprehensif mengenai alur kerja pelayanan perizinan dari awal hingga akhir.

Praktik Entri Data Menggunakan Aplikasi SICANTIK

Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui penggunaan aplikasi SICANTIK sebagai sistem pelayanan administrasi berbasis elektronik yang digunakan oleh DPMPTSP Kota Kendari. Aplikasi ini menyediakan antarmuka pengelolaan yang memungkinkan pencarian data, pemeriksaan dokumen administrasi, serta penginputan data pemohon ke dalam sistem sesuai dengan prosedur yang berlaku. Data yang diinput meliputi identitas pemohon, alamat kegiatan usaha, lokasi usaha, jenis kegiatan, serta dokumen persyaratan pendukung lainnya. Sebelum data disimpan ke dalam sistem, dilakukan pemeriksaan ulang untuk memastikan kesesuaian dan kelengkapan data yang dimasukkan.

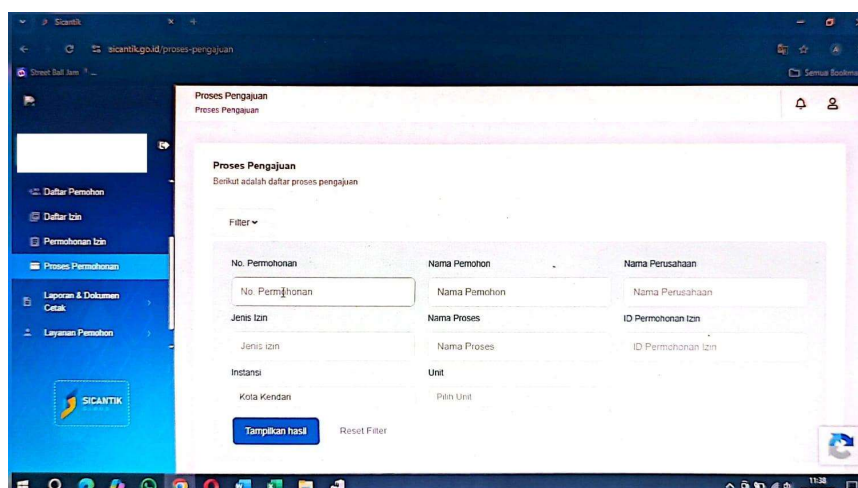


Figure 3: Antarmuka aplikasi SICANTIK



Figure 4: Tampilan status Proses Pengajuan pada aplikasi SICANTIK

Kusuma dan Zahra (2025) menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi terintegrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna, termasuk dalam konteks pelayanan pemerintah. Kegiatan ini mendukung peningkatan kualitas pengelolaan data pelayanan karena data tersimpan secara lebih sistematis, mudah ditelusuri kembali, dan meminimalkan kesalahan administrasi. Penggunaan aplikasi SICANTIK memungkinkan setiap tahapan proses pelayanan terdokumentasi dengan baik, mulai dari penerimaan permohonan, verifikasi dokumen, hingga penetapan izin. Aritonang (2017) menegaskan bahwa implementasi sistem e-government secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui aksesibilitas dan kecepatan layanan yang lebih baik. Selain itu, penggunaan aplikasi SICANTIK juga mendukung transparansi pelayanan karena masyarakat dapat mengetahui perkembangan proses pelayanan secara lebih jelas dan akuntabel. Setiap data yang terinput ke dalam sistem menjadi bagian dari basis data elektronik yang dapat diakses secara internal oleh pegawai yang berwenang, sehingga mempercepat proses verifikasi dan pengambilan keputusan dalam pemberian izin.

Praktik Digitalisasi Arsip melalui Scanning Dokumen

Kegiatan digitalisasi arsip dilakukan melalui proses pemindaian dokumen pelayanan untuk mengubah dokumen fisik menjadi dokumen elektronik. Proses ini diawali dengan persiapan dokumen, pemindaian menggunakan perangkat scanner, serta pengolahan hasil scan menggunakan aplikasi Nitro Pro. Penggunaan Nitro Pro memungkinkan hasil pindaian dokumen dikonversi menjadi format PDF yang dapat

dicari melalui fitur Optical Character Recognition (OCR), sehingga memudahkan penelusuran informasi di dalam dokumen.

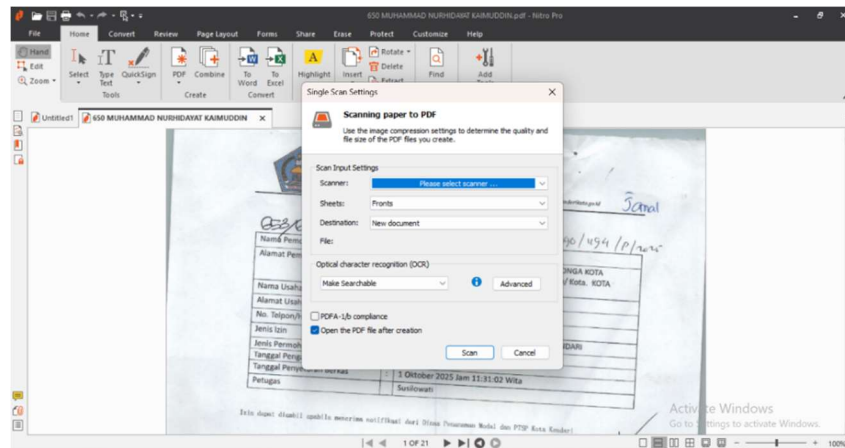


Figure 5: Proses scanning dokumen pelayanan

Selanjutnya, dokumen yang telah dipindai diperiksa kembali kualitasnya sebelum disimpan ke dalam folder arsip digital sesuai jenis dan kategori dokumen. Penataan arsip dilakukan secara sistematis untuk memudahkan pencarian dan penggunaan kembali dokumen pada saat diperlukan.



Figure 6: Struktur folder arsip digital pada DPMPTSP

Nurbatyrova et al. (2024) menegaskan bahwa transformasi digital arsip melalui pengenalan sistem pengelolaan dokumen elektronik meningkatkan efisiensi penyimpanan, keamanan dokumen, dan kemudahan akses data administrasi. Jones (2008)

juga menambahkan bahwa penggunaan folder virtual dalam sistem pengelolaan dokumen dan arsip elektronik memungkinkan organisasi mengelola rekaman secara lebih terstruktur dan efisien. Pelaksanaan digitalisasi arsip di DPMPTSP Kota Kendari memberikan manfaat dalam meningkatkan keamanan dokumen, mengurangi risiko kehilangan arsip, serta mempercepat proses pencarian data pelayanan. Dengan demikian, penerapan arsip digital mendukung terciptanya tata kelola data yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel. Penataan folder arsip berdasarkan tahun dan kategori memudahkan pegawai dalam menemukan dokumen yang diperlukan tanpa harus mencari di tumpukan arsip fisik yang rentan rusak atau hilang.

Luaran yang Dicapai

Dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada DPMPTSP Kota Kendari yang telah dilaksanakan, diperoleh beberapa capaian luaran. Pertama, meningkatnya dukungan terhadap pengelolaan data pelayanan berbasis elektronik melalui penggunaan aplikasi SICANTIK dalam proses administrasi pelayanan. Kedua, terlaksananya digitalisasi arsip pelayanan melalui kegiatan scanning dan pengarsipan dokumen elektronik yang lebih sistematis. Ketiga, meningkatnya efektivitas dan transparansi pelayanan publik melalui pendampingan penggunaan sistem antrean digital pada MPP Kota Kendari. Keempat, meningkatnya pemahaman masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik berbasis digital, khususnya penggunaan barcode antrean dan aplikasi pendukung pelayanan elektronik. Kelima, meningkatnya pengetahuan dan keterampilan mahasiswa dalam bidang administrasi pelayanan publik, pengelolaan data, dan arsip digital. Keenam, menguatnya kerja sama antara perguruan tinggi dan instansi pemerintah dalam mendukung implementasi SDGs 17 (Murphy & Stott, 2021). Ketujuh, terpublikasinya pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. G Putra et al. (2023) menegaskan bahwa akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik berperan signifikan dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik, sehingga capaian luaran kegiatan ini berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan di DPMPTSP Kota Kendari.

C. Evaluasi Akhir

Evaluasi akhir mengenai hasil pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui observasi langsung selama kegiatan berlangsung serta komunikasi dengan pegawai DPMPTSP Kota Kendari. Tujuan evaluasi ini adalah memperoleh gambaran mengenai manfaat kegiatan serta kendala yang dihadapi selama pelaksanaan kegiatan. Evaluasi dilakukan secara berkala dengan mencatat perkembangan aktivitas harian dan mengidentifikasi aspek yang memerlukan penyesuaian.

Faktor Penunjang

Kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dan kerja sama yang diberikan oleh pimpinan serta pegawai DPMPTSP Kota Kendari. Selain itu, tersedianya fasilitas pelayanan berbasis digital, lingkungan kerja yang kondusif, serta keterbukaan instansi dalam memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan turut mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan. BatcharO et al. (2025) menegaskan bahwa sistem manajemen antrean cerdas memerlukan dukungan infrastruktur dan sumber daya manusia yang memadai agar dapat berfungsi optimal dalam meningkatkan kualitas layanan. Ketersediaan perangkat kiosk digital, koneksi jaringan yang stabil, serta aplikasi SICANTIK yang berjalan lancar menjadi elemen penting yang menunjang keberhasilan kegiatan ini. Selain itu, sikap terbuka pegawai DPMPTSP dalam berbagi pengetahuan mengenai prosedur kerja mempercepat proses adaptasi mahasiswa dalam menjalankan tugas administrasi.

Faktor Penghambat

Meskipun kegiatan berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa kendala selama pelaksanaan kegiatan. Kendala tersebut antara lain masih adanya masyarakat yang belum memahami penggunaan layanan digital sehingga memerlukan pendampingan secara langsung, kebutuhan ketelitian yang tinggi dalam proses entri data dan pengelolaan dokumen elektronik, serta banyaknya dokumen administrasi yang harus dikelola dalam waktu yang terbatas. Kusuma dan Zahra (2025) menyatakan bahwa meskipun sistem informasi terintegrasi mampu meningkatkan kualitas layanan, tantangan dalam hal literasi

digital pengguna dan beban kerja operasional tetap menjadi hambatan yang perlu diatasi secara berkelanjutan. Keterbatasan waktu pelaksanaan kegiatan selama empat bulan juga menjadi faktor yang memengaruhi cakupan aktivitas yang dapat dilaksanakan. Meskipun demikian, seluruh kegiatan utama dapat diselesaikan sesuai rencana dan menghasilkan capaian yang bermanfaat bagi DPMPTSP Kota Kendari dan masyarakat. Evaluasi ini memperkuat pentingnya kelanjutan kerja sama antara perguruan tinggi dan instansi pemerintah dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di DPMPTSP Kota Kendari, kegiatan ini telah memberikan kontribusi positif dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya pada pengelolaan administrasi perizinan dan pelayanan berbasis digital. Melalui metode partisipatif dan keterlibatan langsung dalam berbagai aktivitas administrasi, mahasiswa turut membantu proses entri data menggunakan aplikasi SICANTIK, digitalisasi arsip dokumen melalui scanning berkas, serta pendampingan masyarakat dalam penggunaan sistem antrian digital pada MPP Kota Kendari. Kegiatan ini menunjukkan bahwa penguatan tata kelola data melalui digitalisasi arsip dan pengelolaan dokumen elektronik berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan keakuratan informasi pelayanan. Pratama et al. (2024) menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik digital memerlukan dukungan tata kelola data yang baik agar manfaatnya dapat dirasakan secara optimal oleh masyarakat.

Kegiatan pengabdian ini tidak hanya mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih tertib, efektif, dan transparan, tetapi juga memberikan pengalaman praktis bagi mahasiswa dalam memahami penerapan administrasi publik di lingkungan instansi pemerintahan. Selain itu, pelaksanaan kegiatan ini menunjukkan pentingnya sinergi antara perguruan tinggi dan instansi pemerintah dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Alamsyah dan Aryfiyanto (2025) menyatakan bahwa transformasi digital pemerintah melalui pemanfaatan teknologi informasi menjadi jalan strategis menuju smart government yang mampu memberikan layanan inovatif dan responsif. Kegiatan ini sekaligus menjadi salah satu bentuk implementasi SDGs 17 (Partnerships for the Goals) melalui penguatan kerja sama lintas sektor dalam

mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan. Murphy dan Stott (2021) menegaskan bahwa kemitraan merupakan mekanisme fundamental yang memungkinkan berbagai pihak berbagi pengetahuan dan sumber daya untuk mengatasi persoalan pelayanan publik. Fine (2017) juga menambahkan bahwa kemitraan universitas-masyarakat melalui kegiatan layanan memberikan dampak transformatif yang saling menguntungkan, baik bagi komunitas maupun bagi mahasiswa. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini telah berhasil memperkuat kolaborasi antara Universitas Halu Oleo dan DPMPTSP Kota Kendari dalam mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih baik, inklusif, dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilakukan, DPMPTSP Kota Kendari diharapkan dapat terus meningkatkan pengelolaan pelayanan administrasi berbasis digital agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, efisien, akuntabel, dan transparan. Selain itu, sosialisasi penggunaan layanan digital kepada masyarakat juga perlu dilakukan secara berkelanjutan agar masyarakat dapat memahami dan memanfaatkan fasilitas pelayanan yang tersedia secara optimal. Pratama et al. (2024) menyarankan agar inovasi pelayanan publik digital senantiasa didukung oleh pendidikan dan pelatihan literasi digital bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Di samping itu, kerja sama antara perguruan tinggi dan instansi pemerintah diharapkan dapat terus dikembangkan melalui berbagai kegiatan pengabdian maupun program kemitraan lainnya sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mendukung pembangunan berkelanjutan di tingkat daerah. Fine (2017) menegaskan bahwa kemitraan berkelanjutan antara universitas dan komunitas memungkinkan transfer pengetahuan yang berkesinambungan dan menciptakan dampak jangka panjang. Dengan memperkuat sinergi lintas sektor berlandaskan prinsip SDGs 17, diharapkan DPMPTSP Kota Kendari mampu mewujudkan pelayanan publik yang tidak hanya modern dan transparan, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan seluruh lapisan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

Alamsyah, A., & Aryfiyanto, H. (2025). Leveraging generative AI for public service innovation: A path to smart government in Indonesia. *Digital Government: Research and Practice*, 6(4), 1–36. <https://doi.org/10.1145/3761820>

- Aritonang, D. M. (2017). The impact of e-government system on public service quality in Indonesia. *European Scientific Journal*, 13(35), 99–109. <https://doi.org/10.19044/esj.2017.v13n35p99>
- BatcharO, K., Castanas, J., Christian Salvador, G., & Palate, J. (2025). The role of smart queue management systems in enhancing customer flow and service quality. *International Journal for Research Trends and Innovation*, 10(10), 1–8. <https://doi.org/10.56975/ijrti.v10i10.206385>
- Drobiazgiewicz, J. (2018). The role of e-participation: Citizen engagement in public service delivery. *European Journal of Service Management*, 26, 53–60. <https://doi.org/10.18276/ejsm.2018.26-07>
- Fine, D. J. (2017). Teach the partnership: Critical university studies and the future of service-learning. *Michigan Journal of Community Service Learning*, 23(1), 150–155. <https://doi.org/10.3998/mjcsloa.3239521.0023.112>
- G Putra, H., Anita, L., & Helmy, H. (2023). The effect of accountability, transparency, and public participation on the performance of public service organizations. *Siber Journal of Advanced Multidisciplinary*, 1(1), 28–36. <https://doi.org/10.38035/sjam.v1i1.15>
- Jones, P. (2008). The role of virtual folders in developing an electronic document and records management system. *Records Management Journal*, 18(1), 53–60. <https://doi.org/10.1108/09565690810858514>
- Kusuma, M. D., & Zahra, R. F. (2025). An analysis of the influence of integrated information system service quality on user satisfaction and loyalty. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 4(1), 112–123. <https://doi.org/10.51903/y9hx1896>
- Lofaro, R. J., & Schwind, J. S. (2026). Service-learning in rural contexts: Examining community-based pedagogy in public service education. *Teaching Public Administration*, 44(2), 185–215. <https://doi.org/10.1177/01447394261445750>
- Murphy, D. F., & Stott, L. (2021). Partnerships for the Sustainable Development Goals (SDGs). *Sustainability*, 13(2), 658. <https://doi.org/10.3390/su13020658>
- Nurbatyrova, R., Japarov, B., Apakhayev, N., Abdulaziz, B., & Khushkeldiyeva, S. (2024). Digital transformation of archives in the context of the introduction of an electronic document management system. *Preservation, Digital Technology & Culture*, 53(3), 147–155. <https://doi.org/10.1515/pdte-2024-0017>

Pratama, M. R., Tualeka, S. H., & Prasetya, A. (2024). Symphony of digital public service innovation in Indonesia: Evidence from Indonesia Public Service Innovation Award. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 15(1), 21–42.
<https://doi.org/10.18196/jsp.v15i1.342>