

## Optimalisasi Pelayanan Digital DPMPTSP Bukittinggi dalam Meningkatkan Literasi Digital Masyarakat

Suci Kurnia Ilahi

Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi

Alamat: Jl. Gurun Aur, Kubang Putiah, Kec. Banuhampu, Kota Bukittinggi

Korespondensi penulis: [sucikurnia1708@gmail.com](mailto:sucikurnia1708@gmail.com)

**Abstrak.** *Digital transformation is a strategic step in realizing efficient and transparent public services. This study aims to analyze the optimization of digital services by DPMPTSP Bukittinggi in enhancing the community's digital literacy. The research method used is descriptive qualitative with data collected through observation, interviews, and documentation of digital service activities. The findings indicate that the implementation of digital systems such as OSS and SIPATEN improves service efficiency and encourages citizens to actively engage with technology. In addition to accelerating licensing processes, digitalization contributes to a better understanding of online public services among the community. Therefore, optimizing digital services not only enhances the quality of public administration but also continuously strengthens society's digital literacy.*

**Keywords:** *digital literacy; digitalization; optimization; public service.*

**Abstrak.** Transformasi digital menjadi langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan transparan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi pelayanan digital DPMPTSP Bukittinggi dalam meningkatkan literasi digital masyarakat. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi terhadap aktivitas pelayanan digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem digital seperti OSS dan SIPATEN mampu meningkatkan efisiensi pelayanan serta mendorong masyarakat untuk lebih aktif menggunakan teknologi. Selain mempercepat proses perizinan, digitalisasi juga berkontribusi pada peningkatan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan daring. Dengan demikian, optimalisasi pelayanan digital tidak hanya memperbaiki kualitas layanan publik, tetapi juga memperkuat literasi digital masyarakat secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** *digitalisasi; literasi digital; optimalisasi; pelayanan publik.*

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak masyarakat. Dalam era digital dan revolusi industri 4.0, penyelenggaraan pelayanan publik tidak lagi hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan, tetapi juga dari sejauh mana pemerintah mampu memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan (Futum Hubaib 2021). Digitalisasi pelayanan publik menjadi indikator penting dalam reformasi birokrasi, karena mampu menghadirkan pelayanan yang efisien, transparan, dan akuntabel, serta memperkuat tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Ramadhan 2024).

Di Indonesia, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat kini menuntut kemudahan akses terhadap layanan publik yang cepat, jelas, dan tidak berbelit-belit. Pemerintah daerah, termasuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bukittinggi, dituntut untuk menyediakan sistem layanan digital yang mampu memfasilitasi seluruh proses administrasi secara daring. Sistem seperti Online Single Submission (OSS) dan Sistem Pelayanan

Terpadu Elektronik (SIPATEN) menjadi sarana utama untuk mempercepat proses perizinan, meningkatkan transparansi, dan mempermudah akses masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor (Gulo and Bingamawa 2025).

Namun, penerapan layanan digital di lapangan menghadapi sejumlah tantangan. Salah satu kendala utama adalah rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat (Irawan 2024). Sebagian masyarakat yang terbiasa menggunakan teknologi mampu mengakses dan memanfaatkan layanan dengan baik, sementara sebagian lain mengalami kesulitan memahami prosedur digital dan mengoperasikan aplikasi. Kesenjangan ini menandakan adanya perbedaan antara *das sollen* (idealitas regulasi dan tujuan sistem digital) dengan *das sein* (realitas implementasi di lapangan) (Sari 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital tidak hanya bergantung pada kualitas sistem, tetapi juga pada kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi secara efektif.

Secara teoritis, literasi digital mencakup kemampuan individu dalam mengakses, memahami, dan memanfaatkan informasi digital secara bertanggung jawab. Literasi digital masyarakat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan partisipasi warga, memperkuat akuntabilitas, serta menciptakan transparansi dalam pelayanan publik. Penelitian oleh Sutalhis & Novaria (2023) menegaskan bahwa literasi digital aparatur berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan publik, karena aparatur yang kompeten dapat membimbing masyarakat dalam memanfaatkan sistem digital (Hariyadi and Misidawati 2020).

Selain itu, penelitian oleh Agustina Sombo & Timbul Dompok (2022) terkait implementasi layanan daring berbasis OSS di Batam menunjukkan bahwa keberhasilan sistem digital bergantung pada kemampuan adaptasi aparatur dan masyarakat terhadap teknologi. Layanan daring yang mudah diakses dan disertai panduan yang jelas meningkatkan partisipasi masyarakat dan mempercepat proses administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa literasi digital masyarakat merupakan komponen penting yang tidak dapat diabaikan dalam optimalisasi pelayanan digital (Sombo and Dompok 2023).

Penelitian oleh Didik Kurniawan & Haryanto (2024) mengenai Sistem Informasi Desa (SID) berbasis literasi digital di Kalurahan Watugajah, Kabupaten Gunungkidul, menemukan bahwa keberhasilan sistem digital sangat bergantung pada kombinasi antara kemampuan aparatur dan literasi digital masyarakat. Faktor pendukung seperti komitmen aparat, dukungan infrastruktur, dan sosialisasi yang efektif meningkatkan efektivitas layanan, sedangkan keterbatasan kemampuan digital aparatur maupun masyarakat menjadi penghambat utama (Kurniawan and Haryanto 2024).

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus simultan antara optimalisasi sistem digital DPMPTSP Bukittinggi dan peningkatan literasi digital masyarakat. Pendekatan ini memberikan perspektif bahwa layanan publik digital tidak hanya berorientasi pada efisiensi administrasi, tetapi juga memiliki fungsi edukatif yang berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian ini menekankan pentingnya strategi yang mengintegrasikan penguatan literasi digital masyarakat dengan pengembangan sistem layanan digital agar pelayanan publik dapat berjalan lebih inklusif, efisien, dan transparan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi optimalisasi pelayanan digital yang dilakukan DPMPTSP Bukittinggi dan mengevaluasi dampaknya terhadap peningkatan literasi digital masyarakat di Kota Bukittinggi. Hasil penelitian diharapkan memberikan masukan bagi pengembangan layanan digital yang tidak hanya efisien, tetapi juga mampu meningkatkan kompetensi digital masyarakat secara berkelanjutan.

## **KAJIAN TEORI**

### **2.1 Teori Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien, transparan, dan akuntabel. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah berkewajiban menyediakan pelayanan yang mudah diakses oleh seluruh warga negara. Di era digital, pelayanan publik mengalami transformasi melalui penerapan teknologi informasi yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Digitalisasi pelayanan publik menjadi langkah strategis untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan memperkuat prinsip efisiensi serta transparansi dalam penyelenggaraan layanan (Azizah, Dewi, and Hoerudin 2022).

### **2.2 Konsep Pelayanan Digital**

Pelayanan digital merupakan penerapan teknologi informasi dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Melalui digitalisasi, pemerintah dapat menyediakan layanan yang cepat, akurat, dan dapat diakses kapan saja. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (Kominfo) telah mendorong implementasi e-government sebagai bagian dari percepatan reformasi birokrasi berbasis digital. Dalam konteks DPMPTSP, penerapan sistem seperti OSS (*Online Single Submission*) dan SIPATEN (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu) menjadi wujud nyata dari pelayanan digital yang bertujuan untuk menyederhanakan proses perizinan dan meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam mengurus administrasi (Firmansyah and Anisykurlillah 2023).

### **2.3 Literasi Digital Masyarakat**

Literasi digital tidak hanya mencakup kemampuan menggunakan perangkat teknologi, tetapi juga mencakup pemahaman, etika, dan keamanan dalam dunia digital. Berdasarkan Kerangka Literasi Digital Nasional (Daaris and Imam 2024), literasi digital terdiri dari empat pilar utama yaitu etika digital, keamanan digital, budaya digital, dan kecakapan digital. Masyarakat yang memiliki literasi digital tinggi akan lebih mudah beradaptasi dengan perubahan sistem pelayanan pemerintah yang berbasis digital. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis teknologi.

### **2.4 Optimalisasi Pelayanan Publik**

Optimalisasi dalam konteks pelayanan publik berarti memaksimalkan potensi sumber daya, teknologi, dan strategi untuk mencapai hasil pelayanan terbaik (Nurlaila Nurlaila, Nurhasanah Nurhasanah, and Zuriatin Zuriatin 2024). Pemerintah daerah dituntut untuk tidak hanya mengadopsi teknologi, tetapi juga melakukan evaluasi dan peningkatan berkelanjutan terhadap sistem yang digunakan. Dalam konteks DPMPTSP Bukittinggi, optimalisasi dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas SDM, penguatan infrastruktur digital, serta integrasi antar sistem layanan. Langkah ini sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menekankan pentingnya efisiensi, efektivitas, dan interoperabilitas dalam pelayanan digital (Andani and Suparman 2025).

## **2.5 Peran DPMPTSP dalam Pelayanan Digital**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) berperan strategis dalam mempercepat proses perizinan dan investasi melalui sistem berbasis teknologi. Sebagai lembaga pelayanan publik daerah, DPMPTSP Bukittinggi memiliki fungsi utama dalam mempermudah masyarakat dan pelaku usaha dalam pengurusan perizinan secara transparan (Radiani and Monalisa 2025). Melalui pemanfaatan teknologi digital, DPMPTSP tidak hanya mempercepat proses administrasi tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Inovasi digital yang dilakukan menjadi bentuk nyata penerapan prinsip pelayanan prima (*service excellence*) (Gulo and Bingamawa 2025).

## **2.6 Penelitian Terdahulu**

Dalam era digitalisasi layanan publik, literasi digital menjadi faktor penting yang menentukan efektivitas pelayanan, baik di tingkat desa maupun pemerintah daerah. Literasi digital tidak hanya memengaruhi kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan, tetapi juga menentukan keberhasilan aparatur dalam mengelola sistem informasi yang tersedia. Beberapa penelitian di Indonesia menunjukkan keterkaitan antara sistem digital yang optimal dan kemampuan pengguna dalam mendukung layanan publik yang efektif.

Penelitian oleh Didik Kurniawan dan Haryanto (2024) tentang *Optimalisasi Sistem Informasi Desa (SID) Berbasis Literasi Digital pada Pelayanan Publik di Kalurahan Watugajah, Kapanewon Gedangsari, Kabupaten Gunungkidul* menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menelaah penerapan SID di tingkat desa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi SID berbasis literasi digital dapat meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, efektivitas pengelolaan potensi desa, partisipasi, transparansi, akuntabilitas, dan modal sosial dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. Faktor pendukung meliputi keinginan kuat aparatur sebagai operator SID dan dukungan warga, sementara faktor penghambat berupa keterbatasan kemampuan perangkat pemerintah. Penelitian ini relevan dengan penelitian tentang DPMPTSP Bukittinggi karena menekankan peran literasi digital dalam meningkatkan efektivitas layanan publik berbasis sistem informasi, meskipun konteksnya berbeda (Kurniawan and Haryanto 2024).

Selanjutnya, penelitian oleh Sutalhis dan Eva Novaria (2023) berjudul *Literasi Digital dan Pelayanan Publik yang Baik* menyoroti pentingnya literasi digital bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam mendukung pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan. Dengan memahami empat pilar literasi digital kemampuan menggunakan layanan digital, etika digital, keamanan digital, dan budaya digital—ASN dapat memberikan layanan yang profesional dan meminimalkan risiko penyalahgunaan informasi. Temuan ini menegaskan bahwa literasi digital yang baik meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik dan merupakan faktor penting dalam optimalisasi layanan digital. Hal ini sejalan dengan penelitian DPMPTSP Bukittinggi, karena keberhasilan sistem layanan digital sangat bergantung pada kemampuan aparatur

dan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi secara tepat (Hariyadi and Misidawati 2020).

Selain itu, penelitian oleh Agustina Sombo dan Timbul Dompok (2022) mengenai *Implementasi Pelayanan Berbasis Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Batam* menggunakan pendekatan kualitatif untuk menilai implementasi OSS dan layanan elektronik. Penelitian ini menunjukkan bahwa layanan daring meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui proses yang cepat, murah, jelas, dan transparan. Temuan tersebut menyoroti pentingnya adaptasi aparatur dan masyarakat terhadap sistem digital agar pelayanan berjalan optimal. Kaitan dengan penelitianmu terlihat jelas, karena sama-sama membahas optimalisasi layanan digital di DPMPTSP dan menekankan literasi digital sebagai faktor kunci keberhasilan sistem (Sombo and Dompok 2023).

Secara keseluruhan, ketiga penelitian tersebut memperkuat dasar teori dan empiris penelitian terkait optimalisasi pelayanan digital DPMPTSP Bukittinggi. Mereka menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital sangat dipengaruhi oleh literasi digital masyarakat dan aparatur, dukungan sistem yang memadai, serta kesiapan SDM. Dengan mengacu pada pengalaman dan temuan penelitian sebelumnya, penelitian tentang DPMPTSP Bukittinggi memiliki kebaruan pada konteks lokal, strategi peningkatan literasi digital masyarakat, dan penerapan sistem digital yang diharapkan mampu memaksimalkan efektivitas pelayanan publik.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam bagaimana optimalisasi layanan digital DPMPTSP Bukittinggi dilakukan dan bagaimana literasi digital masyarakat memengaruhi efektivitas layanan tersebut. Pendekatan kualitatif dipilih karena fokus penelitian adalah memahami fenomena sosial, perilaku pengguna layanan digital, serta pengalaman aparatur dalam mengelola sistem informasi publik. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menggali data yang kaya dan detail mengenai praktik layanan digital, kendala yang muncul, serta strategi yang diterapkan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, penelitian ini menemukan bahwa optimalisasi layanan digital DPMPTSP Bukittinggi telah membawa dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di kota tersebut. Sistem informasi yang digunakan, termasuk layanan daring untuk perizinan dan konsultasi, mampu mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi, serta mempermudah akses masyarakat. Aparatur DPMPTSP menunjukkan kesadaran tinggi terhadap pentingnya penguasaan sistem digital, sehingga meminimalkan kesalahan dalam pengelolaan data dan pelayanan (Muhammad Aziz and Islam 2024).

Namun, hasil penelitian juga menunjukkan adanya kesenjangan literasi digital di kalangan masyarakat. Masyarakat yang telah terbiasa menggunakan teknologi digital mampu memanfaatkan layanan dengan baik, sedangkan sebagian lain mengalami kesulitan dalam mengakses dan memahami sistem. Kendala ini mencakup ketidakmampuan membaca menu

layanan secara efektif, kurangnya pemahaman prosedur daring, hingga keterbatasan perangkat yang dimiliki masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan sistem digital tidak hanya bergantung pada kualitas sistem itu sendiri, tetapi juga pada kemampuan masyarakat dalam memanfaatkannya.

Faktor pendukung optimalisasi layanan digital terlihat dari komitmen aparatur untuk menjadi operator yang kompeten, pelatihan internal secara berkala, serta dukungan infrastruktur teknologi yang memadai. Aparatur DPMPTSP secara aktif memberikan bimbingan kepada masyarakat, termasuk sosialisasi dan panduan penggunaan sistem daring, yang selaras dengan temuan Sutalhis & Novaria (2023) bahwa literasi digital aparatur memengaruhi efektivitas pelayanan publik. Selain itu, ketersediaan dokumentasi dan SOP yang jelas turut memperlancar operasional sistem, sekaligus meningkatkan akuntabilitas dan transparansi.

Di sisi lain, faktor penghambat optimalisasi layanan digital antara lain keterbatasan kemampuan digital masyarakat, beberapa prosedur yang masih membingungkan, dan perbedaan tingkat pemahaman teknologi antar pengguna. Kendala ini sejalan dengan penelitian Didik Kurniawan & Haryanto (2024) terkait SID di desa, yang menunjukkan bahwa keterbatasan kemampuan aparatur maupun masyarakat dapat menghambat efektivitas sistem digital, meskipun infrastrukturnya sudah tersedia. Temuan ini menegaskan bahwa literasi digital harus dibangun secara berkelanjutan agar seluruh masyarakat dapat mengakses layanan publik secara optimal.

Pembahasan lebih lanjut menunjukkan bahwa penguatan literasi digital masyarakat menjadi kunci dalam memaksimalkan potensi layanan digital DPMPTSP Bukittinggi. Program pelatihan, sosialisasi melalui media sosial, serta panduan digital yang mudah dipahami dapat meningkatkan partisipasi masyarakat. Hal ini selaras dengan temuan Agustina Sombo & Timbul Dompok (2022) di Batam, di mana layanan daring menjadi efektif karena masyarakat dan aparatur sama-sama mampu beradaptasi dengan sistem digital yang ada. Oleh karena itu, literasi digital tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat interaksi sosial dan modal sosial dalam konteks pelayanan publik (Aisyah et al. 2025).

Faktor pendukung dan penghambat optimalisasi layanan digital dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

**Tabel 1. Faktor pendukung dan penghambat optimalisasi layanan digital**

| Faktor     | Keterangan  |
|------------|---|
| Pendukung  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Komitmen aparatur menjadi operator kompeten</li> <li>- Pelatihan internal dan sosialisasi sistem digital</li> <li>- Dukungan infrastruktur teknologi yang memadai</li> <li>- Panduan dan SOP yang jelas</li> </ul> |
| Penghambat | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Keterbatasan kemampuan digital masyarakat</li> <li>- Prosedur layanan daring yang masih membingungkan</li> <li>- Perbedaan tingkat pemahaman teknologi antar pengguna</li> </ul>                                   |

Tabel 1 menunjukkan bahwa keberhasilan optimalisasi layanan digital dipengaruhi oleh kombinasi antara kemampuan aparatur, dukungan infrastruktur, dan pemahaman masyarakat terhadap sistem. Faktor pendukung mencakup kesiapan SDM dan sarana teknologi, sedangkan faktor penghambat berasal dari keterbatasan literasi digital masyarakat dan prosedur yang belum sepenuhnya *user-friendly*. Dengan memahami faktor-faktor ini, DPMPTSP Bukittinggi dapat merumuskan strategi peningkatan literasi digital masyarakat dan pelatihan aparatur untuk memaksimalkan efektivitas layanan.

Selain itu, strategi penguatan literasi digital masyarakat menjadi kunci dalam memaksimalkan potensi layanan digital. Program pelatihan, panduan penggunaan sistem daring, serta sosialisasi melalui media sosial dapat meningkatkan partisipasi dan pemahaman masyarakat. Hal ini selaras dengan temuan Sutalhis & Novaria (2023), yang menunjukkan bahwa literasi digital aparatur dan masyarakat menjadi faktor kunci keberhasilan layanan publik. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Didik Kurniawan & Haryanto (2024) mengenai SID desa, di mana keberhasilan sistem digital sangat bergantung pada kemampuan pengguna dan dukungan aparatur.

Secara keseluruhan, optimalisasi layanan digital DPMPTSP Bukittinggi menunjukkan keberhasilan dalam mempercepat layanan, meningkatkan transparansi, dan mempermudah akses masyarakat. Namun, literasi digital masyarakat masih perlu ditingkatkan agar seluruh pengguna dapat memanfaatkan layanan secara optimal. Penelitian ini menekankan bahwa strategi penguatan literasi digital, dukungan aparatur yang kompeten, serta infrastruktur sistem yang memadai merupakan elemen penting untuk mencapai pelayanan publik yang efisien, efektif, dan inklusif.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi layanan digital DPMPTSP Bukittinggi memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik, terbukti dari percepatan proses administrasi, peningkatan transparansi, serta kemudahan akses masyarakat dalam mengurus perizinan dan layanan lainnya. Keberhasilan layanan digital ini tidak hanya ditentukan oleh sistem dan infrastruktur yang memadai, tetapi juga sangat bergantung pada literasi digital aparatur dan masyarakat, termasuk ketersediaan panduan, prosedur, dan SOP yang jelas untuk memudahkan pengguna. Meskipun demikian, keterbatasan kemampuan digital sebagian masyarakat masih menjadi penghambat, sehingga diperlukan strategi penguatan literasi digital melalui pelatihan, sosialisasi, dan panduan yang mudah dipahami agar seluruh masyarakat dapat memanfaatkan layanan secara optimal. Dengan pendekatan yang tepat, optimalisasi layanan digital tidak hanya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas, tetapi juga mendorong partisipasi aktif masyarakat, memperkuat interaksi sosial, dan membangun modal sosial, sehingga pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

## **DOKUMENTASI**



## DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, Siti, Febriani Panigoro, Udin Hamim, and Fenti Prihatini Tui. 2025. "Efektivitas Implementasi E-Government Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( DPMPTSP ) Kota Gorontalo Effectiveness of E-Government Implementation at the Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ( DPMPTSP ) of Gorontalo City." 2(3): 134–47.
- Andani, Diah, and Ade Suparman. 2025. "Evaluasi Dampak Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Terhadap Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Subang." *The World of Public Administration Journal* 7(1): 18–24. doi:10.37950/wpaj.v7i1.2321.
- Azizah, Nur, Rahayu Kusuma Dewi, and Cecep Wahyu Hoerudin. 2022. "Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIPUSK* 7(4): 1–11.
- Daaris, Yuli Yanti, and Sadrul Imam. 2024. "Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik: Pelajaran Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bima." *JSIM: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan* 5(2): 245–55. <http://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v5i2.367>.
- Firmansyah, Moch Andre, and Rosyidatuzzahro Anisykurlillah. 2023. "Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Oktober* 19(19): 510–17. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8412238>.
- Futum Hubaib, Jamil Bazarah, Ahmad Jubaidi, dan. 2021. "KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia)." *Dedikasi* 22(2): 105. doi:10.31293/ddk.v22i2.5860.
- Gulo, T E K, and M T Bingamawa. 2025. "Analisis Kematangan Website Dpmptsp Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Nias." : 1–13. [http://eprints.ipdn.ac.id/23541/%0Ahttp://eprints.ipdn.ac.id/23541/1/32.0108\\_Tulus Enoni.pdf](http://eprints.ipdn.ac.id/23541/%0Ahttp://eprints.ipdn.ac.id/23541/1/32.0108_Tulus%20Enoni.pdf).
- Hariyadi, Ahmad, and Dwi Novaria Misidawati. 2020. "Pengenalan Pendidikan Ekonomi Islam Kepada Generasi Muda: Upaya Peningkatan Mutu Ekonomi Masa Depan." *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal* 6(3): 217. doi:10.37905/aksara.6.3.217-224.2020.
- Irawan, Muhammad Naufal. 2024. "Kualitas Pelayanan Publik Dinas Sosial Kota Padang Pada Bidang Penanganan Fakir Miskin Tahun 2023." : 1–146.
- Kurniawan, Didik, and Haryanto. 2024. "Optimalisasi Sistem Informasi Desa (SID) Berbasis Literasi Digital Pada Pelayanan Publik Di Kalurahan Watugajah Kapanewon Gedangsari Kabupaten Gunungkidul." *Jurnal Pelangi Pendidikan* 1(2): 85–95.



- Muhammad Aziz, and Darul Islam. 2024. "Optimalisasi Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa Perspektif Manajemen Bisnis Syariah." *I'THISOM : Jurnal Ekonomi Syariah* 3(2): 153–69. doi:10.70412/its.v3i2.98.
- Nurlaila Nurlaila, Nurhasanah Nurhasanah, and Zuriatin Zuriatin. 2024. "Optimalisasi Pelayanan Perizinan Dengan Sistem Online Single Submission (OSS) Dalam Mempercepat Pembangunan Di Kota Bima." *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata* 20(3): 66–79. doi:10.56910/gemawisata.v20i3.390.
- Radiani, Riska, and Monalisa. 2025. "Efektivitas Pelayanan Perizinan Sistem Online Single Submission (OSS) Oleh Dinas." *Jpm Jurnal Mahasiswa Pemerintahan* 2(April): 210–15.
- Ramadhan, Ruslan. 2024. "In Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur." *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik* 6(1): 55–67. doi:10.55542/saraqopat.v6i1.328.
- Sari, Yunita. 2025. "Evaluasi Kinerja Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada DPMPTSP Kota Padang." 3(2): 144–58.
- Sombo, Agustina, and Timbul Dompok. 2023. "Implementasi Pelayanan Berbasis Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Batam." *eCo-Buss* 6(2): 835–47. doi:10.32877/eb.v6i2.1041.