

**TRANSFORMASI LAYANAN DIGITAL DINAS PERIZINAN DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) PROVINSI RIAU**

Nurman¹, Zainal²

¹Program Doktor Sains Manajemen, Universitas Islam Riau, Pekanbaru, Indonesia

²Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau, Pekanbaru, Indonesia

Email Korespondensi: nurman07@soc.uir.ac.id

Email: zainal.ip@soc.uir.ac.id

ABSTRACT

The aim of this study is to analyse the impact of the digital service transformation undertaken by the Riau Province One-Stop Integrated Licensing and Services Agency (DPMPTSP) on the improvement of public service standards. The digital transformation of public services forms part of the implementation of e-government, which aims to enhance effectiveness, transparency and public access to services. The research methodology is qualitative and descriptive. The data collection techniques used were documentation, observation, and interviews. The informants in this study were members of the public as service users and employees of the DPMPTSP of Riau Province. The collected data were analysed through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research findings indicate that the digital service transformation at the Riau Provincial DPMPTSP has progressed reasonably well through the implementation of online-based licensing systems, such as the Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS-RBA), online complaint services, and application tracking systems. These changes have improved service efficiency, process transparency, and public accessibility. However, several issues remain, such as poor system integration, low levels of public digital literacy, and a lack of technological infrastructure. Based on the study's findings, it can be concluded that the digital service transformation at the Riau Provincial One-Stop Integrated Licensing and Service Agency (DPMPTSP) has significantly improved the quality of public services, though further efforts are still required. To ensure that digital transformation proceeds as effectively as possible, it is necessary to expand technological infrastructure, enhance human resource capacity, and implement broader public awareness campaigns.

Keywords: E-government, Public services, digital transformation.

ABSTRAK

Tujuan kajian ini adalah menganalisis transformasi layanan digital Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau terhadap peningkatan standar layanan publik. Transformasi digital layanan publik merupakan bagian dari implementasi e-government yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akses masyarakat terhadap layanan. Metodologi penelitian ini bersifat kualitatif dan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi, observasi, dan wawancara. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat sebagai pengguna layanan dan pegawai DPMPTSP Provinsi Riau. Data yang terkumpul dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi layanan digital di DPMPTSP Provinsi Riau telah berjalan cukup baik dengan penerapan sistem perizinan berbasis online, seperti Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS-RBA), layanan pengaduan online, dan sistem pelacakan permohonan. Perubahan ini telah meningkatkan efisiensi layanan, transparansi proses, dan aksesibilitas masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa masalah seperti integrasi sistem yang kurang baik, tingkat literasi digital masyarakat yang rendah, dan kekurangan infrastruktur teknologi. Berdasarkan hasil studi, dapat disimpulkan bahwa transformasi layanan digital di Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau telah secara signifikan meningkatkan kualitas

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

408

Indexed



layanan publik, namun masih diperlukan upaya lebih lanjut. Agar transformasi digital dapat berjalan sebaik mungkin, perlu dilakukan perluasan infrastruktur teknologi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pelaksanaan kampanye kesadaran publik yang lebih luas.

Kata kunci: E-government, Layanan publik, Transformasi digital.

PENDAHULUAN

Kemajuan pesat dalam teknologi informasi dan komunikasi telah secara dramatis mengubah banyak aspek masyarakat, termasuk administrasi pemerintahan. Pemerintah harus mampu mengikuti perkembangan teknologi guna meningkatkan kualitas layanan publik. Salah satu cara adaptasi adalah penerapan transformasi digital dalam sistem layanan publik, yang disebut pemerintahan elektronik (e-government). E-government merupakan upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi dalam penyampaian layanan publik (Fadri & Fil, 2024; Hariyono et al., 2024; Rahmadi, 2023). E-government dapat mengubah proses layanan yang sebelumnya manual dan konvensional menjadi lebih cepat, mudah, dan terintegrasi. Hal ini sejalan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan yang bermanfaat, terbuka, dan akomodatif. Salah satu tugas utama pemerintah adalah penyediaan layanan publik, yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat luas.

Kualitas layanan tersebut menentukan efektivitas pemerintah dalam melayani masyarakat. Namun, dalam praktiknya, layanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan rutin seperti birokrasi yang memberatkan, antrean panjang, kurangnya transparansi, dan risiko maladministrasi (Sari & SH, 2024; Jamaluddin et al., 2025). Pemerintah Indonesia telah mengadvokasi konsep transformasi digital dalam layanan publik sebagai solusi atas berbagai masalah tersebut. Layanan perizinan merupakan salah satu sektor yang menjadi fokus utama perubahan ini. Penyediaan layanan perizinan sangat penting untuk mendorong investasi dan pembangunan ekonomi.

Oleh karena itu, sistem layanan harus cepat, mudah, dan transparan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat dan investor. Dalam hal ini, Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memainkan peran strategis dalam menyediakan layanan perizinan dan non-perizinan. DPMPTSP adalah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan terpadu kepada masyarakat, terutama di bidang perizinan dan investasi. DPMPTSP Provinsi Riau telah melaksanakan beberapa proyek transformasi digital untuk meningkatkan kualitas layanan. Salah satu perubahannya adalah penerapan sistem perizinan usaha terintegrasi secara elektronik dari pemerintah pusat, yaitu Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS-RBA). Dengan pendekatan ini, pelaku usaha dapat mengajukan permohonan izin secara daring tanpa harus datang ke kantor layanan secara fisik (Daaris & Imam, 2024; Syamsuddin et al., 2024; Diana & Aulina, 2020).

Layanan digital lain yang dikembangkan oleh DPMPTSP Provinsi Riau meliputi sistem antrian elektronik, layanan pengaduan online, dan sistem pelacakan permohonan. Pengembangan layanan digital ini diharapkan dapat meningkatkan akuntabilitas dan transparansi, mempercepat proses perizinan, serta meningkatkan efisiensi layanan. Sistem digital memfasilitasi prosedur perizinan, sehingga memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja. Selain itu, pendekatan digital dapat mengurangi interaksi langsung antara masyarakat dan pejabat, sehingga dapat mengurangi risiko korupsi dan pungutan liar. Namun, penerapan transformasi digital dalam layanan publik tidak selalu bebas dari tantangan (Katharina, 2021; Kurniawati, 2020; Daulay & Syahrir, 2025).

Masih ada sejumlah tantangan yang harus diatasi, termasuk infrastruktur teknologi yang belum memadai, literasi digital masyarakat yang rendah, serta kesiapan sumber daya manusia dalam pengelolaan sistem digital. Selain itu, kurangnya integrasi sistem yang baik menyulitkan penyediaan layanan yang efektif dan efisien. Di Provinsi Riau, sebuah wilayah dengan potensi investasi yang besar, penyediaan layanan perizinan yang unggul sangatlah penting. Transformasi layanan digital Dinas Perizinan dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau diharapkan dapat meningkatkan investasi dan menumbuhkan perekonomian daerah. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran terhadap tingkat implementasi transformasi digital ini dan pengaruhnya terhadap kualitas layanan publik. Dalam konteks di atas, penelitian ini penting untuk menganalisis transformasi layanan digital di DPMPTSP Provinsi Riau. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai implementasi transformasi digital dan faktor-faktor yang memengaruhi kinerjanya.

METODE

Metode yang digunakan Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif- is dalam desain penelitian kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman komprehensif mengenai fenomena transformasi layanan digital di DPMPTSP Provinsi Riau, sehingga pendekatan kualitatif dipilih (Yarningsih, 2025; Adib, 2026). Penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna suatu masalah sosial atau fenomena yang ada di masyarakat sebagaimana dijelaskan oleh (Creswell & Creswell, 2018). Metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang sistematis, akurat, dan faktual mengenai situasi di lapangan, khususnya terkait dengan implementasi layanan digital di DPMPTSP Provinsi Riau.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi layanan digital yang diterapkan oleh DPMPTSP Provinsi Riau telah berjalan cukup baik dan telah meningkatkan kualitas layanan publik secara signifikan. Pergeseran ini bukan sekadar perubahan cara penyampaian layanan dari manual ke digital, melainkan pergeseran paradigma menuju pendekatan yang lebih modern, terbuka, dan berpusat pada masyarakat dalam penyampaian layanan publik. Dilihat dari sudut pandang administrasi publik, perubahan ini merupakan penerapan gagasan pemerintahan elektronik, atau e-government. E-government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk menyediakan dan memberikan layanan kepada masyarakat secara lebih efektif dan efisien (Nurdin, 2018). Selain itu, (Bao et al., 2024) menjelaskan bahwa e-government adalah untuk meningkatkan hubungan antara masyarakat dan pemerintah dengan akuntabilitas dan keterbukaan. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat 3 indikator e-government penting yang dapat digunakan untuk menganalisis transformasi layanan digital di DPMPTSP Provinsi Riau, yaitu: efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas.

Indikator Efisiensi

Transformasi digital layanan DPMPTSP Provinsi Riau telah menghasilkan peningkatan signifikan dalam penyampaian layanan publik dari segi efisiensi. Sebelum digitalisasi, proses perizinan sering dilakukan secara manual dan melibatkan proses birokrasi yang panjang dan rumit. Masyarakat harus mengunjungi kantor layanan secara fisik, mengisi dokumen secara manual, dan melalui berbagai proses verifikasi yang memakan waktu. Kondisi ini tidak hanya memperlambat proses pelayanan publik, tetapi juga menimbulkan biaya tambahan bagi masyarakat umum, seperti waktu yang terbuang, biaya transportasi, dan biaya administrasi.

Prosedur layanan telah berubah secara signifikan setelah diperkenalkannya sistem layanan digital seperti Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS-RBA) dan sistem layanan elektronik lainnya. Kemampuan mengakses layanan secara daring tanpa harus hadir secara fisik telah membuat proses perizinan menjadi lebih efisien dan nyaman. Proses yang dulu memakan waktu berhari-hari atau bahkan berminggu-minggu untuk jenis izin tertentu, kini dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif lebih singkat. Efisiensi ini dapat langsung dikaitkan dengan otomatisasi yang terintegrasi dalam sistem digital.

Sistem elektronik dapat secara sistematis melaksanakan beberapa langkah dalam proses layanan, misalnya entri data, verifikasi dokumen, dan validasi persyaratan. Temuan ini sejalan dengan pernyataan (Sulaiman, 2025) bahwa e-government dapat meningkatkan efisiensi operasional pemerintah dengan mengotomatisasi proses dan menghilangkan prosedur birokrasi yang memberatkan. Oleh karena itu, solusi

digital dapat meminimalkan kebutuhan akan proses manual, yang padat karya dan rentan terhadap kesalahan. Selain itu, biaya operasional yang lebih rendah bagi pemerintah dan masyarakat juga menunjukkan efisiensi. “Digitalisasi layanan dapat membantu pemerintah mengurangi penggunaan kertas, biaya administrasi, dan ruang arsip fisik. Biaya juga berkurang karena masyarakat tidak perlu datang ke kantor layanan secara fisik. Hal ini membenarkan pernyataan (Choirunnissa & Oktarina, 2025) bahwa digitalisasi layanan publik dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan efisiensi penyampaian layanan.

Selain itu, pengurangan waktu tunggu selama proses layanan merupakan ukuran lain dari efisiensi layanan. Kini, berkat sistem digital, masyarakat dapat mengajukan permohonan secara langsung tanpa perlu mengantri. Selain itu, fitur pelacakan memungkinkan mereka untuk memantau status permohonan secara real-time, sehingga tidak perlu datang ke kantor layanan untuk mengetahui perkembangan proses. Hal ini mendukung (Kurniawan & Rojabi, 2026) yang menyebutkan bahwa e-government dapat meningkatkan kualitas layanan dengan mengurangi biaya transaksi dan waktu layanan. Organisasi itu sendiri juga menjadi lebih efisien. Sistem ini mengotomatiskan sebagian besar tugas administratif di DPMPSTSP Provinsi Riau sehingga tidak lagi menjadi beban bagi staf untuk melakukan tugas administratif rutin dan berulang. Hal ini memungkinkan staf untuk lebih fokus pada tugas-tugas strategis seperti pemantauan, evaluasi, dan peningkatan kualitas layanan. Dengan demikian, transformasi digital meningkatkan efisiensi internal dan eksternal organisasi.

Meskipun terjadi peningkatan efisiensi yang signifikan sebagai hasil dari transformasi digital, penelitian menunjukkan bahwa efisiensi tersebut belum mencapai puncaknya. Namun, efisiensi dalam penerapan sistem digital saat ini terhambat oleh beberapa masalah. Salah satu tantangan utama adalah gangguan teknis sistem, seperti kesalahan aplikasi atau server yang tidak dapat diandalkan. Gangguan semacam itu dapat menghambat penyampaian layanan dan menunda pemrosesan permohonan. Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi juga menjadi tantangan. Di Provinsi Riau, tidak semua wilayah memiliki koneksi internet yang andal dan memadai. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat mungkin kesulitan mengakses layanan digital. Situasi ini menunjukkan betapa pentingnya ketersediaan infrastruktur pendukung bagi keberhasilan transformasi digital.

Kesulitan lainnya adalah rendahnya tingkat literasi komputer masyarakat. Sebagian orang tidak memiliki keterampilan untuk menggunakan layanan internet. Hal ini dapat berarti bahwa meskipun teknologi digital tersedia, konsumen tetap menginginkan layanan secara langsung. Diperlukan lebih banyak upaya penjangkauan dan pendidikan agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan digital secara maksimal. Fenomena ini sejalan dengan pendapat (Syafrial, 2023) yang berargumen bahwa penyebab masalah atau kekurangan dalam implementasi e-government seringkali adalah kesenjangan antara desain sistem dan kondisi nyata di lapangan (kesenjangan desain-kenyataan). Meskipun desain sistem baik, terdapat beberapa hambatan dalam implementasi sistem digital dalam kasus ini akibat masalah teknis maupun non-teknis. Selain itu, variabel terkait sumber daya manusia juga memengaruhi efisiensi layanan. Penyampaian layanan dapat terganggu jika pegawai belum memahami cara mengoperasikan sistem dan belum menguasai teknologi digital. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan kompetensi dan kapasitas pegawai melalui pengembangan sumber daya manusia dan pelatihan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital layanan di Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Provinsi Riau (DPMPSTSP) telah meningkatkan efektivitas layanan publik secara signifikan. Digitalisasi telah membantu organisasi menjadi lebih efektif secara operasional, mengurangi biaya, dan mempercepat prosedur layanan. Namun, diperlukan perbaikan berkelanjutan untuk mencapai efisiensi tertinggi, terutama dalam hal peningkatan infrastruktur, literasi digital masyarakat, dan kapasitas sumber daya manusia. Oleh karena itu, transformasi digital dipandang sebagai proses reformasi komprehensif sistem layanan yang memerlukan dukungan dari berbagai pihak, bukan sekadar peralihan teknologi. Kualitas layanan publik di DPMPSTSP Provinsi Riau masih dapat dikembangkan dan memberikan manfaat lebih besar bagi masyarakat jika masalah yang terjadi dapat diatasi.

Indikator Tansparansi

Transformasi layanan digital DPMPTSP Provinsi Riau juga telah secara signifikan meningkatkan transparansi dalam penyediaan layanan publik. Transparansi merupakan salah satu prinsip dasar tata kelola yang baik, yang menekankan pentingnya informasi terbuka dan akses mudah masyarakat terhadap layanan publik. Transparansi dalam konteks layanan publik berarti menyediakan informasi, memastikan akuntabilitas di semua tingkatan penyampaian layanan, menjelaskan proses, dan bersikap terbuka. Tingkat transparansi dalam layanan publik seringkali rendah sebelum revolusi digital. Seringkali masyarakat tidak diberi informasi yang jelas mengenai prosedur, persyaratan, dan jangka waktu penyelesaian layanan. Hal ini mengakibatkan ketidakpastian dalam proses penyampaian layanan, dan pada akhirnya dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat serta membuka peluang terjadinya maladministrasi, termasuk pemungutan pajak yang melanggar hukum atau penyalahgunaan wewenang.

Transparansi telah ditingkatkan setelah sistem layanan digital diterapkan. Salah satu indikator utama peningkatan transparansi ini adalah adanya fitur pelacakan status permohonan yang memungkinkan masyarakat memeriksa status permohonan layanan mereka secara real-time. Fitur ini memungkinkan masyarakat memeriksa status terkini permohonan, apakah sedang diverifikasi, diproses, atau telah selesai. Dengan demikian, masyarakat kini dapat berpartisipasi dalam proses layanan daripada hanya berperan pasif. Peningkatan transparansi ini sejalan dengan proposisi (Bannister & Connolly, 2012) bahwa transparansi e-government diperlukan untuk membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Transparansi dalam pemerintahan meningkatkan pengawasan publik terhadap kinerja pemerintah, sehingga mendorong tata kelola yang lebih akuntabel. Akses online gratis ke informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan waktu yang dibutuhkan untuk layanan merupakan indikasi transparansi lainnya. Masyarakat dapat mengakses informasi ini melalui situs web resmi atau aplikasi Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Provinsi Riau (DPMPTSP) sehingga masyarakat dapat memahami proses pelayanan dan menyiapkan dokumen yang diperlukan sebelum mengajukan permohonan. Dengan demikian, proses pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih efisien dan risiko kesalahan dalam pengajuan permohonan dapat dikurangi. Transparansi layanan digital juga mengakibatkan berkurangnya interaksi langsung antara masyarakat dan pejabat. Interaksi tatap muka yang lebih sedikit dapat mengurangi peluang terjadinya korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Hal ini karena sistem digital mencatat seluruh proses pelayanan secara rinci, sehingga semua langkah dapat dilacak dan diaudit jika diperlukan. Atau, dengan kata lain, sistem digital meninggalkan jejak digital yang dapat meningkatkan akuntabilitas di sektor publik. Konsep tata kelola yang baik juga terkait dengan transparansi jika dilihat dari sudut pandang yang lebih luas. E-government sangat penting untuk membangun pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap masyarakat.

Masyarakat dapat terlibat dalam proses pemantauan dan evaluasi layanan ini dengan memanfaatkan teknologi informasi agar pemerintah dapat menyediakan layanan yang lebih transparan dan interaktif. Transparansi dalam konteks Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Penanaman Modal Provinsi Riau (DPMPTSP) mencakup informasi layanan dan prosedur pengaduan masyarakat. Ketersediaan layanan pengaduan daring memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau keberatan yang mereka miliki terkait layanan yang diterima. Hal ini membuktikan komitmen pemerintah dalam mendorong partisipasi masyarakat dan meningkatkan kualitas layanan berdasarkan umpan balik. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa masih banyak hambatan yang menghalangi transparansi yang telah dicapai.

Kualitas penyampaian informasi merupakan salah satu tantangan utama. Informasi tersedia di web, tetapi tidak semua orang dapat dengan mudah memahami maknanya. Hal ini disebabkan karena informasi yang diberikan tidak disederhanakan atau dipenuhi dengan istilah teknis yang rumit. Oleh karena itu, masyarakat dengan tingkat pendidikan atau literasi komputer yang rendah masih kesulitan memahami operasional layanan. Selain itu, tingkat transparansi juga dipengaruhi oleh kesenjangan digital. Tidak semua orang memiliki akses yang memadai terhadap teknologi informasi, baik dalam hal perangkat maupun konektivitas internet. Oleh karena itu, tingkat transparansi yang diharapkan belum sepenuhnya

tercapai di semua aspek kehidupan, karena sebagian anggota masyarakat tidak dapat menerima informasi secara efisien.

Masalah lain terkait dengan pemeliharaan pengetahuan terkini. Agar sistem digital bermanfaat dan dapat diandalkan, data perlu diperbarui secara berkala. Informasi yang disediakan harus diperbarui secara teratur agar masyarakat tidak kebingungan dan kehilangan kepercayaan terhadap sistem layanan. Badan Investasi dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau harus terus berupaya mengatasi berbagai masalah ini. Salah satu contohnya adalah meningkatkan kualitas informasi yang disediakan, termasuk panduan penggunaan layanan digital dan penggunaan bahasa yang lebih sederhana dan mudah diakses. Oleh karena itu, kampanye pendidikan publik yang komprehensif mengenai penggunaan sistem layanan digital juga diperlukan agar masyarakat dapat memanfaatkan sistem tersebut secara optimal.

Secara keseluruhan, transformasi layanan digital DPMPTSP Provinsi Riau telah meningkatkan transparansi pelayanan publik secara signifikan. Pelayanan publik menjadi lebih akuntabel dan transparan, dengan ketersediaan mekanisme pelacakan dan pengaduan, keterbukaan informasi, serta kemudahan akses. Namun, untuk mencapai transparansi maksimal, masih banyak yang perlu dilakukan di bidang penyebaran informasi, akses yang merata terhadap teknologi, dan peningkatan literasi digital masyarakat. Dengan demikian, transparansi layanan digital tidak hanya bergantung pada keberadaan sistem teknologi, tetapi juga pada kemampuan pemerintah untuk mengelola informasi secara efisien dan memastikan bahwa informasi tersebut dapat diakses dan dipahami oleh masyarakat umum. Jika hal ini tercapai, maka tujuan transformasi digital dalam layanan publik dapat sepenuhnya terwujud dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan meningkat.

Indikator Akseibilitas

Transformasi Dinas Perencanaan Pembangunan, Pembangunan, dan Pelayanan Terpadu (DPMPT) Provinsi Riau menjadi layanan digital merupakan langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama terkait dengan aksesibilitas layanan. Aksesibilitas dalam pelayanan publik adalah kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan tanpa terhalang oleh batasan waktu, lokasi, atau prosedur yang rumit. Aksesibilitas dalam digitalisasi layanan tidak hanya mengacu pada ketersediaan teknologi, tetapi juga kemudahan penggunaan sistem, keterjangkauan layanan, serta akses yang cepat dan efisien oleh masyarakat terhadap informasi dan layanan perizinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DPMPTSP Provinsi Riau telah mengembangkan layanan perizinan daring, perizinan seluler, tanda tangan elektronik (e-signature), aplikasi Riau Investment Canal (RIC), dan Loker Perizinan Virtual (SIKETAN). Perkembangan ini bertujuan agar masyarakat umum dapat mengurus izin tanpa perlu datang langsung ke kantor layanan.

Pergeseran ke layanan digital ini telah meningkatkan kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan. Sebelumnya, pengajuan izin memerlukan kunjungan ke kantor DPMPTSP. Kini, proses pengajuan dapat dilakukan secara daring menggunakan komputer atau ponsel pintar. Hal ini berarti layanan kini lebih fleksibel karena dapat diakses kapan saja selama jam operasional layanan. Metode digital ini juga menguntungkan warga yang tinggal jauh dari pusat administrasi, mengurangi waktu pengurusan dan biaya transportasi. Ketersediaan aplikasi layanan digital juga memudahkan masyarakat mengakses informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan status izin yang sedang diajukan. Teknologi ini memungkinkan pemohon melacak proses administrasi secara instan dan menghindari kebutuhan untuk berkali-kali mengunjungi kantor layanan. Hal ini menunjukkan potensi transformasi digital dalam mempercepat layanan publik dan meningkatkan transparansi (Miruhi et al., 2025).

Revolusi layanan digital semakin menggarisbawahi inisiatif pemerintah untuk meningkatkan inklusi layanan publik. DPMPTSP Provinsi Riau dalam mewujudkan konsep Pusat Layanan Publik yang mempertimbangkan Aksesibilitas bagi penyandang disabilitas bertujuan untuk menyediakan layanan yang mudah diakses oleh semua segmen masyarakat. Hal ini menunjukkan bagaimana aksesibilitas dipahami tidak hanya mencakup akses terhadap teknologi, tetapi juga akses sosial dan fisik bagi kelompok sosial

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

tertentu. Namun, kesimpulan studi ini juga menunjukkan bahwa layanan digital belum sepenuhnya dapat diakses. Penerapannya masih dihadapkan pada sejumlah tantangan, yang paling penting di antaranya adalah persyaratan sistem untuk akses internet. Gangguan pada koneksi internet dapat memperlambat atau menunda proses layanan. Sebagian masyarakat masih kesulitan menggunakan aplikasi layanan daring karena belum memiliki tingkat literasi digital yang memadai.

Hambatan lain yang jelas adalah bahwa sebagian masyarakat masih ingin datang ke kantor layanan untuk mengurus urusan secara langsung, karena mereka belum sepenuhnya memahami cara menggunakan sistem digital. Hal ini menunjukkan bahwa layanan tradisional belum sepenuhnya digantikan oleh transformasi digital. Oleh karena itu, masyarakat harus terus dibantu, dijangkau, dan diajari agar penggunaan layanan digital dapat lebih efisien dan adil. Kualitas pegawai negeri sipil memengaruhi aksesibilitas internal layanan digital organisasi. Penelitian menunjukkan bahwa masih ada pegawai yang tidak disiplin dan tidak responsif dalam melayani masyarakat umum. Bahkan dalam kasus sistem digital, situasi ini dapat memengaruhi kualitas aksesibilitas layanan, karena layanan tetap memerlukan dukungan dari pegawai negeri sipil profesional yang peka terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Transformasi layanan digital yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Riau secara umum menunjukkan kemajuan yang baik berdasarkan indikator aksesibilitas. Digitalisasi telah berhasil meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan, efisiensi waktu, transparansi prosedural, dan kemudahan penggunaan. Untuk lebih mengoptimalkan layanan, diperlukan peningkatan jaringan internet, peningkatan literasi digital masyarakat, serta pengembangan kapasitas pegawai negeri sipil guna memastikan layanan publik berbasis digital disampaikan secara lebih inklusif, efisien, dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai transformasi layanan digital, dapat disimpulkan bahwa implementasi transformasi digital di Dinas Perizinan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau telah meningkatkan kualitas layanan publik. Perubahan ini ditandai dengan penerapan sistem layanan elektronik seperti Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS-RBA), layanan pengaduan daring, dan kemampuan pemantauan permohonan yang memungkinkan akses masyarakat terhadap layanan. Dari segi efisiensi, digitalisasi layanan publik dapat mempermudah prosedur perizinan, mengurangi biaya operasional, dan merampingkan proses birokrasi yang sebelumnya seringkali rumit. Sementara itu, teknologi digital memungkinkan masyarakat umum untuk memantau proses layanan secara real time, sehingga meningkatkan transparansi informasi dan mengurangi risiko maladministrasi. Selain itu, layanan publik menjadi lebih mudah diakses karena tidak dibatasi oleh waktu dan tempat, tetapi dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Namun, transformasi digital layanan di DPMPTSP Provinsi Riau belum mencapai potensi maksimalnya. Kesenjangan digital, kurangnya infrastruktur teknologi, dan rendahnya tingkat literasi digital masyarakat masih menjadi masalah. Selain itu, kemampuan integrasi sistem dan sumber daya manusia dalam pengelolaan teknologi digital juga perlu ditingkatkan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa transformasi layanan digital DPMPTSP Provinsi Riau telah efektif dan telah meningkatkan standar layanan publik secara signifikan.

REFERENSI

- Adib, A. L. H. (2026). *Tata Kelola Peningkatan Penanaman Modal Di Provinsi Lampung (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung)*.
- Bannister, F., & Connolly, R. (2012). Forward To The Past: Lessons For The Future Of E-Government From The Story So Far. *Information Polity*, 17(3–4), 211–226.
- Bao, B., Paramma, P. R. T., Nurak, A., & Ayomi, H. V. (2024). E-Government Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 8013–8024.
- Choirunnissa, N. F., & Oktarina, N. (2025). Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Kantor. *Bookchapter Administrasi Perkantoran*, 1, 77–95.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches* (5th Ed.). Sage Publications.
- Daaris, Y. Y., & Imam, S. (2024). Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik: Pelajaran Dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bima. *Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 5(2), 244–255.
- Daulay, A. P., & Syahrir, S. (2025). *Efektivitas Mal Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Diana, B. A., & Aulina, R. (2020). *Analisis Inovasi Layanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Dki Jakarta: Service Poin Pelayanan Perizinan Pasar Rebo Analysis Of Licensing Service Innovation At The Dki Jakarta One Stop Integrated Service And Investment Service: Service Points For Pasar Rebo*. Jejaring Administrasi Publik.
- Fadri, Z., & Fil, S. (2024). Era Digital Dan Dampaknya Terhadap Administrasi Publik. *Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era Digital*, 61, 61–62.
- Hariyono, H., Candra, I. A., Mauliansyah, F., Wahyudin, Y., & Rizal, M. (2024). *Transformasi Digital: Teori Dan Implementasi Pada Era Revolusi Industri 4.0 Menuju Era Society 5.0*. Pt. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Jamaluddin, Y., Nizhamul, N., & Pasha, S. (2025). *Birokrasi Dan Governansi Publik*. Cv Eureka Media Aksara.
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kurniawan, D., & Rojabi, M. A. (2026). *Signal: Transformasi Layanan Administrasi Publik Di Era Baru*. Afdan Rojabi Publisher.
- Kurniawati, K. (2020). *Analisis Pelaksanaan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru*. Universitas Islam Riau.
- Miruhi, D. F., Anggara, D., Aulia, C., Pratama, M. R., & Alamsyah, K. (2025). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Pada Bidang Perizinan Infrastruktur Dan Sosial Di Dpmpstsp Kabupaten Garut. *Arsy: Jurnal Aplikasi Riset Kepada Masyarakat*, 6(3), 807–813.
- Nurdin, A. H. M. (2018). Menuju Pemerintahan Terbuka (Open Government) Melalui Penerapan E Government. *Jurnal Mp (Manajemen Pemerintahan)*, 1–17.
- Rahmadi, M. H. (2023). Pelayanan Publik Digital Sebelum Dan Setelah Pandemi Covid-19 Di Indonesia. *Petanda: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Humaniora*, 6(1), 30–43.
- Sari, A. R., & Sh, M. S. (2024). *Reformasi Pelayanan Publik*. Pt Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Sulaiman, F. R. (2025). *Efektivitas Penerapan E-Government Melalui Sistem E-Tilang (Studi Kasus: Satuan Lalu Lintas Polrestabes Semarang)*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Syafril, H. (2023). *Literasi Digital*. Nas Media Pustaka.
- Syamsuddin, S., Nur, M., Mas' Ud, M. Ud, & Haeril, H. (2024). Strategi Manajerial Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Perizinan Dengan Sistem Online Single Submission Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima. *Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 5(4), 769–777.
- Yarningsih, A. (2025). Analisis Pelayanan Administratif Pada Kantor Desa Tanah Merah Kecamatan Siak Hulu Kabupaten Kampar. *Journal Of Public Administration Review*, 2(2), 1119–1145.