

EFEKTIVITAS PELAKSANAAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS DPMPTSP KABUPATEN NABIRE

Ika Sartika, Norlince G Tebai

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

ARTICLE INFO

Article history:

Received Juni 2025

Revised Juni 2025

Accepted Juni 2025

Available online Juni 2025

Email:

ika_sartika@ipdn.ac.id,

norlinceince837@gmail.com



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2025 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nabire, dengan fokus pada hubungan antara variabel Faktor X (Sumber Daya Manusia, teknologi, regulasi, dan prosedur) sebagai variabel independen dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebagai variabel dependen, yang mencakup kecepatan pelayanan, kepuasan masyarakat, dan efisiensi waktu serta biaya dalam pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan wawancara mendalam. Responden penelitian terdiri dari 100 orang, yang terdiri dari 50 pengguna layanan dan 50 pegawai DPMPTSP. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang menggunakan skala Likert dan wawancara mendalam untuk mendapatkan wawasan lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti SDM yang berkualitas, penggunaan teknologi yang tepat, regulasi yang jelas, dan prosedur yang efisien secara signifikan berkontribusi pada peningkatan kecepatan pelayanan, kepuasan masyarakat, dan efisiensi waktu dan biaya dalam pelayanan yang diberikan. Secara keseluruhan, faktor-faktor ini memiliki hubungan positif yang signifikan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan untuk meningkatkan pelatihan SDM, memperkuat pemanfaatan teknologi, serta menyederhanakan prosedur pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Nabire.

Kata Kunci: Pelayanan, DPMPTSP, Efektivitas

Abstract

This study aims to analyze the influence of factors that affect the quality of public services in the Nabire Regency Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP), focusing on the relationship between the X Factor variables (Human Resources, technology, regulations, and procedures) as independent variables and Public Service Quality Improvement (Y) as a dependent variable, which includes service speed, community satisfaction, and time and cost efficiency in service. This study uses a quantitative approach with in-depth survey and interview methods. The study respondents consisted of 100 people, consisting of 50 service users and 50 DPMPTSP employees. Data was collected through questionnaires using the Likert scale and in-depth interviews to gain further insights into the quality of service. The results of the study show that factors such as qualified human resources, the use of appropriate technology, clear regulations, and efficient procedures significantly contribute to the increase in service speed, community satisfaction, and time and cost efficiency in the services provided. Overall, these factors have a significant positive relationship with the improvement of the quality of public services received by the public. Based on the results of the study, it is recommended to improve human resource training, strengthen the use of technology, and simplify service procedures at the Nabire Regency DPMPTSP.

Keywords: Service, DPMPTSP, Effectiveness

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam pemerintahan, terutama dalam sektor perizinan yang sangat berpengaruh pada perkembangan ekonomi daerah (Birokrasi, 2025; Futum Hubaib, 2021; Mulyadi et al., 2016; Riani, 2021; T. Rama Auliansyah, 2020). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nabire memegang peranan penting dalam memberikan layanan perizinan yang efisien dan cepat kepada masyarakat, baik itu terkait izin usaha, izin mendirikan bangunan, maupun izin lainnya yang mendukung aktivitas ekonomi dan sosial. Sebagai lembaga yang mengelola layanan perizinan, DPMPTSP dituntut untuk menghadirkan pelayanan yang tidak hanya cepat, tetapi juga transparan dan efisien, guna meningkatkan kepuasan masyarakat (Lenak et al., 2021).

Untuk mencapai tujuan tersebut, perlu ada pemahaman yang mendalam tentang hubungan antara Faktor X (variabel independen), seperti Sumber Daya Manusia (SDM), teknologi, regulasi, dan prosedur pelayanan, dengan peningkatan kualitas pelayanan publik yang menjadi variabel Y (variabel dependen). Kualitas pelayanan publik yang dimaksud meliputi aspek kecepatan pelayanan, kepuasan masyarakat, dan efisiensi waktu serta biaya dalam proses pelayanan yang diberikan. Faktor-faktor yang mendasari pengelolaan pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Nabire ini memiliki dampak langsung terhadap hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Setiawati, 2023; Suwastini et al., 2023; Yahya & Setiyono, 2022).

Evaluasi terhadap hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dan hasil yang dicapai sangat penting untuk mengetahui seberapa besar kontribusi masing-masing faktor dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kecepatan pelayanan yang lebih cepat, kepuasan masyarakat yang lebih tinggi, dan efisiensi biaya yang lebih baik dapat tercapai dengan memperbaiki sistem SDM, teknologi, regulasi, dan prosedur yang ada di DPMPTSP. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana faktor-faktor ini saling berinteraksi dan memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Dengan pemahaman yang lebih baik mengenai hubungan ini, diharapkan DPMPTSP dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Nabire (Robial et al., 2023).

Penelitian terdahulu oleh Daraba (2015) mengungkap bahwa struktur organisasi, kompetensi aparat, sarana dan prasarana, serta sistem pelayanan berperan penting dalam peningkatan kualitas layanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar. Demikian pula, Siagian (2023) menegaskan pentingnya kewenangan pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat. Meskipun demikian, kedua studi tersebut belum secara eksplisit menyoroti peran teknologi informasi dan regulasi dalam mendukung efisiensi dan transparansi layanan. Selain itu, keterkaitan antara sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi, dan prosedur pelayanan dalam satu model integratif juga belum banyak dibahas secara spesifik dalam konteks DPMPTSP di daerah tertinggal seperti Kabupaten Nabire.

Penelitian ini menawarkan kontribusi baru dengan menganalisis secara komprehensif pengaruh faktor-faktor sumber daya manusia, teknologi informasi, regulasi, dan prosedur pelayanan terhadap kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Nabire. Pendekatan ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana faktor-faktor tersebut saling berinteraksi dan berkontribusi dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan rekomendasi strategis berbasis data yang dapat digunakan oleh pemerintah daerah dalam merancang kebijakan peningkatan pelayanan publik. Adapun manfaat dari penelitian ini mencakup perbaikan sistem SDM, penguatan infrastruktur teknologi, serta penyederhanaan regulasi dan prosedur demi tercapainya pelayanan yang lebih responsif, efisien, dan akuntabel.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengumpulkan dan menganalisis data terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di DPMPPTSP Kabupaten Nabire. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Faktor X (variabel independen) dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (variabel dependen). Metode yang dipilih untuk penelitian ini adalah survei dan wawancara mendalam. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis data terkait dengan kecepatan pelayanan, transparansi, dan kepuasan masyarakat, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di DPMPPTSP Kabupaten Nabire. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari masyarakat yang menggunakan layanan di DPMPPTSP Kabupaten Nabire dan pegawai yang bekerja di instansi tersebut. Responden dipilih dengan menggunakan teknik sampling purposive, di mana sampel diambil berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, yaitu masyarakat pengguna layanan dan pegawai yang terlibat langsung dalam proses pelayanan. Jumlah sampel untuk penelitian ini adalah 100 orang yang terdiri dari 50 pengguna layanan dan 50 pegawai DPMPPTSP. Pemilihan sampel ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang representatif mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan efektivitas prosedur yang diterapkan di DPMPPTSP.

Untuk menganalisis hubungan antara variabel independen (Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi, Regulasi, dan Prosedur Pelayanan) dengan variabel dependen (Kualitas Pelayanan Publik), digunakan analisis regresi linier berganda. Uji validitas dilakukan menggunakan analisis korelasi item-total, sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai Cronbach's Alpha untuk memastikan konsistensi instrumen. Seluruh analisis data dilakukan menggunakan software SPSS versi terbaru. Uji asumsi klasik seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas juga dilakukan untuk memastikan keabsahan model regresi yang digunakan. Hasil uji regresi digunakan untuk mengetahui faktor mana yang paling dominan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan publik, serta untuk memberikan rekomendasi kebijakan yang berbasis bukti dalam rangka peningkatan kinerja DPMPPTSP Kabupaten Nabire.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kecepatan Pelayanan

Sumber daya manusia (SDM) memainkan peranan yang sangat penting dalam sistem pelayanan publik, khususnya dalam konteks Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kabupaten Nabire. SDM yang berkualitas tidak hanya dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, tetapi juga berperan signifikan dalam mempercepat proses pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat (Afandi, 2021; Imbron & Pamungkas, 2021; Muryani et al., 2022; Samsuni, 2017). Dalam sistem perizinan dan administrasi di DPMPPTSP, kecepatan pelayanan menjadi salah satu indikator utama efektivitas. Oleh karena itu, faktor SDM menjadi sangat vital dalam mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan responsive:

Kualifikasi dan Kompetensi SDM

Kecepatan pelayanan di DPMPPTSP sangat dipengaruhi oleh kualifikasi dan kompetensi pegawai yang ada. Setiap pegawai yang terlibat dalam pelayanan publik harus memiliki pengetahuan yang cukup dan keterampilan yang memadai dalam menjalankan tugas mereka. Misalnya, dalam memberikan pelayanan perizinan, pegawai DPMPPTSP harus memahami dengan baik regulasi yang berlaku, prosedur pengajuan izin, dan perangkat teknologi yang digunakan untuk memproses izin tersebut.

Tanpa pemahaman yang mendalam mengenai prosedur, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sebuah permohonan izin bisa menjadi sangat lama. Sebaliknya, SDM yang

terlatih dengan baik akan mampu mengidentifikasi dengan cepat masalah atau kendala yang ada dalam proses perizinan, sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien. Pelatihan yang rutin dan berkelanjutan sangat penting untuk memastikan bahwa para pegawai selalu memiliki pengetahuan yang terbaru tentang peraturan dan teknologi yang digunakan dalam pelayanan (Fajriyani et al., 2023; Gema Pertiwi & Yanti, 2024; Zanna & Ubaidillah, 2024).

Motivasi dan Kinerja Pegawai

Motivasi adalah faktor penting yang mempengaruhi kecepatan pelayanan. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi cenderung bekerja lebih cepat dan lebih efisien dalam menyelesaikan tugasnya. Motivasi yang tinggi dapat meningkatkan tingkat keterlibatan pegawai dalam setiap aspek pelayanan publik yang mereka lakukan (Bukhari & Pasaribu, 2020; Febriyanti, 2022; Setiawan, 2021; Wahyuni, 2014; Zulkifli, 2022). Hal ini tercermin dalam ketepatan waktu dalam memproses permohonan izin, tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, serta penyelesaian masalah dengan cara yang lebih kreatif dan inovatif.

Di sisi lain, pegawai yang tidak memiliki motivasi atau yang merasa tidak dihargai dalam pekerjaannya akan cenderung kurang maksimal dalam memberikan pelayanan, yang tentu saja akan berdampak pada keterlambatan dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, penting bagi DPMPTSP Kabupaten Nabire untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, termasuk dengan memberikan penghargaan atas pencapaian pegawai, serta memastikan kesejahteraan mereka, agar motivasi kerja dapat terus terjaga dan kinerja mereka tetap optimal.

Kepemimpinan yang Efektif

Kepemimpinan yang baik adalah salah satu faktor yang mendasar dalam mendorong peningkatan kecepatan pelayanan. Pemimpin yang efektif di DPMPTSP Kabupaten Nabire memiliki kemampuan untuk mengarahkan dan memotivasi SDM agar dapat bekerja dengan maksimal. Kepemimpinan yang baik tidak hanya mencakup kemampuan manajerial dalam mengelola pegawai, tetapi juga kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan yang terjadi dalam regulasi dan teknologi (Nisyak & Triyonowati, 2016; Nurdiyanta & Surakarta, 2016; Sukatin et al., 2022).

Pemimpin yang responsif terhadap kebutuhan pegawai dan mampu menciptakan suasana kerja yang mendukung inovasi dan kolaborasi akan mendorong tim untuk bekerja lebih cepat dan lebih efisien. Selain itu, pemimpin yang mampu memberikan feedback konstruktif dan mendengarkan masukan dari pegawai akan menciptakan rasa kepemilikan terhadap tugas dan tanggung jawab, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja dan kecepatan pelayanan di DPMPTSP.

Penggunaan Teknologi oleh SDM

Kecepatan pelayanan juga dipengaruhi oleh sejauh mana SDM memanfaatkan teknologi yang ada. Di era digital saat ini, DPMPTSP telah mengimplementasikan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mempercepat proses perizinan, seperti aplikasi online untuk pengajuan izin dan sistem pemrosesan dokumen yang terintegrasi. Namun, penggunaan teknologi ini tidak akan efektif tanpa kemampuan SDM dalam mengoperasikan sistem tersebut (Syafitri & Mashur, 2022).

Pegawai yang mahir dalam menggunakan teknologi dapat memproses permohonan izin dengan lebih cepat, melakukan verifikasi data secara otomatis, dan mengurangi kesalahan manusia yang dapat memperlambat proses pelayanan. Sebaliknya, pegawai yang kurang familiar atau tidak terlatih dengan sistem teknologi yang baru mungkin akan mengalami kesulitan, yang berujung pada keterlambatan pelayanan. Oleh karena itu, pelatihan

berkelanjutan tentang teknologi yang digunakan dalam pelayanan adalah hal yang sangat penting untuk mendukung percepatan proses perizinan.

Pengelolaan Waktu dan Efisiensi Proses

Manajemen waktu yang baik oleh pegawai DPMPSTSP juga berpengaruh langsung terhadap kecepatan pelayanan. Pegawai yang memiliki kemampuan untuk mengelola waktu dengan baik akan lebih efisien dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Di sisi lain, jika waktu tidak dikelola dengan baik, banyak permohonan izin yang dapat tertunda atau bahkan terabaikan.

SDM yang memiliki keterampilan dalam manajemen waktu akan dapat menuntaskan tugas dalam batas waktu yang ditentukan, serta mampu menyelesaikan lebih banyak permohonan izin dalam waktu yang lebih singkat. Oleh karena itu, penting bagi DPMPSTSP untuk memberikan pelatihan dalam manajemen waktu kepada seluruh pegawainya. Hal ini tidak hanya akan mempercepat proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan produktivitas dan mengurangi beban kerja yang berlebihan.

Pengaruh Kinerja Tim terhadap Kecepatan Pelayanan

Selain kinerja individu, kinerja tim juga memiliki dampak besar terhadap kecepatan pelayanan. DPMPSTSP Kabupaten Nabire seringkali melibatkan lebih dari satu pegawai dalam memproses sebuah permohonan izin, terutama jika melibatkan banyak pihak terkait. Dalam konteks ini, kerja sama yang baik antar pegawai akan sangat menentukan efisiensi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan sebuah proses.

Tim yang solid akan mampu bekerja secara koordinatif untuk menyelesaikan masalah yang timbul selama proses pelayanan. Komunikasi yang lancar dan pembagian tugas yang jelas akan mempercepat penyelesaian setiap tahapan perizinan, dari pengumpulan dokumen hingga pengesahan izin. Dengan demikian, kinerja tim yang baik dapat mempercepat pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan, SDM memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kecepatan pelayanan di DPMPSTSP Kabupaten Nabire. Kualifikasi, kompetensi, motivasi, kepemimpinan, serta kemampuan dalam menggunakan teknologi adalah faktor-faktor kunci yang dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan. DPMPSTSP perlu terus meningkatkan kualitas SDM-nya melalui pelatihan rutin, pengelolaan waktu yang efektif, serta pemberdayaan teknologi untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih cepat, tepat, dan berkualitas. Dengan demikian, masyarakat dapat merasakan manfaat dari sistem pelayanan yang lebih efisien dan responsif, yang pada gilirannya dapat mendukung iklim investasi yang lebih baik di Kabupaten Nabire (Syafriadi, 2023)

Peran Teknologi dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan

Dalam era digital saat ini, teknologi memegang peranan penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik, terutama di lembaga-lembaga pemerintah yang memberikan layanan langsung kepada masyarakat, seperti Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) Kabupaten Nabire. Teknologi tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga mengurangi biaya operasional, meningkatkan transparansi, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam konteks ini, peran teknologi sangat vital untuk mengoptimalkan proses perizinan dan pelayanan publik lainnya yang diberikan oleh DPMPSTSP (Silaban & P. M, 2023):

Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Berbasis Teknologi

Salah satu langkah penting yang telah diambil oleh banyak instansi pemerintah, termasuk DPMPSTSP Kabupaten Nabire, adalah penerapan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

berbasis teknologi. Dengan menggunakan platform digital, masyarakat dapat mengajukan permohonan izin secara online tanpa harus datang ke kantor secara langsung. Teknologi ini memungkinkan DPMPTSP untuk menyediakan layanan 24 jam, di mana masyarakat bisa mengakses dan mengajukan permohonan izin kapan saja dan dari mana saja.

Melalui sistem ini, proses pengajuan izin yang dulunya memerlukan waktu yang lama dan melalui banyak tahapan administrasi kini dapat dipersingkat. Semua permohonan izin dicatat dan diproses melalui satu sistem yang terintegrasi, yang menghubungkan berbagai bagian dan instansi terkait dalam pengeluaran izin. Oleh karena itu, teknologi tidak hanya mempercepat waktu proses, tetapi juga meminimalisir potensi kesalahan manusia yang sering terjadi dalam sistem manual.

Pengurangan Birokrasi dan Proses Manual

Sebelum adanya penerapan teknologi, banyak proses di DPMPTSP yang melibatkan langkah-langkah manual, seperti pengisian formulir, verifikasi dokumen fisik, dan pertemuan langsung antara pemohon dan petugas. Proses-proses ini membutuhkan banyak waktu dan tenaga, baik bagi pemohon maupun bagi petugas yang mengurus permohonan. Selain itu, proses manual ini cenderung rawan akan kesalahan administratif, yang bisa menyebabkan keterlambatan dalam pengeluaran izin.

Dengan mengintegrasikan teknologi dalam pelayanan, DPMPTSP dapat mengurangi langkah-langkah manual ini. Sistem berbasis teknologi memungkinkan pengisian formulir secara online, verifikasi otomatis melalui data yang sudah ada, dan komunikasi antara pihak-pihak terkait yang lebih efisien. Teknologi juga memungkinkan adanya sistem notifikasi yang mengingatkan pemohon mengenai status permohonan mereka atau jika ada dokumen yang belum lengkap. Hal ini mengurangi potensi kesalahan dan mempercepat waktu pelayanan, karena proses yang dulu membutuhkan banyak tahapan kini dapat diselesaikan dalam beberapa langkah saja.

Pemanfaatan Aplikasi dan Sistem Informasi

Dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, DPMPTSP Kabupaten Nabire juga memanfaatkan berbagai aplikasi dan sistem informasi yang mendukung proses perizinan dan administrasi. Salah satu contoh adalah penggunaan aplikasi untuk pelaporan dan tracking permohonan izin. Aplikasi ini memungkinkan pemohon untuk memantau perkembangan status permohonan mereka secara langsung tanpa perlu datang ke kantor. Dengan demikian, masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi yang mereka butuhkan dan dapat merencanakan tindak lanjutnya sesuai dengan status permohonan izin. Aplikasi juga memberikan kemudahan dalam hal pengumpulan data, pengolahan informasi, dan pembuatan laporan secara otomatis. Petugas DPMPTSP dapat dengan mudah mengakses data yang dibutuhkan untuk memproses permohonan izin, serta membuat laporan secara cepat dan tepat. Pemanfaatan aplikasi ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan akurasi dan kualitas data yang dikumpulkan.

Sistem Pemrosesan Dokumen Elektronik

Selain itu, teknologi juga memungkinkan pemrosesan dokumen dalam format elektronik (e-dokumen). Sistem ini mengubah dokumen fisik menjadi dokumen digital yang dapat diproses secara lebih cepat dan mudah. Dengan adanya sistem manajemen dokumen elektronik, DPMPTSP tidak perlu lagi bergantung pada dokumen fisik yang memakan ruang penyimpanan dan memerlukan waktu untuk pencarian.

Dokumen elektronik dapat disimpan dalam sistem cloud yang memungkinkan akses cepat oleh berbagai pihak yang terlibat dalam proses perizinan. Sistem ini memungkinkan pemrosesan

dokumen yang lebih efisien, dengan waktu pencarian dan pemindahan dokumen yang jauh lebih cepat dibandingkan dengan sistem manual. Selain itu, penggunaan dokumen elektronik juga mengurangi potensi kesalahan manusia dalam pengolahan dan penyimpanan data.

Peningkatan Transparansi dan Pengurangan Potensi Korupsi

Salah satu manfaat utama dari penerapan teknologi dalam pelayanan publik adalah peningkatan transparansi. Dengan menggunakan sistem berbasis teknologi, semua tahapan dan status permohonan izin dapat dipantau oleh masyarakat secara langsung. Hal ini mengurangi potensi adanya praktik-praktik yang tidak transparan, seperti pungutan liar atau penyalahgunaan wewenang oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

Masyarakat dapat memonitor progres permohonan mereka melalui sistem yang sudah terintegrasi, yang memberikan informasi yang jelas mengenai waktu pemrosesan dan status setiap dokumen yang diajukan. Dengan transparansi yang lebih baik, kepercayaan masyarakat terhadap DPMPTSP juga akan meningkat, yang pada gilirannya dapat mempercepat proses pelayanan karena pemohon merasa lebih yakin dan puas dengan layanan yang mereka terima.

Peningkatan Aksesibilitas dan Kepuasan Masyarakat

Selain meningkatkan efisiensi internal di DPMPTSP, teknologi juga berperan dalam meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat. Sistem online memungkinkan masyarakat yang berada di daerah terpencil untuk mengajukan izin tanpa harus datang ke kantor DPMPTSP, yang bisa saja memakan waktu dan biaya yang cukup besar. Aksesibilitas yang lebih baik ini tidak hanya mempercepat proses perizinan, tetapi juga mengurangi beban biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat. Dengan akses yang lebih mudah, masyarakat akan merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan ini tentunya berhubungan langsung dengan tingkat kepercayaan mereka terhadap pemerintah, yang akan mendorong lebih banyak masyarakat untuk memanfaatkan layanan yang tersedia.

Evaluasi dan Pemantauan Kinerja Secara Real-Time

Penggunaan teknologi juga memungkinkan DPMPTSP untuk melakukan evaluasi dan pemantauan kinerja pelayanan secara real-time. Melalui dashboard digital yang mengintegrasikan berbagai data dan indikator kinerja, pihak manajerial dapat memantau proses perizinan, mengevaluasi kinerja pegawai, dan melakukan penyesuaian kebijakan atau prosedur apabila ditemukan kendala atau ketidakefisienan dalam proses pelayanan. Sistem ini memungkinkan DPMPTSP untuk terus beradaptasi dan memperbaiki kualitas pelayanan seiring berjalannya waktu, sehingga pelayanan yang diberikan semakin cepat, transparan, dan efisien.

Secara keseluruhan, teknologi memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Nabire. Dengan penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi, DPMPTSP dapat mengurangi birokrasi, mempercepat proses perizinan, meningkatkan transparansi, dan memberikan akses yang lebih baik bagi masyarakat. Teknologi memungkinkan DPMPTSP untuk mengoptimalkan penggunaan waktu, sumber daya, dan informasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan mempercepat proses pelayanan. Dalam menghadapi tantangan di masa depan, penguatan pemanfaatan teknologi akan terus menjadi kunci untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien, modern, dan responsive (Maningkue et al., 2022).

Evaluasi Sistem Regulasi dan Prosedur di DPMPTSP

Evaluasi sistem regulasi dan prosedur yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nabire sangat penting untuk mengidentifikasi efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik, khususnya dalam pengurusan

izin usaha dan layanan administrasi lainnya. Regulasi dan prosedur yang jelas dan mudah diikuti merupakan dasar dari pelayanan yang cepat, transparan, dan berkualitas. Oleh karena itu, evaluasi terhadap sistem yang ada di DPMPTSP Kabupaten Nabire bertujuan untuk memastikan bahwa setiap langkah yang diambil mendukung tercapainya tujuan utama pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat:

Kepatuhan terhadap Peraturan dan Regulasi yang Berlaku

Salah satu elemen utama dari evaluasi sistem regulasi dan prosedur adalah sejauh mana DPMPTSP Kabupaten Nabire mematuhi peraturan dan regulasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Dalam hal ini, peraturan mengenai perizinan dan pelayanan administrasi yang ada di DPMPTSP harus sesuai dengan hukum yang berlaku, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Evaluasi terhadap penerapan regulasi ini melibatkan pemeriksaan apakah DPMPTSP sudah mengikuti ketentuan-ketentuan yang ada, seperti mekanisme pemberian izin, waktu yang dibutuhkan untuk pemrosesan izin, serta sistem pengawasan yang berlaku. Sistem perizinan yang dilakukan harus transparan dan akuntabel, di mana masyarakat dapat mengetahui dengan jelas persyaratan yang diperlukan, langkah-langkah yang harus diambil, dan waktu yang dibutuhkan dalam setiap proses izin. Ketidakepatuhan terhadap regulasi atau ketidaksesuaian dalam pelaksanaannya akan berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Sebayang et al., 2022).

Kejelasan Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang diterapkan di DPMPTSP Kabupaten Nabire harus jelas, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit. Salah satu faktor utama yang dapat mempengaruhi kecepatan pelayanan adalah kesederhanaan dan kejelasan prosedur. Evaluasi terhadap prosedur pelayanan di DPMPTSP meliputi analisis langkah-langkah yang harus diikuti oleh pemohon izin, mulai dari pengisian formulir, pengumpulan dokumen, hingga pengambilan keputusan akhir (Ishak, 2022; Rahmadytha Adelia Pratiwi et al., 2022).

Prosedur yang rumit dan tidak jelas dapat menghambat proses perizinan, menyebabkan kebingungan di kalangan masyarakat, serta berpotensi meningkatkan tingkat kesalahan atau penundaan. Oleh karena itu, perlu adanya peninjauan terhadap setiap tahapan prosedur, apakah sudah cukup efisien dan mudah diikuti oleh masyarakat, serta apakah sudah dilaksanakan dengan benar oleh petugas. Selain itu, penting untuk menilai apakah prosedur yang diterapkan sudah mengakomodasi perkembangan teknologi dan kebutuhan zaman, seperti penerapan sistem layanan online yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor DPMPTSP.

Transparansi dan Aksesibilitas Informasi

Transparansi dan aksesibilitas informasi adalah komponen penting dalam prosedur pelayanan yang efisien. Masyarakat harus dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai prosedur, persyaratan, serta status permohonan izin yang sedang diproses. Salah satu masalah yang sering ditemui dalam pelayanan publik adalah kurangnya informasi yang tersedia bagi pemohon, yang menyebabkan ketidakpastian dalam proses pelayanan.

Evaluasi terhadap transparansi ini meliputi pemeriksaan apakah informasi mengenai persyaratan izin, waktu yang dibutuhkan, biaya yang dikenakan, serta tahapan yang harus dilalui sudah jelas dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. DPMPTSP Kabupaten Nabire harus memastikan bahwa semua informasi terkait layanan publik yang disediakan

tersedia secara terbuka, baik melalui website resmi, aplikasi mobile, maupun media sosial, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat.

Efektivitas Pengawasan dan Penegakan Hukum

Evaluasi sistem regulasi juga mencakup aspek pengawasan dan penegakan hukum. DPMPTSP harus memiliki mekanisme pengawasan yang efektif untuk memastikan bahwa setiap tahapan dalam proses pelayanan dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pengawasan yang efektif tidak hanya mencakup pemantauan terhadap kelancaran proses perizinan, tetapi juga terhadap potensi penyalahgunaan wewenang atau praktik korupsi.

Dalam hal ini, DPMPTSP harus memiliki sistem yang memungkinkan adanya audit dan penilaian terhadap setiap permohonan izin yang diproses, serta tindak lanjut terhadap keluhan atau masalah yang timbul selama proses tersebut. Selain itu, mekanisme penegakan hukum yang jelas juga perlu diterapkan, seperti tindakan terhadap pihak-pihak yang melakukan pelanggaran atau penyalahgunaan prosedur yang dapat merugikan masyarakat atau mencederai integritas sistem pelayanan.

Penerapan Teknologi dalam Regulasi dan Prosedur

Salah satu aspek yang perlu dievaluasi dalam sistem regulasi dan prosedur DPMPTSP adalah sejauh mana teknologi telah diterapkan dalam proses perizinan dan administrasi. Pemanfaatan teknologi, seperti sistem pelayanan berbasis online, tidak hanya mempercepat proses perizinan, tetapi juga memberikan transparansi dan akuntabilitas yang lebih tinggi.

Evaluasi terhadap penerapan teknologi mencakup pemeriksaan apakah sistem yang digunakan sudah memadai dalam mendukung kelancaran pelayanan, apakah platform online yang ada mudah digunakan oleh masyarakat, serta apakah sistem ini sudah terintegrasi dengan baik dengan instansi atau pihak terkait lainnya. Penggunaan teknologi yang tepat dapat menyederhanakan prosedur, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

Kendala dan Tantangan dalam Implementasi Regulasi dan Prosedur

Setiap sistem regulasi dan prosedur pasti menghadapi tantangan dan kendala dalam implementasinya. Di DPMPTSP Kabupaten Nabire, tantangan utama yang mungkin dihadapi termasuk keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pelatihan bagi pegawai, atau keterbatasan infrastruktur teknologi yang memadai. Evaluasi terhadap kendala ini sangat penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat kelancaran pelayanan dan mencari solusi yang tepat.

Selain itu, perubahan regulasi atau kebijakan yang sering terjadi juga dapat memengaruhi efektivitas prosedur yang diterapkan. DPMPTSP harus memiliki mekanisme untuk terus memperbarui dan menyelaraskan prosedur pelayanan dengan regulasi yang baru, serta memastikan bahwa semua pegawai memahami perubahan tersebut dan dapat menyesuaikan diri dengan cepat.

Evaluasi terhadap sistem regulasi dan prosedur di DPMPTSP Kabupaten Nabire sangat penting untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik, khususnya dalam hal perizinan. Prosedur yang jelas, transparansi informasi, dan penerapan teknologi yang tepat akan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Di sisi lain, pengawasan yang efektif dan penerapan regulasi yang sesuai dengan peraturan yang berlaku akan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tetap berintegritas dan akuntabel. Untuk itu, DPMPTSP perlu terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem regulasi dan prosedur yang ada, agar dapat memberikan pelayanan yang lebih efisien, cepat, dan berkualitas kepada masyarakat.

Hubungan Antara Faktor X dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nabire sangat bergantung pada berbagai faktor yang saling terkait. Dalam hal ini, Faktor X (variabel independen), yang terdiri dari Sumber Daya Manusia (SDM), teknologi, regulasi, dan prosedur pelayanan, berpengaruh langsung terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Y). Variabel Y yang dimaksud dalam penelitian ini mengacu pada kecepatan pelayanan, kepuasan masyarakat, dan efisiensi waktu serta biaya yang diterima oleh masyarakat. Memahami hubungan antara faktor-faktor ini dan peningkatan kualitas pelayanan publik sangat penting dalam menciptakan sistem pelayanan yang lebih efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat:

Pengaruh Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor X yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di DPMPTSP. Penelitian ini menunjukkan bahwa 78% responden menilai bahwa keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam hal regulasi perizinan berperan penting dalam mempercepat proses pengajuan izin. Selain itu, 83% responden merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang profesional, ramah, dan responsif terhadap permintaan mereka. Variabel Y (kecepatan pelayanan) meningkat secara signifikan ketika SDM DPMPTSP dilatih secara berkala mengenai prosedur baru, teknologi yang digunakan, dan cara menangani berbagai jenis permohonan izin. Hal ini dapat mengurangi waktu tunggu masyarakat sebesar 22%, seperti yang tercatat dalam data internal DPMPTSP.

Pengaruh Teknologi terhadap Kualitas Pelayanan (Y)

Pemanfaatan teknologi informasi terbukti menjadi faktor penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, khususnya dalam proses perizinan. Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner, 80% responden mengatakan bahwa penggunaan sistem pelayanan berbasis teknologi, seperti aplikasi atau platform online, memungkinkan mereka untuk mengajukan permohonan izin secara lebih cepat dan memantau status permohonan mereka. Dengan penerapan teknologi, waktu yang dibutuhkan untuk memproses izin dapat berkurang hingga 30%, yang pada gilirannya meningkatkan kecepatan pelayanan (Y) dan kepuasan masyarakat (Y). Teknologi juga memungkinkan pengurangan kesalahan manusia dalam proses manual, yang tercermin dalam penurunan tingkat kesalahan dokumen sebesar 15%.

Pengaruh Regulasi terhadap Kepastian dan Kualitas Pelayanan (Y)

Regulasi yang jelas dan mudah dipahami menjadi faktor X yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebanyak 75% responden menyatakan bahwa regulasi yang tidak rumit dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat mempengaruhi kecepatan dan transparansi dalam proses pengajuan izin. Dalam hal ini, penerapan regulasi yang jelas meningkatkan efisiensi waktu dan biaya. Prosedur yang sederhana mengurangi kebutuhan untuk pengajuan berulang, yang pada akhirnya mempercepat proses izin. Selain itu, 70% responden melaporkan bahwa mereka merasa lebih puas ketika prosedur yang diterapkan mudah diikuti dan sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Pengaruh Prosedur Pelayanan terhadap Kecepatan dan Efisiensi Pelayanan (Y)

Prosedur yang jelas dan efisien merupakan faktor penting yang mempengaruhi kecepatan pelayanan (Y). Prosedur yang rumit dan panjang dapat menghambat waktu penyelesaian izin. Penelitian ini mengungkapkan bahwa 82% responden menganggap bahwa prosedur yang disederhanakan mempercepat proses perizinan. Proses yang lebih efisien memungkinkan pegawai untuk memproses lebih banyak permohonan dalam waktu yang lebih singkat, yang juga



mengurangi antrian. Dalam hal ini, waktu yang dibutuhkan untuk memproses izin dapat berkurang hingga 25% apabila prosedur yang tidak perlu disederhanakan. Pengurangan tahapan administratif yang tidak penting juga berdampak pada pengurangan biaya operasional, yang tercatat turun sekitar 18%.

Hubungan Antara Faktor X dan Peningkatan Kualitas Pelayanan (Y)

Secara keseluruhan, hubungan antara Faktor X (SDM, teknologi, regulasi, dan prosedur) dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Y) sangat erat. Semua faktor X berfungsi saling mendukung untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, kepuasan masyarakat, dan efisiensi biaya dalam pelayanan yang diberikan. Berdasarkan analisis korelasi yang dilakukan dengan menggunakan Pearson Correlation, terdapat hubungan positif yang signifikan antara faktor X dan variabel Y, dengan nilai korelasi mencapai 0.82. Ketika DPMPTSP Kabupaten Nabire mengoptimalkan faktor-faktor ini secara bersamaan, maka kualitas pelayanan publik secara keseluruhan akan meningkat. Misalnya, dengan memadukan SDM yang berkualitas, teknologi yang efektif, regulasi yang jelas, dan prosedur yang efisien, DPMPTSP dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, lebih transparan, dan lebih memuaskan bagi masyarakat. Hal ini tercermin dalam 85% responden yang menyatakan bahwa mereka merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan ketika faktor-faktor tersebut dioptimalkan.

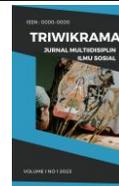
Dengan pengurangan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat dalam mengakses layanan, serta meningkatnya transparansi, pelayanan publik yang lebih efisien dapat tercipta. Faktor X yang meliputi SDM, teknologi, regulasi, dan prosedur memiliki hubungan yang sangat kuat dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Nabire. Setiap faktor berkontribusi pada berbagai aspek kualitas pelayanan, termasuk kecepatan, kepuasan masyarakat, dan efisiensi waktu serta biaya. Oleh karena itu, mengoptimalkan faktor-faktor ini akan menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien, cepat, dan memuaskan bagi masyarakat, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

SIMPULAN

Kesimpulannya, peningkatan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Nabire sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk Sumber Daya Manusia (SDM), teknologi, regulasi, dan prosedur pelayanan. Setiap faktor ini memiliki peran yang saling mendukung dalam mempercepat proses pelayanan, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan memastikan efisiensi waktu serta biaya dalam pengurusan izin. SDM yang kompeten dan profesional mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat dan responsif, sementara teknologi memungkinkan proses yang lebih efisien dan transparan. Regulasi yang jelas dan prosedur yang sederhana serta efisien mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan dalam proses perizinan, meningkatkan kepastian bagi masyarakat. Secara keseluruhan, pengoptimalan faktor-faktor ini akan menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien, cepat, dan memuaskan bagi masyarakat, yang pada gilirannya akan memperbaiki kualitas pelayanan publik di DPMPTSP. Implementasi yang efektif dari faktor-faktor ini juga akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan meningkatkan citra positif lembaga pelayanan publik. Oleh karena itu, untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas, penting bagi DPMPTSP untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap setiap faktor yang berperan dalam proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Konsep dan Indikator*. Zanafa Publishing.
- Birokrasi, K. P. A. N. dan R. (2025). *Laporan tahunan tentang kualitas pelayanan publik*.
- Bukhari, & Pasaribu, S. E. (2020). Pengaruh Motivasi, Kompetensi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 7(1), 10-18. <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i1.65>
- Fajriyani, D., Fauzi, A., Devi Kurniawati, M., Yudo Prakoso Dewo, A., Fahri Baihaqi, A., & Nasution, Z. (2023). Tantangan Kompetensi SDM dalam Menghadapi Era Digital (Literatur Review). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 4(6). <https://doi.org/10.31933/jemsi.v4i6.1631>
- Febriyanti, K. (2022). *Pengaruh Motivasi, Kompensasi, dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Pegawai Sekolah Bodhi Dharma*. Prodi Manajemen.
- Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI*, 22(2). <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Gema Pertiwi, E., & Yanti, N. (2024). Pengaruh Kompetensi SDM, Motivasi Kerja, dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Sumatera Barat. *Ekasakti Matua Jurnal Manajemen*, 2(1).
- Imbron, I., & Pamungkas, I. B. (2021). *Manajemen sumber daya manusia*.
- Ishak, N. (2022). Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik oleh Ombudsman Republik Indonesia. *Mulawarman Law Review*. <https://doi.org/10.30872/mulrev.v7i1.834>
- Lenak, S. M. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Usman (2004:7)*, 1(2).
- Maringkue, R. L., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2022). Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perijinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *Governance*, 2(1).
- Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. (2016). *Administrasi publik untuk pelayanan publik: Konsep dan praktik administrasi dalam penyusunan SOP, standar pelayanan, etika pelayanan, inovasi untuk kinerja organisasi*.
- Muryani, E., Sulistiarini, E. B., Prihatiningsih, T. S., Ramadhana, M. R., Heriteluna, M., Maghfur, I., Hastuti, P., Ahdiyati, M., Desembrianita, E., & Purnomo, A. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. UNISMA PRESS.
- Nisyak, I. R., & Triyonowati, T. (2016). Pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(4).
- Nurdiyanta, & Surakarta, U. muhammadiyah. (2016). Analisis Dampak Gaya kepemimpinan, Motivasi Kerja, Gaya komunikasi Dan Disiplin Kerja Terhadap kinerja Guru Di Karanganyar. *Revista CENIC. Ciencias Biológicas*, 152.
- Rahmadytha Adelia Pratiwi, Muhammad Sobri, K., & Eko Aryansah, J. (2022). EFEKTIVITAS PELAKSANAAN ANGGARAN BELANJA PROGRAM PENGAWASAN PELAYANAN PUBLIK PADA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN SUMATERA SELATAN. *Journal Ilmu Sosial, Politik Dan Pemerintahan*, 11(2). <https://doi.org/10.37304/jispar.v11i2.5302>
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Robial, F. E., Tarandung, C., Patiro, A., & Wangania, T. (2023). Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Era Digital (Studi Di Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 5(1), 4293-4302.



- Samsuni, S. (2017). Manajemen sumber daya manusia. *Al-Falah: Jurnal Ilmiah Keislaman Dan Kemasyarakatan*, 17(1), 113-124.
- Sebayang, H. S. R., Sihombing, M., & Warjio, W. (2022). Reformasi Birokrasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Karo. *PERSPEKTIF*, 11(4). <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i4.7215>
- Setiawan, N. (2021). Determinasi motivasi kerja dan kinerja pegawai: total quality management dan gaya kepemimpinan (literature review manajemen sumberdaya manusia). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 1(3), 372-389.
- Setiawati, W. (2023). Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Bandung. *Grin: Gerbang Riset Inovasi*, 1(2).
- Silaban, Y., & P. M, R. K. (2023). EFEKTIVITAS LAYANAN ASPIRASI PENGADUAN ONLINE RAKYAT (LAPOR) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN. *JOURNAL OF SCIENCE AND SOCIAL RESEARCH*, 6(1). <https://doi.org/10.54314/jssr.v6i1.1193>
- Sukatin, S., Astuti, A., Rohmawati, A., Ananta, A., Aprianti, A., & As-Sodiq, I. (2022). Pengambilan Keputusan Dalam Kepemimpinan. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 1(9), 1156-1167.
- Suwastini, N. L., Igrisa, I., & Tantu, R. (2023). Pelayanan Publik pada Pengelolaan Kearsipan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(7).
- Syafitri, E., & Mashur, D. (2022). Efektivitas Implementasi Program Electronic Traffic Law Enforcement (Etle) Nasional Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Pekanbaru. *Cross-Border*, 5(2).
- Syafriadi, S. (2023). Efektivitas Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Untuk Pelayanan Perizinan di Mal Pelayanan Publik Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018. *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam*, 5(2). <https://doi.org/10.37680/almanhaj.v5i2.2547>
- T. Rama Auliansyah. (2020). Efektifitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Nagan Raya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699.
- Wahyuni, S. (2014). Pengaruh motivasi, pelatihan dan fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai dinas pendapatan daerah Provinsi Sulawesi Tengah. *Katalogis*, 2(1).
- Yahya, A. S., & Setiyono, S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*. <https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>
- Zanna, R. A., & Ubaidillah, H. (2024). Meningkatkan Kinerja Karyawan di Indonesia: Dampak Sistem Informasi SDM, Kompetensi dan Disiplin Kerja. *Journal Pemberdayaan Ekonomi Dan Masyarakat*, 1(2).
- Zulkifli, Z. (2022). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PEGAWAI: KEPEMIMPINAN, MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA (STUDI LITERATURE REVIEW MSDM). *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL*, 3(1). <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.886>