

Transformasi Digital Pelayanan Publik melalui Implementasi SiCANTIK dan MPP Digital pada DPMPTSP Kota Kendari

Muhammad Ilham Nur Ikhsan Rintaka^{1*}, Taufik², Selvi Diana Meilinda³, dan Dedi Kusmana⁴

¹ Universitas Halu Oleo; muhammadilham@uho.ac.id

² Universitas Halu Oleo; taufik@uho.ac.id

³ Institut Pemerintahan Dalam Negeri; selvi@ipdn.ac.id

⁴ Institut Pemerintahan Dalam Negeri; dedi_kusmana@ipdn.ac.id

* Correspondence: muhammadilham@uho.ac.id; Jl. HEA Mokodompit, Anduonohu, Kec. Kambu, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara 93232

Received: 03-07-2026; Accepted: 22-07-2026; Published: 09-09-2026

Abstrak: Transformasi digital telah menjadi strategi penting dalam reformasi pelayanan publik untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan. Implementasi Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik (SiCANTIK) dan Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital merupakan wujud transformasi digital pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi SiCANTIK dan MPP Digital pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kendari sebagai manifestasi transformasi digital sektor publik serta mengidentifikasi nilai publik (*public value*) yang dihasilkan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi terhadap pengelola aplikasi, petugas pelayanan, dan pengguna layanan, sebanyak 6 orang. Analisis data dilakukan melalui kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SiCANTIK dan MPP Digital mendorong transformasi digital melalui pemanfaatan teknologi digital, perubahan proses pelayanan, penguatan kapasitas organisasi, dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Transformasi tersebut menghasilkan berbagai bentuk *public value* berupa peningkatan efisiensi pelayanan, transparansi proses perizinan, aksesibilitas layanan, kualitas pelayanan, serta kepercayaan masyarakat. Namun demikian, implementasi masih menghadapi kendala berupa gangguan server, keterbatasan infrastruktur jaringan, dan variasi literasi digital masyarakat. Penelitian ini menegaskan bahwa teknologi digital tidak secara otomatis menghasilkan nilai publik, melainkan memerlukan dukungan kapasitas organisasi dan sumber daya manusia untuk memastikan keberlanjutan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: MPP Digital; Pelayanan Publik; *Public value*; SiCANTIK; Transformasi Digital.

Abstract: Digital transformation has become a strategic approach in public sector reform to improve service efficiency, transparency, and quality. The implementation of the Smart Integrated Licensing Service System for the Public (SiCANTIK) and Digital Public Service Mall (MPP Digital) represents the realization of digital government in public licensing services. This study aims to analyze the implementation of SiCANTIK and MPP Digital at the Investment and One-Stop Integrated Service Agency (DPMPTSP) of Kendari City as a manifestation of public sector digital transformation and to identify the public value generated through their implementation. This research employed a qualitative approach with a case study design. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving application administrators, service officers, and service users. Data analysis followed the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, consisting of data condensation, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that the implementation of SiCANTIK and MPP Digital has facilitated digital transformation through the utilization of digital technologies, service process changes, organizational capacity strengthening, and human resource development. These transformations have generated various forms of public value, including improved service efficiency, transparency in licensing processes, service accessibility, service quality, and public trust. However, several challenges remain, such as server disruptions, limited network infrastructure, and varying levels of digital literacy among citizens. This study concludes that digital technology does not automatically create public value; rather, its success depends on organizational readiness and human resource capacity to ensure sustainable public service quality.

Keywords: MPP Digital; Public Service; *Public value*; SiCANTIK; Digital Transformation.

1. Pendahuluan

Transformasi digital telah menjadi paradigma utama dalam administrasi publik modern seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna (Sangaji & Irianto, 2025). Dalam konteks ini, konsep *digital government* tidak lagi dipahami sekadar sebagai digitalisasi proses administrasi, melainkan sebagai transformasi menyeluruh terhadap tata kelola pemerintahan, penciptaan nilai publik (*public value*), dan relasi antara pemerintah dengan masyarakat (Ciancarini et al., 2024). Sundberg & Holmström (2024) menjelaskan bahwa era *Digital Era Governance* menandai pergeseran dari birokrasi tradisional menuju model pemerintahan yang terintegrasi, berbasis data, dan berorientasi pada pengguna layanan. Sejalan dengan itu, (OECD, 2020) menegaskan bahwa transformasi digital pemerintah harus diarahkan pada penciptaan nilai publik, peningkatan kualitas layanan, serta penguatan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Meskipun Transformasi digital telah menjadi agenda prioritas di berbagai negara, namun berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberhasilannya masih bersifat tidak merata antar organisasi dan antarwilayah (Mahlangu & Ruhode, 2021). Investasi besar dalam teknologi digital sering kali belum mampu menghasilkan perubahan substantif dalam kinerja pelayanan publik. Escobar et al. (2023) mengidentifikasi sedikitnya 51 faktor keberhasilan transformasi digital sektor publik yang mencakup aspek organisasi, kepemimpinan, kapasitas sumber daya manusia, interoperabilitas sistem, dan tata kelola kelembagaan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dalam mengelola perubahan secara berkelanjutan.

Tantangan tersebut menjadi semakin kompleks di negara berkembang yang masih menghadapi keterbatasan infrastruktur digital, kesenjangan literasi teknologi, dan kapasitas kelembagaan yang beragam. Berbagai studi menunjukkan bahwa banyak inisiatif *digital government* berhasil memindahkan prosedur administrasi konvensional ke platform elektronik, namun belum sepenuhnya mampu menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan maupun nilai publik yang diharapkan (Nurrahman & Rahman, 2021; Sucahyo et al., 2025). Kondisi ini mengindikasikan bahwa digitalisasi sering kali berhenti pada aspek teknis tanpa menghasilkan transformasi kelembagaan yang substantif. Fenomena tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan transformasi digital dengan realitas implementasinya di tingkat organisasi publik.

Di Indonesia, komitmen terhadap transformasi digital pemerintahan diwujudkan melalui implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan meningkatkan efektivitas birokrasi, integrasi layanan, dan kualitas pelayanan publik (Maryuni et al., 2024). Salah satu bentuk implementasinya adalah pengembangan Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik (SiCANTIK) dan Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital sebagai platform pelayanan berbasis elektronik yang dirancang untuk menyederhanakan prosedur pelayanan, meningkatkan transparansi, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintah (Nurrahman & Rahman, 2021; Sucahyo et al., 2025).

Dalam konteks ini, DPMPTSP Kota Kendari menjadi lokus yang relevan untuk mengkaji bagaimana agenda transformasi digital diterjemahkan ke dalam praktik pelayanan publik daerah. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa implementasi SiCANTIK dan MPP Digital telah memberikan berbagai manfaat, antara lain percepatan proses pelayanan, peningkatan aksesibilitas layanan, serta integrasi proses administrasi yang lebih baik. Namun demikian, implementasi kedua platform tersebut masih menghadapi sejumlah kendala, seperti masih banyak masyarakat di Kota Kendari yang gagap teknologi, sehingga kesulitan mengoperasikan aplikasi secara mandiri, keterbatasan jaringan internet di beberapa titik lokasi pemohon dan sistem server yang kadang lambat sering memperlambat proses penginputan data, masih banyak pemohon yang bingung karena kurangnya informasi mengenai alur peralihan sistem dari SiCANTIK ke MPP Digital. Temuan ini sejalan dengan argumentasi bahwa efektivitas transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh inovasi teknologi, tetapi juga oleh kapasitas organisasi, kesiapan institusional, dan tingkat penerimaan pengguna terhadap layanan digital. Escobar et al. (2023) menekankan bahwa keberhasilan transformasi digital sektor publik sangat bergantung pada interaksi antara faktor teknologi, organisasi, dan manusia secara simultan.

Dari perspektif akademik, penelitian mengenai implementasi SiCANTIK maupun MPP Digital masih didominasi oleh kajian yang berfokus pada implementasi kebijakan, efektivitas pelayanan, atau evaluasi sistem secara parsial (Rahim & Maharudin, 2026; Sundberg & Holmström, 2024). Sebagian besar penelitian tersebut menilai keberhasilan layanan digital dari aspek operasional, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan pelayanan, atau tingkat efektivitas aplikasi, tanpa mengaitkannya dengan proses transformasi digital organisasi dan nilai publik yang dihasilkan bagi masyarakat.

Dengan demikian, masih terdapat research gap dalam kajian implementasi layanan digital pemerintah daerah, khususnya belum banyak penelitian yang (1) mengkaji implementasi SiCANTIK dan MPP Digital secara simultan dalam satu konteks organisasi, (2)

mengintegrasikan perspektif transformasi digital dan *public value* dalam satu kerangka analisis, serta (3) menganalisis bagaimana dimensi teknologi, proses pelayanan, kapasitas organisasi, dan kapasitas sumber daya manusia berkontribusi terhadap penciptaan nilai publik. Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan berupa analisis implementasi SiCANTIK dan MPP Digital melalui integrasi perspektif transformasi digital dan *public value* untuk menjelaskan tidak hanya bagaimana layanan digital diimplementasikan, tetapi juga bagaimana implementasi tersebut menghasilkan efisiensi, transparansi, aksesibilitas, kualitas pelayanan, dan kepercayaan masyarakat.

Transformasi digital telah menjadi salah satu paradigma dominan dalam reformasi sektor publik di berbagai negara. Literatur kontemporer menunjukkan bahwa transformasi digital tidak lagi dipahami sebagai sekadar digitalisasi prosedur administrasi atau pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi sebagai proses perubahan organisasi yang menyeluruh yang memengaruhi struktur kelembagaan, proses kerja, model pelayanan, dan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat (Vial, 2019). Dalam perspektif ini, teknologi digital dipandang sebagai *enabler* yang memungkinkan organisasi publik menciptakan bentuk pelayanan baru yang lebih responsif, terintegrasi, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Vial (2019) menjelaskan bahwa transformasi digital merupakan proses yang didorong oleh teknologi digital dan menghasilkan perubahan pada berbagai elemen organisasi, termasuk proses bisnis, struktur organisasi, sumber daya manusia, serta mekanisme penciptaan nilai. Dengan demikian, transformasi digital tidak dapat diukur hanya berdasarkan keberadaan aplikasi atau sistem elektronik, tetapi harus dianalisis melalui perubahan yang terjadi pada proses pelayanan dan manfaat yang dihasilkan bagi para pemangku kepentingan. Pandangan serupa dikemukakan oleh Haug et al. (2024) yang menegaskan bahwa transformasi digital merupakan fenomena multidimensional yang melibatkan interaksi antara teknologi, organisasi, manusia, dan lingkungan institusional.

Dalam konteks sektor publik, perubahan tersebut diwujudkan melalui pengembangan berbagai platform layanan digital yang bertujuan menyederhanakan proses pelayanan, meningkatkan aksesibilitas, memperkuat transparansi, serta mempercepat penyampaian layanan kepada masyarakat. Janowski (2015) menjelaskan bahwa perkembangan *digital government* menunjukkan pergeseran dari orientasi administratif menuju orientasi pelayanan dan keterlibatan masyarakat. Perubahan ini menempatkan teknologi digital sebagai instrumen strategis untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan adaptif terhadap tuntutan masyarakat yang semakin dinamis.

Meskipun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital sektor publik tidak semata-mata ditentukan oleh tingkat adopsi teknologi. Mergel et al. (2019) menemukan bahwa banyak program digitalisasi pemerintah menghadapi tantangan karena transformasi lebih berfokus pada pengembangan sistem teknologi dibandingkan perubahan proses organisasi dan kebutuhan pengguna. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital harus dipahami sebagai hasil interaksi antara teknologi, kapasitas organisasi, sumber daya manusia, dan kemampuan pemerintah mengintegrasikan kebutuhan masyarakat ke dalam desain layanan publik.

Berdasarkan sintesis literatur tersebut, penelitian ini memandang transformasi digital sebagai suatu proses perubahan yang dapat diamati melalui empat dimensi utama, yaitu teknologi digital, perubahan proses pelayanan, kapasitas organisasi, dan kapasitas sumber daya manusia. Dimensi teknologi digital berkaitan dengan keberadaan dan pemanfaatan platform layanan elektronik seperti SiCANTIK dan MPP Digital. Dimensi perubahan proses pelayanan berkaitan dengan penyederhanaan prosedur, integrasi layanan, serta perubahan mekanisme pelayanan dari sistem konvensional menuju sistem digital. Dimensi kapasitas organisasi mencakup dukungan kelembagaan, koordinasi, dan tata kelola pelayanan, sedangkan dimensi kapasitas sumber daya manusia berkaitan dengan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan dan mengelola layanan digital.

Keempat dimensi tersebut dipandang sebagai komponen utama yang menentukan keberhasilan transformasi digital sektor publik. Namun, keberadaan teknologi digital, perubahan proses pelayanan, kapasitas organisasi, dan kapasitas sumber daya manusia tidak secara otomatis menunjukkan keberhasilan transformasi digital. Keberhasilan transformasi digital pada akhirnya harus dinilai berdasarkan manfaat yang dihasilkan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan kata lain, transformasi digital berfungsi sebagai proses yang memungkinkan terciptanya berbagai bentuk nilai publik melalui peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Namun demikian, transformasi digital pada sektor publik pada dasarnya bukan tujuan akhir, melainkan sarana untuk menciptakan nilai bagi masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan perspektif *public value* sebagai kerangka analitis untuk mengevaluasi hasil dari transformasi digital yang dilakukan pemerintah. Konsep *public value* berangkat dari pemikiran bahwa keberhasilan organisasi publik harus diukur berdasarkan manfaat yang dihasilkan bagi masyarakat, bukan semata-mata berdasarkan efisiensi internal organisasi. Dalam konteks *digital government*, Twizeyimana & Andersson (2019) menjelaskan bahwa teknologi digital memiliki nilai apabila mampu meningkatkan kualitas pelayanan,

memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik, memperkuat transparansi, meningkatkan kepercayaan publik, dan menghasilkan pelayanan yang lebih efektif. Pandangan tersebut diperkuat oleh Panagiotopoulos et al. (2019) yang menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak dapat diukur hanya dari aspek teknis atau jumlah layanan yang terdigitalisasi. Sebaliknya, keberhasilan harus dievaluasi berdasarkan kemampuan sistem digital menciptakan manfaat nyata bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, fokus evaluasi bergeser dari pertanyaan mengenai sejauh mana teknologi telah diterapkan menuju pertanyaan mengenai sejauh mana teknologi tersebut mampu menghasilkan nilai publik.

Merujuk pada Twizeyimana & Andersson (2019), serta diperkuat oleh temuan empiris Mensah et al. (2022) penelitian ini memfokuskan analisis *public value* pada lima dimensi utama, yaitu efisiensi pelayanan, transparansi pelayanan, aksesibilitas layanan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan masyarakat. Efisiensi pelayanan berkaitan dengan percepatan waktu dan penyederhanaan prosedur pelayanan. Transparansi pelayanan merujuk pada keterbukaan informasi dan kemudahan masyarakat dalam memantau proses pelayanan. Aksesibilitas layanan berkaitan dengan kemudahan masyarakat memperoleh layanan tanpa hambatan ruang dan waktu. Kualitas pelayanan mengacu pada kemudahan, kenyamanan, dan kepastian pelayanan yang diterima masyarakat. Sementara itu, kepercayaan masyarakat berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap kredibilitas dan akuntabilitas penyelenggara layanan.

Berdasarkan kerangka tersebut, penelitian ini berangkat dari argumentasi bahwa implementasi SiCANTIK dan MPP Digital merupakan bentuk transformasi digital sektor publik yang berpotensi menghasilkan *public value* bagi masyarakat. Oleh karena itu, fokus penelitian tidak hanya diarahkan pada bagaimana kedua platform tersebut diimplementasikan, tetapi juga pada bagaimana transformasi digital yang terjadi melalui teknologi, proses pelayanan, organisasi, dan sumber daya manusia mampu menghasilkan efisiensi, transparansi, aksesibilitas, kualitas pelayanan, dan kepercayaan masyarakat sebagai bentuk nilai publik yang dihasilkan dari pelayanan perizinan digital di DPMPTSP Kota Kendari.

Tabel 1. Operasionalisasi Konsep Transformasi Digital dan *Public value*

Konsep	Dimensi	Indikator
Transformasi Digital	Teknologi Digital	Pemanfaatan SiCANTIK dan MPP Digital, integrasi sistem
	Perubahan Proses Pelayanan	Penyederhanaan prosedur, digitalisasi layanan
	Kapasitas Organisasi	Dukungan kelembagaan, koordinasi, sosialisasi
	Kapasitas SDM	Kompetensi aparatur, pelatihan
<i>Public value</i>	Efisiensi	Penghematan waktu, biaya, tenaga
	Transparansi	Tracking layanan, keterbukaan informasi
	Aksesibilitas	Kemudahan akses layanan
	Kualitas Pelayanan	Kemudahan, kenyamanan, kepastian
	Kepercayaan	Persepsi masyarakat terhadap kredibilitas layanan

Sumber: Diolah oleh penulis, 2026

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus untuk memahami secara mendalam implementasi transformasi digital pelayanan publik melalui aplikasi Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik (SiCANTIK) dan Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kendari. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti mengeksplorasi secara komprehensif proses transformasi digital, faktor-faktor yang memengaruhi implementasinya, serta nilai publik yang dihasilkan dari penggunaan layanan digital tersebut.

Lokasi penelitian berada di DPMPTSP Kota Kendari sebagai instansi yang mengimplementasikan SiCANTIK dan MPP Digital dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan. Pemilihan lokasi dilakukan secara *purposive* dengan pertimbangan bahwa DPMPTSP Kota Kendari merupakan salah satu organisasi publik yang telah menerapkan layanan berbasis digital sebagai bagian dari agenda transformasi digital pemerintahan daerah.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu berdasarkan pengetahuan, keterlibatan, dan pengalaman mereka dalam implementasi layanan digital. Informan terdiri atas pengelola aplikasi SiCANTIK, pengelola MPP Digital, petugas pelayanan perizinan, serta masyarakat atau pengguna layanan yang pernah memanfaatkan kedua platform tersebut. Pemilihan informan dilakukan hingga diperoleh informasi yang memadai untuk menjelaskan fenomena yang diteliti.

Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap 6 orang informan, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali pengalaman, persepsi, serta pandangan informan mengenai implementasi SiCANTIK dan MPP Digital. Observasi dilakukan terhadap proses pelayanan, penggunaan aplikasi, interaksi antara petugas dan pengguna layanan, serta kondisi pendukung implementasi layanan digital. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data melalui berbagai dokumen, laporan, regulasi, dan informasi terkait penyelenggaraan layanan digital pada DPMPTSP Kota Kendari.

Analisis data dilakukan secara interaktif dengan mengacu pada model Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis dilakukan sejak awal pengumpulan data hingga penelitian selesai. Data yang diperoleh dari berbagai sumber dikategorikan dan diinterpretasikan berdasarkan kerangka teori transformasi digital dan *public value*. Dalam penelitian ini, analisis transformasi digital difokuskan pada empat dimensi utama, yaitu teknologi digital, perubahan proses pelayanan, kapasitas organisasi, dan kapasitas sumber daya manusia. Selanjutnya, hasil transformasi digital dianalisis menggunakan perspektif *public value* yang meliputi efisiensi pelayanan, transparansi pelayanan, aksesibilitas layanan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan masyarakat. Kerangka tersebut digunakan untuk menjelaskan bagaimana implementasi SiCANTIK dan MPP Digital menghasilkan nilai publik dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Kendari.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi metode dilakukan melalui perbandingan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Langkah ini bertujuan meningkatkan kredibilitas dan validitas temuan penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

a. Transformasi Digital Pelayanan Publik melalui Implementasi SiCANTIK dan MPP Digital pada DPMPTSP Kota Kendari

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SiCANTIK dan MPP Digital telah mendorong transformasi digital pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Kendari melalui pemanfaatan teknologi digital yang mengubah mekanisme pelayanan dari sistem konvensional menjadi berbasis elektronik. Perubahan tersebut tidak hanya ditandai oleh penggunaan aplikasi digital, tetapi juga oleh perubahan proses pelayanan, integrasi sistem, serta peningkatan

kapasitas organisasi dalam mengelola layanan publik. Kondisi ini sejalan dengan pandangan Vial (2019) yang menegaskan bahwa transformasi digital merupakan proses perubahan organisasi secara menyeluruh yang mencakup teknologi, proses bisnis, sumber daya manusia, dan mekanisme penciptaan nilai.

Pemanfaatan Teknologi Digital dan Perubahan Proses Pelayanan

Implementasi SiCANTIK dan MPP Digital memungkinkan seluruh tahapan pelayanan dilakukan secara elektronik, mulai dari pendaftaran, verifikasi dokumen, hingga penerbitan izin. Sebagaimana dijelaskan oleh Perencana sekaligus Super Admin SiCANTIK: "Seluruh tahapan perizinan sekarang sudah dilakukan melalui sistem, mulai dari pendaftaran, verifikasi berkas sampai penerbitan izin. Masyarakat tidak perlu lagi datang berulang kali ke kantor untuk mengetahui perkembangan izin yang diajukan." (R, 2025). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa teknologi digital tidak hanya berfungsi sebagai media pelayanan, tetapi juga mengubah proses bisnis pelayanan melalui digitalisasi alur kerja dan pengurangan interaksi tatap muka. Berdasarkan hasil observasi, seluruh proses pelayanan telah terdokumentasi dalam sistem sehingga mempermudah pemantauan status permohonan, mempercepat proses verifikasi administrasi, dan meningkatkan konsistensi pelaksanaan pelayanan. Selain itu, keberadaan fitur tracking memberikan kepastian informasi kepada masyarakat mengenai tahapan penyelesaian izin, sehingga mengurangi ketergantungan terhadap komunikasi langsung dengan petugas.

Transformasi semakin diperkuat melalui integrasi SiCANTIK dan MPP Digital dengan berbagai sistem nasional, seperti Nomor Induk Berusaha (NIB), Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), Sistem Informasi SDM Kesehatan (SISDMK), dan Sistem Kredit Profesi (SKP). Integrasi ini memungkinkan proses verifikasi dilakukan secara lebih cepat karena sebagian data dapat divalidasi secara otomatis tanpa penginputan berulang. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya menyederhanakan prosedur pelayanan, tetapi juga meningkatkan interoperabilitas data antarinstansi sebagai salah satu karakteristik utama *digital government* (Janowski, 2015).

Temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian Mayarni (2020) yang menyatakan bahwa implementasi SiCANTIK mampu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui digitalisasi proses administrasi. Namun demikian, penelitian ini memperluas temuan tersebut karena menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh penggunaan SiCANTIK, tetapi juga oleh integrasi dengan MPP Digital yang memungkinkan pelayanan lintas instansi dalam satu platform.

Kapasitas Organisasi dan Sumber Daya Manusia

Keberhasilan implementasi transformasi digital juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi dan kapasitas sumber daya manusia. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebelum aplikasi dioperasikan, aparatur memperoleh pelatihan teknis yang difasilitasi oleh kementerian sesuai bidang layanan. "Pegawai melakukan pelatihan khusus sebelum melakukan pelayanan dan pelatihan tersebut dilatih oleh kementerian masing-masing." (I, 2025).

Selain peningkatan kompetensi aparatur, DPMPTSP Kota Kendari juga melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat untuk memperkenalkan penggunaan SiCANTIK dan MPP Digital. Menurut salah seorang petugas pelayanan: "PTSP rutin mengadakan sosialisasi berkala sehingga membantu petugas dan pemohon memahami alur penggunaan aplikasi." (MH, 2025)

Pelatihan bagi aparatur dan sosialisasi kepada masyarakat menunjukkan bahwa transformasi digital dipahami sebagai proses perubahan organisasi yang membutuhkan kesiapan internal sekaligus adaptasi pengguna layanan. Temuan ini mendukung penelitian Rahman & Megah Sari (2023) yang menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital pelayanan publik dipengaruhi oleh kesiapan organisasi dalam mengelola perubahan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Mergel et al (2019) yang menegaskan bahwa implementasi teknologi digital akan memberikan hasil optimal apabila disertai peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan perubahan proses organisasi.

Tantangan Implementasi Transformasi Digital

Meskipun implementasi SiCANTIK dan MPP Digital telah memberikan berbagai kemudahan, penelitian ini menemukan bahwa efektivitas transformasi digital masih dipengaruhi oleh beberapa kendala. Salah satu kendala utama adalah ketergantungan terhadap server nasional yang berada di bawah pengelolaan pemerintah pusat. Sebagaimana dijelaskan oleh Super Admin SiCANTIK: "Server berada di pusat. Jika ada kendala yang tidak dapat ditangani admin daerah, maka kami melaporkan ke pusat agar dapat ditindaklanjuti." (R, 2025). Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa interoperabilitas sistem yang terpusat memang mendukung integrasi data nasional, tetapi pada saat yang sama membatasi fleksibilitas pemerintah daerah dalam menangani gangguan teknis secara cepat. Ketika server pusat mengalami gangguan, proses pelayanan di daerah ikut terdampak sehingga kepastian waktu penyelesaian izin belum sepenuhnya dapat dikendalikan oleh DPMPTSP Kota Kendari.

Selain kendala infrastruktur digital, penelitian ini juga menemukan adanya kesenjangan literasi digital masyarakat. Sebagian pemohon masih mengalami kesulitan dalam melakukan registrasi akun, mengunggah dokumen, maupun memahami perubahan alur pelayanan dari SiCANTIK menuju MPP Digital. Kondisi tersebut diungkapkan oleh salah seorang informan: "Sebagian pengguna masih membutuhkan sosialisasi yang lebih intensif terkait informasi layanan dan penggunaan aplikasi digital." (IPL, 2025). Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada kesiapan organisasi, tetapi juga pada kemampuan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam memanfaatkan teknologi. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian (Alia & Utami, 2023) yang menunjukkan bahwa keterbatasan jaringan internet dan rendahnya literasi digital masih menjadi tantangan utama implementasi pelayanan publik berbasis elektronik di pemerintah daerah. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Maulani (2024) yang menyatakan bahwa kendala teknis sistem dan kurangnya pemahaman masyarakat sering menghambat efektivitas pelayanan digital. Namun demikian, berbeda dengan penelitian tersebut, DPMPTSP Kota Kendari telah melakukan sosialisasi dan pendampingan secara berkala sehingga hambatan implementasi lebih banyak berasal dari faktor eksternal, terutama kualitas infrastruktur digital nasional.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SiCANTIK dan MPP Digital telah memenuhi empat dimensi transformasi digital yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu pemanfaatan teknologi digital, perubahan proses pelayanan, kapasitas organisasi, dan kapasitas sumber daya manusia. Akan tetapi, keberhasilan transformasi digital belum sepenuhnya ditentukan oleh keberadaan teknologi, melainkan oleh kemampuan organisasi mengintegrasikan sistem, meningkatkan kompetensi aparatur, serta memastikan masyarakat mampu mengakses dan memanfaatkan layanan digital secara optimal. Temuan ini memperkuat argumentasi Vial (2019) bahwa transformasi digital merupakan proses sosio-teknis yang keberhasilannya ditentukan oleh interaksi antara teknologi, organisasi, manusia, dan lingkungan institusional.

b. *Public value* yang Dihasilkan melalui Implementasi SiCANTIK dan MPP Digital

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi SiCANTIK dan MPP Digital tidak hanya menghasilkan perubahan pada mekanisme pelayanan, tetapi juga menciptakan *public value* melalui peningkatan efisiensi, transparansi, aksesibilitas, kualitas pelayanan, dan kepercayaan masyarakat. Dalam perspektif (Twizeyimana & Andersson, 2019b), keberhasilan

transformasi digital tidak diukur dari banyaknya layanan yang terdigitalisasi, melainkan dari kemampuan teknologi menghasilkan manfaat nyata bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, efektivitas implementasi dalam penelitian ini dianalisis berdasarkan perubahan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh aparaturnya maupun masyarakat.

Efisiensi Pelayanan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan telah meningkatkan efisiensi proses perizinan. Masyarakat tidak lagi harus datang berulang kali ke kantor hanya untuk menyerahkan dokumen atau memperoleh informasi mengenai perkembangan permohonan. Sebagaimana disampaikan oleh Super Admin SiCANTIK: "Masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor hanya untuk memasukkan berkas atau mengecek status permohonan. Semua sudah bisa dilakukan melalui sistem." (R, 2025). Hal senada juga disampaikan oleh salah satu pengguna layanan: "Kami tidak perlu lagi bolak-balik ke kantor hanya untuk mengurus izin praktik. Berkas cukup diunggah melalui aplikasi dan prosesnya bisa dipantau dari rumah." (MH, 2025).

Hasil observasi memperlihatkan bahwa penggunaan dokumen fisik telah berkurang karena sebagian besar administrasi dilakukan secara elektronik. Kondisi tersebut tidak hanya menghemat waktu dan biaya masyarakat, tetapi juga meningkatkan efisiensi kerja aparaturnya melalui pengurangan proses administrasi manual. Temuan ini mendukung penelitian Kusumawardhani et al. (2025) yang menemukan bahwa implementasi MPP Digital mampu mempercepat pelayanan Surat Izin Praktik tenaga kesehatan di Kota Surakarta. Hasil penelitian ini juga memperkuat penelitian Mayarni (2020) yang menunjukkan bahwa SiCANTIK meningkatkan efektivitas pelayanan melalui digitalisasi administrasi. Namun demikian, penelitian ini memperluas temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa efisiensi tidak hanya berasal dari penggunaan aplikasi, tetapi juga dari integrasi data antarinstansi yang mengurangi duplikasi verifikasi dokumen. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa efisiensi pelayanan belum selalu berlangsung secara konsisten. Gangguan server nasional dan kualitas jaringan internet yang belum stabil menyebabkan beberapa permohonan mengalami keterlambatan penyelesaian. Temuan ini menunjukkan bahwa efisiensi transformasi digital masih dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur digital, sehingga manfaat yang dihasilkan belum sepenuhnya dapat dirasakan secara merata.

Transparansi dan Aksesibilitas Pelayanan

Implementasi SiCANTIK dan MPP Digital juga meningkatkan transparansi pelayanan melalui penyediaan informasi yang dapat dipantau secara langsung oleh masyarakat. Keberadaan fitur tracking memungkinkan pemohon mengetahui posisi berkas pada setiap tahapan pelayanan sehingga mengurangi ketidakpastian proses administrasi. Sebagaimana dijelaskan oleh salah seorang informan: "Masyarakat bisa mengetahui posisi berkasnya berada pada tahap apa sehingga tidak perlu lagi bertanya secara langsung kepada petugas." (R, 2025).

Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi memperkuat akuntabilitas pelayanan karena setiap proses terdokumentasi dalam sistem dan dapat ditelusuri apabila terjadi kendala. Hasil penelitian ini mendukung temuan Panagiotopoulos et al. (2019) yang menyatakan bahwa transformasi digital meningkatkan transparansi melalui keterbukaan informasi dan kemudahan akses terhadap proses pelayanan.

Selain meningkatkan transparansi, implementasi kedua aplikasi juga memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan publik. Pengajuan izin dapat dilakukan tanpa dibatasi ruang dan waktu sehingga masyarakat tidak lagi bergantung pada kehadiran fisik di kantor pelayanan. Sebagaimana disampaikan oleh pengelola MPP Digital: "Layanan bisa diakses kapan saja selama masyarakat memiliki akun dan jaringan internet. Mereka tidak harus datang ke kantor untuk melakukan pengajuan." (MY, 2025).

Namun demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan aksesibilitas belum sepenuhnya bersifat inklusif. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan menggunakan aplikasi karena keterbatasan kemampuan digital maupun kualitas jaringan internet. Temuan ini sejalan dengan penelitian Alia & Utami (2023) yang menemukan bahwa kesenjangan literasi digital dan keterbatasan infrastruktur masih menjadi hambatan utama implementasi pelayanan publik berbasis elektronik di pemerintah daerah. Oleh karena itu, aksesibilitas layanan digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya aplikasi, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat memanfaatkan teknologi secara efektif.

Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat

Transformasi digital turut meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyederhanaan prosedur, kepastian alur pelayanan, dan kemudahan memperoleh informasi. Salah satu pengguna layanan menyampaikan: "Sekarang prosesnya lebih jelas karena semua tahapan sudah ada di sistem. Kalau ada kekurangan berkas juga langsung diketahui." (IPL, 2025)

Berdasarkan hasil observasi, setiap tahapan pelayanan memiliki prosedur yang lebih terstandarisasi dibandingkan sistem manual sehingga meminimalkan kesalahan administrasi dan mempercepat proses verifikasi dokumen. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperbaiki kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Temuan ini mendukung penelitian Mergel et al (2019) yang menyatakan bahwa transformasi digital akan menghasilkan pelayanan yang lebih berkualitas apabila disertai perubahan proses organisasi.

Peningkatan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan selanjutnya berkontribusi terhadap terbentuknya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Sebagaimana diungkapkan oleh salah seorang informan: "Karena bisa melihat langsung prosesnya dan tidak perlu menunggu lama, masyarakat jadi lebih yakin terhadap pelayanan yang diberikan." (IPL, 2025). Meskipun demikian, penelitian ini menemukan bahwa kepercayaan masyarakat masih bersifat dinamis. Gangguan server, keterlambatan penerbitan izin, maupun ketidakstabilan jaringan internet berpotensi menurunkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan apabila tidak segera ditangani. Dengan demikian, kepercayaan publik tidak hanya dibangun melalui penerapan teknologi digital, tetapi juga melalui kemampuan organisasi menjaga konsistensi kualitas pelayanan.

Temuan ini memperluas penelitian Twizeyimana & Andersson (2019) yang menempatkan kepercayaan sebagai salah satu bentuk *public value*. Dalam konteks DPMPTSP Kota Kendari, penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan publik terbentuk melalui kombinasi antara transparansi informasi, kepastian prosedur, dan pengalaman masyarakat selama menggunakan layanan digital. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital tidak cukup diukur dari keberadaan aplikasi elektronik, tetapi dari kemampuan organisasi menghasilkan pelayanan yang efisien, transparan, mudah diakses, berkualitas, dan dipercaya masyarakat secara berkelanjutan.

c. Diskusi: Transformasi Digital sebagai Mekanisme Penciptaan *Public value*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SiCANTIK dan MPP Digital di DPMPTSP Kota Kendari tidak sekadar merepresentasikan digitalisasi pelayanan perizinan, tetapi mencerminkan proses transformasi digital yang mengubah cara organisasi publik menyelenggarakan pelayanan. Perubahan tersebut terlihat dari integrasi sistem pelayanan, penyederhanaan prosedur administrasi, peningkatan kapasitas aparatur, serta terciptanya

pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses masyarakat. Temuan ini memperkuat argumentasi Vial (2019) bahwa transformasi digital merupakan proses perubahan organisasi yang melibatkan teknologi, proses bisnis, sumber daya manusia, dan penciptaan nilai secara simultan. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital tidak dapat diukur hanya dari tersedianya aplikasi, tetapi dari kemampuan organisasi mengubah teknologi menjadi perbaikan nyata dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian Mayarni (2020) yang menunjukkan bahwa SiCANTIK meningkatkan efektivitas pelayanan melalui digitalisasi administrasi. Namun, penelitian ini memperluas temuan tersebut karena menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak lagi bergantung pada satu aplikasi, melainkan pada integrasi SiCANTIK dengan MPP Digital dan berbagai sistem nasional, seperti NIB, SIAK, SISDMK, dan SKP. Integrasi tersebut memungkinkan proses verifikasi berlangsung lebih cepat dan mengurangi duplikasi administrasi, sehingga transformasi digital tidak hanya menghasilkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat koordinasi lintas sistem pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa interoperabilitas sistem merupakan faktor penting dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah.

Keberhasilan implementasi juga dipengaruhi oleh kapasitas organisasi dan sumber daya manusia. Pelatihan aparatur, sosialisasi kepada masyarakat, serta kemampuan organisasi beradaptasi terhadap perubahan menunjukkan bahwa transformasi digital merupakan proses sosio-teknis yang melibatkan interaksi antara teknologi dan manusia. Temuan ini mendukung penelitian Rahman & Megah Sari (2023) serta Mergel et al. (2019) yang menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital lebih ditentukan oleh kesiapan organisasi dibandingkan semata-mata oleh adopsi teknologi. Akan tetapi, penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas tidak hanya diperlukan bagi aparatur, tetapi juga bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital di daerah tidak cukup diukur melalui kesiapan birokrasi, melainkan juga melalui kemampuan pemerintah mengurangi kesenjangan literasi digital masyarakat melalui sosialisasi dan pendampingan.

Meskipun demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya menghasilkan pelayanan yang optimal. Gangguan server nasional, keterbatasan jaringan internet, dan kesenjangan kemampuan digital masyarakat masih menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Temuan ini konsisten dengan penelitian Alia & Utami

(2023) serta Maulani, (2024) yang menyatakan bahwa infrastruktur digital dan literasi masyarakat merupakan tantangan utama implementasi pelayanan publik berbasis elektronik di Indonesia. Namun, berbeda dengan penelitian tersebut, hambatan implementasi di DPMPTSP Kota Kendari lebih banyak dipengaruhi oleh faktor eksternal, terutama ketergantungan terhadap server nasional yang berada di luar kewenangan pemerintah daerah. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital pemerintah daerah tidak hanya ditentukan oleh kesiapan internal organisasi, tetapi juga oleh dukungan infrastruktur digital nasional yang andal dan berkelanjutan.

Dalam perspektif *public value*, implementasi SiCANTIK dan MPP Digital menunjukkan bahwa transformasi digital mampu menghasilkan manfaat nyata berupa peningkatan efisiensi, transparansi, aksesibilitas, kualitas pelayanan, dan kepercayaan masyarakat. Akan tetapi, penelitian ini juga memperlihatkan bahwa nilai publik tersebut tidak terbentuk secara otomatis setelah teknologi diterapkan. Nilai publik muncul ketika organisasi mampu mengintegrasikan teknologi ke dalam proses pelayanan, meningkatkan kompetensi aparatur, serta memastikan masyarakat dapat memanfaatkan layanan digital secara efektif. Temuan ini memperluas kerangka Twizeyimana & Andersson (2019) yang menempatkan *public value* sebagai luaran (*outcome*) transformasi digital. Dalam konteks penelitian ini, *public value* tidak hanya dipengaruhi oleh penerapan teknologi, tetapi dimediasi oleh kapasitas organisasi, kualitas proses pelayanan, dan kemampuan pengguna dalam mengakses layanan digital. Dengan kata lain, teknologi digital berfungsi sebagai *enabler*, sedangkan kapasitas birokrasi menjadi mekanisme utama yang menentukan terciptanya nilai publik.

Secara konseptual, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian transformasi digital sektor publik dengan menunjukkan bahwa hubungan antara transformasi digital dan *public value* bersifat tidak langsung. Keberhasilan implementasi tidak semata-mata ditentukan oleh digitalisasi layanan, tetapi oleh kemampuan organisasi mengintegrasikan teknologi, memperkuat kapasitas aparatur, membangun koordinasi antarsistem, dan meningkatkan kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Temuan ini memperkaya model transformasi digital Vial (2019) dan kerangka *public value* Twizeyimana & Andersson (2019) melalui bukti empiris pada konteks pemerintah daerah di Indonesia, khususnya pelayanan perizinan berbasis SiCANTIK dan MPP Digital.

Dari sisi praktis, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan pelayanan digital di pemerintah daerah perlu diikuti dengan penguatan kapasitas aparatur, peningkatan literasi

digital masyarakat, penyempurnaan interoperabilitas sistem, serta peningkatan keandalan infrastruktur digital nasional. Upaya tersebut penting agar manfaat transformasi digital tidak hanya dirasakan dalam bentuk efisiensi administrasi, tetapi juga mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi SiCANTIK dan MPP Digital di DPMPTSP Kota Kendari merupakan bentuk transformasi digital pelayanan publik yang tidak hanya mengubah mekanisme pelayanan dari sistem konvensional menuju sistem elektronik, tetapi juga mendorong perubahan proses pelayanan, kapasitas organisasi, dan kapasitas sumber daya manusia. Transformasi tersebut menghasilkan *public value* berupa peningkatan efisiensi pelayanan, transparansi informasi, aksesibilitas layanan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan masyarakat. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa keberhasilan transformasi digital belum sepenuhnya ditentukan oleh keberadaan aplikasi digital, melainkan sangat dipengaruhi oleh keandalan infrastruktur teknologi, integrasi sistem, kesiapan aparatur, serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Gangguan server nasional, keterbatasan jaringan internet, dan kesenjangan literasi digital masih menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas implementasi pelayanan perizinan berbasis elektronik.

Secara konseptual, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian administrasi publik dengan menunjukkan bahwa hubungan antara transformasi digital dan *public value* bersifat tidak langsung. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa teknologi digital berfungsi sebagai enabler yang memungkinkan terciptanya nilai publik, sedangkan manfaat yang dirasakan masyarakat bergantung pada kemampuan organisasi mengintegrasikan teknologi ke dalam proses pelayanan, memperkuat kapasitas aparatur, membangun koordinasi antarsistem, serta meningkatkan kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, penelitian ini memperluas perspektif Vial (2019) mengenai transformasi digital dan Twizeyimana & Andersson (2019) mengenai *public value* melalui bukti empiris pada implementasi pelayanan perizinan digital di pemerintah daerah Indonesia.

Dari sisi praktis, hasil penelitian memberikan implikasi bagi pemerintah daerah bahwa penguatan transformasi digital tidak cukup dilakukan melalui pengembangan aplikasi pelayanan. Pemerintah daerah perlu memperkuat interoperabilitas sistem dengan platform nasional, meningkatkan stabilitas infrastruktur digital, melaksanakan pelatihan aparatur secara

berkelanjutan, serta memperluas sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat untuk meningkatkan literasi digital. Upaya tersebut penting agar manfaat transformasi digital dapat dirasakan secara lebih merata serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada DPMPTSP Kota Kendari sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh pemerintah daerah di Indonesia. Kedua, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif sehingga evaluasi efektivitas implementasi lebih banyak didasarkan pada persepsi informan dan hasil observasi, belum didukung oleh analisis kuantitatif mengenai indikator kinerja pelayanan seperti tingkat kepuasan masyarakat, waktu penyelesaian layanan, atau tingkat pemanfaatan aplikasi secara longitudinal. Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan *mixed methods* atau kuantitatif untuk mengukur pengaruh transformasi digital terhadap kinerja pelayanan publik secara lebih komprehensif. Penelitian berikutnya juga dapat memperluas objek kajian pada berbagai pemerintah daerah atau melakukan studi komparatif antarwilayah untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang menentukan keberhasilan transformasi digital dalam menciptakan *public value* pada pelayanan publik.

5. Daftar Pustaka

- Alia, S., & Utami, D. P. (2023). Quality of Public Service Government To Citizen (G2C) West Java Provincial Government Through the Sambara Application. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 15(1), 56–68. <https://bapenda.jabarprov.go.id/statistik-bapenda-jabar>
- Ciancarini, P., Giancarlo, R., & Grimaudo, G. (2024). Digital Transformation in the Public Administrations: A Guided Tour for Computer Scientists. *IEEE Access*, 12, 22841–22865. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2024.3363075>
- Escobar, F., Almeida, W. H. C., & Varajão, J. (2023). Digital transformation success in the public sector: A systematic literature review of cases, processes, and success factors. *Information Polity*, 28(1), 61–81. <https://doi.org/10.3233/IP-211518>
- Haug, N., Dan, S., & Mergel, I. (2024). Digitally-induced change in the public sector: a systematic review and research agenda. *Public Management Review*, 26(7), 1963–1987. <https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2234917>
- Janowski, T. (2015). Digital government evolution: From transformation to contextualization.

- Government Information Quarterly, 32(3), 221–236.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001>
- Kusumawardhani, A., Dirgatama, C. H. A., Saputra, B. A., R.R, M. D. S., & Jatmiko, R. (2025). Customer service procedures through the MPP digital application at DPMPTSP Surakarta City. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 9(3), 272–279.
- Mahlangu, G., & Ruhode, E. (2021). Factors Enhancing E-Government Service Gaps in a Developing Country Context. 422–440. <http://arxiv.org/abs/2108.09803>
- Maryuni, S., Pardi, Darmawan, D., Apriyani, E., Rudianto, Zesa, P., & Selpiani, W. (2024). Transformasi pelayanan digital terpadu dalam penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik. *Jurnal Pembelajaran Pemberdayaan Masyarakat (JP2M)*, 5(4), 1011–1028.
<https://doi.org/10.33474/jp2m.v5i4.22479>
- Maulani, S. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (Sipeka) di Dpmptsp Provinsi Banten. 15, 10–24.
- Mayarni, S. wahyuni dan. (2020). Layanan Perizinan Terpadu (SICANTIK CLOUD) di Kabupaten Kampar. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 2(2), 35–45.
- Mensah, I. K., Zeng, G., & Mwakapesa, D. S. (2022). Understanding the drivers of the *public value* of e-government: Validation of a *public value* e-government adoption model. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.962615>
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Nurrahman, A., & Rahman, J. (2021). Efektivitas Sicantik Cloud Pada Pelayanan Publik Perizinan Berbasis E- Government Dikabupaten Purwakarta. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 31–50. <https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2310>
- OECD. (2020). The OECD Digital Government Policy Framework. OECD Publishing, (02).
- Panagiotopoulos, P., Klievink, B., & Cordella, A. (2019). *Public value* creation in digital government. *Government Information Quarterly*, 36(4).
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101421>
- Rahim, A., & Maharudin, D. (2026). Tren Riset Transformasi Digital Pelayanan Publik di

Indonesia Tahun 2019 – 2025 : Tinjauan Literatur Sistematis. 11–22.

- Rahman, A., & Megah Sari, D. (2023). Analisis Transformasi Digital Pelayanan Publik Menggunakan Metode Gartner Analytic Asceendency (Studi Kasus : Pelayanan Perizinan Pemerintah Daerah Kabupaten Majene. *Jurnal Komputer Terapan*, 9(2), 111–121. <https://doi.org/10.35143/jkt.v9i2.5916>
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(1), 54–70. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Sucahyo, I., Rahmadi, A. N., & Mardianto, A. (2025). Evaluasi Penerapan Aplikasi Sicantik Cloud Dalam Pengelolaan Data Perizinan (APDP) Berbasis Information Technology (IT). *Jurnal Intelektual: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 17–31.
- Sundberg, L., & Holmström, J. (2024). Citizen-centricity in digital government research: A literature review and integrative framework. *Information Polity*, 29(1), 55–72. <https://doi.org/10.3233/IP-220047>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019a). The *public value* of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>



© 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).