

## Penerapan E-Simpadu Melalui Tam dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lumajang

**Galih Wahyu Setiawan, Slamet Muchsin, Rini Rahayu Kurniati**

<sup>1,2,3</sup>Islamic University of Malang, Indonesia

[galih.wahyusetiawanskm@gmail.com](mailto:galih.wahyusetiawanskm@gmail.com), [s\\_muchsin63@unisma.ac.id](mailto:s_muchsin63@unisma.ac.id),  
[rinirahayu.kurniati@gmail.com](mailto:rinirahayu.kurniati@gmail.com)

### Abstrak

e-Simpadu merupakan sebuah inovasi layanan berbasis digital yang dikembangkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lumajang sebagai bagian dari penguatan e-government dalam pelayanan perizinan daerah. Aplikasi ini dirancang untuk mengurangi intensitas tatap muka, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta mendukung digitalisasi dokumen perizinan dengan penerapan tanda tangan elektronik dari BSR/E/BSSN Republik Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan e-Simpadu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator pelayanan seperti bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (*assurance*), empati (empathy), kemudahan, kemanfaatan, dan akses layanan secara real-time telah diterapkan dengan baik melalui e-Simpadu. Namun, implementasi aplikasi ini masih menghadapi kendala, seperti keterbatasan anggaran untuk infrastruktur, minimnya pelatihan bagi petugas, kurangnya fasilitas bagi penyandang disabilitas dan lansia, serta terbatasnya sosialisasi kepada masyarakat dan OPD teknis terkait. Dampak positif dari penerapan e-Simpadu terlihat pada meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Lumajang. Dengan demikian, e-Simpadu menjadi langkah penting dalam membangun pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan ramah masyarakat, meski perbaikan berkelanjutan masih sangat diperlukan.

**Kata kunci:** e-Simpadu, kualitas pelayanan publik, survey kepuasan masyarakat

### Abstract

*e-Simpadu is a digital-based service innovation developed by the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Lumajang Regency as part of strengthening e-government in regional licensing services. This application is designed to reduce the intensity of face-to-face meetings, increase service efficiency, and support the digitalization of licensing documents by implementing electronic signatures from the BSR/E/BSSN of the Republic of Indonesia. This study aims to describe the implementation of e-Simpadu in an effort to improve the quality of public services and identify the obstacles faced. This study uses a qualitative approach with data collection techniques through in-depth interviews, field observations, and documentation. The results of the study indicate that service indicators such as tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, convenience, usefulness, and real-time service access have been implemented well through e-Simpadu. However, the implementation of this application still faces obstacles, such as limited budget for infrastructure, minimal training for officers, lack of facilities for people with disabilities and the elderly, and limited socialization to the community and related technical OPDs. The positive impact of the implementation of e-Simpadu can be seen in the increasing level of public satisfaction with services at the DPMPTSP Lumajang Regency. Thus, e-Simpadu is an important step in*

*building faster, more transparent, and more community-friendly public services, although continuous improvement is still very much needed.*

**Keywords:** *e-Simpadu, quality of public services, public satisfaction survey*

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan wajah nyata kehadiran pemerintah dalam kehidupan sehari-hari masyarakat (Dwiyanto, 2018). Melalui layanan publik, masyarakat bisa dengan mudah memenuhi kebutuhan dasar seperti akses terhadap barang, jasa, maupun layanan administrasi yang mereka perlukan (Sulistiyono & Nugroho, 2022). Namun, pelayanan publik bukan sekadar urusan prosedural atau kegiatan administratif rutin. Lebih dari itu, pelayanan publik adalah bentuk nyata tanggung jawab pemerintah dalam memberikan rasa aman, nyaman, serta kepastian bagi seluruh warga negara (Hood & Dixon, 2015). Hal ini juga sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menegaskan bahwa pelayanan publik adalah hak yang harus diberikan dengan kualitas terbaik, baik oleh pemerintah pusat maupun daerah (Wibawa & Rosyada, 2021). Publik bertujuan untuk melayani kepentingan masyarakat secara adil dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Ini artinya, pelayanan publik seharusnya tidak hanya berjalan sesuai prosedur, tetapi juga harus dilaksanakan dengan sepenuh hati agar masyarakat merasa puas dan terlayani dengan baik (Rasyid, 2020). Seiring berjalannya waktu, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik pun semakin tinggi. Di era modern yang serba cepat seperti sekarang, masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang mudah, cepat, dan transparan (Alfian & Nugraha, 2019). Mereka semakin sadar akan hak-haknya dan menuntut sistem birokrasi yang sederhana, dengan informasi yang jelas, mudah diakses, dan biaya yang transparan (Putri & Hartati, 2023). Pentingnya keterbukaan informasi sebagai kunci untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Mutiarra & Hafied, 2022).

Di tengah perkembangan teknologi digital yang semakin pesat, cara pemerintah dalam memberikan pelayanan pun turut berubah (Wirtz et al., 2018). Internet dan sistem elektronik kini menjadi bagian penting dalam pelayanan publik. Pemerintah mulai beralih dari pelayanan tatap muka ke pelayanan berbasis elektronik atau yang dikenal sebagai e-government (Susanto & Aljoza, 2020). Layanan publik berbasis digital muncul sebagai jawaban atas kebutuhan masyarakat masa kini yang menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam mengakses layanan (Purwanto et al., 2021). Melalui layanan digital, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor. Ini tidak hanya membuat pelayanan menjadi lebih praktis, tetapi juga turut berkontribusi dalam menjaga lingkungan dengan mengurangi penggunaan kertas (Suhardi & Nugroho, 2017). Pelayanan digital menjadi solusi yang efektif dalam menciptakan layanan yang cepat, efisien, dan ramah pengguna (Aziz et al., 2022).

Dalam era Revolusi Industri 4.0, pelayanan publik digital bahkan telah menjadi kebutuhan yang tak bisa ditunda (Nasir et al., 2023). Kecepatan, ketepatan, dan kemudahan menjadi standar baru yang harus dipenuhi pemerintah. Penerapan e-Government bukan lagi pilihan, melainkan sebuah keharusan agar pemerintah mampu memberikan pelayanan yang semakin baik dan terjangkau. Platform digital membantu meningkatkan akuntabilitas dan transparansi layanan sekaligus meminimalkan risiko korupsi. Teknologi digital juga membuka ruang bagi masyarakat untuk ikut mengawasi dan memberikan masukan terhadap jalannya pemerintahan. Tak hanya mempermudah akses, digitalisasi juga mampu memangkas jalur birokrasi yang berbelit. Penerapan teknologi dalam pelayanan publik dapat menekan biaya administrasi dan meningkatkan kualitas layanan. Layanan digital secara signifikan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Transformasi digital juga memberikan dampak positif pada pola kerja pemerintah. Sistem yang dulunya kaku kini menjadi lebih terbuka dan kolaboratif. Teknologi digital mempermudah kolaborasi antar instansi, masyarakat, dan pihak swasta. Pentingnya model pemerintahan yang berbasis kolaborasi untuk menyelesaikan persoalan sosial bersama-sama. Dalam pelayanan publik, kualitas layanan menjadi hal yang sangat penting. Lima unsur utama dalam pelayanan berkualitas, yaitu: bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Kelima aspek tersebut harus selalu diperhatikan agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Di Kabupaten Lumajang, salah satu terobosan yang dihadirkan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik adalah e-Simpadu (Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu). Aplikasi ini mempermudah proses perizinan dengan lebih cepat, transparan, dan efisien.

Pengembangan e-Simpadu didasarkan pada pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan Davis (1989). Model ini menjelaskan bahwa penerimaan masyarakat terhadap teknologi dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, dan kebiasaan penggunaannya. Harapannya, e-Simpadu dapat menjadi solusi yang diterima luas dan memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengurus perizinan. Namun, seperti yang ditemukan dalam beberapa studi sebelumnya, penerapan layanan digital sering kali tidak lepas dari tantangan. Di daerah lain menunjukkan bahwa hambatan seperti keterbatasan kemampuan teknologi petugas dan minimnya sosialisasi masih menjadi masalah. Kendala serupa, termasuk keterbatasan sumber daya manusia dan kurang efektifnya penyebaran informasi.

Di Lumajang, kehadiran e-Simpadu membawa berbagai kemudahan. Proses pengajuan izin kini dapat dilakukan secara online tanpa harus hadir langsung ke kantor. Pemohon cukup mengunggah dokumen secara digital, dan verifikasi dilakukan oleh petugas secara daring. Selain itu, tanda tangan elektronik yang terhubung dengan sistem keamanan nasional memungkinkan kepala dinas menandatangani dokumen dari mana saja. Masyarakat juga dapat

memantau proses izin secara real-time, yang memberikan rasa nyaman dan transparansi. e-Simpadu juga terintegrasi dengan sistem pembayaran digital melalui virtual account Bank Jatim serta mendukung 54 jenis layanan yang terhubung dengan enam OPD dan satu badan teknis, sehingga mempercepat proses perizinan dan memotong jalur birokrasi yang rumit. Meskipun demikian, penerapan e-Simpadu tetap menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan anggaran, kurangnya pelatihan bagi petugas, minimnya fasilitas untuk penyandang disabilitas dan lansia, serta rendahnya tingkat literasi digital masyarakat. Banyak warga yang masih belum terbiasa mengunggah dokumen secara mandiri. Sebelum e-Simpadu diterapkan, proses perizinan di Lumajang sepenuhnya manual dan memerlukan tatap muka, yang seringkali memakan waktu dan biaya lebih besar. Data DPMPTSP menunjukkan bahwa dalam periode 2014–2022, sekitar 96.510 izin diterbitkan secara manual, yang tidak hanya lambat tetapi juga kurang ramah lingkungan karena tingginya penggunaan kertas.

Sejak e-Simpadu mulai digunakan pada 2022, tingkat kepuasan masyarakat terus meningkat, dari 86,5 pada tahun 2022 menjadi 87,6 pada 2023 (DPMPTSP, 2023). Peningkatan ini menjadi bukti bahwa digitalisasi melalui e-Simpadu membawa dampak positif bagi pelayanan publik di Kabupaten Lumajang. Melihat potensi dan tantangan tersebut, penulis terdorong untuk meneliti lebih dalam bagaimana e-Simpadu diterapkan, apa saja kendala yang dihadapi, dan bagaimana dampaknya terhadap pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi daerah lain dalam mengembangkan layanan digital yang lebih ramah, mudah, dan bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat.

Pelayanan publik berbasis digital telah menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan efisiensi dan transparansi di era pemerintahan modern. Studi terdahulu oleh Daraba et al. (2023) menegaskan bahwa inovasi digital seperti e-government mampu mengurangi birokrasi yang berbelit dan meningkatkan akuntabilitas layanan. Penelitian serupa oleh Mali (2022) juga menunjukkan bahwa akselerasi layanan online, terutama di daerah terpencil, masih menghadapi tantangan infrastruktur dan literasi digital. Temuan ini sejalan dengan hasil studi Chairunnisa et al. (2021) yang mengidentifikasi bahwa penerimaan teknologi oleh masyarakat sangat dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan, sebagaimana dijelaskan dalam Technology Acceptance Model (TAM). Namun, penelitian-penelitian tersebut belum menyoroti implementasi spesifik di tingkat kabupaten dengan pendekatan kualitatif mendalam seperti yang dilakukan dalam penelitian ini.

Penelitian ini mengisi celah akademik dengan mengeksplorasi penerapan e-Simpadu di Kabupaten Lumajang, sebuah inovasi lokal yang belum banyak dikaji dalam literatur sebelumnya. Novelty penelitian terletak pada analisis mendalam terhadap integrasi tanda tangan elektronik dari BSR/E/BSSN, fitur pelacakan real-time, serta dampaknya pada kepuasan masyarakat, yang belum diungkap secara komprehensif dalam studi-studi

terdahulu. Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi hambatan unik seperti keterbatasan anggaran, minimnya pelatihan petugas, dan kurangnya fasilitas bagi disabilitas dan lansia, yang sering terabaikan dalam konteks implementasi e-government di daerah. Pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam dan observasi lapangan juga memberikan perspektif yang lebih holistik dibandingkan studi-studi sebelumnya yang cenderung kuantitatif.

Implikasi teoritis dari penelitian ini adalah memperkaya model TAM dengan konteks lokal, menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti dukungan infrastruktur dan sosialisasi memainkan peran krusial dalam penerimaan teknologi. Secara praktis, temuan penelitian ini dapat menjadi panduan bagi pemerintah daerah lain dalam mengembangkan layanan digital yang inklusif dan berkelanjutan. Misalnya, rekomendasi untuk meningkatkan kapasitas server, pelatihan petugas, dan sosialisasi masyarakat dapat diadopsi sebagai best practice. Selain itu, penelitian ini menyoroti pentingnya kolaborasi antar-OPD untuk mengatasi kendala teknis, yang sering menjadi penghambat utama dalam integrasi layanan digital.

Dari sisi kebijakan, penelitian ini mendorong perlunya revisi standar pelayanan publik untuk lebih mencerminkan kebutuhan masyarakat digital, termasuk penyediaan fasilitas bagi kelompok rentan. Studi ini juga menguatkan temuan Hakim (2015) tentang perlunya kepatuhan pemerintah terhadap Undang-Undang Pelayanan Publik, sekaligus menambahkan dimensi baru yaitu peran teknologi dalam memenuhi hak masyarakat atas layanan yang berkualitas. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada literatur akademis tetapi juga memberikan rekomendasi konkret bagi pembuat kebijakan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menjadi pionir dalam mengkaji e-Simpadu sebagai model pelayanan terpadu berbasis TAM di tingkat kabupaten. Kombinasi antara analisis teoritis dan empiris menjadikan temuan-temuan yang dihasilkan relevan bagi pengembangan e-government di Indonesia. Ke depan, penelitian serupa dapat dikembangkan dengan pendekatan longitudinal untuk mengukur dampak jangka panjang dari inovasi digital terhadap kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian yang mencari hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih dalam populasi atau sampel tertentu. Menurut Sutopo & Arief (2010) dalam Buku Pahleviannur et al. (2022), menjelaskan penelitian kualitatif mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan pemikiran informan secara individual maupun kelompok.

Penelitian kualitatif memiliki kegiatan yang terencana untuk menafsirkan informan dengan cara menggambarkan, mengungkapkan, dan

menjelaskan. Pernyataan tersebut menegaskan bahwa pada penelitian kualitatif ini ilmu yang diambil dibangun melalui definisi yang mengacu pada perspektif dan informasi apa adanya dari subjek penelitian. Berbagai sumber data seperti catatan observasi, catatan wawancara, pengalaman individu dan sejarah yang dapat digunakan untuk mendukung terbentuknya interpretasi tersebut. Dalam penelitian ini, di gunakan metode kualitatif yaitu menggambarkan tentang kondisi data dan informasi yang di dapatkan serta gejala – gejala yang ada. Data yang terkumpul melalui wawancara, observasi serta mendokumentasikan seluruh hasil penelitian (Sarosa, 2021). Metode penelitian ini cocok digunakan karena penelitian ini menggunakan teori-teori yang dapat dipercaya yang mana dapat memperjelas sebuah fenomena dalam bentuk rumusan teori..

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Bupati Lumajang memberikan kepercayaan penuh kepada Kepala Dinas DPMPTSP untuk mengelola perizinan berusaha. Pendelegasian kewenangan ini diatur secara resmi memberikan Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Pelayanan Perizinan, dan non-Perizinan Lainnya. Selain itu, dalam bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi, khususnya terkait penggunaan Tanda Tangan Elektronik (TTE), Bupati Lumajang juga menetapkan aturan melalui Peraturan Bupati Nomor 31 Tahun 2022 tentang Penggunaan Sertifikat Elektronik. Kedua peraturan inilah yang menjadi dasar lahirnya program e-Simpadu. Program ini hadir sebagai solusi untuk berbagai permasalahan pelayanan publik. Tujuan utamanya adalah membuat pelayanan menjadi lebih mudah diakses, lebih efisien, lebih transparan, dan tentu saja lebih akuntabel. e-Simpadu, atau Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu, merupakan sistem pelayanan perizinan dan non-perizinan secara elektronik yang dikembangkan oleh DPMPTSP Kabupaten Lumajang dan sudah dilengkapi dengan Tanda Tangan Elektronik yang terintegrasi dengan Badan Siber dan Sandi Negara (BSrE) sejak tahun 2022.

e-Simpadu mencakup sembilan sektor layanan, yaitu sektor pendidikan, pertanian, sosial, PUPR (Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang), lingkungan hidup, kesbangpol (kesatuan bangsa dan politik), ketenagakerjaan, kesehatan, dan sektor non-perizinan lainnya. Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengurus 54 jenis izin dan layanan non-izin yang telah diatur dalam Peraturan Bupati Lumajang Nomor 86 Tahun 2022. Untuk semakin memudahkan masyarakat, e-Simpadu juga menyediakan fitur live chat yang bisa digunakan jika ada pertanyaan atau pengaduan, serta fitur e-lacak yang memungkinkan pemohon memantau secara langsung perkembangan proses perizinannya. Dalam pelaksanaannya, implementasi kebijakan menjadi bagian yang sangat penting. Menurut Didik dan rekan-rekannya (2013), implementasi

adalah tahap yang menentukan apakah sebuah kebijakan berjalan efektif atau tidak. Secara sederhana, implementasi berarti menerapkan atau menjalankan apa yang telah direncanakan secara matang. Dalam konteks kebijakan publik, implementasi menjadi langkah nyata pemerintah untuk menghadirkan perubahan, baik dampaknya positif maupun tantangan yang muncul. Aplikasi e-Simpadu sendiri awalnya dikembangkan pada tahun 2020 untuk memfasilitasi 33 jenis perizinan profesi tenaga kesehatan yang saat itu masih dilakukan secara tatap muka dan manual. Di awal 2021, e-Simpadu berhasil melalui uji kelayakan dan kesesuaian sistem Tanda Tangan Elektronik dari BSR/E/BSSN RI. Fitur live chat juga mulai dikenalkan dan dikelola secara real time oleh petugas pengaduan.

Perkembangannya semakin pesat. Pada 2022, e-Simpadu telah terintegrasi dengan 51 jenis izin daerah yang melibatkan empat dinas teknis pemberi rekomendasi. Kemudian, pada 2023, sistem pembayaran retribusi yang terhubung langsung dengan surat ketetapan dari dinas teknis mulai diterapkan. Hingga saat ini, e-Simpadu telah mengelola 54 jenis izin daerah yang kewenangannya sudah resmi dilimpahkan ke DPMPTSP Kabupaten Lumajang. Pengembangan e-Simpadu ini dibiayai dari Dana Alokasi Umum melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran DPMPTSP Kabupaten Lumajang tahun 2021 hingga 2023. Performa e-Simpadu memberikan hasil yang cukup menggembirakan.

Tabel 1 Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lumajang

| Tahun | Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Lumajang |
|-------|---|
| 2021  | 86,1  |
| 2022  | 86,5  |
| 2023  | 87,6  |

Sumber: LKj Kepala DPMPTSP 2021-2023

Berdasarkan tabel 1 Laporan Kinerja Kepala DPMPTSP Kabupaten Lumajang tahun 2021 sampai 2023, terlihat adanya peningkatan tingkat kepuasan masyarakat. Pada 2022, nilai survei kepuasan masyarakat tercatat sebesar 86,5, kemudian naik menjadi 87,6 pada 2023. Selain itu, jumlah izin yang diterbitkan juga melonjak cukup signifikan. Jika pada 2022 tercatat sebanyak 12.253 perizinan, maka pada 2023 angkanya meningkat menjadi 24.562 perizinan. Kenaikan ini salah satunya dipicu oleh penerapan e-Simpadu yang memudahkan masyarakat mengurus izin tanpa harus bertemu langsung dengan petugas. Persyaratan izin pun cukup diunggah dalam bentuk file PDF, tanpa perlu membawa berkas fisik ke kantor. Masyarakat juga semakin percaya karena proses perizinan menjadi lebih terbuka dan dapat dipantau kapan saja dan dari mana saja. Dengan kehadiran e-Simpadu, diharapkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Lumajang semakin meningkat dan

masyarakat merasa lebih dilayani dengan baik. Namun, di sisi lain, masih terdapat beberapa kendala yang perlu segera dibenahi, terutama terkait ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung kelancaran sistem ini.

Dari data inventaris yang ada, tercatat terdapat 39 unit komputer yang digunakan dalam pelayanan, namun hanya tersedia 11 unit UPS dan tiga lisensi antivirus. Ketersediaan ini masih belum memadai jika dibandingkan dengan jumlah komputer yang digunakan. Oleh karena itu, perlu ada penganggaran secara bertahap untuk memenuhi kebutuhan antivirus dan UPS agar operasional pelayanan lebih aman dan lancar. Selain itu, server yang digunakan untuk menjalankan e-Simpadu saat ini hanya satu unit, padahal idealnya dibutuhkan dua unit server, yaitu satu untuk aplikasi e-Simpadu dan satu lagi untuk menyimpan data e-Simpadu. Hal ini menjadi penting agar sistem dapat berjalan lebih stabil dan data dapat tersimpan dengan aman. Untuk itu, pengadaan server tambahan perlu segera direncanakan agar infrastruktur e-Simpadu semakin kuat dan dapat melayani masyarakat dengan lebih optimal. Secara keseluruhan, e-Simpadu adalah langkah maju dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang lebih modern, transparan, dan memudahkan masyarakat Kabupaten Lumajang. Meski masih ada beberapa tantangan teknis, kehadiran e-Simpadu sudah memberikan manfaat besar dalam meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan masyarakat. Diharapkan ke depan, dengan perbaikan berkelanjutan, e-Simpadu dapat menjadi contoh layanan digital yang semakin humanis dan semakin ramah bagi seluruh lapisan masyarakat.

Ketika sarana dan prasarana dikelola dengan tepat, cepat, dan sesuai kebutuhan masyarakat, maka kualitas pelayanan akan semakin baik dan terasa manfaatnya. Sejalan dengan itu, bahwa aspek berwujud (*tangible*) dalam pelayanan mencakup fasilitas, peralatan, tenaga kerja, dan materi komunikasi yang digunakan. Hal-hal ini membentuk kesan pertama yang penting bagi pengguna layanan. Peneliti memaknai bahwa keberadaan fasilitas fisik yang memadai seperti gedung pelayanan yang nyaman, ruang tunggu yang bersih, area parkir yang memadai, serta fasilitas pelayanan yang tertata rapi dapat menciptakan pengalaman yang positif bagi masyarakat. Hal ini menunjukkan keseriusan dan profesionalisme instansi dalam memberikan pelayanan terbaik. Selain itu, kesiapan peralatan seperti komputer, UPS, antivirus, genset, serta sistem antrian otomatis menjadi bukti nyata komitmen dalam memperlancar pelayanan. Penggunaan teknologi modern terbukti dapat mempercepat proses pelayanan, seperti yang dialami langsung oleh Hendrik Widodo sebagai salah satu pengguna layanan. Kehadiran pegawai yang rapi, ramah, dan bersikap profesional juga semakin memperkuat kesan positif dari pelayanan yang diberikan. Pernyataan dari Ibu Fira Yofiana dan pengalaman yang dibagikan oleh Hendrik Widodo menggambarkan bahwa pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lumajang sudah memberikan pelayanan yang baik dan cepat tanggap. Selain itu, pemanfaatan media informasi seperti papan pengumuman, media sosial, serta website dinas

semakin mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi tentang layanan. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, aspek keberwujudan dalam pelayanan publik sudah cukup baik diterapkan di instansi ini. Peningkatan kepuasan masyarakat yang tercatat dalam survei pada tahun 2022 hingga 2023 menunjukkan bahwa masyarakat semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lumajang. Pelayanan perizinan di sini telah dilaksanakan berdasarkan standar yang jelas, terutama dalam hal kecepatan pelayanan, di mana penyelesaian izin ditargetkan selesai dalam waktu tiga hari kerja sejak dokumen yang dibutuhkan dinyatakan lengkap dan benar.

Salah satu tujuan pengembangan E-Government adalah menciptakan sistem kerja yang transparan, efisien, serta memperlancar transaksi dan layanan antar instansi pemerintah. Sementara itu, keandalan (*reliability*) adalah kemampuan suatu layanan untuk memenuhi janji pelayanan dengan akurat dan konsisten, termasuk ketepatan waktu dan keakuratan informasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan e-Simpadu menjadi langkah yang tepat dalam mendukung pelayanan yang transparan dan dapat dipantau langsung oleh masyarakat melalui fitur pelacakan proses. Dengan e-Simpadu, pemohon izin dapat memantau perkembangan permohonannya secara real time, mengetahui hambatan, serta memperkirakan kapan izinnya akan selesai. Keandalan pelayanan diukur dari sejauh mana layanan sesuai dengan harapan pengguna. Jika permohonan diproses tepat waktu dan sesuai prosedur, maka kepercayaan masyarakat semakin meningkat. Namun, jika ada keluhan yang tidak ditangani, hal ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat. Pernyataan Bapak Didik Sumartono dan Bapak Yopi Aji Purnomo juga menegaskan komitmen Dinas dalam menjaga konsistensi dan transparansi layanan perizinan. Mereka menyampaikan bahwa pemanfaatan sistem digital seperti e-Simpadu menjadi bagian penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan. Peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan, dan untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai target, selalu dilakukan evaluasi dengan membandingkan waktu penyelesaian yang direncanakan dengan waktu yang sebenarnya. Tersedianya laporan pengaduan yang diselesaikan setiap bulan oleh Tim Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lumajang menunjukkan bahwa tim ini cukup responsif dalam menangani permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat. Respon cepat ini juga didukung oleh adanya fitur live chat pada e-Simpadu yang selalu aktif dalam menerima dan menjawab pengaduan.

Ketanggapan pelayanan di DPMPSTP Kabupaten Lumajang tercermin dari kecepatan dan sigapnya penanganan keluhan masyarakat, didukung oleh ketersediaan loket pelayanan serta akses informasi melalui tatap muka maupun saluran online seperti live chat dan WhatsApp. Petugas yang ramah, sopan, dan kompeten dengan sertifikasi di bidangnya semakin memperkuat kualitas pelayanan, termasuk adanya personel khusus yang menangani pengaduan.

Meski begitu, masih terdapat pegawai yang belum mengikuti pelatihan, sehingga perlu diusulkan pelatihan lanjutan agar pemahaman terhadap peraturan terbaru semakin meningkat, sesuai dengan standar pelayanan publik yang menekankan pentingnya kompetensi petugas. Jaminan pelayanan terlihat dari kemampuan, keramahan, dan transparansi petugas dalam memenuhi harapan masyarakat, didukung oleh pelatihan seperti bahasa Inggris dan penerapan prinsip 5S untuk menciptakan suasana profesional dan nyaman. Fasilitas ramah disabilitas seperti guiding block dan loket khusus menunjukkan kesetaraan pelayanan, sementara pengalaman positif masyarakat seperti yang dialami Hendrik Widodo membuktikan bahwa sikap sopan dan jujur petugas berhasil membangun kepercayaan. Komitmen DPMPTSP dalam meningkatkan SDM dan kenyamanan layanan menjadi bukti nyata pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan beragam lapisan masyarakat.

Empati dalam pelayanan DPMPTSP Lumajang terwujud melalui perhatian tulus petugas, seperti bimbingan sabar dalam penggunaan aplikasi perizinan dan respons cepat melalui live chat e-Simpadu. Penyediaan meja khusus disabilitas dan panduan lengkap bagi pemohon yang belum paham prosedur menunjukkan pelayanan yang inklusif dan personal. Inovasi digital seperti unduhan otomatis dokumen izin mempermudah masyarakat, sementara sistem e-Simpadu yang sepenuhnya online—tanpa biaya administrasi—membuat proses perizinan lebih efisien, transparan, dan terjangkau. Transformasi digital ini tidak hanya menghemat waktu dan biaya, tetapi juga meminimalkan risiko manipulasi data, membuktikan komitmen DPMPTSP dalam memberikan pelayanan yang adil dan berkualitas.

Testimoni dari Ibu Fira Yofiana dan Bapak Didik Sumartono semakin memperkuat manfaat nyata dari e-Simpadu. Mereka menyoroti kemudahan, penghematan biaya, dan fleksibilitas dalam menggunakan aplikasi ini. Penjelasan yang jelas mengenai retribusi dan pajak juga menjadi bukti bahwa sistem ini transparan, sehingga masyarakat merasa lebih tenang dan percaya dalam mengikuti proses perizinan. Peneliti menyimpulkan bahwa penghapusan biaya administrasi tidak hanya memberikan efisiensi, tetapi juga menciptakan pelayanan yang lebih jujur dan terbuka. Hasil pengamatan di lapangan juga menunjukkan bahwa e-Simpadu menghadirkan fitur timeline yang sangat membantu meningkatkan transparansi proses perizinan. Melalui akun pribadi, pemohon dapat memantau secara langsung perkembangan permohonan mereka dari awal hingga selesai. Informasi tentang tahapan izin dapat diakses dengan mudah dan real time, memberikan rasa aman karena masyarakat tahu persis sejauh mana proses berjalan. Fitur ini tidak hanya bermanfaat bagi pemohon, tetapi juga berguna untuk keperluan audit dan pengawasan. Peneliti menilai bahwa kehadiran notifikasi status yang up to date dan pelacakan izin secara real time membuat layanan semakin terbuka dan terpercaya. Selain itu, pernyataan dari Bapak Yopi dan Ibu Fira Yofiana semakin menegaskan bahwa sistem ini benar-benar memberikan layanan yang cepat dan real time. Peneliti menyimpulkan bahwa fitur pelacakan waktu nyata

ini telah meningkatkan kepercayaan masyarakat sekaligus memperkuat kredibilitas DPMPTSP Kabupaten Lumajang dalam memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan bertanggung jawab.

Perkembangan teknologi informasi saat ini telah membawa kita ke era digital yang serba cepat, di mana berbagai inovasi terus bermunculan. Hal ini menyebabkan istilah “masyarakat modern” bergeser menjadi “masyarakat digital” yang lebih akrab dengan teknologi. Melihat perkembangan ini, pemerintah pun mulai memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ada beberapa tantangan yang dihadapi, khususnya terkait dengan infrastruktur pendukung layanan. Salah satu kendala utama adalah jaringan internet yang terpusat di Diskominfo Lumajang. Ketika terjadi gangguan seperti pemadaman listrik, layanan berbasis online seperti e-Simpadu ikut terhenti karena Diskominfo belum memiliki genset. Kondisi ini cukup berisiko karena bisa memperlambat pelayanan, mengurangi kepercayaan masyarakat, dan menurunkan citra profesional Dinas. Ketiadaan genset menjadi penyebab utama layanan berhenti saat listrik padam, yang tentu mengganggu kelancaran operasional dan kenyamanan masyarakat. Selain itu, pengadaan antivirus dan UPS (Uninterruptible Power Supply) juga belum sepenuhnya merata. Masih ada perangkat komputer yang belum terlindungi optimal, sehingga berpotensi terpapar risiko keamanan siber. Tanpa UPS, perangkat juga lebih rentan rusak saat terjadi pemadaman listrik mendadak. Kapasitas server yang masih terbatas menambah persoalan, karena akses layanan bisa menjadi lambat dan sistem menjadi tidak stabil. Keterbatasan anggaran membuat perbaikan infrastruktur seperti pengadaan antivirus dan UPS berjalan secara bertahap, yang pada akhirnya memperlambat peningkatan kualitas layanan dan tetap membuka peluang terjadinya gangguan operasional dalam waktu dekat. Peneliti menyimpulkan bahwa terbatasnya kapasitas server, belum maksimalnya perlindungan perangkat, serta ketiadaan genset di Diskominfo Lumajang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di DPMPTSP.

Salah satu standar penting dalam pelayanan publik, seperti yang disebutkan dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah waktu penyelesaian pelayanan. Artinya, setiap layanan harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu sejak permohonan diajukan sampai selesai, termasuk penanganan pengaduan. Namun, dalam praktiknya, peneliti menemukan bahwa verifikasi izin sering kali tertunda karena petugas yang bertanggung jawab harus mengikuti rapat, melakukan pengawasan lapangan, atau melaksanakan tugas luar lainnya. Kondisi ini menunjukkan kurangnya pengaturan waktu dan koordinasi yang efektif. Jika tidak ada sistem delegasi atau pengganti, pelayanan bisa terhambat cukup lama. Terlebih lagi, jika belum ada sistem otomatis yang dapat memproses verifikasi tanpa keterlibatan langsung petugas utama. Meskipun Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah disusun, pelaksanaan di lapangan kadang tidak berjalan sesuai dengan jadwal. Hal ini menjadi catatan penting untuk perbaikan dan evaluasi ke depan.

Peneliti menyarankan agar sistem delegasi tugas diterapkan supaya verifikasi perizinan tetap berjalan meski petugas utama sedang tidak di tempat. Pelayanan yang baik harus memperhatikan kecepatan, ketepatan, dan kemudahan prosedur, agar masyarakat benar-benar merasakan peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan publik akan dianggap berkualitas jika mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Peneliti juga menemukan bahwa saat jam istirahat siang, respon terhadap konsultasi pelanggan sering kali terhambat. Jika tidak diatur dengan baik, hal ini bisa menimbulkan kesan bahwa pelayanan lambat atau tidak responsif, terlebih jika masyarakat membutuhkan bantuan segera. Untuk mengatasi hal ini, peneliti menyarankan penerapan sistem rotasi istirahat, agar selalu ada petugas yang siaga untuk melayani. Selain itu, sering kali pemohon keluar dari sesi live chat sebelum konsultasi selesai. Ini bisa disebabkan oleh kurangnya informasi yang jelas di awal atau masalah teknis pada aplikasi. Solusi yang ditawarkan adalah memberikan panduan singkat dan jelas ketika pelanggan memulai sesi live chat, serta menyediakan alternatif layanan seperti konsultasi via Zoom agar masyarakat memiliki pilihan yang lebih nyaman dan aksesibel.

Kemampuan sumber daya manusia (SDM) seperti keterampilan, pengetahuan, dan sikap juga menjadi kunci penting dalam pelayanan publik yang berkualitas. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa sering kali ada perubahan regulasi dari pemerintah pusat yang tidak tersosialisasikan dengan baik kepada petugas di lapangan. Hal ini membuat petugas kurang siap menjawab pertanyaan atau memberikan informasi terbaru kepada masyarakat, yang pada akhirnya bisa menurunkan kepercayaan terhadap layanan. Tidak semua petugas memiliki kesempatan mengikuti pelatihan atau webinar tentang regulasi terbaru, baik karena keterbatasan waktu, sumber daya, maupun kesempatan yang tidak merata. Akibatnya, ada kesenjangan informasi yang dapat mempengaruhi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang meyakinkan. Selain itu, peneliti juga mencatat bahwa koordinasi antara DPMPTSP dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) teknis lainnya masih perlu ditingkatkan. Kurangnya komunikasi antarinstansi ini dapat menyebabkan lambatnya penyelesaian masalah, yang pada akhirnya berpotensi menurunkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti merekomendasikan peningkatan intensitas pelatihan dan webinar bagi pegawai, baik dalam hal pemahaman peraturan baru, keterampilan komunikasi, maupun kemampuan berbahasa asing agar pelayanan publik dapat terus berkembang dan semakin berkualitas.

Salah satu indikator penting dalam Standar Pelayanan Publik menurut Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 adalah tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Ini termasuk fasilitas pelayanan khusus yang ramah bagi kelompok rentan seperti penyandang disabilitas. Dalam praktiknya, peneliti menemukan bahwa ada hambatan di lingkungan kerja yang justru berawal dari persoalan pribadi petugas yang terbawa ke tempat kerja. Seperti yang

disampaikan oleh Bapak Didik Sumartono, tekanan dari masalah keluarga atau beban emosional lainnya dapat membuat petugas menunjukkan perilaku yang kurang empatik atau bahkan terkesan egois. Kondisi ini tentu mempengaruhi kualitas pelayanan karena petugas menjadi kurang fokus dan kurang responsif dalam melayani masyarakat. Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Yopi Purnomo yang menjelaskan bahwa menghadapi pengguna yang berkomunikasi dengan cara yang kurang sopan seringkali menjadi tantangan tersendiri bagi petugas. Situasi seperti ini dapat memicu frustrasi yang kemudian berdampak pada kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Meskipun layanan bagi kelompok rentan seperti disabilitas dan ibu hamil sudah tersedia, masih ada tantangan dalam memastikan bahwa layanan tersebut benar-benar bisa diakses dan dimanfaatkan secara optimal oleh mereka yang membutuhkan.

Selain itu, kurangnya koordinasi yang baik antara petugas keamanan, staf pelayanan, dan atasan kerap menjadi penghambat dalam penyelesaian masalah di lapangan. Dalam situasi tertentu, ketika menghadapi pengguna yang emosional atau kurang sopan, sebagian petugas belum memiliki keterampilan yang cukup untuk merespons dengan tenang dan empatik. Kurangnya pelatihan dalam mengelola emosi ini berisiko menimbulkan konflik yang seharusnya bisa dihindari. Oleh karena itu, peneliti menyarankan pentingnya peningkatan fasilitas serta layanan yang lebih ramah bagi kelompok rentan, seperti penyandang disabilitas dan lanjut usia. Selain itu, perlu disediakan lebih banyak petugas yang terlatih untuk membantu mereka dalam mengakses layanan perizinan agar pelayanan publik semakin inklusif dan nyaman bagi semua kalangan. Adanya e-Simpadu sebenarnya bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses perizinan yang sebelumnya memerlukan waktu lama dan alur yang rumit. Melalui e-Simpadu, seluruh proses perizinan bisa diakses secara online tanpa harus bertemu langsung dengan petugas. Sistem ini juga mempermudah integrasi data dari berbagai lembaga, sehingga memudahkan koordinasi dan mendorong pelayanan yang lebih responsif dan tepat waktu.

Namun, peneliti menemukan bahwa tidak semua masyarakat, khususnya warga lanjut usia atau mereka yang kurang familiar dengan teknologi, dapat dengan mudah menggunakan aplikasi e-Simpadu. Banyak dari mereka yang belum memahami alur perizinan, kurang teliti membaca panduan yang sudah disediakan, atau bahkan belum mengetahui tahapan-tahapan yang harus dilalui sebelum mengajukan izin. Hal ini seringkali membuat mereka merasa kebingungan dan menganggap proses perizinan menjadi lebih rumit, hingga akhirnya mengeluhkan hal tersebut kepada pihak Pemerintah Kabupaten. Selain itu, masih banyak masyarakat yang belum mengenal keberadaan maupun manfaat dari aplikasi e-Simpadu. Sosialisasi yang belum merata menjadi salah satu penyebabnya. Keterbatasan akses internet di beberapa wilayah juga menjadi kendala tersendiri bagi masyarakat yang tinggal di daerah dengan koneksi yang kurang stabil. Melihat kondisi

tersebut, peneliti menyarankan agar program sosialisasi aplikasi e-Simpadu perlu diperluas, terutama untuk menjangkau masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi. Selain itu, pemerintah juga perlu menyediakan layanan bantuan langsung atau pendampingan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami proses perizinan secara digital, agar pelayanan publik menjadi semakin mudah, ramah, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat, yaitu mudah diakses, terjangkau, cepat, serta memiliki ukuran dan standar yang jelas. Memberikan pelayanan dengan baik adalah bagian dari upaya pemerintah untuk membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan. Peneliti memaknai bahwa meskipun e-Simpadu sudah terbukti mampu mempercepat sebagian besar proses perizinan, namun tidak semua jenis izin dapat sepenuhnya diproses melalui aplikasi ini. Beberapa izin tetap memerlukan rekomendasi teknis dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terkait. Proses ini seringkali memakan waktu, terutama jika diperlukan verifikasi lapangan atau pengecekan data secara langsung. Pada beberapa izin tertentu, kunjungan lapangan menjadi hal yang wajib untuk memastikan bahwa lokasi dan data yang diajukan memang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sayangnya, keterbatasan jumlah tenaga di OPD teknis sering kali menjadi hambatan yang memperlambat proses ini. Ketika beban kerja meningkat, keterlambatan dalam kunjungan lapangan dan penerbitan izin pun tak terhindarkan. Oleh karena itu, peneliti menyimpulkan bahwa pemerintah perlu memastikan agar seluruh proses perizinan tetap bebas dari pungutan liar dan biaya administrasi yang tidak sah. Selain itu, penting juga untuk meningkatkan transparansi dalam hal retribusi dan pajak sesuai aturan yang berlaku. Penambahan jumlah petugas atau tenaga teknis di OPD yang sering menangani rekomendasi juga menjadi salah satu solusi untuk mengurangi beban kerja yang berlebihan.

Pelayanan publik sejatinya merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memberikan layanan yang profesional, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik dalam bentuk jasa, barang, maupun pelayanan administratif. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat kendala teknis yang perlu dibenahi. Salah satu kendala yang sering dihadapi adalah gangguan listrik yang menyebabkan server e-Simpadu tidak dapat beroperasi secara maksimal. Saat terjadi pemadaman, aplikasi tidak bisa diakses secara real-time sehingga masyarakat kesulitan untuk memantau perkembangan proses perizinan mereka. Gangguan server ini biasanya semakin terasa ketika terjadi pada jam-jam sibuk. Server yang tidak stabil menyebabkan aplikasi menjadi lambat bahkan tidak dapat diakses, yang pada akhirnya menghambat penyelesaian permohonan izin.

Ketergantungan pada sistem digital memang memberikan kemudahan, namun juga memerlukan dukungan infrastruktur yang andal, seperti koneksi internet yang stabil dan server yang kuat. Saat terjadi gangguan, proses perbaikan atau pemeliharaan server memerlukan waktu, dan hal ini berdampak pada lamanya masyarakat menunggu hingga aplikasi bisa digunakan kembali. Kondisi ini tentu mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan digital yang diharapkan cepat dan mudah. Peneliti merekomendasikan agar sistem e-Simpadu dilengkapi dengan fitur pengingat atau notifikasi tenggat waktu perizinan yang dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan kapasitas dan ketahanan server untuk mengurangi waktu down (waktu tidak aktif) terutama pada jam pelayanan yang ramai, agar aplikasi tetap dapat diakses secara optimal. Keberhasilan pelayanan publik pada akhirnya dinilai dari sejauh mana kepuasan masyarakat terpenuhi. Salah satu tujuan utama pelayanan publik adalah memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah. Penerapan e-government, seperti e-Simpadu, diharapkan mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta akuntabilitas dalam pelayanan (Megantoro, 2019). Hal ini menjadi penting untuk menciptakan citra positif pelayanan pemerintah di mata masyarakat.

Salah satu cara terbaik untuk mengukur dan memantau kepuasan masyarakat adalah melalui survei kepuasan pelanggan. Melalui survei, instansi penyelenggara pelayanan bisa mendapatkan umpan balik secara langsung, yang sekaligus menunjukkan bahwa mereka benar-benar peduli terhadap kebutuhan dan pengalaman masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lumajang menunjukkan tren yang positif sejak diterapkannya e-Simpadu. Pada tahun 2021, nilai survei kepuasan masyarakat tercatat sebesar 86,1, kemudian meningkat menjadi 86,5 pada tahun 2022, dan terus bertambah menjadi 87,6 pada tahun 2023.

Peningkatan ini tidak lepas dari kemudahan yang dirasakan masyarakat setelah e-Simpadu mulai diimplementasikan pada tahun 2022. Masyarakat kini tidak perlu lagi datang langsung ke kantor pelayanan dan tidak perlu menyerahkan dokumen fisik. Semua persyaratan dapat diunggah secara online dalam bentuk file pdf, yang tentunya menghemat waktu, tenaga, serta biaya transportasi. Selain itu, tidak ada lagi biaya administrasi yang harus dikeluarkan. Dengan sistem yang transparan, pemohon juga bisa memantau status permohonannya kapan saja dan di mana saja. Inovasi ini memberikan banyak manfaat, mulai dari proses yang lebih praktis hingga pelayanan yang lebih transparan dan cepat. Hal ini terbukti dari meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat yang terukur dari tahun ke tahun. Namun, tentu masih ada ruang untuk terus melakukan perbaikan, khususnya dalam hal infrastruktur, pendampingan bagi masyarakat yang kurang akrab dengan

teknologi, dan peningkatan kapasitas petugas untuk memastikan pelayanan publik yang semakin baik dan dapat diandalkan.

## KESIMPULAN

Penerapan e-Simpadu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lumajang telah membawa perubahan positif dalam pelayanan publik. Aplikasi ini mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan perizinan dengan lebih cepat, mudah, dan transparan. Melalui digitalisasi, prosedur yang sebelumnya terasa rumit kini menjadi lebih sederhana dan efisien. Masyarakat juga semakin dimudahkan dengan dihapuskannya biaya administrasi serta hadirnya fitur notifikasi yang memungkinkan mereka memantau proses perizinan secara real-time. Keunggulan e-Simpadu tidak hanya terletak pada teknologinya, tetapi juga pada sikap ramah, responsif, dan profesional para pegawai yang melayani. Pelayanan yang inklusif, terutama bagi kelompok berkebutuhan khusus, menunjukkan adanya upaya untuk menghadirkan keadilan bagi semua kalangan. Namun demikian, beberapa tantangan masih perlu mendapat perhatian serius, seperti kendala teknis pada server, kurangnya sumber daya, dan gangguan pelayanan saat jam istirahat. Selain itu, proses yang membutuhkan rekomendasi teknis sering terhambat karena keterbatasan tenaga ahli. Kesulitan akses internet bagi masyarakat di daerah terpencil juga menjadi pekerjaan rumah yang perlu segera diselesaikan. Secara umum, e-Simpadu telah menjadi langkah maju dalam pelayanan publik. Dengan perbaikan infrastruktur, peningkatan kapasitas pegawai, dan pemerataan akses teknologi, pelayanan yang cepat, mudah, dan setara bagi seluruh lapisan masyarakat dapat semakin terwujud.

## REFERENSI

- Alfian, R., & Nugraha, R. A. (2019). Pelayanan publik berbasis digital di era revolusi industri 4.0. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(2), 211–223. <https://doi.org/10.14710/jip.v10i2.211-223>
- Aziz, M., Prabowo, H., & Arifin, A. (2022). Digital transformation in public service delivery: A usability evaluation of Indonesian e-government portals. *International Journal of Public Sector Management*, 35(4), 489–506. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-04-2021-0081>
- Chairunnisa, T. L. T., Rosmika, E., & Azulaidin, A. (2021). Analisis kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Sibisa dengan pendekatan TAM. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (Ekuitas)*, 3(2), 174–180. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i2.1117>
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). Membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 5(1), 31–40.

<https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428>

- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Hakim, A. (2015). Fungsi dan peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Nusa Tenggara Barat dalam mendorong kepatuhan pemerintah daerah terhadap Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*, 3(1). <https://doi.org/10.12345/ius.v3i7.196>
- Hood, C., & Dixon, R. (2015). What we have to show for 30 years of new public management: Higher costs, more complaints. *Governance*, 28(3), 265–267. <https://doi.org/10.1111/gove.12150>
- Mali, M. G. (2022). Akselerasi pelayanan publik berbasis online pasca pembangunan jaringan 4G di daerah terdepan, tertinggal, dan terluar. *Jurnal Manajemen Publik & Kebijakan Publik (JMPKP)*, 4(1), 1–14. <https://doi.org/10.36085/jmpkp.v4i1.1961>
- Mutiara, N., & Hafied, C. (2022). Keterbukaan informasi publik sebagai bentuk penguatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 55–64. <https://doi.org/10.25077/jap.v19n1.2022.55-64>
- Nasir, A., Wiguna, M., Andreas, A., Hardi, H., & Taufik, T. (2023). Analysis of potential factors of financial statement disclosure: Evidence from Indonesian local government. *Investment Management & Financial Innovations*, 20(1), 38.
- Peraturan Bupati Lumajang Nomor 86 Tahun 2022 tentang perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 7 Tahun 2022 tentang pendelegasian kewenangan penyelenggaraan perizinan berusaha, pelayanan perizinan dan nonperizinan lainnya kepada Kepala Dinas Penanaman Modal. (2022). No. 6, 1–11.
- Putri, A. N., & Hartati, S. (2023). Transparansi pelayanan publik berbasis digital dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 11(1), 78–90. <https://doi.org/10.14710/jra.v11i1.12345>
- Purwanto, A., Asbari, M., & Santoso, P. B. (2021). The impact of e-government implementation on public service quality in Indonesia. *Jurnal Administratie Publica*, 17(2), 75–88. <https://doi.org/10.31219/osf.io/xyz58>
- Rasyid, M. (2020). Pelayanan publik dan kepuasan masyarakat: Antara idealitas dan realitas. *Jurnal Administrasi Negara*, 26(2), 101–112. <https://doi.org/10.31289/jan.v26i2.2300>
- Suhardi, B., & Nugroho, L. E. (2017). Green e-government implementation in Indonesia: Benefits and challenges. *Procedia Computer Science*, 124, 495–502. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2017.12.183>
- Sulistiyono, H., & Nugroho, D. A. (2022). Optimalisasi pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. *Jurnal Bina Praja*, 14(1), 77–86. <https://doi.org/10.21787/jbp.14.2022.77-86>

Penerapan E-Simpadu Melalui Tam dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lumajang

- Susanto, T. D., & Aljoza, M. (2020). Success factors of e-government implementation: The perspective of Indonesian local government. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 14(3), 403–421. <https://doi.org/10.1108/TG-07-2019-0063>
- Wibawa, S., & Rosyada, D. (2021). Implementasi kebijakan pelayanan publik di daerah: Studi pada pemerintah kabupaten. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 25(2), 145–158. <https://doi.org/10.31289/jkap.v25i2.3955>
- Wirtz, B. W., Daiser, P., & Binkowska, B. (2018). E-government: Strategy, implementation and impact. *International Journal of Public Administration*, 41(1), 1–11. <https://doi.org/10.1080/01900692.2016.1242620>