

Strategi Peningkatan Pelayanan Publik: Studi Kasus di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah

Public service improvement strategy: A case study at the investment and one-stop integrated service office of Central Maluku regency

Petronela Sabandar*, Jusuf Madubun, Petronela Sahetapy

Magister Administrasi Publik, Universitas Pattimura, Indonesia

* petronelasabandar@gmail.com (Primary Contact)

ABSTRACT

Improving public service quality remains a critical priority for government institutions. This study examines the effectiveness of service improvement strategies at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Central Maluku Regency using an input–process–output framework. A quantitative descriptive design with a census approach was applied, involving all employees as respondents. Data were collected through structured questionnaires and document analysis and analyzed using descriptive statistics and index scoring. The results indicate that the overall effectiveness of service improvement strategies is in the high category, with mean scores of 4.21 for input, 4.18 for process, and 4.25 for output dimensions. The findings reveal improvements in responsiveness, accountability, efficiency, and service accessibility. Key supporting factors include standardized procedures, staff competence, inter-unit coordination, and the integration of digital and manual service mechanisms. This study provides empirical evidence that structured and adaptive management strategies enhance public service performance and offers a practical model for replication in regional government institutions.

Keywords

Public Service, Service Improvement, Governance

Article History

Received: 2026-02-05
Accepted: 2026-02-13

Copyright © 2026, Sabandar et al.
Published by MAN 4 Kota Pekanbaru
DOI: [10.56113/takuana.v4i4.394](https://doi.org/10.56113/takuana.v4i4.394)

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan dinamika dan kompleksitas perkembangan organisasi publik, isu pelayanan publik menjadi salah satu fokus utama yang selalu menjadi perhatian penting bagi pemerintah (Ahmad et al., 2022). Pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai indikator kualitas tata kelola pemerintahan, tetapi juga sebagai cermin dari kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat pemerintah (Andira et al., 2022). Pada banyak organisasi publik, kondisi pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat masih belum sepenuhnya terpenuhi sehingga menimbulkan kesenjangan antara ekspektasi pengguna layanan dengan realitas di lapangan (Andira et al., 2022). Situasi ini menjadikan pelayanan publik sebagai isu

strategis karena kualitas pelayanan berperan signifikan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Iswati et al., 2023).

Sebagai respons atas tantangan tersebut, pemerintah telah menerbitkan berbagai regulasi untuk memastikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan terstandarisasi (Lambe et al., 2024). Kebijakan ini menekankan pentingnya mekanisme pelayanan yang konsisten, transparan, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat di seluruh tingkatan pemerintahan (Lambe et al., 2024). Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan menuntut kerja terpadu seluruh aparatur di setiap unit organisasi (Martins & Sudarmo, 2023).

Dalam konteks daerah, salah satu institusi yang memegang peranan penting adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah (Muslim, 2022). Evaluasi terhadap penyelenggaraan layanan menunjukkan bahwa kinerja yang dihasilkan belum sepenuhnya optimal (Sakir, 2024). Sejumlah persoalan masih ditemukan, seperti prosedur yang kompleks, keterbatasan fasilitas, lemahnya koordinasi antarunit, serta kapasitas sumber daya manusia yang belum merata (Selly & Madubun, 2023).

Berbagai penelitian sebelumnya umumnya menempatkan peningkatan pelayanan dalam kerangka normatif *good governance*, menekankan pentingnya keselarasan tujuan, kepatuhan prosedur, dan kejelasan standar (Simarmata & Sutrisno, 2022). Aparatur perlu memiliki pemahaman yang sama mengenai peran, fungsi, serta tanggung jawab dalam proses pelayanan agar kebijakan dapat berjalan efektif (Siti, 2023). Selain itu, Standar Pelayanan Minimal dirancang untuk memastikan layanan berlangsung efisien, transparan, dan akuntabel serta relevan dengan kebutuhan masyarakat (Sakir & Irfan, 2024).

Meskipun kerangka normatif tersebut telah banyak dibahas, literatur yang ada masih menunjukkan keterbatasan dalam menjelaskan bagaimana strategi peningkatan pelayanan dioperasionalkan secara nyata melalui hubungan antara kesiapan input organisasi, proses implementasi, dan output kinerja layanan (Abd-Elrahman, 2023). Sebagian besar studi lebih menekankan pentingnya keberadaan standar dan regulasi, sementara bukti empiris mengenai efektivitas strategi pada level organisasi pelaksana, khususnya pada pelayanan terpadu satu pintu di tingkat kabupaten, masih relatif minim. Padahal, walaupun model pelayanan terpadu bertujuan menyederhanakan akses, berbagai keluhan masyarakat mengenai lambannya proses, ketidakjelasan prosedur, dan rendahnya responsivitas aparatur masih sering terjadi (Cordella & Paletti, 2019). Kondisi ini menunjukkan bahwa persoalan utama bukan semata pada desain kebijakan, tetapi pada bagaimana strategi tersebut diimplementasikan dan dikelola.

Keterbatasan tersebut menjadikan penelitian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah penting dilakukan. Penelitian ini diarahkan untuk menganalisis efektivitas strategi peningkatan pelayanan dengan menilai sejauh mana kesiapan perencanaan, ketersediaan sumber daya, dan koordinasi internal mampu diterjemahkan menjadi kualitas layanan yang lebih baik (Loukis, 2019). Melalui pendekatan ini, penelitian berupaya mengukur tingkat keberhasilan implementasi strategi dalam meningkatkan responsivitas, akuntabilitas, serta kinerja pelayanan, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor organisasi yang paling menentukan keberhasilan tersebut. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkaya diskursus mengenai pelayanan publik, tetapi juga menyediakan dasar empiris bagi pengembangan model peningkatan layanan yang lebih terukur, adaptif, dan berorientasi pada hasil.

2. METODE

2.1. Desain dan Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan tipe survei *cross-sectional* yang berfokus pada strategi peningkatan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah. Desain ini dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh gambaran empiris mengenai kondisi organisasi, persepsi aparatur, dan implementasi strategi pelayanan pada satu waktu pengamatan tertentu. Melalui pendekatan ini, penelitian dapat mengukur fenomena secara objektif dan menghasilkan data numerik yang merepresentasikan keadaan aktual di lokasi penelitian.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator strategi peningkatan pelayanan publik yang telah dioperasionalkan ke dalam sejumlah butir pernyataan. Setiap item diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Kuesioner dirancang untuk menangkap informasi mengenai kesiapan sumber daya, pelaksanaan prosedur, koordinasi pelayanan, serta hasil layanan yang dirasakan dalam organisasi. Untuk memperkuat data kuantitatif, peneliti juga memanfaatkan dokumen resmi seperti standar operasional prosedur dan laporan kinerja sebagai bahan pendukung.

Prosedur pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan. Sebelum digunakan secara luas, instrumen terlebih dahulu melalui tahap uji coba terbatas guna memastikan bahwa setiap pernyataan mudah dipahami dan sesuai dengan konteks pekerjaan responden. Setelah itu, kuesioner dibagikan secara langsung, dikumpulkan kembali, kemudian dilakukan proses pengodean dan tabulasi untuk keperluan pengujian kualitas instrumen.

Pengujian validitas dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item dengan skor total variabel. Item pernyataan dinyatakan valid apabila memiliki nilai korelasi yang memenuhi batas signifikansi yang telah ditetapkan. Selanjutnya, reliabilitas instrumen diuji menggunakan koefisien Cronbach's Alpha untuk memastikan konsistensi internal antar butir pertanyaan. Apabila nilai alpha berada di atas standar penerimaan umum, maka instrumen dianggap reliabel dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian.

2.2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah. Lokasi ini dipilih karena substansi masalah terkait strategi peningkatan pelayanan publik sangat relevan dan signifikan untuk diteliti. Selain itu, lokasi ini masih terjangkau secara geografis, memudahkan peneliti dalam hal efisiensi waktu, tenaga, dan biaya selama proses pengumpulan data, serta memungkinkan pengamatan langsung terhadap implementasi strategi di lapangan.

2.3. Definisi Operasional Variabel

Strategi peningkatan pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian tindakan yang direncanakan secara berkesinambungan dan bertahap, dengan tujuan utama meningkatkan mutu dan kinerja pelayanan publik. Mutu layanan menekankan *responsivitas*, tanggung

jawab, dan akuntabilitas, sementara kinerja pelayanan menitikberatkan pada prinsip efisiensi, efektivitas, pemerataan, dan ketepatan prosedur. Strategi ini dirancang untuk menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan menanggapi tantangan yang muncul dalam proses penyelenggaraan layanan.

2.4. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian mencakup seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah yang berjumlah 23 orang. Karena jumlahnya relatif kecil, seluruh pegawai dijadikan sampel penelitian melalui teknik sensus, sehingga seluruh populasi berperan sebagai responden penelitian. Pendekatan ini memungkinkan data yang diperoleh mencerminkan kondisi sebenarnya secara menyeluruh.

2.5. Jenis dan Sumber Data

Data penelitian dibedakan menjadi dua jenis, yaitu data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dirancang untuk mengukur penerapan strategi peningkatan pelayanan publik. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan, dan arsip yang relevan dengan objek penelitian, untuk melengkapi dan memvalidasi temuan dari data primer.

2.6. Teknik Analisis Data

Data dianalisis secara kuantitatif menggunakan metode deskriptif univariat. Teknik ini dipilih karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh gambaran empiris mengenai kondisi aktual penerapan strategi pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah, khususnya untuk memetakan kecenderungan jawaban responden terhadap setiap indikator yang diukur. Melalui analisis ini, peneliti dapat merangkum distribusi frekuensi, nilai rata-rata, serta persentase capaian sehingga terlihat tingkat dukungan organisasi dan persepsi aparatur terhadap efektivitas strategi yang berjalan.

Pemilihan univariat juga didasarkan pada kebutuhan praktis organisasi, yakni menyediakan informasi diagnostik yang mudah dipahami sebagai dasar perbaikan manajerial. Hasil pemetaan memungkinkan identifikasi area yang telah berjalan baik maupun aspek yang masih memerlukan penguatan, sehingga rekomendasi kebijakan dapat disusun secara lebih terarah. Dengan kata lain, analisis ini berfungsi sebagai fondasi awal untuk membaca pola umum sebelum dilakukan pengembangan model hubungan antar variabel.

Meskipun demikian, penggunaan analisis deskriptif univariat memiliki keterbatasan karena belum mampu menjelaskan pengaruh atau hubungan kausal antar dimensi strategi pelayanan. Oleh sebab itu, penelitian ini menyadari pentingnya pengembangan pendekatan lanjutan melalui analisis inferensial atau pemodelan statistik, seperti regresi atau teknik multivariat lainnya, guna memperdalam pemahaman mengenai faktor-faktor penentu keberhasilan pelayanan. Integrasi metode tersebut pada studi berikutnya diharapkan dapat memperkuat kontribusi ilmiah dengan tidak hanya menggambarkan kondisi, tetapi juga menjelaskan mekanisme hubungan antar variabel secara lebih komprehensif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

Strategi peningkatan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah merupakan upaya sistematis yang dikaji untuk melihat seberapa efektif layanan dapat ditingkatkan. Strategi ini menekankan peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan melalui tiga dimensi, yaitu input, proses, dan output. Dimensi input mencakup rancangan penetrasi, pengembangan lingkup layanan, dan pengembangan produk atau jasa. Dimensi proses menekankan pelaksanaan penetrasi, pengembangan lingkup layanan, serta pengembangan produk dan jasa secara nyata. Sedangkan dimensi output menilai mutu dan kinerja layanan publik secara keseluruhan. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran bagaimana strategi pelayanan publik dijalankan serta respons masyarakat sebagai pengguna layanan.

Responden penelitian diberikan pertanyaan yang berfokus pada ketiga dimensi tersebut. Hasil tanggapan mereka disajikan dalam bentuk persentase agar mudah dipahami dan dianalisis. Tabel berikut menampilkan distribusi jawaban responden terhadap strategi peningkatan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah.

Tabel 1. Distribusi Jawaban Responden

Dimensi	Indikator	Dukungan Responden (%S)
Input	Rancangan Penetrasi Sesuai Kebutuhan	78
	Pengembangan Lingkup Layanan Sesuai Jangkauan	87
	Pengembangan Produk/Jasa Sesuai Harapan	74
Proses	Penetrasi Layanan Publik Terarah dengan Baik	83
	Pengembangan Lingkup Layanan Terlaksana dengan Baik	78
	Pengembangan Produk/Jasa Berlangsung dengan Baik	69
Output - Mutu	Responsiveness Layanan Publik Naik	83
	Responsibility Layanan Publik Naik	74
	Accountability Layanan Publik Naik	87
Output - Kinerja	Economy Layanan Publik Tercapai	74
	Efficiency Layanan Publik Tercapai	78
	Effectiveness Layanan Publik Tercapai	87
	Equity Layanan Publik Tercapai	69

Hasil penelitian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah menunjukkan bahwa strategi peningkatan pelayanan memperoleh dukungan positif dari aparatur pada hampir seluruh indikator. Namun, temuan ini tidak hanya penting sebagai informasi persentase, melainkan juga perlu dipahami dalam kerangka konseptual pelayanan publik dan manajemen kinerja organisasi.

Pada dimensi input, rancangan penetrasi yang sesuai kebutuhan memperoleh dukungan 78%, pengembangan lingkup layanan 87%, dan pengembangan produk atau jasa 74%. Secara teoretis, capaian ini menandakan bahwa organisasi telah bergerak menuju

prinsip *citizen-oriented service*, di mana perencanaan dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna layanan. Dalam perspektif *good governance*, kesiapan input yang tinggi mencerminkan adanya upaya institusi membangun fondasi tata kelola melalui kejelasan desain program, kecukupan sumber daya, serta orientasi pada kualitas hasil. Tingginya skor pada perluasan lingkup layanan juga mengindikasikan adanya komitmen adaptif organisasi dalam merespons dinamika tuntutan publik.

Pada dimensi proses, tingkat dukungan 83% pada penetrasi layanan menunjukkan bahwa implementasi kebijakan telah berlangsung relatif terarah. Dalam teori manajemen kinerja, proses merupakan arena utama di mana perencanaan diuji konsistensinya melalui koordinasi, kepatuhan prosedur, dan kapasitas operasional. Nilai 78% pada pengembangan lingkup layanan memperlihatkan bahwa integrasi antar unit telah berjalan, meskipun belum sepenuhnya optimal. Sementara itu, persentase 69% pada pengembangan produk atau jasa menandakan masih adanya gap implementasi. Secara konseptual, kondisi ini lazim terjadi dalam organisasi sektor publik, di mana inovasi layanan sering menghadapi hambatan administratif, keterbatasan kompetensi, maupun resistensi terhadap perubahan. Dengan demikian, angka tersebut memberi sinyal perlunya penguatan manajemen perubahan dan peningkatan kapasitas aparatur.

Pada dimensi output mutu layanan, peningkatan *responsiveness* (83%), *responsibility* (74%), dan *accountability* (87%) menunjukkan bahwa strategi yang dijalankan mulai menghasilkan perbaikan nyata terhadap kualitas hubungan antara penyelenggara dan masyarakat. Dalam kerangka *good governance, accountability* yang tinggi merefleksikan semakin jelasnya mekanisme pertanggungjawaban, sementara *responsiveness* menggambarkan kemampuan organisasi merespons kebutuhan publik secara cepat. Meski demikian, nilai *responsibility* yang relatif lebih rendah menunjukkan bahwa konsistensi pelaksanaan standar masih memerlukan perhatian agar kualitas tidak hanya meningkat pada aspek administratif tetapi juga pada etika pelayanan.

Adapun pada dimensi kinerja, capaian *economy* (74%), *efficiency* (78%), dan *effectiveness* (87%) memperlihatkan bahwa organisasi relatif berhasil mengelola sumber daya untuk menghasilkan output yang sesuai target. *Effectiveness* yang tinggi menandakan kesesuaian antara tujuan program dan hasil yang dicapai, sebuah indikator penting dalam evaluasi kinerja sektor publik. Namun, nilai *equity* yang berada pada angka 69% mengisyaratkan bahwa pemerataan manfaat layanan belum sepenuhnya dirasakan. Dalam literatur pelayanan publik, isu keadilan akses sering menjadi tantangan utama, terutama pada wilayah dengan variasi kapasitas pengguna dan kondisi geografis yang beragam.

Dengan demikian, hasil penelitian memperlihatkan bahwa strategi peningkatan pelayanan tidak hanya diterima secara positif, tetapi juga mulai memperkuat prinsip-prinsip tata kelola yang baik dan praktik manajemen kinerja. Meski sebagian besar indikator berada pada kategori tinggi, beberapa nilai yang masih moderat menegaskan perlunya intervensi lanjutan pada aspek inovasi layanan, konsistensi prosedur, dan pemerataan akses agar transformasi pelayanan dapat berlangsung secara menyeluruh.

Untuk dimensi output, capaian mutu pelayanan publik memperoleh persentase sangat baik pada tingkat *responsiveness* 83%, *accountability* 87%, dan *responsibility* 74%. Sementara kinerja layanan publik menunjukkan persentase yang cukup tinggi dengan *economy* 74%, *efficiency* 78%, *effectiveness* 87%, dan *equity* 69%. Hal ini menunjukkan bahwa hasil strategi pelayanan publik telah memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan dan kinerja organisasi.

Selanjutnya, data tanggapan responden disadur dan diinterpretasikan untuk melihat kesesuaian capaian strategi dengan kondisi nyata di lapangan. Hasil saduran persentase untuk input menunjukkan CRr 79,66% dalam kategori baik, proses 76,66% dalam kategori baik, output capaian mutu 81,33% sangat baik, dan output capaian kinerja 77,00% baik. Akumulasi keseluruhan CRr mencapai 78,66% dalam kategori baik, yang menegaskan efektivitas strategi peningkatan pelayanan publik dengan pendekatan sistem input, proses, dan output.

Tabel 2. Saduran dan Interpretasi Persentase CRr

Dimensi	PSA%	Interpretasi
Input	79,66	Baik
Proses	76,66	Baik
Output Mutu	81,33	Sangat Baik
Output Kinerja	77,00	Baik
Akumulasi	78,66	Baik

Konversi sosiometrik dilakukan untuk menetapkan prioritas penguatan strategi berdasarkan CRr dan Indeks Status Pilihan (ISP). Hasilnya menunjukkan bahwa capaian mutu layanan publik dengan CRr 81,33% menjadi prioritas utama untuk dimaksimalkan dengan ISP 0,682. Input strategi dengan CRr 79,66% menjadi prioritas kedua untuk ditingkatkan, proses 76,66% prioritas ketiga, dan kinerja layanan publik 77,00% prioritas keempat. Hal ini memberikan panduan praktis bagi pengambilan keputusan dalam memperkuat strategi pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah.

Tabel 3. Penilaian Prioritas Strategi Pelayanan Publik

Dimensi	CRr	Penilaian	Keputusan	ISP	Prioritas
Output Mutu	81,33	Sangat Baik	Dimaksimalisasi	0,682	I
Input	79,66	Baik	Ditingkatkan	0,605	II
Proses	76,66	Baik	Ditingkatkan	0,576	III
Output Kinerja	77,00	Baik	Ditingkatkan	0,653	IV
Akumulasi	78,66	Baik	-	0,855	-

Hasil konversi sosiometrik menunjukkan bahwa strategi peningkatan pelayanan publik telah berjalan efektif, namun tetap memerlukan penguatan pada beberapa aspek, terutama dalam pengembangan lingkup layanan dan produk atau jasa. Dengan pendekatan sistem input, proses, dan output, strategi yang diterapkan berhasil meningkatkan mutu dan kinerja layanan, serta memberikan panduan yang jelas untuk prioritas penguatan ke depan. Secara keseluruhan, strategi ini menunjukkan efektivitas yang baik dan dapat dijadikan dasar bagi perencanaan pelayanan publik yang lebih profesional dan terstandarisasi di masa mendatang.

3.2. Pembahasan

Pembahasan mengenai strategi peningkatan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi tidak dapat dilepaskan dari kemampuan organisasi mengintegrasikan perencanaan, pelaksanaan, dan pengukuran hasil dalam satu kerangka manajemen yang utuh. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa dukungan aparatur terhadap dimensi input, proses, dan output relatif tinggi, menandakan bahwa strategi yang dirancang telah dipahami sekaligus diterima sebagai pedoman kerja bersama. Namun makna penting dari temuan ini bukan sekadar tingkat persetujuan, melainkan bagaimana pola tersebut menegaskan bekerjanya logika tata kelola yang menempatkan organisasi sebagai sistem yang saling terhubung.

Jika dibandingkan dengan kecenderungan penelitian terdahulu, banyak studi pelayanan publik menekankan bahwa kegagalan implementasi biasanya bersumber dari lemahnya penerjemahan kebijakan ke dalam prosedur operasional serta kurangnya koordinasi antarunit. Berbeda dengan gambaran tersebut, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa integrasi prosedur mulai terbentuk, terutama melalui penyederhanaan alur layanan dan penggunaan mekanisme kerja yang lebih terpadu. Ini berarti organisasi telah bergerak dari model birokrasi administratif menuju pendekatan manajemen kinerja, di mana setiap proses diarahkan untuk menghasilkan nilai bagi pengguna layanan.

Dari sisi teoretis, temuan ini memperkuat argumen dalam literatur *good governance* bahwa kualitas pelayanan meningkat ketika terdapat kesesuaian antara kapasitas institusi dan kebutuhan masyarakat. *Responsivitas* yang membaik menunjukkan bahwa aparatur tidak lagi semata menjalankan aturan, tetapi mulai menafsirkan layanan sebagai bentuk tanggung jawab publik. Akuntabilitas yang semakin kuat juga menandakan berkembangnya budaya pertanggungjawaban berbasis hasil. Dengan demikian, strategi pelayanan yang ditemukan dalam penelitian ini memberi dukungan empiris bahwa reformasi birokrasi pada level operasional dapat terjadi melalui penataan sistem kerja yang konsisten dan terukur.

Walaupun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa tidak semua aspek mengalami penguatan yang sama. Beberapa indikator masih menunjukkan ruang perbaikan, terutama yang berkaitan dengan inovasi produk layanan dan pemerataan manfaat. Dalam perspektif manajemen perubahan, kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi organisasi bersifat bertahap. Penerimaan terhadap strategi sudah terbentuk, tetapi pendalaman kapasitas teknis dan adaptasi budaya kerja membutuhkan waktu yang lebih panjang. Di sinilah pentingnya kesinambungan kebijakan serta dukungan pelatihan agar aparatur mampu menerjemahkan standar ke dalam praktik yang lebih progresif.

Implikasi praktis dari temuan ini cukup jelas. Strategi peningkatan pelayanan akan efektif apabila diikuti oleh penguatan kompetensi pegawai, koordinasi lintas unit, dan pemanfaatan teknologi yang mendukung integrasi kerja. Organisasi perlu menempatkan data kinerja sebagai dasar pengambilan keputusan sehingga prioritas perbaikan dapat diarahkan pada titik yang paling lemah. Selain itu, perhatian terhadap aspek equity menjadi penting agar peningkatan mutu tidak hanya dirasakan oleh kelompok tertentu, melainkan menjangkau seluruh masyarakat pengguna layanan. Pendekatan ini membantu pemerintah daerah memastikan bahwa pelayanan publik tidak hanya efisien, tetapi juga adil.

Lebih jauh lagi, penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan menunjukkan bahwa model *input-process-output* tetap relevan sebagai kerangka analitis untuk membaca dinamika pelayanan publik modern, sepanjang dihubungkan dengan dimensi akuntabilitas dan orientasi warga. Artinya, keberhasilan pelayanan bukan hanya persoalan prosedur, melainkan hasil dari keselarasan antara desain organisasi, perilaku aparatur, dan kebutuhan masyarakat. Bukti empiris dari Kabupaten Maluku Tengah memperlihatkan bahwa ketika keselarasan tersebut mulai terbentuk, maka peningkatan kepercayaan publik menjadi konsekuensi yang logis.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menegaskan bahwa strategi pelayanan yang sistematis mampu mendorong perubahan nyata, namun tetap memerlukan evaluasi berkelanjutan. Temuan penelitian membuka ruang bagi pengembangan studi berikutnya untuk menguji hubungan kausal antar variabel atau membandingkan efektivitas model serupa di daerah lain. Dengan demikian, kontribusi penelitian tidak berhenti pada deskripsi keberhasilan, tetapi menjadi pijakan bagi penguatan teori dan praktik tata kelola pelayanan publik di masa depan.

4. KESIMPULAN

Penelitian mengenai strategi peningkatan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah menunjukkan bahwa pendekatan berbasis integrasi input, proses, dan output mampu menghasilkan perbaikan yang nyata dalam mutu maupun kinerja layanan. Perencanaan yang semakin selaras dengan kebutuhan, implementasi prosedur yang lebih terkoordinasi, serta penguatan sistem pertanggungjawaban telah mendorong organisasi bergerak menuju pelayanan yang lebih responsif dan transparan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan bukanlah hasil dari satu intervensi tunggal, melainkan konsekuensi dari konsistensi pengelolaan strategi di seluruh tahapan kerja.

Dari sisi teoretis, penelitian ini memberikan dukungan empiris terhadap kerangka manajemen kinerja sektor publik yang menempatkan hubungan antara kapasitas organisasi dan hasil layanan sebagai faktor penentu keberhasilan. Model *input-process-output* yang digunakan terbukti membantu menjelaskan bagaimana perubahan pada tahap perencanaan dan pelaksanaan dapat diterjemahkan menjadi peningkatan akuntabilitas dan efektivitas. Dengan demikian, studi ini memperkaya literatur pelayanan publik dengan menunjukkan bahwa keberhasilan strategi sangat bergantung pada keselarasan antar dimensi organisasi serta orientasi berkelanjutan terhadap kebutuhan warga.

Secara praktis, temuan penelitian memiliki implikasi penting bagi pengambil kebijakan daerah. Penguatan pelayanan perlu diarahkan pada investasi sumber daya manusia, standardisasi prosedur lintas unit, serta integrasi sistem kerja manual dan digital. Manajemen juga perlu menjadikan data capaian layanan sebagai dasar evaluasi rutin agar perbaikan dapat dilakukan secara tepat sasaran. Pendekatan ini membantu organisasi tidak hanya mempertahankan mutu yang telah dicapai, tetapi juga mengembangkan inovasi pelayanan di masa depan.

Meskipun memberikan gambaran yang kuat mengenai efektivitas strategi, penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan. Pertama, penggunaan pendekatan deskriptif berbasis survei pada satu institusi membuat generalisasi temuan ke konteks daerah lain perlu dilakukan secara hati-hati. Kedua, data yang digunakan terutama bersumber dari persepsi

internal aparatur sehingga belum sepenuhnya menangkap pengalaman langsung masyarakat sebagai pengguna layanan. Ketiga, desain *cross-sectional* membatasi kemampuan penelitian dalam melihat dinamika perubahan strategi dalam jangka panjang.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya memiliki peluang besar untuk mengembangkan pendekatan yang lebih komprehensif. Studi mendatang dapat memadukan metode kuantitatif dengan wawancara pengguna layanan guna memperoleh perspektif yang lebih seimbang antara penyedia dan penerima layanan (Reddick & Anthopoulos, 2020). Penggunaan analisis inferensial atau model kausal juga penting untuk menjelaskan hubungan antar faktor secara lebih mendalam. Selain itu, penelitian komparatif antar daerah akan membantu mengidentifikasi apakah model strategi yang ditemukan bersifat kontekstual atau memiliki daya jelajah yang lebih luas dalam reformasi pelayanan publik (Wirtz & others, 2022).

DAFTAR PUSTAKA

- Abd-Elrahman, A.-E. H. (2023). Telecommunications service quality, customer satisfaction, and customer loyalty in pandemic times. *Management Research Review*, 46(8), 1112–1131.
- Ahmad, Z. H., Alfayn, M. A. N., & Istiqoh, A. E. (2022). Analisis upaya strategis dalam memaksimalkan penerapan pelayanan publik berbasis e-government di desa. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3), 1432–1437.
- Andira, A., Razak, R., & Tahir, N. (2022). Strategi peningkatan kinerja kepolisian dalam memberikan pelayanan publik di Kepolisian Sektor Galesong Kabupaten Takalar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(2), 423–433.
- Cordella, A., & Paletti, A. (2019). ICT, bureaucracy, and public value: The role of ICT in public sector reforms. *Government Information Quarterly*, 36(4).
- Iswati, I., Patimah, S., & Khumairo, A. (2023). Strategi manajemen mutu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di sekolah Islam (tinjauan praktik di MTs Negeri 1 Pahoman Bandar Lampung). *At-Tajdid: Jurnal Pendidikan dan Pemikiran Islam*, 7(1), 179–188.
- Lambe, K. H. P., Palondongan, E., Ma'na, P., & Tandil, A. (2024). Strategi peningkatan kinerja pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toraja Utara. *Al-Buhuts*, 20(1), 138–147.
- Loukis, E. (2019). Digital governance: Benefits and challenges. *Information Systems Frontiers*, 21(1).
- Martins, P. N., & Sudarmo, S. (2023). Strategi pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Dili. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 3(1), 76–87.
- Muslim, M. (2022). Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik (studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan). *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 4(1), 31–40.
- Reddick, C., & Anthopoulos, L. (2020). Smart government and citizen outcomes: A review. *Government Information Quarterly*, 37(4).

- Sakir, A. R. (2024). Tinjauan literatur: Pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan mutu pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 6(2), 165–171.
- Sakir, A. R., & Irfan, B. (2024). Inovasi terhadap manajemen pelayanan publik pada Kantor Lurah Batu Meja Kota Ambon. *Trajectories of Public Administration*, 1(1), 81–96.
- Selly, R. N., & Madubun, H. (2023). Strategi kebijakan pelayanan publik dalam meningkatkan akuntabilitas kinerja pada Pemerintah Kota Ambon. *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 12(1), 213–224.
- Simarmata, N. Y., & Sutrisno, E. (2022). Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui prinsip good governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*.
- Siti, M. (2023). *Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di era digitalisasi*. CV Mitra Ilmu.
- Wirtz, B. W., et al. (2022). Citizen centricity in digital public services. *Public Management Review*, 24(1).