

**TRANSFORMASI DIGITAL SEBAGAI ALAT
PENYEDERHANAAN BIROKRASI PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU ACEH**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

SUCI NANDA WARDANI

210802130

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
TAHUN 2025**

KEASLIAN PERNYATAAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Suci Nanda Wardani
NIM : 210802130
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Bineh Blang, 30 April 2003
Alamat : Bineh Blang, Pagar Air, Aceh Besar

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 28 Juli 2025



Yang Menyatakan,

Suci Nanda Wardani

NIM. 210802130

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**Transformasi Digital Sebagai Alat Penyederhanaan Birokrasi
Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu Aceh**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry
Banda Aceh Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S-1)
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

Oleh:

SUCI NANDA WARDANI

NIM. 210802130

**Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan**

Disetujui untuk Dimunagasyahkan Oleh:

Dosen Pembimbing I,

A R - R A N I R Y

Dosen Pembimbing II,

Dr. Said Amirul Kamar, M.M., M. Si

NIP.196110051982031007

Dr. Taufik, S.Sos., M. Si.

NIP.198905182023211032

*Acc drdng
15/7 - 2025*

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH

**TRANSFORMASI DIGITAL SEBAGAI ALAT
PENYEDERHANAAN BIROKRASI PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU ACEH**

SKRIPSI

SUCI NANDA WARDANI

NIM. 210802130

Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal: Rabu, 6 Agustus 2025

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua



Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si

NIP. 196110051982031007

Sekretaris,



Dr. Taufik, S.Sos., M.Si

NIP. 198905182023211032

Penguji I,



Siti Nur Zalikha, M.Si.

NIP. 199002282018032001

Penguji II,



Putri Marzaniar, MPA

NIP. 199811022024032001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag.

NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Transformasi digital menjadi bagian penting dalam menyederhanakan birokrasi yang panjang, lambat dan masih menggunakan sistem layanan konvensional. Dalam meningkatkan efisiensi pelayanan perizinan dan nonperizinan perlu adanya perubahan pada sistem layanan manual menuju layanan digital. Hal ini dikarenakan layanan konvensional memiliki waktu antrian yang panjang, proses layanan yang lama, dan penumpukan berkas. Namun, dengan adanya digitalisasi dapat memberikan kemudahan, kecepatan, transparansi dan akuntabilitas pelayanan perizinan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan transformasi digital sebagai alat penyederhanaan birokrasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Aceh serta mengidentifikasi tantangan dan hambatan yang dihadapi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif studi kasus dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Manajemen perubahan ADKAR Model digunakan sebagai kerangka analisis untuk mengevaluasi aspek *Awareness, Desire, Knowledge, Ability* dan *staf* dalam proses transformasi digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem digital seperti SiCantik Cloud telah meningkatkan efisiensi pelayanan perizinan dan nonperizinan. Namun, tantangan masih saja muncul dari faktor internal seperti keterbatasan keterampilan staf dan stabilitas sistem SiCantik Cloud masih kurang maksimal dikarenakan sering *error*, serta faktor eksternal seperti rendahnya literasi digital masyarakat, sehingga dapat menghambat pelaksanaan transformasi digital secara maksimal. Transformasi digital telah memberikan kemudahan layanan, tetapi diperlukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan SDM seperti pelatihan, sosialisasi dan pendampingan agar transformasi dapat berjalan dengan maksimal. Selain itu, meningkatkan stabilitas sistem dan literasi digital.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Penyederhanaan Birokrasi, Pelayanan Publik, ADKAR, DPMPTSP Aceh

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

KATA PENGANTAR



Puji syukur atas kehadiran Allah SWT. Karena dengan berkat karunia-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan proposal yang berjudul Transformasi Digital Sebagai Alat Penyederhanaan Birokrasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh dengan waktu yang tepat. Shalawat dan salam kepada Nabi besar Muhammad SAW. sebagai rahmat bagi seluruh alam.

Skripsi ini merupakan syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh nilai mata kuliah akhir. Selama melakukan penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat banyak dukungan, arahan, serta bimbingan dari para kerabat, Dosen dan berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Eka Januar, M.Soc, Sc. Sebagai Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed. Sebagai Wakil Dekan II Bidang Administrasi Dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Reza Idria, M.A., Ph.D. Sebagai Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan Dan Lembaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

6. Muazzinah, B.Sc., M.PA., Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
7. Zakki Fuad Khalil, M.Si., Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
8. Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed. Selaku Penasehat Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Dr. Said Amirulkamar, M.M., M.Si selaku Dosen pembimbing I skripsi yang telah memberikan masukan luar biasa dan menjadi tempat diskusi akan semua persoalan yang didapati dalam menulis skripsi ini.
10. Dr. Taufik, S.Sos., M.Si. selaku Dosen pembimbing II skripsi yang telah memberikan saran, masukan dan arahan yang luar biasa dalam penyusunan skripsi, serta meluangkan banyak waktu secara langsung maupun berkomunikasi melalui media *WhatsApp* untuk kelancaran proses bimbingan.
11. Kepada Orang Tua, Kakak dan Abang-abang serta seluruh keluarga besar yang telah mendo'akan dan memberikan dukungan selama ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangannya. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca guna untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan pembaca sekalian.

A R - R A N I R Y

Banda Aceh, 30 Januari 2025

Suci Nanda Wardani

NIM. 210802130

DAFTAR ISI

KEASLIAN PERNYATAAN KARYA ILMIAH.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Masalah.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Secara Teoritis.....	7
1.5.2 Secara Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Teori Reformasi Birokrasi.....	8
2.1.2 Teori Manajemen Perubahan.....	10
2.1.3 Digital Governance.....	15
2.1.4 Hambatan.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Berpikir.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Pendekatan Penelitian.....	23
3.2 Fokus Penelitian.....	23
3.3 Lokasi Penelitian.....	24
3.4 Sumber Data dan Bentuk Data.....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	25

3.6 Informan Penelitian	26
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	27
3.8 Teknik Analisis Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh	30
4.1.1 Tugas Dan Fungsi	33
4.1.2 Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur.....	34
4.2 Hasil Penelitian.....	34
4.2.1 <i>Awareness</i> (Kesadaran).....	35
4.2.2 <i>Desire</i> (Keinginan).....	47
4.2.3 <i>Knowledge</i> (Pengetahuan).....	57
4.2.4 <i>Ability</i> (Kemampuan)	68
4.2.5 <i>Reinforcement</i> (Penguatan).....	78
4.2.6 Hambatan	87
4.3 Pembahasan	95
BAB V PENUTUP	101
5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	103
DAFTAR LAMPIRAN	108
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Survey Kepuasan Masyarakat November Tahun 2024.....	3
Gambar 2.1 ADKAR Model	12
Gambar 4.1 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh .	30
Gambar 4.2 Alur layanan pada DPMPTSP Aceh	32
Gambar 4.3 Halaman profil website DPMPTSP Aceh	33
Gambar 4.4 Aplikasi SiCantik Cloud.....	65



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Survey Kepuasan Masyarakat Oktober 2024.....	4
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Fokus Penelitian Dimensi dan Indikator Manajemen Perubahan	23
Tabel 3. 2 Jumlah Informan Penelitian	27
Tabel 4.1 Data Responden Survey Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Perizinan Tahun 2024 Berdasarkan Usia	85



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin canggih telah membuka peluang yang besar bagi kualitas pelayanan publik. Transformasi digital yang lebih berkembang dapat menjadikan layanan publik lebih efektif, efisien, aksesibilitas dan transparansi. Pemerintah telah memanfaatkan teknologi digital dalam setiap divisi pemerintahan, salah satunya divisi pelayanan publik. Hal ini dapat mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan dan proses yang dilakukan tidak membutuhkan waktu yang lebih lama.¹

Pemerintah Indonesia telah melakukan penyederhanaan birokrasi melalui reformasi birokrasi. Reformasi tersebut bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis dan pemerintahan yang baik (*good governance*). Hal yang melatarbelakangi terjadinya reformasi birokrasi ialah birokrasi yang dianggap kaku, tidak kreatif dan inovatif, tidak terorganisir serta kurang koordinasi.² Oleh karena itu, pemerintah melakukan reformasi birokrasi dengan menata ulang organisasi pemerintahan yang gemuk, tumpang tindih serta waktu untuk pengambilan keputusan dan kebijakan tidak efisien.³

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh telah berupaya dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam segi pelayanan publik yaitu pelayanan perizinan dan nonperizinan. Proses perubahan pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional sekarang berubah menjadi lebih modern. Namun, pada proses pelaksanaan dari perubahan tersebut terdapat beberapa faktor yang menjadi hambatannya. Faktor-faktor tersebut bisa disebabkan oleh faktor internal maupun faktor eksternal.

¹ Karimah Tauhid et al., "Transformasi Administrasi Publik Diera Digital" 3 (2024): 8206–12.

² HUMAS seputar Birokrasi, "Mengatasi Birokrasi Berbelit: Studi Kasus Kebijakan Pelayanan Publik," 2024.

³ A Reonal, R E Putera, dan ..., "Implikasi Penyederhanaan Birokrasi Terhadap Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara," *Musamus Journal of Public ...* 6, no. 2 (2024): 760–66.

Faktor internal dari terhambatnya proses perubahan ialah berasal dari sumber daya manusia yang berada di dalam organisasi tersebut. Pegawai atau staf dari organisasi yang masih terpaku akan budaya kerja yang klasik dapat mengakibatkan terhambatnya proses perubahan. Selain itu, kemampuan pegawai dalam menggunakan media elektronik atau digitalisasi juga dibutuhkan dalam mewujudkan perubahan tersebut.⁴ Maka dari itu, perlu adanya pelatihan-pelatihan yang dapat membantu para pegawai mampu dalam penggunaan media elektronik atau digital. Adapun faktor internal lainnya yang bisa menjadi kendala dalam proses perubahan yang terjadi adalah adanya staf yang menolak akan adanya perubahan (*resistance*). Meskipun demikian, penolakan dari perubahan tersebut bisa dilemahkan dengan adanya kekuatan pendukung lainnya.⁵

Faktor eksternal dari transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh adalah masyarakat yang belum memahami tentang penggunaan dari teknologi digital. Hal ini dapat menyebabkan proses perubahan pelayanan yang diberikan menjadi terkendala.⁶ Maka dari itu, perlu adanya bimbingan langsung kepada masyarakat yang tidak memahami teknologi digital.⁷

Berdasarkan data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap proses pelayanan perizinan dan nonperizinan yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Aceh terdapat nilai SKM yang

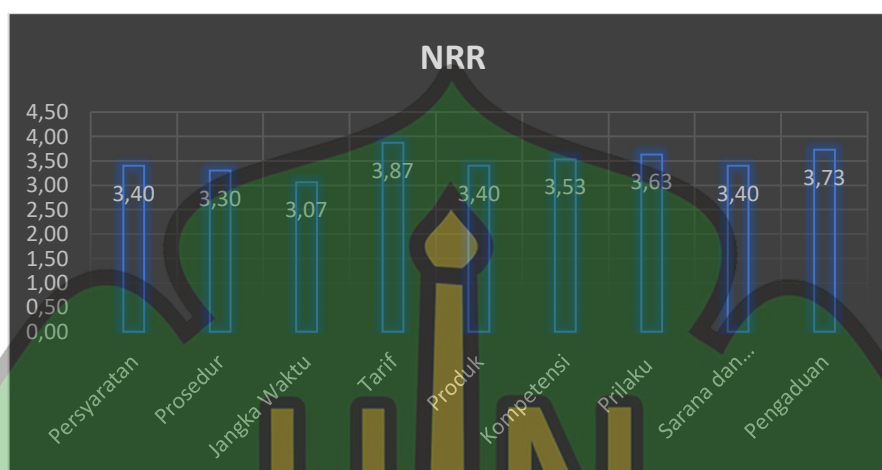
⁴ Nurlaila Nurlaila, Nurhasanah Nurhasanah, dan Stkip Bima, "Ttransformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi E-Government di Kabupaten Bima Zuriatin Zuriatin STKIP Taman Siswa Bima," *Public Service And Governance Journal* 5, no. 2 (2024): 21–37.

⁵ Siti Aisyah, Mustafa Kamal Rokan, dan Fernanda Putri, "Analisa Faktor yang Mempengaruhi Penerapan Ttransformasi Digital UMKM Kota Dumai SKR dan Syauqi (Studi Perbandingan)," *ISOQUANT : Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi* 7, no. 2 (2023): 229–40, <https://doi.org/10.24269/iso.v7i2.2294>.

⁶ Sari Sisilianingsih et al., "Analisis Faktor Ttransformasi Digital Pelayanan Publik Pemerintah Di Era Pandemi," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 10, no. 4 (2023): 883–92, <https://doi.org/10.25126/jtiik.2024107059>.

⁷ Fitrah Eka Susilawati, Rosmalah Yanti, dan Erni Erni, "Ttransformasi Digital Pemerintah (Studi Kasus: Implementasi e-Government dan Hambatannya)," *Journal Social Society* 3, no. 2 (2023): 80–94, <https://doi.org/10.54065/jss.3.2.2023.338>.

didapatkan di bulan November tahun 2024.⁸ Data Survey Kepuasan Masyarakat tersebut diantaranya sebagai berikut:



Gambar 1.1 Survey Kepuasan Masyarakat November Tahun 2024

Dari data di atas dapat diidentifikasi bahwa dalam proses pelaksanaan pelayanan perizinan dan nonperizinan di bulan November tahun 2024 terdapat nilai kepuasan masyarakat terhadap jangka waktu pelayanan hanya berkisar 3,07 yang diberikan. Prosedur pelaksanaan pelayanan dengan nilai 3,30, kemudian nilai unsur persyaratan, sarana dan prasarana pelayanan publik berkisar 3,40 serta nilai dari produk yang dihasilkan berkisar 3,40. Nilai kompetensi pelayanan yang diberikan masyarakat berkisar 3,53 yang dimana hal ini juga menjadi salah satu faktor kendala dalam proses penyederhanaan birokrasi. Selain itu, dengan adanya perubahan sistem digitalisasi dapat memberikan pelayanan yang lebih mudah dan cepat, tetapi persyaratan pelayanan yang diberikan juga masih menjadi salah satu faktor bahwa terdapat masyarakat yang kurang puas akan persyaratan dari pelayanan tersebut.

Meskipun terdapat berbagai kemudahan dalam mengurus perizinan dan nonperizinan secara mandiri, namun pada kenyataannya banyak masyarakat yang masih merasa lebih nyaman dan yakin dengan proses pengurusan yang dilakukan secara langsung di kantor DPMPTSP Aceh. Selanjutnya berdasarkan data survey kepuasan masyarakat di atas menunjukkan bahwa masyarakat juga kurang puas

⁸ DPMPTSP Aceh, "Data Survey Kepuasan Masyarakat", 2024.

terhadap jangka waktu penyelesaian pelayanan perizinan yang diberikan. Kompleksitas prosedur perizinan dan ketidakpastian hasil yang akan diperoleh jika mengurus secara mandiri mendorong masyarakat untuk memilih kepastian dengan mengurus perizinan secara langsung. Masyarakat merasa lebih tenang jika dapat langsung berinteraksi dengan petugas dan mendapatkan penjelasan mengenai status permohonan mereka.

Kemudian pada data survey kepuasan masyarakat pada bulan oktober tahun 2024 juga masih terdapat data yang menunjukkan bahwa masyarakat masih belum puas akan jangka waktu pelayanan perizinan yang diberikan. Data survey kepuasan masyarakat diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Survey Kepuasan Masyarakat Oktober 2024

No	Unsur Layanan	NRR
1	Tarif	3,91
2	Pengaduan	3,89
3	Perilaku	3,54
4	Kompetensi	3,51
5	Persyaratan	3,49
6	Sarana dan Prasarana	3,46
7	Prosedur	3,43
8	Produk	3,29
9	Jangka Waktu	3,11
NRR Rata-Rata		3,51

Sumber : Data Survey Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Aceh.⁹

Menurut data survey kepuasan masyarakat pada bulan Oktober tahun 2024 di DPMPTSP Aceh juga menjelaskan bahwa pada unsur layanan nilai jangka waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan juga masih kurang memuaskan. Hal ini juga sama dengan nilai unsur lainnya kecuali nilai unsur layanan tarif dan nilai unsur layanan pengaduan. Maka dari itu, dengan adanya perubahan pelayanan

⁹ DPMPTSP Aceh, "Data Survey Kepuasan Masyarakat bulan Oktober", 2024.

publik diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dari sebelumnya. Tetapi, dalam pelaksanaan perubahan tersebut masih terdapat kendala atau hambatan baik dari faktor internal maupun eksternal.

Pemerintah Aceh telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan yaitu melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, perubahan dari Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko.¹⁰ Kemudian, Peraturan Gubernur Aceh Nomor 46 Tahun 2021 Tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.¹¹

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh telah memanfaatkan sistem *online single submission* (OSS) dan Sicantik Cloud yang dapat digunakan oleh pelaku usaha mikro dalam pembuatan perizinan. *Online single submission* (OSS) ialah salah satu sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik yang dikelola oleh lembaga OSS atau Kementerian Investasi/BKPM yang bertujuan untuk menyederhanakan dan mempercepat proses penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko. Hal ini dapat mempermudah pelaku usaha dalam mengajukan permohonan perizinan hanya satu kali melalui sistem *online* tanpa perlu bolak-balik ke berbagai instansi pemerintah. Selanjutnya sistem Sicantik *cloud* merupakan singkatan dari aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik. Sicantik *cloud* ini bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses perizinan di berbagai instansi pemerintah, tidak hanya itu masyarakat dapat mengurus berbagai perizinan yang dibutuhkan di satu tempat tanpa harus berpindah-pindah dari satu instansi menuju instansi lainnya. Hal ini juga dapat mempermudah pelayanan yang dilakukan dan dapat menyederhanakan birokrasi. Namun, pada pelaksanaan perubahan pelayanan berbasis digital ini masih terdapat beberapa faktor hambatan yang terjadi.

¹⁰ Peraturan Pemerintah RI, “PP RI Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Resiko”, *Peraturan Pemerintah*, no. 087293 (2021): 390.

¹¹Satu Pintu Aceh “Gubernur Aceh”, 2021, 2-8.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut penulis tertarik meneliti tentang “transformasi digital sebagai alat penyederhanaan birokrasi pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Aceh”. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pelaksanaan transformasi digital dalam mewujudkan reformasi birokrasi di DPMPTSP Aceh dan apa saja tantangan serta hambatan dalam pelaksanaan transformasi digital.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis kemukakan di atas, maka masalah yang dapat diidentifikasi yaitu sebagai berikut:

1. Proses pelaksanaan transformasi digital pada pelayanan perizinan belum maksimal dikarenakan kurangnya pemahaman menyeluruh mengenai prosedur dan penggunaan pelayanan berbasis digital.
2. Terdapat hambatan dalam pelaksanaan transformasi digital pada DPMPTSP Aceh.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah sebagaimana dikemukakan oleh penulis di atas, maka rumusan masalah yang akan diungkapkan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan transformasi digital pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh?
2. Apa saja hambatan dalam pelaksanaan transformasi digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh?

1.4 Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan transformasi digital sebagai alat penyederhanaan birokrasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh.

2. Untuk menganalisis apa saja hambatan dalam pelaksanaan transformasi digital sebagai alat penyederhanaan birokrasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1.5.1 Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan menambah wawasan tentang pelaksanaan transformasi digital sebagai alat penyederhanaan birokrasi pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Aceh. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi atau *literature review* untuk penelitian selanjutnya.

1.5.2 Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan bahan pertimbangan untuk menganalisis hasil dari tantangan dan hambatan dalam pelaksanaan transformasi digital.

