

IMPLEMENTASI DIGITAL LEADERSHIP DALAM PENGEMBANGAN KOMPETENSI DIGITAL PADA PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA AMBON

Emeria Pentury¹, Mohamad Arsad Rahawarin² & Hendry Selanno³

¹ **Universitas Pattimura Ambon**

E-mail: emeriapenturi@gmail.com

² **Universitas Pattimura Ambon**

E-mail: rahawarinarsad@gmail.com

³ **Universitas Pattimura Ambon**

E-mail: selannohendry877@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the implementation of digital leadership in developing digital competencies for public service at the Investment and One-Stop Service Office (DPMPTSP) of Ambon City. The research employed a qualitative approach, collecting data through in-depth interviews, observations, and documentation. The findings indicate that DPMPTSP employees possess basic understanding and adequate digital competencies, particularly in the use of electronic licensing systems, data management, and digital communication, although limitations exist in advanced features and system integration. The implementation of digital leadership by the Head of DPMPTSP and related officials encourages training, technology-based learning, and data utilization for decision-making, positively affecting employee motivation and adaptation to digital transformation. The impact of digital leadership is evident in the improvement of speed, transparency, and quality of licensing and investment services, supported by application integration, online complaints, and accessible information technology for the public. Challenges such as limited infrastructure, resistance to change, and human resource capacity are addressed through employee development, cross-sector collaboration, and the establishment of a sustainable digital ecosystem. In conclusion, digital leadership serves as a key factor in creating public services that are effective, efficient, and responsive to societal needs in the digital era.

Keywords: Digital Leadership; Digital Competency; Public Service

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah, serta pihak swasta yang diberikan kepada masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara. Pelayanan ini mencakup berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, perizinan, dan infrastruktur. Kualitas pelayanan publik sangat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sehingga penting untuk diselenggarakan secara transparan, akuntabel, cepat, mudah diakses, dan berorientasi pada kepuasan penerima layanan. Peningkatan pelayanan publik juga mencerminkan komitmen pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan berkeadilan sosial. Pelayanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses hanya dapat terwujud apabila aparatur pemerintahan

memiliki kemampuan digital yang memadai, baik dalam mengoperasikan sistem elektronik maupun dalam memahami keamanan data, komunikasi digital, dan inovasi layanan berbasis teknologi. Tanpa kompetensi digital yang kuat, transformasi digital di sektor publik berisiko gagal atau tidak optimal, yang pada akhirnya akan menghambat efektivitas pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penguatan kompetensi digital menjadi kebutuhan mendesak untuk memastikan pelayanan publik yang adaptif, efisien, dan relevan dengan perkembangan era digital.

Implementasi digital leadership menjadi sangat penting dalam pengembangan kompetensi digital pada pelayanan publik karena kepemimpinan yang memahami transformasi digital mampu mengarahkan organisasi menuju perubahan yang adaptif dan inovatif. Digital leadership tidak hanya berbicara soal penguasaan teknologi, tetapi juga menyangkut kemampuan pemimpin dalam menginspirasi, mengelola perubahan, dan mendorong budaya kerja digital di lingkungan birokrasi. Dalam konteks pelayanan publik, pemimpin digital mampu melihat peluang digitalisasi untuk mempercepat proses layanan, meningkatkan transparansi, serta memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat.

Digital leadership juga berperan strategis dalam mendorong peningkatan kapasitas aparatur sipil negara (ASN) melalui pelatihan, pembelajaran berbasis teknologi, dan penerapan sistem kerja digital. Pemimpin yang memiliki kompetensi digital dapat menetapkan visi dan arah kebijakan yang selaras dengan perkembangan teknologi informasi, serta memastikan bahwa seluruh lini organisasi memiliki akses dan kemampuan untuk menggunakan teknologi secara efektif. Hal ini penting untuk menciptakan pelayanan publik yang efisien, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin melek digital.

Lebih jauh lagi, implementasi digital leadership juga berkontribusi terhadap penciptaan ekosistem digital yang berkelanjutan dalam pelayanan publik. Dengan dukungan kepemimpinan yang kuat dan progresif, transformasi digital tidak hanya bersifat teknis, tetapi menjadi bagian dari budaya organisasi. Pemimpin digital mampu membangun kolaborasi lintas sektor, memanfaatkan data secara optimal, dan memastikan keamanan serta etika dalam penggunaan teknologi. Dengan demikian, pengembangan kompetensi digital dalam pelayanan publik tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah di era digital.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016, Dalam kedudukan sebagai instansi teknis yang bertugas menangani Urusan Penanaman Modal sebagaimana diatur dalam Peraturan Walikota Ambon Nomor 31 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon (DPMPTSP), diberi kewenangan merencanakan, mengembangkan, mengawasi dan mengendalikan serta mempromosikan potensi dan peluang investasi. Tujuannya untuk menarik minat investor yang pada gilirannya dapat meningkatkan investasi di Kota Ambon.

Emeria Pentury¹, Mohamad Arsad Rahawarin² & Hendry Selanno³

Sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memiliki tugas pokok dalam memberikan pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ambon dituntut untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Transformasi digital dalam pelayanan publik kini menjadi suatu keniscayaan, mengingat masyarakat semakin mengharapkan layanan yang cepat, mudah, transparan, dan efisien. Oleh karena itu, keberadaan pimpinan yang memiliki kompetensi digital menjadi sangat krusial untuk mendorong terciptanya inovasi layanan serta memastikan pemanfaatan teknologi informasi secara maksimal dalam setiap proses pelayanan.

Kompetensi digital seorang pimpinan tidak hanya mencakup kemampuan mengoperasikan teknologi, tetapi juga mencakup pemahaman strategis dalam merancang sistem layanan berbasis digital yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks DPMPTSP Kota Ambon, pimpinan yang melek digital dapat mendorong percepatan digitalisasi perizinan, integrasi sistem pelayanan, serta penguatan sistem pengaduan dan evaluasi berbasis teknologi. Dengan kepemimpinan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, DPMPTSP dapat menjawab tantangan pelayanan modern secara lebih efektif dan memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Lebih lanjut, pimpinan yang memiliki kompetensi digital juga mampu membentuk budaya kerja digital di lingkungan DPMPTSP. Ini berarti mendorong peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan data untuk pengambilan keputusan, serta pengembangan kolaborasi dengan berbagai pihak melalui platform digital. Dengan demikian, keberadaan pimpinan yang unggul secara digital akan menjadi motor penggerak bagi transformasi layanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat dan peningkatan daya saing daerah dalam bidang investasi serta pelayanan perizinan.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin pentingnya peran kepemimpinan digital dalam mendukung transformasi pelayanan publik yang efektif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Sejumlah penelitian terdahulu menegaskan urgensi hal ini, seperti yang disampaikan oleh (Cahyarini, 2021) bahwa kepemimpinan digital merupakan kunci dalam mendorong pemanfaatan teknologi informasi untuk pelayanan yang responsif terhadap tuntutan masyarakat. Senada dengan itu, (Susarianto, 2024) menyatakan bahwa kepemimpinan digital menjadi bagian integral dari implementasi transformasi digital di sektor pemerintahan. Sementara itu, Kosasih & Aditya (2024) merumuskan enam dimensi utama kepemimpinan digital, yaitu keterampilan komunikasi, sosial, membangun tim, manajemen perubahan, teknologi, dan kepercayaan. Berbeda pandangan dikemukakan oleh (Maritha, 2022) yang mengidentifikasi delapan dimensi kepemimpinan digital, seperti literasi digital, visi digital, pertahanan, kehadiran, komunikasi, adaptabilitas, kesadaran diri, dan kesadaran budaya. Perbedaan perspektif ini menunjukkan bahwa kepemimpinan digital adalah konsep yang terus berkembang dan relevan untuk diteliti lebih lanjut dalam konteks pelayanan publik, khususnya di bidang perizinan.

Berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya yang lebih menitikberatkan pada pentingnya kepemimpinan digital secara umum dalam pelayanan publik maupun pada pengembangan dimensi-dimensi teoritis kepemimpinan digital, penelitian ini secara khusus menyoroiti implementasi kepemimpinan digital dalam konteks pengembangan kompetensi digital pada pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi yang lebih kontekstual dan praktis dibandingkan penelitian sebelumnya yang bersifat konseptual.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, karena peneliti bertujuan memperoleh gambaran yang mendalam mengenai implementasi digital leadership dalam pengembangan kompetensi digital pada pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon. Pendekatan ini memungkinkan peneliti tidak hanya menangkap ekspresi yang terlihat secara eksplisit, tetapi juga makna di balik ekspresi dan pemikiran responden, sehingga menghasilkan deskripsi yang holistik dan menyeluruh mengenai fenomena sosial yang diteliti. Penelitian dilaksanakan selama dua bulan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon. Sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer meliputi pendapat, informasi, persepsi, dan penilaian dari informan dan responden yang terkait langsung maupun tidak langsung dengan masalah penelitian. Sedangkan data sekunder berasal dari dokumen, laporan, dan catatan yang terdapat pada instansi terkait. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis, perekaman, dan dokumentasi visual.

Fokus penelitian adalah implementasi digital leadership dalam pengembangan kompetensi digital pada pelayanan publik. Informan penelitian adalah aparat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon yang memahami topik tersebut. Wawancara mendalam juga dilakukan dengan informan kunci, yaitu Kepala Dinas, untuk mendapatkan gambaran lebih rinci dan akurat terkait implementasi digital leadership di instansi tersebut. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dipilih karena efektif dalam mengungkap nilai dan informasi dari orang yang menguasai bidang terkait. Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung di lapangan, khususnya mengenai implementasi digital leadership dan pengembangan kompetensi digital. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan referensi berupa catatan, dokumen, dan literatur lain yang relevan dengan permasalahan penelitian.

Analisis data dilakukan secara kualitatif interaktif menggunakan model Miles & Huberman (2007), yang mencakup tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Reduksi data melibatkan penyederhanaan, penggolongan, dan pengorganisasian data dari catatan lapangan. Penyajian data dilakukan untuk menyusun informasi secara terpadu sehingga memudahkan pengamatan dan interpretasi. Penarikan kesimpulan atau verifikasi dilakukan

Emeria Pentury¹, Mohamad Arsad Rahawarin² & Hendry Selanno³

secara berkesinambungan selama penelitian, memastikan temuan valid dan dapat dipahami secara menyeluruh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Main Heading of the First Analysis or Discussion

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi digital leadership dalam pengembangan kompetensi digital pada pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ambon. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya pelayanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses, yang hanya dapat terwujud jika aparatur pemerintah memiliki kompetensi digital yang memadai. Selain itu, kepemimpinan digital memainkan peran strategis dalam mengarahkan transformasi digital, membangun budaya kerja digital, serta meningkatkan kapasitas Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam menjalankan tugas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengeksplorasi penguasaan teknologi, tetapi juga peran pimpinan dalam menginspirasi, mengelola perubahan, dan mendorong inovasi layanan berbasis digital.

1. Tingkat Pemahaman dan Kompetensi Digital Aparatur

Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ambon menunjukkan tingkat pemahaman yang bervariasi terkait konsep digital. Sebagian besar aparatur memahami prinsip dasar digitalisasi, termasuk penggunaan aplikasi perizinan elektronik, sistem manajemen dokumen digital, dan komunikasi berbasis teknologi informasi. Pemahaman ini menjadi fondasi penting bagi pelaksanaan tugas sehari-hari, khususnya dalam memberikan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain pemahaman dasar, penguasaan perangkat teknologi menjadi salah satu indikator kompetensi digital pegawai. Hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai mampu mengoperasikan komputer, laptop, serta aplikasi perizinan berbasis online dengan baik. Mereka mampu memproses dokumen, memasukkan data ke sistem, serta memantau status perizinan melalui aplikasi yang tersedia. Keterampilan ini menunjukkan kesiapan pegawai dalam menghadapi tuntutan pelayanan digital.

Namun, masih terdapat perbedaan kemampuan antarpegawai, terutama terkait tingkat pemanfaatan teknologi untuk tugas-tugas yang lebih kompleks. Beberapa pegawai menunjukkan keterbatasan dalam mengintegrasikan data dari berbagai sistem atau memanfaatkan fitur lanjutan dalam aplikasi perizinan elektronik. Hal ini menandakan perlunya pembinaan dan pelatihan tambahan untuk meningkatkan kompetensi digital secara merata di seluruh unit kerja.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa pegawai memiliki keunggulan dalam hal komunikasi digital. Mereka terbiasa menggunakan email, platform pesan instan, dan aplikasi kolaborasi online untuk koordinasi internal maupun eksternal. Kemampuan ini mempermudah alur kerja, mempercepat penyampaian informasi, dan mendukung pengambilan keputusan secara lebih

cepat. Komunikasi digital yang efektif ini menjadi salah satu kekuatan DPMPTSP dalam menjalankan pelayanan publik.

Di sisi lain, keterbatasan kompetensi digital masih terlihat pada aspek pengelolaan data dan analisis informasi. Beberapa pegawai kurang terbiasa melakukan evaluasi data secara mandiri atau memanfaatkan data untuk perencanaan dan pengambilan keputusan strategis. Hal ini berpotensi membatasi optimalisasi layanan publik, terutama dalam hal integrasi sistem dan pelaporan berbasis digital. Selain itu, penggunaan sistem perizinan elektronik menunjukkan bahwa meskipun pegawai mampu mengoperasikan aplikasi dasar, masih ada kendala dalam penyesuaian terhadap pembaruan sistem, troubleshooting, dan penggunaan fitur tambahan yang mendukung transparansi layanan. Hal ini menunjukkan perlunya pendampingan berkelanjutan serta pelatihan rutin agar kompetensi digital pegawai dapat lebih optimal dan adaptif terhadap perubahan teknologi.

Pegawai DPMPTSP Kota Ambon memiliki fondasi kompetensi digital yang cukup kuat untuk mendukung pelayanan publik berbasis teknologi. Keunggulan terlihat pada pemahaman dasar, pengoperasian perangkat, dan komunikasi digital, sementara keterbatasan terdapat pada pengelolaan data lanjutan dan penggunaan fitur sistem perizinan yang lebih kompleks. Temuan ini menjadi dasar bagi pimpinan untuk merancang strategi pengembangan kompetensi digital, termasuk pelatihan, mentoring, dan pembentukan budaya kerja digital yang adaptif, sehingga pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

2. Peran Digital Leadership dalam Pengembangan Kompetensi

Kepemimpinan digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Ambon ditunjukkan secara nyata oleh Kepala Dinas dan pejabat terkait melalui arahan strategis dan pengambilan keputusan berbasis teknologi. Pimpinan tidak hanya mengawasi pelaksanaan tugas administratif, tetapi juga aktif mendorong integrasi teknologi dalam setiap proses pelayanan. Implementasi kepemimpinan digital ini mencakup perencanaan, pengawasan, dan evaluasi kegiatan pelayanan publik dengan memanfaatkan sistem informasi yang tersedia.

Salah satu bentuk nyata digital leadership adalah dorongan pimpinan terhadap pelatihan dan pengembangan kompetensi digital pegawai. Kepala Dinas secara rutin menginisiasi pelatihan berbasis teknologi, baik berupa workshop, e-learning, maupun simulasi penggunaan sistem perizinan elektronik. Tujuannya adalah memastikan seluruh pegawai memiliki keterampilan yang memadai untuk mengoperasikan aplikasi digital serta memahami alur kerja digital secara menyeluruh. Selain pelatihan, pimpinan juga mendorong pembelajaran berbasis teknologi melalui praktik langsung dan pembinaan internal. Pegawai didorong untuk belajar menggunakan sistem manajemen dokumen, integrasi data antarunit, dan platform kolaborasi online. Langkah ini bertujuan menciptakan budaya belajar mandiri dan adaptif, sehingga pegawai tidak hanya mengandalkan pelatihan formal tetapi juga mampu mengembangkan keterampilan digital secara berkelanjutan.

Emeria Pentury¹, Mohamad Arsad Rahawarin² & Hendry Selanno³

Digital leadership juga terlihat pada penggunaan data untuk pengambilan keputusan. Kepala Dinas menekankan pentingnya pengumpulan, analisis, dan pemanfaatan data sebagai dasar kebijakan. Dengan akses terhadap informasi yang akurat, pimpinan mampu membuat keputusan yang lebih tepat waktu dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Sistem monitoring digital yang diterapkan memungkinkan pimpinan menilai kinerja pegawai, efektivitas layanan, dan menyesuaikan strategi secara dinamis. Pengaruh kepemimpinan digital terhadap motivasi pegawai juga terlihat signifikan. Pegawai merasa dihargai karena diberikan fasilitas dan bimbingan untuk mengembangkan kompetensi digitalnya. Motivasi meningkat karena mereka menyadari bahwa kemampuan digital bukan hanya mendukung pekerjaan sehari-hari, tetapi juga menjadi bagian dari karier dan pengembangan profesional mereka.

Selain motivasi, digital leadership mempengaruhi adaptasi pegawai terhadap transformasi digital. Pegawai lebih cepat menerima perubahan, mulai dari penggunaan sistem perizinan elektronik hingga penerapan e-office dan layanan berbasis aplikasi. Pendekatan kepemimpinan yang inklusif dan komunikatif membuat pegawai merasa didukung, sehingga resistensi terhadap teknologi dapat diminimalkan. Implementasi kepemimpinan digital di DPMPTSP Kota Ambon tidak hanya berkaitan dengan penguasaan teknologi oleh pimpinan, tetapi juga melibatkan strategi pembinaan pegawai, pengintegrasian sistem, dan pemanfaatan data untuk pengambilan keputusan. Dampak dari kepemimpinan digital terlihat pada peningkatan motivasi, adaptasi pegawai terhadap teknologi, serta percepatan transformasi digital dalam pelayanan publik, yang pada akhirnya berkontribusi pada kualitas layanan dan kepuasan masyarakat.

3. Pengaruh Implementasi Digital Leadership terhadap Pelayanan Publik

Implementasi digital leadership di DPMPTSP Kota Ambon berdampak signifikan terhadap kecepatan pelayanan perizinan dan investasi. Pimpinan yang memahami teknologi mendorong penggunaan sistem perizinan elektronik yang memungkinkan proses pengajuan, verifikasi, dan penerbitan izin berjalan lebih cepat dibandingkan metode manual. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi digital mengurangi antrean, meminimalkan keterlambatan dokumen, serta mempercepat waktu penyelesaian perizinan, sehingga memberikan kenyamanan bagi masyarakat dan investor.

Selain kecepatan, kepemimpinan digital juga meningkatkan transparansi pelayanan. Setiap proses perizinan terdokumentasi secara digital, sehingga masyarakat dapat memantau status pengajuan secara real-time. Pimpinan mendorong penggunaan dashboard dan sistem monitoring, sehingga setiap pegawai bertanggung jawab atas tugasnya dan meminimalkan praktik birokrasi yang tidak transparan. Hal ini memperkuat kepercayaan publik terhadap integritas DPMPTSP dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Digital leadership juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan. Kepala Dinas secara aktif mendorong inovasi dan pemanfaatan teknologi informasi untuk memperbaiki alur

kerja, menyederhanakan prosedur, dan mengurangi kesalahan administratif. Pegawai yang dibimbing oleh pimpinan melek digital mampu menyelesaikan layanan dengan lebih akurat dan profesional, sehingga kualitas hasil pelayanan menjadi lebih tinggi dan konsisten.

Evaluasi sistem layanan digital menunjukkan bahwa integrasi aplikasi menjadi salah satu indikator keberhasilan digitalisasi. Pimpinan DPMPTSP memastikan bahwa berbagai sistem, mulai dari perizinan online, pengelolaan data investasi, hingga platform kolaborasi internal, dapat saling terhubung. Integrasi ini memungkinkan pertukaran informasi lebih cepat dan meminimalkan duplikasi data, sehingga proses pelayanan lebih efisien dan efektif. Selain integrasi, pengaduan online menjadi sarana strategis untuk mendukung akuntabilitas dan responsivitas layanan. Pimpinan mendorong pegawai untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat secara cepat melalui sistem digital, sehingga masalah atau kendala yang muncul dapat diselesaikan tanpa menimbulkan penundaan. Hal ini menegaskan peran digital leadership dalam menciptakan mekanisme layanan yang responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah akses masyarakat juga menjadi fokus pimpinan. Layanan berbasis website, aplikasi mobile, dan sistem informasi terpadu memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi, mengajukan permohonan izin, dan memantau status pengajuan. Digital leadership memastikan bahwa seluruh lini organisasi memiliki kemampuan dan sumber daya untuk mendukung pemanfaatan teknologi ini secara maksimal, sehingga pelayanan publik lebih inklusif dan mudah diakses.

Kepemimpinan digital di DPMPTSP Kota Ambon terbukti meningkatkan kecepatan, transparansi, dan kualitas layanan perizinan serta investasi. Integrasi aplikasi, pengelolaan pengaduan online, dan pemanfaatan teknologi informasi mempermudah akses masyarakat sekaligus mendukung akuntabilitas birokrasi. Dengan demikian, digital leadership tidak hanya menjadi instrumen teknis, tetapi juga menjadi motor penggerak transformasi pelayanan publik yang responsif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

4. Hambatan dan Strategi Penguatan Digital Leadership dan Kompetensi Digital

Dalam proses pengembangan kompetensi digital pegawai, terdapat sejumlah kendala yang signifikan. Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan sarana dan prasarana, seperti jumlah komputer/laptop yang tidak memadai, jaringan internet yang belum stabil, serta kurangnya perangkat pendukung seperti server atau software aplikasi terbaru. Keterbatasan ini membatasi kemampuan pegawai untuk mempraktikkan dan mengembangkan keterampilan digital secara optimal. Selain itu, resistensi terhadap perubahan menjadi tantangan yang perlu diperhatikan. Sebagian pegawai masih cenderung nyaman dengan metode kerja konvensional, sehingga menghadapi kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem digital. Perubahan budaya kerja ini memerlukan waktu dan pendekatan yang sensitif, karena tanpa dukungan mental dan motivasi, transformasi digital dapat berjalan lambat atau tidak konsisten.

Emeria Pentury¹, Mohamad Arsad Rahawarin² & Hendry Selanno³

Kapasitas sumber daya manusia (SDM) juga menjadi faktor pembatas. Beberapa pegawai memiliki keterampilan digital yang terbatas atau pengalaman minimal dalam menggunakan aplikasi perizinan elektronik, platform kolaborasi, dan sistem pengelolaan data digital. Ketidakseimbangan kemampuan antarpegawai berpotensi menimbulkan kesenjangan dalam kinerja dan menghambat implementasi layanan digital secara merata. Untuk mengatasi kendala tersebut, pimpinan DPMPTSP Kota Ambon menerapkan strategi pembinaan pegawai secara berkelanjutan. Pelatihan formal dan workshop rutin diberikan untuk meningkatkan keterampilan digital pegawai, termasuk penggunaan aplikasi perizinan online, manajemen dokumen elektronik, dan analisis data berbasis digital. Pendekatan ini memastikan pegawai mendapatkan pengetahuan praktis dan pengalaman langsung dalam mengoperasikan sistem digital.

Selain pembinaan internal, pimpinan mendorong kolaborasi lintas sektor untuk mendukung pengembangan kompetensi digital. Kerja sama dengan instansi pemerintah lain, lembaga pendidikan, maupun penyedia teknologi informasi memberikan akses terhadap sumber daya, pelatihan tambahan, dan praktik terbaik. Kolaborasi ini memperluas cakupan pembelajaran, mempercepat adopsi teknologi, dan meningkatkan integrasi sistem pelayanan antarunit. Strategi lain yang diterapkan adalah pengembangan ekosistem digital berkelanjutan. Pimpinan memastikan adanya dukungan infrastruktur, kebijakan penggunaan teknologi, serta monitoring dan evaluasi berkelanjutan. Dengan pendekatan ini, digital leadership tidak hanya menjadi program sesaat, tetapi membentuk budaya kerja digital yang adaptif, inovatif, dan selaras dengan tujuan pelayanan publik yang efisien dan transparan.

Hambatan dalam pengembangan kompetensi digital di DPMPTSP Kota Ambon berhasil diatasi melalui kombinasi pembinaan pegawai, kolaborasi lintas sektor, dan penguatan ekosistem digital. Strategi-strategi ini memperkuat kapasitas pegawai, mempercepat adaptasi terhadap teknologi, dan memastikan transformasi layanan publik berjalan efektif. Dengan demikian, digital leadership berperan tidak hanya sebagai pengarah, tetapi juga sebagai fasilitator dan penggerak utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang modern, responsif, dan berkualitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pegawai DPMPTSP Kota Ambon memiliki pemahaman dasar dan kompetensi digital yang memadai untuk mendukung pelayanan publik, terutama dalam penggunaan sistem perizinan elektronik, pengelolaan data, dan komunikasi digital, meskipun terdapat keterbatasan pada penguasaan fitur lanjutan dan integrasi data. Implementasi digital leadership oleh Kepala DPMPTSP dan pejabat terkait terbukti mendorong pelatihan, pembelajaran berbasis teknologi, serta pemanfaatan data untuk pengambilan keputusan, yang berpengaruh positif terhadap motivasi dan adaptasi pegawai terhadap transformasi digital. Dampak kepemimpinan digital juga terlihat pada peningkatan kecepatan, transparansi, dan kualitas

pelayanan perizinan dan investasi, didukung oleh integrasi aplikasi, pengaduan online, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mempermudah akses masyarakat. Kendala yang muncul, seperti keterbatasan sarana/prasarana, resistensi terhadap perubahan, dan kapasitas SDM, dapat diatasi melalui strategi pembinaan pegawai, kolaborasi lintas sektor, dan pengembangan ekosistem digital berkelanjutan, sehingga digital leadership berperan sebagai penggerak utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

REFERENSI

- Sagbaş, M., & Erdoğan, F. A. (2022). Digital leadership: a systematic conceptual literature review. *Istanbul Kent Üniversitesi İnsan ve Toplum Bilimleri Dergisi*, 3(1), 17-35.
- de Araujo, L. M., Priadana, S., Paramarta, V., & Sunarsi, D. (2021). Digital leadership in business organizations. *International Journal of*
- Tigre, F. B., Curado, C., & Henriques, P. L. (2023). Digital leadership: A bibliometric analysis. *Journal of leadership & organizational studies*, 30(1), 40-70.
- Karakose, T., Kocabas, I., Yirci, R., Papadakis, S., Ozdemir, T. Y., & Demirkol, M. (2022). The development and evolution of digital leadership: A bibliometric mapping approach-based study. *Sustainability*, 14(23), 16171.
- Khaw, T. Y., Teoh, A. P., Abdul Khalid, S. N., & Letchmunan, S. (2022). The impact of digital leadership on sustainable performance: a systematic literature review. *Journal of Management Development*, 41(9-10), 514-534.
- Chatterjee, S., Chaudhuri, R., Vrontis, D., & Giovando, G. (2023). Digital workplace and organization performance: Moderating role of digital leadership capability. *Journal of Innovation & Knowledge*, 8(1), 100334.
- Turyadi, I., Zulkifli, Z., Tawil, M. R., Ali, H., & Sadikin, A. (2023). The role of digital leadership in organizations to improve employee performance and business success. *Jurnal Ekonomi*, 12(02), 1671-1677.
- Shin, J., Mollah, M. A., & Choi, J. (2023). Sustainability and organizational performance in South Korea: The effect of digital leadership on digital culture and employees' digital capabilities. *Sustainability*, 15(3), 2027.
- Antonopoulou, H., Halkiopoulos, C., Barlou, O., & Beligiannis, G. N. (2021). Associations between traditional and digital leadership in academic environment: During the COVID-19 pandemic. *Emerging Science Journal*, 5(4), 405-428.
- Eberl, J. K., & Drews, P. (2021). Digital Leadership—Mountain or molehill? A literature review. In *international conference on Wirtschaftsinformatik* (pp. 223-237). Springer, Cham.
- Purwanto, A. (2022). The Role of Digital Leadership, e-loyalty, e-service Quality and e-satisfaction of Indonesian E-commerce Online Shop. *International Journal of Social and Management Studies*, 3(5),