

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI SIPPADEK
DALAM PELAYANAN PERIZINAN DI DPMPTSP KOTA
BENGKULU**



SKRIPSI

Oleh:

Karin Deska Sari

2263201027

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU**

2026

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI SIPPADEK DALAM
PELAYANAN PERIZINAN DI DPMPTSP KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

**Diajukan Guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Publik (S1) dan mencapai
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)**

Oleh : Karin Deska Sari

NPM 2263201027

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU**

2026

PERSEMBAHAN

Tidak ada lembar yang paling berarti dan paling indah dalam skripsi ini kecuali lembar persembahan, karena di sinilah penulis menitipkan rasa terimakasih yang tidak mampu terucap oleh kata-kata. Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang yang telah penulis lalui untuk dapat menyelesaikan skripsi ini demi mendapatkan gelar yang penulis impikan. Rasa syukur dan bahagia yang saya rasakan ini penulis persembahkan juga kepada orang-orang yang sangat berarti dalam proses perjalanan penulis, Karena berkat doa dan dukungan dari mereka penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kepada cinta pertama dan panutanku, ayah Alizon dan pintu surgaku ibunda Yukasli Aleti. Terimakasih atas segala pengorbanan dan cinta, tulus kasih sayang yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan kepada penulis. Dan terimakasih juga sudah melangitkan begitu banyak doa-doa baik untuk penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini hingga meraih gelar sarjana, semoga ayah dan mamak sehat, panjang umur dan dapat menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.
2. Kepada kakak tercinta, Yuliet pera Vratika, Yuchi Pertiwi, dan Rio Afriansyah. Terimakasih sudah selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk adik bungsumu ini. Terimakasih atas kasih sayang, doa dan dukungannya yang telah berhasil membawa penulis sampai sejauh ini sehingga akhirnya mampu menyelesaikan studinya hingga sarjana.
3. Sahabat- Sahabat penulis Lispi Ani, Putri Wulandari, Yuda Yuli Arti, Githa Febiola, Sinchai dan Delisa Lestari, Terimakasih telah memberi motivasi, semangat, dukungan tanpa henti sehingga secara tidak langsung membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Sahabat- Sahabat penulis Sindi Miranda Putri, Shella Stepiani, Annisa Oktaviani, Gita Rohadatulaissy, Tika Susanti, Meli Herlina, dan Siska Yona Melati. Terimakasih telah hadir dan menjadi bagian dari perjalanan ini. Terimakasih telah menjadi tempat berbagi cerita, tempat bertukar pikiran dan menjadi pengingat ketika perjalanan terasa melelahkan. Terimakasih sudah menjadi sahabat yang baik yang selalu memberikan motivasi, arahan, untuk waktu yang diluangkan dan semangat disaat penulis tidak percaya akan dirinya sendiri dan sempat hilang arah sehingga saat ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. kehadiran kalian bukan hanya sebagai teman seperjuangan, tetapi juga sebagai keluarga yang memberikan banyak kenangan berharga yang tidak akan penulis lupakan. Terimakasih sudah menjadi bagian indah dalam perjalanan hidup penulis.
5. Kepada ibu Dr. Novliza Eka Patrisia, M.Si, selaku dosen pembimbing penulis. Terimakasih telah memberikan bimbingan, motivasi, waktu serta pikiran yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini. terimakasih atas kesabaran dan ketekunan dalam mengarahkan penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Untuk Teman-Teman Administrasi Publik UMB 2022 serta teman-teman lainnya yang penulis temui selama perkuliahan ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih sudah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di bangku kuliah.
7. Kepada seseorang yang belum bisa penulis tulis dengan jelas namanya disini, di belahan bumi manakah kehadiranmu? Entah kita pernah berpapasan atau bahkan belum pernah bertemu sekalipun. Jika Allah mengizinkan, kupersembahkan karya ini sebagai langkah awal mempersiapkan diri sebaik-baiknya untuk berdampingan denganmu kelak. Seperti kata B.J. Habibie “kalau memang dia di lahirkan untuk saya, kamu jungkir balik pun saya yang dapat” semoga setiap usaha dan doa ini menjadi bekal yang menyatukan kita di waktu yang telah ditetapkannya.
8. Terakhir, kepada sosok jiwa yang berkepala batu, wanita sederhana bermimpi selangit *Karin Deska Sari* Terima kasih telah bekerja keras dan

bertahan sejauh ini. untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kekalahan, setiap pagi yang disambut dengan kekhawatiran, namun tetap dijalani dan berhasil dilalui. Terimakasih kepada hati yang tetap ikhlas, meski banyak hal yang terjadi diluar prediksi, terima kasih kepada jiwa yang tetap kuat meski berkali-kali hampir menyerah karena kondisi, terima kasih kepada raga yang terus melangkah, meski lelah menghadapi tekanan tapi tetap di lewati. Teruslah belajar dan mensyukuri nikmat yang tuhan berikan. Dan Terimakasih yaa sudah hadir di dunia dan sudah bertahan sejauh ini melewati banyak rintangan dan tantangan yang alam semesta berikan. Berbahagialah selalu dimanapun kamu berada, yinn. Rayakan lah selalu kehadiranmu jadilah bersinar dimanapun kamu memijakkan kaki. *And I said I'm pround of you.*

MOTTO

“Jika bukan Allah yang memampukan, mungkin aku sudah menyerah.
Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah: 5-6)

“Disaat kamu merasa berada difase yang membuatmu terpuruk maka disitulah
dirimu mulai terbentuk”

“Bisikkanlah, terimakasih pada diri sendiri, hebat dia, terus menjagamu dan
sayangimu”

(Tulus - Diri)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Karin Deska Sari

NPM : 2263201027

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul

“Analisis Kualitas Layanan Aplikasi SIPPADEK Dalam Pelayanan Perizinan di DPMPSTSP Kota Bengkulu” Adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah disebutkan sumbernya, belum diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun dan bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Bengkulu, 14 Juli 2026

Yang Menyatakan



Karin Deska Sari

NPM. 2263201027

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi SIPPADEK Dalam
Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Bengkulu”

Telah disetujui, pada

Hari: Selasa

Tanggal: 23 Juni 2026



Dosen Pembimbing

Dr. Novliza Eka Patrisia, M.Si

NIDN : 0209118701

PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi SIPPADEK Dalam Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Bengkulu" telah diuji dan disahkan oleh

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 14 Juli 2026

Jam : 10.30-12.00

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Tim Penguji

Ketua


Dr. Sri Indarti, M.Si

NIDN : 0219017102

Anggota 1


Rekho Adriadi, S.IP., M.IP

NIDN : 0201088702

Anggota 2


Dr. Novliza Eka Patrisia, M.Si

NIDN : 0209118701

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik


Dr. Zubana Kurniawati, M.Si

NP. 197807042010082095

RINGKASAN

Analisis Kualitas Layanan Aplikasi SIPPADEK Dalam Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Bengkulu:

Karin Deska Sari, 2263201027; 2022, 127 halaman; Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi SIPPADEK dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bengkulu serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat kualitas layanan tersebut. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penerapan sistem pelayanan perizinan berbasis elektronik sebagai upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi SIPPADEK secara umum telah berjalan dengan baik. Pada indikator *efficiency*, aplikasi mampu mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan perizinan. Pada indikator *system availability*, sistem dapat digunakan dengan baik meskipun masih terdapat gangguan jaringan dan kendala teknis tertentu. Pada indikator *fulfillment*, pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna sesuai prosedur yang berlaku. Sedangkan pada indikator *privacy*, sistem telah mampu menjaga keamanan data pengguna selama proses pelayanan berlangsung.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIPPADEK telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bengkulu, namun masih diperlukan upaya peningkatan pada aspek sosialisasi, infrastruktur teknologi, dan edukasi penggunaan layanan digital agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

ABSTRAK

Analisis Kualitas Layanan Aplikasi SIPPADEK Dalam Pelayanan Perizinan di

DPMPTSP Kota Bengkulu

Oleh :

Karin Deska Sari

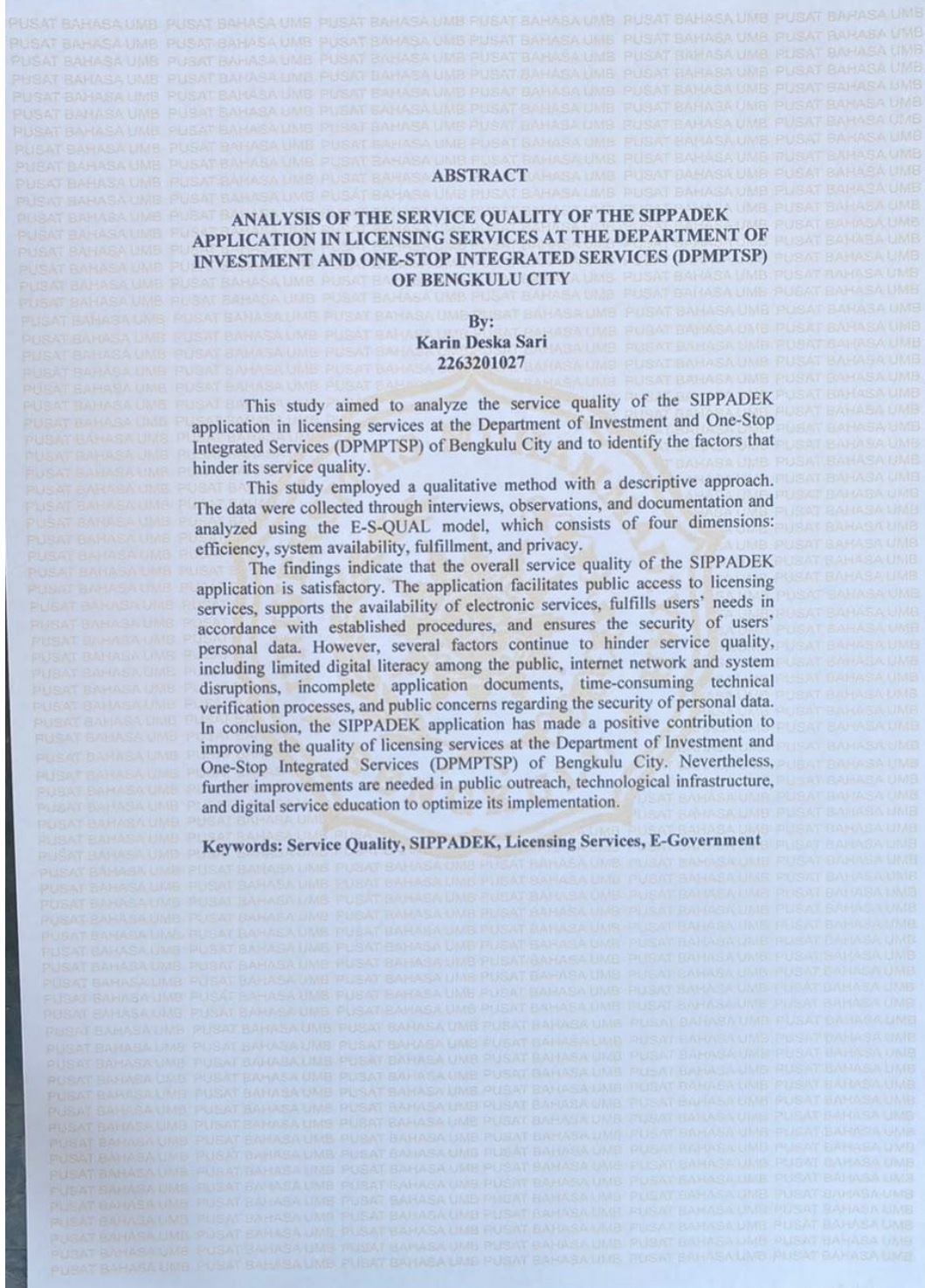
2263201027

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi SIPPADEK dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bengkulu serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat kualitas layanan tersebut. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis penelitian menggunakan teori E-S-QUAL yang terdiri dari indikator *efficiency*, *system availability*, *fulfillment*, dan *privacy*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi SIPPADEK secara umum telah berjalan dengan baik. Aplikasi mampu mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan perizinan, mendukung ketersediaan layanan secara elektronik, memenuhi kebutuhan pengguna sesuai prosedur yang berlaku, serta menjaga keamanan data pengguna. Namun, masih terdapat beberapa faktor penghambat, yaitu rendahnya literasi digital masyarakat, gangguan jaringan internet dan sistem aplikasi, ketidaklengkapan dokumen persyaratan, proses verifikasi teknis yang membutuhkan waktu tertentu, serta kekhawatiran sebagian masyarakat terhadap keamanan data pribadi.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIPPADEK telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bengkulu, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek sosialisasi, infrastruktur teknologi, dan edukasi penggunaan layanan digital.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, SIPPADEK, Pelayanan Perizinan, E-Government.



ABSTRACT

**ANALYSIS OF THE SERVICE QUALITY OF THE SIPPADEK
APPLICATION IN LICENSING SERVICES AT THE DEPARTMENT OF
INVESTMENT AND ONE-STOP INTEGRATED SERVICES (DPMPTSP)
OF BENGKULU CITY**

By:
Karin Deska Sari
2263201027

This study aimed to analyze the service quality of the SIPPADEK application in licensing services at the Department of Investment and One-Stop Integrated Services (DPMPTSP) of Bengkulu City and to identify the factors that hinder its service quality.

This study employed a qualitative method with a descriptive approach. The data were collected through interviews, observations, and documentation and analyzed using the E-S-QUAL model, which consists of four dimensions: efficiency, system availability, fulfillment, and privacy.

The findings indicate that the overall service quality of the SIPPADEK application is satisfactory. The application facilitates public access to licensing services, supports the availability of electronic services, fulfills users' needs in accordance with established procedures, and ensures the security of users' personal data. However, several factors continue to hinder service quality, including limited digital literacy among the public, internet network and system disruptions, incomplete application documents, time-consuming technical verification processes, and public concerns regarding the security of personal data. In conclusion, the SIPPADEK application has made a positive contribution to improving the quality of licensing services at the Department of Investment and One-Stop Integrated Services (DPMPTSP) of Bengkulu City. Nevertheless, further improvements are needed in public outreach, technological infrastructure, and digital service education to optimize its implementation.

Keywords: Service Quality, SIPPADEK, Licensing Services, E-Government

PRAKATA

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas segala nikmat, berkah, hidayah, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi SIPPADEK Dalam Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Bengkulu ” dengan tepat waktu dan penuh kelancaran. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan akademik untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Dukungan dan bantuan banyak penulis dapatkan dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan rasa hormat dan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Dr. Susiyanto, M. Si. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu yang telah mengusahakan kemajuan universitas dengan program program terbaiknya.
2. Ibu Dr. Juliana Kurniawati, M. Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.
3. Ibu Dr. Novliza Eka Patrisia, M.Si Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu sekaligus Pembimbing Penulis yang telah banyak membantu dalam proses penulisan Skripsi Ini.
4. Bapak Rekho Adriadi. M.IP,S.IP Selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) yang telah banyak memberikan bantuan untuk kelancaran proses pembuatan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Penguji yang telah membantu dalam memberikan kritik dan saran yang membangun untuk skripsi ini.

6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial dan ilmu Politik yang telah memberikan dukungan dan sebagai tempat bertanya bagi penulis sejak awal pembuatan hingga selesainya skripsi ini dengan baik. Penulis percaya tidak ada kesempurnaan pada diri penulis dan dalam proses pembuatan skripsi ini. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar penelitian ini dapat menjadi sarana pembelajaran dan memberikan manfaat bagi keberlanjutan dan perkembangan iptek.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO	vi
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	vii
PENGESAHAN	viii
RINGKASAN	ix
ABSTRAK	x
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan penelitian.....	6
1.4. Manfaat penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kerangka Konsep dan Landasan Teori.....	13
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	13
2.2.2 Konsep E-Government.....	16
2.2.3 Konsep Inovasi Digital.....	17
2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik.....	19
2.2.5 Aplikasi SIPPADEK	22
2.3. Kerangka Pikir	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1. Waktu dan lokasi penelitian	26
3.2. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	26

3.3. Fokus Penelitian	27
3.4. Sumber Data	28
3.5. Informan Penelitian	28
3.6. Teknik Pengumpulan Data	30
3.7. Keabsahan Data	31
3.8. Analisis Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1.Deskripsi Lokasi Penelitian.....	33
4.1.1 Lokasi Penelitian.....	33
4.1.2 Sejarah Singkat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu	33
4.1.3 Tujuan dan Manfaat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu.....	35
4.1.4 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu	37
4.1.5 Motto dan Nilai-Nilai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Bengkulu	38
4.1.6 Sarana dan Prasarana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu Konsep	39
4.2.Karakteristik Informan	40
4.2.1 Keadaan Personalia Karyawan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu Konsep	40
4.2.2 Struktur Organisasi.....	41
4.3 Hasil Penelitian.....	43
4.3.1 Analisis kualitas layanan aplikasi SIPPADEK di DPMPTSP Kota Bengkulu	43
4.3.2 Faktor Penghambat yang mempengaruhi kualitas layanan Aplikasi SIPPADEK dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bengkulu	71
4.4 Pembahasan dan Analisis Teori.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	98

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari fungsi pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang terus meningkat, pemerintah melakukan perubahan struktur birokrasi untuk menghadirkan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Hal ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Bab II Pasal 3b, yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang layak harus berlandaskan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Sebagai upaya peningkatan pelayanan publik yang lebih baik, pemerintah pusat mendorong seluruh pemerintah daerah untuk memanfaatkan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan public. Hal ini tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau *Electronic Government* (Agustin Pratika dkk, 2024).

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pemerintah dituntut untuk melakukan transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui pemanfaatan sistem digital. Transformasi ini dikenal dengan konsep *electronic government* (e-government), yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan, memperluas akses masyarakat, serta menciptakan proses administrasi yang lebih efisien dan transparan. Menurut World Bank dalam (Sellfia et al., 2021), e-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia usaha, dan antar lembaga pemerintahan guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi bukan sekadar perubahan alat, tetapi juga perubahan cara pemerintah dalam memberikan pelayanan.

Penerapan e-government semakin relevan dalam menghadapi tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat, mudah, dan tidak berbelit-belit. Digitalisasi pelayanan publik diyakini mampu mengurangi praktik maladministrasi seperti pungutan liar, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan transparansi informasi (Lestari, 2021). Selain itu, penggunaan sistem digital juga memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Namun demikian, asumsi bahwa digitalisasi secara otomatis mampu meningkatkan kualitas pelayanan perlu dikaji secara kritis, karena dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem digital (Rahmaini, 2021).

Digitalisasi pelayanan perizinan menjadi salah satu langkah konkret dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui sistem berbasis elektronik, masyarakat dapat mengakses layanan perizinan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi waktu, mengurangi biaya, serta meminimalisir praktik maladministrasi seperti pungutan liar dan diskriminasi layanan. Selain itu, sistem digital juga memungkinkan adanya transparansi proses dan kepastian waktu penyelesaian layanan.

Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan yang cepat, tetapi juga pelayanan yang mudah diakses, transparan, tepat waktu, dan mampu memberikan kepastian terhadap proses pelayanan. Oleh karena itu, penerapan pelayanan berbasis elektronik diharapkan mampu mendukung terwujudnya prinsip-prinsip good governance melalui peningkatan efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi pelayanan publik (Putu & Widanti, 2022).

Sistem pemerintah berbasis elektronik juga memberikan potensi untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan menggunakan platform elektronik, proses administrasi dapat

dilakukan secara online, mengurangi birokrasi dan waktu yang diperlukan untuk pengurusan dokumen dan permohonan layanan. Masyarakat dapat mengajukan permohonan, melacak status permohonan, dan menerima pemberitahuan secara online, menghemat waktu dan tenaga baik bagi pemerintah maupun masyarakat (Choirunnisa et al., 2023).

Gambar 1.1.
Tampilan Aplikasi SIPPADEK



Tampilan Aplikasi SIPPADEK

Sumber: <https://sipadek.bengkulukota.go.id/informasi/layanan>

Dalam konteks daerah, inovasi pelayanan perizinan berbasis digital diwujudkan melalui berbagai aplikasi yang dikembangkan oleh pemerintah daerah. Salah satunya adalah aplikasi SIPPADEK yang digunakan oleh DPMPTSP Kota Bengkulu sebagai sistem pelayanan perizinan secara elektronik. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan izin, memantau proses perizinan, serta memperoleh dokumen secara digital. Secara konseptual, keberadaan aplikasi SIPPADEK merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, khususnya dari aspek kemudahan akses, efisiensi, dan transparansi.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu merupakan salah satu Instansi yang menyelenggarakan Pelayanan Publik sektor Penanaman Modal/ Investasi dan Perizinan. Untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang prima Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu telah mengimplementasikan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Dalam Peraturan tersebut diamanatkan pada pasal 35 ayat (1) "Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Daerah oleh PTSP Menggunakan Pelayanan Secara Elektronik".

Data rekapitulasi pelayanan perizinan yang masuk dan ditolak yang di urus secara online melalui aplikasi SIPPADEK milik DPMPTSP Kota Bengkulu tercatat dari tahun 2020 hingga Oktober tahun 2025 tersaji melalui tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1 Surat Masuk Perizinan

No.	Tahun 2020-2025	Izin masuk	Ditolak
1.	2020	859	0
2.	2021	1.299	2
3.	2022	2.623	2
4.	2023	1.903	0
5.	2024	1.363	9
6.	2025	238	4

Sumber DPMPTSP Kota Bengkulu, 2025

Berdasarkan data yang disajikan pada table 1.1, Data menunjukkan bahwa jumlah permohonan perizinan melalui aplikasi SIPPADEK mengalami peningkatan pada periode tahun 2020 hingga 2022, tetapi kemudian mengalami penurunan pada tahun 2023 hingga 2025. Fenomena tersebut menunjukkan adanya dinamika dalam penggunaan aplikasi SIPPADEK. Penurunan jumlah

permohonan tidak dapat secara langsung diartikan sebagai menurunnya kualitas layanan karena dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti perubahan kebijakan pelayanan perizinan, peralihan penggunaan ke sistem *Online Single Submission* (OSS), perubahan kebutuhan masyarakat, maupun faktor teknis lainnya. Namun demikian, kondisi tersebut menunjukkan perlunya dilakukan evaluasi terhadap kualitas layanan aplikasi SIPPADEK untuk mengetahui sejauh mana aplikasi tersebut mampu memenuhi harapan pengguna serta mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi kualitas layanannya.

Hasil observasi awal peneliti di DPMPTSP Kota Bengkulu juga menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi SIPPADEK masih terdapat beberapa kendala yang berpotensi memengaruhi kualitas layanan. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami alur penggunaan aplikasi, khususnya pada proses registrasi akun dan pengunggahan dokumen persyaratan. Selain itu, pada waktu tertentu masih terjadi gangguan akses sistem yang menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang optimal. Di sisi lain, tingkat literasi digital masyarakat yang berbeda-beda menyebabkan sebagian pengguna masih memerlukan pendampingan dari petugas pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan berbasis elektronik tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas sistem, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dan pengelolaan pelayanan oleh penyelenggara.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya memastikan bahwa transformasi digital yang telah dilakukan DPMPTSP Kota Bengkulu benar-benar menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan publik, bukan sekadar perubahan media pelayanan dari manual menjadi elektronik. Evaluasi terhadap kualitas layanan aplikasi SIPPADEK diperlukan sebagai dasar untuk mengetahui apakah aplikasi telah memberikan kemudahan, keandalan, ketepatan pelayanan, dan jaminan keamanan data sesuai harapan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai Analisis Kualitas Layanan Aplikasi SIPPADEK dalam Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Bengkulu penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan aplikasi SIPPADEK berdasarkan dimensi E-S-QUAL serta mengidentifikasi

faktor-faktor yang menghambat kualitas layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan.

Berdasarkan Permasalahan dan data awal disebutkan penulis tertarik untuk mengambil judul “Analisis Kualitas Layanan Aplikasi SIPPADEK Dalam Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Bengkulu.”

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yakni,

1. Bagaimana analisis kualitas layanan aplikasi SIPPADEK dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bengkulu?
2. Faktor Penghambat apa sajakah yang mempengaruhi kualitas layanan aplikasi SIPPADEK dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bengkulu?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan Rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah

1. Untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi SIPPADEK dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bengkulu.
2. Mengidentifikasi Faktor Penghambat apa sajakah yang mempengaruhi kualitas layanan aplikasi SIPPADEK dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bengkulu?

1.4. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis, antara lain sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik

dan kebijakan publik, dengan menambah kajian empiris mengenai penerapan *e-government* di tingkat pemerintah daerah. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi rujukan akademik bagi peneliti selanjutnya dalam mengkaji efektivitas dan keberlanjutan inovasi digital di sektor pelayanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan masukan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu dalam meningkatkan efektivitas penerapan aplikasi SIPPADEK agar lebih responsif, transparan, dan efisien. Temuan penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam mengidentifikasi kendala implementasi, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, serta memperkuat strategi sosialisasi kepada masyarakat. Bagi masyarakat pengguna layanan, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman tentang manfaat dan potensi aplikasi SIPPADEK dalam mempermudah proses perizinan, sekaligus mendorong partisipasi aktif