

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang penulis ambil diantaranya :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Agustin Prantika, T.K. Hendrastiti, A.A, Zulhakim & Widyanata(2024)	Efektivitas perizinan online dalam pemanfaatan aplikasi SIPPADEK di DPMPTSP kota Bengkulu	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SIPPADEK (sistem pelayanan perizinan daerah elektronik kota Bengkulu) di DPMPTSP kota Bengkulu telah memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan efektivitas pelayanan perizinan secara online. Melalui sistem ini, proses pengajuan izin menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Sebagian masyarakat belum mengetahui bahwa perizinan bisa dilakukan secara daring melalui aplikasi SIPPADEK, karena keterbatasan media penyebaran informasi

2.	Maulani & Setiawan (2024)	Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Sistem Pelayanan Izin Terbuka Elektronik (SIPEKA) di DPMPTSP Provinsi Banten	Hasil penelitian menunjukkan penerapan aplikasi sistem pelayanan izin terbuka elektronik (SIPEKA) di DPMPTSP Provinsi Banten telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan publik, khususnya dalam hal efisiensi waktu, transparansi, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Melalui digitalisasi proses perizinan, masyarakat dapat mengajukan permohonan izin secara daring, memantau status pengajuan, serta memperoleh dokumen perizinan tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga proses menjadi lebih cepat dan akuntabel.
3.	Adityaprastio, JatmikoYogopiyatno, Abdul Aziz Zuhakim (2024)	Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Inovasi SIPPADEK di DPMPTSP Kota Bengkulu	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan SIPPADEK cukup tinggi pada kemudahan penggunaan dan kecepatan layanan. Namun masih terdapat kendala berupa gangguan jaringan, keterbatasan literasi digital masyarakat, dan kurangnya respon petugas terhadap kendala teknis. Rekomendasi utama ialah peningkatan infrastruktur TI dan pelatihan SDM.
4.	Robby Wira Pratama (2023))	Efektivitas Pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) di kota Bengkulu	Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi IMB mampu mempercepat proses permohonan, terutama dalam hal pendaftaran dan pelacakan. Namun, proses

			verifikasi berkas teknis tetap dilakukan secara manual oleh bidang teknis, sehingga muncul bottleneck yang memperlambat penyelesaian izin. Selain itu, data teknis yang diunggah permohonan sering tidak sesuai standar, sehingga petugas harus melakukan klarifikasi berulang. Penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi hanya efektif bila seluruh rantai proses layanan turut berubah, bukan hanya tahap awalnya.
5.	Lafinia Annisa (2023)	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perizinan Melalui Aplikasi Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Pekanbaru	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan perizinan melalui aplikasi online di DPMPTSP Kota Pekanbaru cukup baik dan membantu meningkatkan efisiensi layanan, namun belum optimal karena masih terdapat kendala seperti gangguan sistem, rendahnya pemahaman masyarakat, serta kurangnya sosialisasi dan responsivitas petugas.
6.	Fiona Dwi Yanti (2024)	Pelayanan perizinan berbasis online di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) kota Batam Tahun 2022	menemukan bahwa pelayanan perizinan berbasis online di DPMPTSP Kota Batam mampu meningkatkan kecepatan layanan, transparansi proses, dan kemudahan pemohon dalam mengunggah dokumen serta memantau status izin secara digital, namun tetap menghadapi beberapa kendala seperti literasi digital masyarakat yang belum merata,

			gangguan teknis aplikasi, serta kesiapan aparatur yang belum sepenuhnya optimal; meskipun demikian, studi ini menilai bahwa digitalisasi perizinan di Batam sudah berada pada arah yang positif tetapi masih memerlukan perbaikan berkelanjutan untuk mencapai efektivitas penuh.
7.	Sanda Rahmadina (2024) (Rahmadina, 2024)	Analisis Kualitas Website Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bengkulu	Menemukan bahwa kualitas website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bengkulu cukup baik dalam menyediakan informasi kepada masyarakat, namun belum optimal karena masih terdapat kendala seperti tampilan yang kurang user-friendly, keterbatasan kelengkapan informasi, serta belum maksimalnya kemudahan akses dan interaksi pengguna.
8.	Eko Prasetyo, Isnaini & Adam (2021)	Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai	Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan melalui sistem Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP Kota Binjai sudah cukup baik dalam meningkatkan kemudahan dan efisiensi layanan, namun belum optimal karena masih terdapat kendala seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem OSS, gangguan teknis, serta keterbatasan kemampuan aparatur dalam pengoperasian sistem.
9.	Peringki, Soleh, Yun Ahmad Fitriano	Analisis Indeks Kepuasan	Temuan yang diperoleh dalam penelitian ini

	(2024)	Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkulu Selatan	menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Bengkulu Selatan berada pada kategori baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, dan kualitas sarana prasarana.
10 .	Euipyo Lee (2025)	<i>Assessing Inovation and Performance in Public Services: Impact on Citizen Statisfaction in Local Goverments</i>	menunjukkan bahwa kinerja layanan publik merupakan faktor yang paling kuat memengaruhi kepuasan warga, sehingga inovasi digital tidak otomatis meningkatkan kepuasan apabila kualitas layanan dasarnya masih rendah. Studi ini menemukan bahwa penerapan inovasi digital hanya berdampak positif dalam kondisi tertentu, terutama bagi warga yang memang memiliki kecenderungan menjadi <i>early adopters</i> teknologi, sementara bagi mayoritas warga inovasi tidak dapat menggantikan pentingnya performa layanan yang baik. Dengan demikian, penelitian menegaskan bahwa inovasi digital harus disertai peningkatan performa operasional agar dapat memberikan efek nyata terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas yang menjadi pembeda penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah terletak pada bagian teori dan tempat penelitian.

Sedangkan peneliti menggunakan teori E-S-QUAL, tahun 2005 karena teori ini sebagai alat ukur yang digunakan untuk menilai persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan website atau aplikasi online.. Dengan memilih teori yang lebih berorientasi pada kualitas layanan sistem digital, penelitian ini tidak hanya menilai kinerja layanan atau proses implementasi, tetapi menelaah fondasi teknis dan strategis yang menentukan efektivitas sebuah inovasi digital pemerintahan sehingga menghadirkan sudut pandang yang lebih struktural dibanding penelitian terdahulu.

2.2 Kerangka Konsep dan Landasan Teori

2.2.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Yunaningsih et al., 2021).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Irfan, 2023).

Menurut Depdagri, 2004 dalam (jamil bazarah, 2021) Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa. Pelayanan publik adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan

cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.

Adapun menurut Prasajo dalam (Irfan, 2023) pelayanan publik adalah suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan atau jasa yang diperlukan. Berdasarkan Kepmenpan Nomor 63 tahun 2004 (Jamil Bazarah, 2021) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
3. Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

(Choirunnisa et al., 2023) Pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik yang berlandaskan akuntabilitas dan responsibilitas dari

pemberi layanan, yaitu aparatur pemerintah. Beberapa ciri dari suatu pelayanan publik yang baik adalah:

- a. Efektif, pencegahan pengulangan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait;
- b. Sederhana, prosedur diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat;
- c. Transparan, adanya kejelasan dan kepastian dalam pelayanan publik;
- d. Persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif diatur secara jelas dan dijadikan pedoman bersama;
- e. Unit kerja dan/atau pejabat berwenang yang professional;
- f. Rincian biaya/tarif pelayanan dan prosedur pembayaran yang murah dan transparan;
- g. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan secara pasti dan jelas;
- h. Ketepatan waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- i. Responsif, daya tanggap terhadap aspirasi masyarakat yang dilayani;
- j. Adaptif, menyesuaikan terhadap tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani seiring perkembangan.

Pelayanan publik yang optimal akan menciptakan peningkatan kualitas pelayanan prima dan sejalan dengan ekspektasi masyarakat. Jika para aparatur yang menjalankan tugas secara kompeten menjadi kunci keberhasilan pelayanan publik. Para aparatur yang bertugas sebagai pegawai yang berhubungan langsung dengan masyarakat menjadi indikator penting bawa kualitas pelayanan ditentukan terhadap siapa yang memberikan pelayanan dan berpengaruh terhadap aspek yang dilayaninya (Rahayu et al., 2023).

2.2.2 Konsep E-Government

E-government merupakan salah satu teknologi informasi yang memiliki andil yang cukup besar dalam pemerintahan Indonesia dalam melaksanakan pelayanan publik. Sebagai bentuk adaptasi dari perubahan dan juga perkembangan teknologi informasi dunia, sehingga memantapkan pemerintah Indonesia untuk turut menciptakan sistem secara digital yang akan membantu dan memudahkan dalam pelaksanaan pemerintahan hingga ke masa mendatang. Sebelumnya telah dikeluarkan juga Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang didalamnya juga telah dijelaskan mengenai penyelenggaraan negara dengan *e-Government* yang juga menjadi bukti upaya pemerintah indonesia guna meningkatkan kualitas dari pelayanan publik dengan menerapkan *e-Government* (Puji Ayu Lestari, 2021).

Menurut Laudon dan Laudon (2007:77) dalam (Patrisia, et.al, 2021) mengemukakan bahwa *e-government* mengacu kepada aplikasi internet dan teknologi jaringan untuk secara digital memungkinkan hubungan pemerintah dan agen sektor publik dengan masyarakat, bisnis, dan perpanjangan pemerintah lainnya.

Menurut World Bank dalam (Selfia et al., 2021) *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah seperti *wide are network*, internet, dan *computer mobile* yang mempunyai kemampuan mentransformasikan hubungan dengan rakyat, kelompok bisnis, atau aparatur pemerintah. Adanya *e-government* maka penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dan komunikasi lintas pemerintahan menjadi semakin mudah baik dalam peningkatkan efisiensi internal, penyampaian atau aksesibilitas pelayanan publik, atau proses ke pemerintahan yang demokratis dengan berjalan lebih cepat dan baik dari pelayanan publik tersebut.

E-government merupakan sebuah bentuk reformasi birokrasi yang tidak hanya menekankan, baik pada perubahan penggunaan teknologi, tetapi juga perubahan sistem pemerintahan dalam pelibatan masyarakat untuk pengambilan keputusan. Faktor-faktor penentu keberhasilan inovasi *e-governement* adalah sumber daya manusia, leadership, dan partisipasi masyarakat (Mochammad Rozikin, 2020)

Government atau pemerintah merupakan sektor publik yang mempunyai tugas utama menyelenggarakan pemerintahan yaitu melaksanakan proses pembuatan kebijakan (perumusan dan pelaksanaan kebijakan publik) serta menyelenggarakan pelayanan publik (Heriyanto, 2023).

(Indrajit, 2006 et al., 2020) menyatakan definisi yang lebih mudah bahwa *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan pemerintah untuk mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan, dan dalam praktiknya *e-government* adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik agar supaya lebih baik dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

2.2.3 Konsep Inovasi Digital

Inovasi digital merupakan suatu proses penciptaan, pengembangan, dan penerapan gagasan, produk, atau layanan baru yang dimungkinkan oleh teknologi digital. Konsep ini menekankan bahwa teknologi digital tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu, tetapi juga sebagai pemicu terbentuknya cara kerja, model layanan, dan struktur organisasi yang baru.

Menurut Stephen P. Robbins dan Mary Coulter dalam (Rahayu et al., 2023), inovasi merupakan sebuah proses untuk mengubah suatu ide kreatif terhadap suatu metode atau produk layanan yang berguna. Inovasi dapat dikatakan sebagai sebuah pengenalan terhadap cara terbaru dengan kombinasi cara lama yang bertransformasi ke arah yang lebih baru serta modern lalu input

dan output yang dihasilkan memberikan pengaruh dalam perbandingan antara manfaat yang ditawarkan kepada konsumen.

Konsep inovasi yang sedang digalakkan oleh pemerintah saat ini yaitu pelayanan berbasis digital yang mana pada proses pelaksanaannya sangat bergantung kepada peran teknologi. Dengan teknologi yang mumpuni maka pelayanan yang dihasilkan juga akan lebih optimal (Heriyanto, 2023). Avanti Fontana mengatakan dalam (Patrisia et al., 2021) bahwa inovasi adalah pengenalan cara- cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output sehingga menghasilkan perubahan besar dalam perbandingan antara kegunaan dan harga yang ditawarkan kepada konsumen dan/atau pengguna

inovasi dalam administrasi publik menjadi kunci untuk menjawab tuntutan tersebut. Penggunaan teknologi digital, aplikasi berbasis daring, dan integrasi data dapat mengubah cara lembaga publik beroperasi dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada Masyarakat (Utami & Tangerang, n.d.2023)

Dalam sektor layanan perizinan, inovasi digital menjadi penting karena dapat memotong tahapan birokrasi, mempercepat proses verifikasi, meminimalkan kontak fisik, serta mempermudah pelacakan status permohonan izin secara langsung oleh masyarakat. Transformasi tersebut menunjukkan bahwa inovasi digital tidak hanya memperbaiki efisiensi internal, tetapi juga mengubah hubungan pemerintah–masyarakat menjadi lebih transparan dan responsif.

Oleh karena itu, ketika sebuah aplikasi seperti SIPPADEK diterapkan, analisis terhadapnya harus menggunakan perspektif inovasi digital, karena perubahan yang terjadi bukan hanya perpindahan proses ke platform online, tetapi juga penciptaan mekanisme layanan baru yang bergantung pada kemampuan teknologi digital dalam menghasilkan nilai tambah, integrasi data, dan otomatisasi proses.

2.2.4 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Tjiptono & Diana dalam (Rangan et al., 2020) Membicarakan tentang pengertian atau definisi kualitas dapat berbeda makna bagi setiap orang. Kualitas memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut pada kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Kualitas pelayanan publik adalah merupakan faktor utama dan yang pertama kali dinilai dan dicari oleh seorang pelanggan dalam menilai suatu produk/jasa yang dibutuhkannya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik mutlak harus menjadi “concern” yang utama dalam memberikan suatu pelayanan publik bagi unsur pelanggan yang dalam hal ini adalah pelanggan. Kualitas pelayanan yang tinggi akan dapat mengikat dan meningkatkan kepercayaan dari unsur pelanggan kepada produk/jasa yang kita hasilkan, dan juga akan terjadi kondisi yang sebaliknya bahwa apabila produk/jasa yang dihasilkan berkualitas buruk, maka tingkat kepercayaan dan keterikatan pelanggan akan turun (Setiawan, 2022).

Menurut Lupiyoadi dalam (Anugraainsa et al., 2022) Kualitas Pelayanan adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik untuk menentukan sejauh mana keluaran yang dapat memenuhi kriteria keinginan masyarakat, jadi masyarakat dapat memilih dan membandingkan sejauh mana perilaku dan karakteristik untuk mencukupi kebutuhan. Kualitas pelayanan merupakan jenis ukuran untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas juga dapat diketahui dari jenis para pelanggan jika barang yang dipromosikan memuaskan pelanggan maka barang tersebut berkualitas bagus.

kualitas pelayanan yang dipaparkan oleh Fandy Tjiptono dalam (Rosanjaya & Azizatul, 2023), menyebutkan bahwasanya kualitas pelayanan adalah usaha yang dilakukan oleh pemberi layanan dalam memenuhi harapan penerima layanan pada pelayanan yang mereka terima sehingga pemberi

layanan dapat mempertahankan eksistensinya dan memperoleh kepercayaan dari penerima layanan.

Menurut Tjiptono dalam (Teriraun et al., 2025) pengertian kualitas pelayanan adalah: (1) kesesuaian dengan persyaratan, (2) kecocokan untuk pemakaian, (3) perbaikan berkelanjutan, (4) bebas dari kerusakan/cacat, (5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, (6) melakukan segala sesuatu secara benar, (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Standar kualitas pelayanan yang harus dicapai oleh seseorang/ kelompok/ lembaga/ organisasi adalah melayani secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional.

Teori E-S-QUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman bersama Valarie A. Zeithaml dan Arvind Malhotra pada tahun 2005 (Parasuraman, et.al, 2005) merupakan bentuk pengembangan dari konsep kualitas pelayanan yang sebelumnya dikenal melalui SERVQUAL. Jika pada konsep awal kualitas pelayanan lebih berfokus pada interaksi langsung antara penyedia layanan dan pengguna jasa, maka dalam E-S-QUAL perhatian utama dialihkan pada bagaimana kualitas layanan dinilai dalam konteks sistem elektronik atau digital. Perkembangan ini tidak muncul tanpa alasan, melainkan sebagai respons terhadap perubahan besar dalam cara organisasi memberikan layanan, terutama dengan meningkatnya penggunaan internet dan sistem berbasis web dalam berbagai sektor, termasuk sektor publik. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan tidak lagi hanya ditentukan oleh sikap pegawai atau interaksi tatap muka, tetapi juga oleh bagaimana sistem digital mampu memberikan pengalaman yang efektif, efisien, dan dapat dipercaya bagi penggunaannya.

Secara konseptual, E-S-QUAL didefinisikan sebagai alat ukur yang digunakan untuk menilai persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan melalui media elektronik, seperti website atau aplikasi online. Model ini dirancang berdasarkan pendekatan empiris dengan menguji berbagai atribut layanan digital yang dianggap penting oleh pengguna, kemudian mengelompokkannya ke dalam dimensi-dimensi utama yang

merepresentasikan kualitas layanan secara keseluruhan. Dalam pengembangannya, Parasuraman dan koleganya menekankan bahwa pengalaman pengguna dalam layanan digital memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan layanan konvensional, sehingga indikator yang digunakan juga harus disesuaikan dengan konteks tersebut. Hasilnya adalah suatu model pengukuran yang terdiri dari empat dimensi utama, yaitu *efficiency*, *system availability*, *fulfillment*, dan *privacy*, yang secara bersama-sama menggambarkan kualitas layanan elektronik dari perspektif pengguna.

1. *Efficiency* berkaitan dengan sejauh mana sistem dapat digunakan dengan mudah dan cepat oleh pengguna. Dalam hal ini, kualitas layanan dinilai dari kemudahan navigasi, kejelasan tampilan, serta kemampuan sistem untuk membantu pengguna menyelesaikan kebutuhannya tanpa mengalami kesulitan yang berarti. Sebuah sistem yang memiliki tingkat efisiensi tinggi akan memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi atau menyelesaikan proses layanan dengan waktu yang relatif singkat dan tanpa kebingungan. Namun demikian, penting untuk dipahami secara kritis bahwa efisiensi yang tinggi tidak selalu berbanding lurus dengan tingkat penggunaan sistem. Dalam beberapa kasus, sebuah aplikasi dapat dinilai mudah digunakan, tetapi tetap mengalami penurunan pengguna karena faktor lain seperti kebijakan atau preferensi masyarakat.
2. *System availability*, mengacu pada kemampuan sistem untuk berfungsi secara konsisten dan tanpa gangguan. Kualitas layanan dalam konteks ini ditentukan oleh stabilitas sistem, minimnya gangguan teknis seperti error atau server down, serta ketersediaan akses kapan pun dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang sering mengalami gangguan akan menurunkan kepercayaan pengguna dan pada akhirnya berdampak pada persepsi kualitas layanan secara keseluruhan. Namun, jika dalam suatu penelitian ditemukan bahwa sistem berjalan dengan baik dan jarang mengalami masalah teknis,

maka dimensi ini tidak dapat dijadikan sebagai faktor utama penyebab rendahnya penggunaan layanan, sehingga perlu dicari variabel lain yang lebih relevan.

3. *Fulfillment* berhubungan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi janji yang telah disampaikan kepada pengguna. Dalam konteks layanan publik, pemenuhan ini dapat berupa ketepatan waktu penyelesaian layanan, kesesuaian hasil layanan dengan prosedur yang telah ditetapkan, serta keakuratan informasi yang diberikan. Dimensi ini menjadi sangat penting karena berkaitan langsung dengan hasil akhir yang diterima oleh masyarakat. Jika layanan tidak sesuai dengan yang dijanjikan, maka meskipun sistem yang digunakan sudah canggih, pengguna tetap akan merasa tidak puas. Oleh karena itu, fulfillment sering kali menjadi indikator yang paling relevan dalam menilai kualitas pelayanan di sektor publik, karena mencerminkan kinerja nyata dari layanan tersebut.
4. *Privacy*, berkaitan dengan perlindungan terhadap data dan informasi pribadi pengguna. Dalam layanan berbasis digital, aspek keamanan menjadi sangat krusial karena pengguna harus memberikan data pribadi mereka untuk mengakses layanan. Sistem yang mampu menjamin keamanan data akan meningkatkan kepercayaan pengguna, sedangkan sistem yang dianggap tidak aman akan menimbulkan kekhawatiran dan menurunkan minat penggunaan. Meskipun demikian, dalam beberapa konteks pelayanan publik, dimensi ini sering kali tidak menjadi perhatian utama pengguna dibandingkan

2.2.5 Aplikasi SIPPADEK

SIPPADEK adalah sebuah aplikasi pelayanan daring yang dikembangkan oleh DPMPTSP Kota Bengkulu sebagai platform digital untuk pengajuan dan penerbitan izin usaha atau izin non-usaha secara

elektronik. Aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi dan mempermudah masyarakat dan pelaku usaha agar dapat mengurus perizinan tanpa harus datang secara langsung ke kantor DPMPTSP atau ke Mall Pelayanan Publik. Selain itu, penerapan SIPPADEK juga diharapkan dapat memperkuat efisiensi birokrasi dan mempercepat investasi daerah dengan mengurangi waktu proses perizinan serta meminimalisasi potensi praktik maladministrasi. Melalui system digital ini, masyarakat dapat memantau status izin secara real time dan memperoleh kepastian hukum yang lebih jelas dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya.

Pada Tahun 2017 DPMPTSP Kota Bengkulu telah menerapkan Pelayanan Perizinan secara elektronik dengan nama Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Daerah Kito SIPPADEK Versi 1.0 dengan jargon sudah SIP, PADEK pulo, dan dikembangkan sampai versi 2.0. Adapun maksud kata SIP dan PADEK pada penamaan aplikasi berasal dari bahasa daerah Kota Bengkulu yang artinya mantap dan bagus , serta dari nama tersebut berharap adanya peningkatan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, mudah dan akuntabel. Aplikasi ini dibangun dan dikembangkan sendiri oleh Tenaga programmer non PNS sebanyak 3 (tiga) orang yang ada di Kantor DPMPTSP Kota Bengkulu.¹

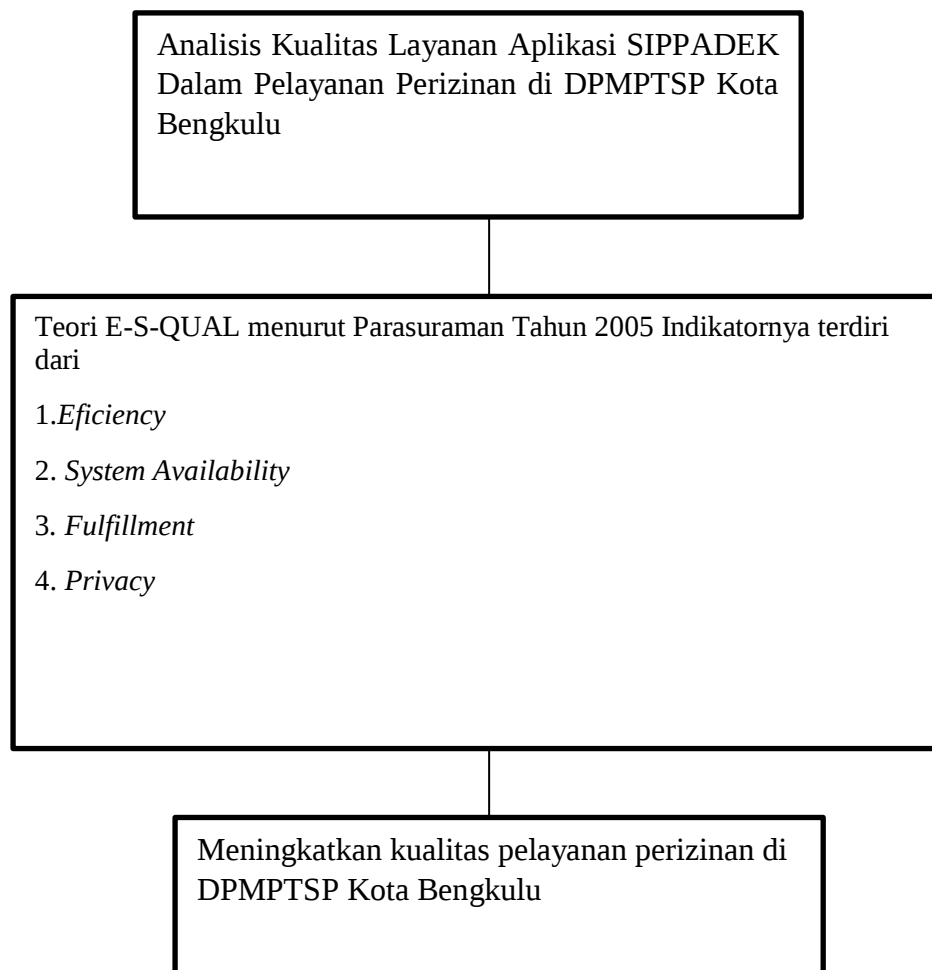
Pada tahun 2025, DPMPTSP Kota Bengkulu melakukan pengembangan aplikasi SIPPADEK ke versi 2.1, sebagai respons terhadap kebutuhan perbaikan sistem dan peningkatan kualitas layanan. Versi terbaru ini diklaim memiliki sejumlah pembaruan, seperti penyempurnaan antarmuka pengguna, penambahan fitur integrasi verifikasi teknis, penerapan tanda tangan elektronik, serta peningkatan sistem pelaporan dan monitoring izin secara real-time. Pengembangan ke versi 2.1 diharapkan mampu mengatasi berbagai kendala yang muncul pada versi sebelumnya,

¹ Reformasi, K. P. A. N. dan. (2024). *kementrian dalam negeri sippadek v.2.1*.
<https://doi.org/https://jippnas.menpan.go.id/inovasi/1294>

sekaligus memperkuat keandalan sistem pelayanan berbasis digital di lingkungan DPMPTSP Kota Bengkulu.

2.3. Kerangka Pikir

Untuk mempermudah kerangka pikir ini, maka secara sederhana penulis menggambarkan sebagai berikut :



Kerangka pikir penelitian ini dibangun untuk memahami bagaimana implementasi aplikasi SIPPADEK dapat berjalan efektif dan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bengkulu. Untuk menilai efektivitas tersebut, penelitian ini menggunakan teori E-S-QUAL oleh Parasuraman (2005) yang memandang keberhasilan transformasi digital

pemerintah sebagai hasil dari kesiapan empat komponen utama yaitu *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment*, *Privacy*.