

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kualitas Layanan Aplikasi SIPPADEK dalam Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Bengkulu dengan menggunakan teori E-S-QUAL yang terdiri atas indikator *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment*, dan *Privacy*, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Efficiency* (Efisiensi)

Kualitas layanan aplikasi SIPPADEK pada indikator *efficiency* tergolong cukup baik. aplikasi SIPPADEK telah mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan perizinan secara daring sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien. Namun, efektivitas penggunaan aplikasi masih dipengaruhi oleh rendahnya literasi digital sebagian masyarakat.

2. *System Availability* (Ketersediaan Sistem)

Pada indikator *system availability*, aplikasi SIPPADEK secara umum telah mampu mendukung proses pelayanan perizinan secara elektronik. aplikasi SIPPADEK telah mendukung pelayanan perizinan secara elektronik dengan baik. Meskipun demikian, kualitas layanan masih dipengaruhi oleh gangguan jaringan internet dan pemeliharaan (*maintenance*) sistem yang sesekali menghambat proses pelayanan.

3. ***Fulfillment* (Pemenuhan Layanan)**

Indikator *fulfillment* menunjukkan bahwa aplikasi SIPPADEK telah mampu mendukung penyelesaian pelayanan perizinan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. pelayanan melalui aplikasi SIPPADEK telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, proses pelayanan masih dipengaruhi oleh kelengkapan dokumen persyaratan serta proses verifikasi dengan instansi teknis terkait.

4. ***Privacy* (Keamanan Data)**

Pada indikator *privacy*, aplikasi SIPPADEK telah menyediakan mekanisme login akun dan pengelolaan data pengguna sebagai bentuk perlindungan terhadap data pribadi masyarakat. aplikasi SIPPADEK telah memberikan perlindungan terhadap data pengguna selama proses pelayanan. Meskipun demikian, sosialisasi mengenai keamanan dan perlindungan data pribadi masih perlu ditingkatkan agar kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital semakin meningkat.

Faktor-faktor yang menghambat kualitas layanan aplikasi SIPPADEK meliputi rendahnya literasi digital masyarakat, gangguan jaringan internet dan *maintenance* sistem, ketidaklengkapan dokumen persyaratan, serta masih terbatasnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi. Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak hanya

bergantung pada pengembangan sistem, tetapi juga pada kesiapan masyarakat dan dukungan infrastruktur teknologi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas layanan aplikasi SIPPADEK dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Bengkulu, peneliti menyarankan

1. DPMPTSP Kota Bengkulu perlu meningkatkan sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi SIPPADEK kepada masyarakat, khususnya bagi pengguna yang masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan layanan perizinan secara online, sehingga pemanfaatan aplikasi dapat berjalan lebih optimal.
2. DPMPTSP Kota Bengkulu perlu terus melakukan pengembangan dan pemeliharaan sistem SIPPADEK, terutama pada aspek stabilitas jaringan dan server, agar pelayanan perizinan dapat berlangsung dengan lancar tanpa adanya gangguan teknis yang menghambat proses pelayanan.
3. DPMPTSP Kota Bengkulu perlu meningkatkan kejelasan informasi persyaratan dan keamanan layanan digital, sehingga masyarakat dapat mengajukan perizinan dengan lebih mudah, mengurangi kesalahan pengunggahan dokumen, serta meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi SIPPADEK.
4. Adanya video tutorial cara membuat akun dan membuat izin di link sama diletakkan

5. Untuk Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji kualitas layanan aplikasi SIPPADEK dengan menggunakan pendekatan yang berbeda, baik secara kuantitatif maupun mixed methods, sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas pelayanan perizinan berbasis digital di Kota Bengkulu. Selain itu, penelitian berikutnya dapat menambahkan variabel lain seperti kepuasan pengguna, penerimaan teknologi, atau keberhasilan implementasi e-government dalam pelayanan publik.