

DAFTAR PUSTAKA

- Adityaprastio, Jatmiko Yogopiyatno, A. A. Z. (2024). *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Inovasi SIPADEK di DPMPTSP Kota Bengkulu*. 21(1), 26–36.
- Agustin pratika, titiek kartika hendrastiti, abdul aziz zulkhakim. (2024). *efektivitas perizinan online dalam pemanfaatan aplikasi SIPPADK di DPMPTSP kota Bengkulu*. 1–11.
- Anugraha, Y., Alfaruqi, M. H., & Hermanto, K. (2022). *Social Humaniora Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Social Humaniora*. 6(3), 171–183.
- Choirunnisa, L., Hajar, T., Oktaviana, C., Ainur, A., & Rohmah, E. I. (2023). *Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (Spbe) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik Di Indonesia UIN 3*.
- Heriyanto, M. (2023). *Sustainability Innovation Dalam Penerapan E-Government*. 14(4), 431–437.
- Irfan, B. (2023). *Pelayanan Publik Era Digital : Studi Literatur Digital Era Public Services : Literature Review* ., 4(1), 23–31.
- Jamil bazarah, ahmad jubaiddi dan futum hubaib. (2021). *konsep pelayanan publik di indonesia (analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di indonesia*. 105–122.
- Kasus, S., Pelayanan, M. A. L., Kabupaten, P., Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*. 11, 101–112.
- Mochammad Rozikin, W. H. dan S. (2020). *Inovasi E-Government Pemerintah Daerah Collaboration And E-Literacy : Key Success Innovation Of Local E-Government*. 16(1), 61–80.
- Mubarok, A. S. (2026). *Analisis Perencanaan Organisasi dan Bentuk Struktur Organisasi terhadap Kinerja Pegawai : Studi Literatur*. 3(November 2025).
- Patrisia, et.al.,. (2021). *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Slawe Di Kota Bengkulu*. 10(2), 137–146.
- Patrisia, et.al., (2021). *24 Penerapan Transformasi Digital Pada Pelayanan PUBLIK DI BADAN PENGELOLA KEUANGAN PROVINSI BENGKULU*. 10(1).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). *E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality* 7(3), 213–233.
- Pratama, R. W. (n.d.). *Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu*

Pintu (Dpmpstsp) Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu.

- Puji Ayu Lestari, D. (2021). *Jurnal Ilmu Administrasi*. 18(2), 212–224.
- Putu, N., & Widanti, T. (2022). *Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik : Sebuah Tinjauan Literatur*. 3(1), 73–85.
- Rahayu, F. I., Noor, M., & Amini, M. J. (2023). *Inovasi Mal Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Samarinda Public Service Mall Innovation in Improving the Quality of Public Services in Samarinda City*.
- Rahmadina, S. (2024). *Analisis Kualitas Website Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bengkulu*.
- Rahmaini, P. (2021). *Penerapan Prinsip E-Government sebagai Wujud Inovasi Pelayanan Publik di Era Modern Tahun 2021*. 1, 46–51.
- Rangan, G. A., Kecamatan, K., & Barat, B. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kecamatan Bontang Barat*. 8(2), 507–520.
- Rosanjaya, L., & Azizatun, B. (2023). *PUBLIKA : Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Tanjung Perak*. 9(2), 125–136. <https://doi.org/10.25299/jiap.2023.13501>
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2021). *Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun purwakarta E-government-based public service innovation in purwakarta sampurasun application*. 18(4), 590–598.
- Setiawan, F. (2022). *Kualitas Pelayanan Publi Ddi dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabpaten Brito Selatan*.
- Spradley, P., & Huberman, M. (2024). *Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif*. 1(2), 77–84.
- Tampubolon, M. (2023). *Metode penelitian*.
- Teriraun, C., Permana, D., Nuradhawati, R., Barat, T., Aru, K., Barat, S. B., Timur, S. B., & Daya, M. B. (2025). *Kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan uritetu kecamatan sirimau kota ambon*.
- Utami, P., & Tangerang, U. I. S. (n.d.). *Artikel Transformasi Administrasi Publik : Inovasi Dan Adaptasi Menuju Efisiensi Dan Pelayanan Publik*. 6(2), 1–9.
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). *Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi*. 3(1), 9–16.

Undang- Undang:

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah

L

A

M

P

I

R

A

N

LAMPIRAN I

PANDUAN WAWANCARA

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

1.1 Indikator : Efficiency

Informan : Petugas Front Office (Pelayanan)

Waktu : 7 Mei 2026

Tempat : DPMPTSP Kota Bengkulu

Nama : Erlin Mais, S.E

Umur : 26 Tahun

No.	Pertanyaan
1	Apakah aplikasi ini membantu mempercepat pelayanan di front office?
2	Apakah masyarakat mengalami kesulitan saat menggunakan SIPPADEK?
3	Apakah penggunaan aplikasi ini membantu mempercepat proses pelayanan dibandingkan sebelumnya?
4	Apakah masyarakat masih sering datang langsung meskipun layanan sudah online? Dan apa kendala yang sering dialami pengguna saat menggunakan aplikasi

Informan : Operator/ Admin

Waktu : 7 Mei 2026

Tempat : DPMPTSP Kota Bengkulu

Nama : Hariza Mahendra S.Kom

Umur : 29 Tahun

No.	Pertanyaan
1	Bagian mana dari sistem yang sering menyulitkan pengguna?
2	Apa saja kendala teknis yang mempengaruhi efisiensi kerja Anda?
3	Apakah sistem membantu mempercepat kerja atau justru menambah beban administratif?
4	Seberapa sering Anda harus membantu pengguna karena mereka

	kesulitan menggunakan sistem?
--	-------------------------------

Informan : Masyarakat

Waktu : 7 Mei 2026

Tempat : DPMPTSP Kota Bengkulu

Nama : Tuti

Umur : 40 Tahun

No.	Pertanyaan
1	Bagaimana pengalaman Anda saat pertama kali menggunakan aplikasi SIPPADEK, apakah mudah dipahami?
2	Berapa lama waktu yang biasanya Anda butuhkan untuk menyelesaikan satu pengajuan izin?
3	Apakah penggunaan aplikasi ini lebih cepat dibandingkan cara manual sebelumnya?
4	Kendala apa saja yang Anda alami yang membuat proses menjadi lambat atau tidak efisien?

1.2 Indikator : System Availability (Ketersediaan Sistem)

Informan : Operator/ Admin

Waktu : 7 Mei 2026

Tempat : DPMPTSP Kota Bengkulu

Nama : Hariza Mahendra S.Kom

Umur : 29 Tahun

No.	Pertanyaan
1	Bagaimana kondisi stabilitas sistem SIPPADEK selama ini?
2	Seberapa sering terjadi gangguan atau error dalam sistem?
3	Apa penyebab utama gangguan sistem yang sering terjadi?
4	Bagaimana dampak gangguan sistem terhadap pelayanan kepada masyarakat?
5	Bagaimana prosedur penanganan ketika sistem mengalami gangguan?

Informan : Petugas Front Office (Pelayanan)

Waktu : 11 Mei 2026

Tempat : DPMPTSP Kota Bengkulu

Nama : Anggun Ikhe

Umur : 35 Tahun

No.	Pertanyaan
1	Apakah gangguan sistem berdampak langsung pada pelayanan di lapangan?
2	Bagaimana menangani apabila sistem sedang gangguan sedangkan masyarakat ingin mengurus surat izin?
3	Bagaimana pelayanan tetap berjalan saat sistem mengalami gangguan?
4	Apakah masyarakat sering mengeluh terkait akses sistem?

Informan : Masyarakat

Waktu : 7 Mei 2026

Tempat : DPMPTSP Kota Bengkulu

Nama : Gondri Jaya

Umur : 35 Tahun

No.	Pertanyaan
1	Apakah Anda pernah mengalami gangguan saat mengakses aplikasi?
2	Bagaimana dampak gangguan tersebut terhadap proses pengurusan izin Anda?
3	Apakah Anda pernah mengalami sistem tidak bisa diakses?

1.3 Indikator : Fulfillment (Pemenuhan Layanan)

Informan : Kepala Bidang Pelayanan Perizinan

Waktu : 7 Mei 2026

Tempat : DPMPTSP Kota Bengkulu

Nama : Rolisanti S.H

Umur : 48 Tahun

No.	Pertanyaan
1	Apakah pelayanan perizinan melalui SIPPADEK sudah sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan?

2	Bagaimana tingkat kesesuaian antara layanan yang dijanjikan dengan realisasi di lapangan?
3	Apa saja kendala yang menyebabkan keterlambatan layanan?

Informan : Operator/Admin

Waktu : 7 Mei 2026

Tempat : DPMPTSP Kota Bengkulu

Nama : Hariza Mahendra S.Kom

Umur : 29 Tahun

No.	Pertanyaan
1	Apakah sistem membantu mempercepat penyelesaian izin?
2	Apakah ada kendala teknis yang menghambat penyelesaian layanan?
3	Bagaimana upaya untuk memastikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan?

Informan : Masyarakat

Waktu : 7 Mei dan 11 Mei 2026

Tempat : DPMPTSP Kota Bengkulu

Nama : Deti dan Sherly

Umur : 36 Tahun dan 34 Tahun

No.	Pertanyaan
1	Apakah proses penyelesaian izin sesuai dengan waktu yang telah ditentukan?
2	Bagaimana kualitas hasil layanan yang Anda terima?
3	Dengan menggunakan SIPPADEK ini Apakah Anda merasa puas dengan hasil pelayanan?
4	Apakah Anda pernah mengalami keterlambatan tanpa penjelasan?

1.4 Indikator : Privacy

Informan : Operator/Admin

Waktu : 7 Mei 2026

Tempat : DPMPTSP Kota Bengkulu

Nama : Hariza Mahendra S.Kom

Umur : 29 Tahun

No.	Pertanyaan
1	Bagaimana sistem menjaga keamanan data pengguna dalam aplikasi SIPPADEK?
2	Apakah pernah terjadi kebocoran atau masalah data?
3	Bagaimana membangun kepercayaan masyarakat terhadap keamanan aplikasi?
4	Siapa saja yang memiliki akses terhadap data tersebut?
5	Apakah ada SOP terkait keamanan data?

Informan : Masyarakat

Waktu : 11 Mei 2026

Tempat : DPMPTSP Kota Bengkulu

Nama : Desmi

Umur : 37 Tahun

No.	Pertanyaan
1	Apakah Anda merasa aman saat memasukkan data pribadi ke dalam aplikasi?
2	Apakah Anda pernah merasa khawatir terkait keamanan data Anda?
3	Menurut Anda, apakah data Anda dijaga dengan baik oleh sistem?
4	Seberapa besar tingkat kepercayaan Anda terhadap aplikasi SIPPADEK?

LAMPIRAN II

SURAT IZIN PENELITIAN



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus IV, Jl. Adam Malik KM 8.5, Sido Mulyo, Gading Cempaka, Kota Bengkulu, 38221
 (0736) 22765
 fisip.umb.ac.id
 fisipol@umb.ac.id

Bengkulu, 27 April 2026

Nomor : 175-SI/DF.7/II.3.AU/C/2026
 Lamp : 1 berkas
 Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu
 di
 Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dengan ini kami sampaikan bahwa dalam rangka menunjang Penulisan Karya Ilmiah/Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudar untuk dapat memberi izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama : Karin Deska Sari
 NPM : 2263201027
 Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan penelitian dengan judul "**Analisis Kualitas Layanan Aplikasi SIPPADEK Dalam Pelayanan Perizinan Di DPMPTSP Kota Bengkulu**" penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi/Karya Ilmiah) dari Tanggal 29 April – 29 Mei 2026. Sebagai bahan pertimbangan, bersama surat ini kami lampirkan proposal penelitian mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

a/n Dekan,
 Wakil Dekan I



Rosidin, M. Si
 NP. 19820112 200904 1 080

umb.ac.id
 humas@umb.ac.id
 0822-3546-1991

um bengkulu
 um bengkulu
 um Bengkulu

um bengkulu
 umb tv
 Radio Jazirah FM 104,3 M.Hz

Surat izin penelitian DPMPTSP Kota Bengkulu



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus IV, Jl. Adam Malik KM 8.5, Sido Mulyo, Gading Cempaka, Kota Bengkulu, 38221 (0736) 22765
 fisip.umb.ac.id (0736) 26161
 fisipol@umb.ac.id

Nomor : 175-SI/DF.7/II.3.AU/C/2026

Lamp : 1 berkas

Perihal : Izin Penelitian

Bengkulu, 27 April 2026

Kepada Yth : Kepala Kesatuan Bangsa dan Politik (KESBANGPOL) Kota Bengkulu

di
Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dengan ini kami sampaikan bahwa dalam rangka menunjang Penulisan Karya Ilmiah/Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudar untuk dapat memberi izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama	:	Karin Deska Sari
NPM	:	2263201027
Program Studi	:	Administrasi Publik

Untuk melaksanakan penelitian dengan judul " **Analisis Kualitas Layanan Aplikasi SIPPADEK Dalam Pelayanan Perizinan Di DPMPTSP Kota Bengkulu**" penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi/Karya Ilmiah) dari Tanggal 29 April – 29 Mei 2026. Sebagai bahan pertimbangan, bersama surat ini kami lampirkan proposal penelitian mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.



a/n Dekan
Wakil Dekan I
Rosjidin, M. Si
NP. 19820112 200904 1 080

umb.ac.id

humas@umb.ac.id

0822-3546-1991

um bengkulu

um bengkulu

um Bengkulu

um bengkulu

umb tv

Radio Jazirah FM 104,3 M.Hz

Surat izin penelitian kesbangpo

LAMPIRAN III

SURAT REKOMENDASI DARI KESBANGPOL



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Alamat : Jl. Melur No.1 Kelurahan Nusa Indah
 Email : bkesbangpolkotabengkulu@gmail.com

REKOMENDASI PENELITIAN
 Nomor : 000.9.2/1033/KESBANGPOL-REK/2026

Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian

Memperhatikan : Surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu Nomor : 175-SI/DF.7/II.3.AU/C/2026 tanggal 27 April 2026 perihal Izin Penelitian

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA

Nama	: Karin Deska Sari
NIM	: 2263201027
Pekerjaan	: Mahasiswa
Prodi/ Fakultas	: Administrasi Publik/ Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Judul Penelitian	: Analisis Kualitas Layanan Aplikasi SIPPADEK dalam Pelayanan Perizinan di DPMPPTSP Kota Bengkulu
Tempat Penelitian	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu
Waktu Penelitian	: 29 April 2026 s.d 29 Mei 2026
Penanggung Jawab	: Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu

Dengan Ketentuan :

- 1 Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
- 2 Harus mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
- 3 Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan Rekomendasi Penelitian.
- 4 Surat Rekomendasi Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 28 April 2026

a.n. WALI KOTA BENGKULU
 Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Bengkulu,



Saipul, S.Sos
 Pembina Utama Muda, IV/c
 NIP. 197207091992021001

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

LAMPIRAN IV

Surat bahwa telah menyelesaikan penelitian di DPMPTSP Kota Bengkulu


PEMERINTAH KOTA BENGKULU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Basuki Rahmat No.40 RT.02 RW.01 Kel. Sawah Lebar Baru Kec. Ratu Agung Kota Bengkulu. 38115
 Website : dpmptsp.bengkulokota.go.id Email : dpmptspkotabkl@gmail.com

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
 Nomor : 800/ 28 /DPMPTSP/2026

Dasar : Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu Nomor : 175-SI/DF.7/II.3.AU/C/2026 tanggal 27 April 2026 Perihal Izin Penelitian.

MENERANGKAN

Nama/NPM	: Karis Deska Sari / 2263201027
Pekerjaan	: Mahasiswa
Lembaga	: Universitas Muhammadiyah Bengkulu
Prodi	: Administrasi Publik
Judul Penelitian	: Analisis Kualitas Layanan Aplikasi SIPPADEK dalam Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Bengkulu
Daerah Penelitian	: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu

Benar bahwa yang bersangkutan telah melakukan Penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bengkulu, 03 Mei 2026

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KOTA BENGKULU
 Kasubid. Umum dan Kepegawaian


SINARIO PRISKIANTO, S.STP, M.AP
 NIP. 199509132017081001

LAMPIRAN V**DOKUMENTASI PENELITIAN**

Wawancara bersama ibu Rolisanti, selaku kepala penata pelayanan perizinan
DPMPTSP Kota Bengkulu



Wawancara bersama bapak mahendra, selaku admin dan operator SIPPADEK



Wawancara bersama ibu Erlin, selaku front office pelayanan SIPPADEK



Wawancara bersama ibu Anggun, selaku front office pelayanan SIPPADEK



Wawancara bersama ibu Tuti, selaku pengguna Aplikasi SIPPADEK



Wawancara bersama ibu Desmi, selaku pengguna Aplikasi SIPPADEK



Wawancara bersama bapak Gondri, selaku pengguna Aplikasi SIPPADEK



Wawancara bersama ibu Deti, selaku pengguna Aplikasi SIPPADEK



Ruang tunggu pelayanan di DPMPTSP Kota Bengkulu