



ARTIKEL

Evaluasi Pengelolaan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIPPERI) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Izin Praktik Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang

OPEN ACCESS

Sitasi: Anggoro, P., T., Hidayat, B., A., & Putra, R. (2025). Evaluasi Pengelolaan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIPPERI) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Izin Praktik Dokter di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 9(2), 165–178. <https://doi.org/10.21787/mp.9.2.2025.165-178>

Dikirim: 13 Agustus 2025

Diterima: 20 Oktober 2025

Diterbitkan: 30 November 2025

© Penulis



Artikel ini dilisensikan di bawah lisensi [Creative Commons Atribusi-NonKomersial-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Kata Kunci: Evaluasi, Pelayanan, Perizinan, SIPPERI.

Evaluation of the Management of the Licensing Service Information System (SIPPERI) in Improving the Quality of Doctor's Practice License Services at the Palembang City Investment and Integrated Services Office (DPMPTSP)

Pitaloka Tri Anggoro¹, Bachtari Alam Hidayat², Raniasa Putra³

¹ Mahasiswa Program Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Tamansiswa Palembang

^{2,3} Dosen Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Tamansiswa Palembang

✉ alamhidayat79@gmail.com

Abstrak: Pengelolaan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIPPERI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang telah berkontribusi terhadap digitalisasi pelayanan perizinan, khususnya dalam penerbitan izin praktik dokter. Penelitian ini menggunakan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) untuk menilai efektivitas implementasi sistem tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara kepada 7 orang informan yang dipilih dengan purposive sampling. Dari aspek konteks, pengembangan SIPPERI telah menjawab tuntutan reformasi birokrasi, namun kurangnya pemahaman teknologi informasi di kalangan tenaga medis menjadi kendala. Dari aspek input, infrastruktur digital cukup memadai, tetapi dukungan teknis dan pelatihan pengguna masih terbatas. Dari aspek proses, prosedur digital belum sepenuhnya disertai sosialisasi dan pendampingan yang optimal, sehingga menghambat penggunaan sistem secara efektif. Dari aspek produk, SIPPERI mempermudah administrasi, namun belum memenuhi standar waktu layanan akibat kesalahan input dan kurangnya panduan teknis. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun SIPPERI memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi pelayanan izin praktik dokter, masih diperlukan upaya perbaikan berkelanjutan melalui penguatan kapasitas pengguna, peningkatan literasi digital, serta penyempurnaan sistem secara menyeluruh guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih cepat, efektif, dan berkualitas.

Abstract: *The Management of the Licensing Service Information System (SIPPERI) at the Palembang City Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) has contributed to the digitization of licensing services, especially in the issuance of medical practice licenses. This study used the CIPP (Context, Input, Process, Product) evaluation model to assess the effectiveness of the system's implementation. Data were collected through interviews with seven informants selected using purposive sampling. From the context aspect, the development of SIPPERI has answered the demands of bureaucratic reform, but the lack of understanding of information technology among*

Keywords: Evaluation, Service, Licensing, SIPPERI.

medical personnel is an obstacle. From the input aspect, the digital infrastructure is quite adequate, but technical support and user training are still limited. From the process aspect, digital procedures have not been fully accompanied by optimal socialization and mentoring, thus hindering the effective use of the system. From the product aspect, SIPPERI makes administration easier, but it does not meet service time standards due to input errors and lack of technical guidance. These findings show that although SIPPERI has great potential in improving the efficiency of doctor's practice license services, continuous improvement efforts are still needed through strengthening user capacity, increasing digital literacy, and improving the overall system to realize faster, more effective, and quality public services.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam reformasi birokrasi karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dasar warga negara terhadap layanan yang diselenggarakan pemerintah (Anggraini et al., 2025; B. A. Hidayat, 2022). Dalam kerangka tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggaraan administrasi yang demokratis, efisien, dan adil (Hadi et al., 2024; Idrus et al., 2024). Prinsip-prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas menjadi pijakan penting dalam transformasi pelayanan publik, sehingga peningkatan kualitas layanan harus menjadi prioritas utama untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap negara (Muhammadiyah, 2011)

Pemerintah dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, terbuka, dan akuntabel kepada seluruh lapisan masyarakat melalui penerapan digital governance yang didukung oleh sistem informasi yang efektif, terintegrasi, dan dapat dievaluasi secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik (Limariana et al., 2024). Kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh prosedur administratif yang sederhana, melainkan juga oleh kepastian waktu, kejelasan informasi, dan keadilan dalam perlakuan terhadap pengguna layanan (Moenir, 2010). Pelayanan yang prima, menurut Sinambela, (2011), harus berorientasi pada kepuasan masyarakat dengan memperhatikan kebutuhan, harapan, dan pengalaman pengguna layanan. Kualitas pelayanan publik merupakan refleksi dari kapasitas kelembagaan pemerintah dalam menjalankan fungsi pemerintahan secara efektif (Sari et al., 2025).

Di era digital, pemanfaatan teknologi informasi menjadi strategi utama untuk memperbaiki sistem pelayanan publik yang selama ini dinilai lamban dan birokratis (Wiwik Anggraeni & Imelda Dian Rahmawati, 2024). Teknologi informasi melalui sistem digital mampu mempercepat proses pelayanan, memperluas jangkauan akses publik, serta meminimalisir penyimpangan seperti pungutan liar dan kontak fisik yang tidak perlu (Heeks, 2002). Menurut Indrajit, (2006), keberhasilan sistem informasi publik bergantung pada integrasi komponen teknis, kelembagaan, dan kesiapan sumber daya manusia pengelola.

Salah satu sektor pelayanan publik yang mendapat perhatian khusus adalah sektor perizinan, terutama karena prosedurnya sering dinilai rumit dan lamban (Maliki, 2022). Pemerintah Kota Palembang merespons persoalan tersebut dengan menghadirkan inovasi berbasis digital bernama SIPPERI, yang dikelola oleh DPMPTSP. SIPPERI merupakan platform daring yang dirancang untuk memfasilitasi pengajuan izin, memantau status perizinan, serta memberikan transparansi dalam proses pengambilan keputusan secara real-time. Inovasi ini sesuai dengan pendapat (Dwiyanto, 2006) yang menyatakan bahwa digitalisasi perizinan mempercepat birokrasi, memperkuat akuntabilitas, dan mengurangi praktik korupsi.

Namun demikian, implementasi SIPPERI belum sepenuhnya bebas dari permasalahan. Sejumlah kendala teknis dan non-teknis masih ditemui di lapangan, antara lain: kurangnya pemahaman pemohon terhadap penggunaan sistem, minimnya fasilitas pendukung seperti *helpdesk* dan sosialisasi, serta waktu pelayanan yang belum sesuai standar meskipun telah berbasis digital (Tambunan, 2020). Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada kesiapan dan kapasitas pelaksana serta pengguna (Duri et al., 2024).

Berdasarkan data DPMPTSP Kota Palembang, terdapat peningkatan signifikan dalam jumlah izin praktik dokter yang diproses melalui SIPPERI sejak tahun 2020 hingga 2025, meskipun juga terjadi fluktuasi. Total sebanyak 597 izin praktik dokter telah diterbitkan, dengan lonjakan tertinggi pada tahun 2024. Data ini menunjukkan adanya peningkatan partisipasi tenaga medis dalam memanfaatkan layanan digital, sekaligus mengindikasikan peran SIPPERI dalam mendukung pelayanan kesehatan berbasis regulasi dan teknologi.

Namun demikian, peningkatan kuantitas belum sejalan sepenuhnya dengan kualitas pelayanan. Masih terdapat keluhan dari pemohon terkait proses yang belum efisien, kurangnya informasi, dan hambatan teknis. Hal ini menimbulkan kesenjangan antara ekspektasi pengguna dengan realisasi di lapangan. Maka, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem SIPPERI dalam aspek CIPP, guna mengetahui sejauh mana efektivitas pengelolaan sistem ini dalam meningkatkan kualitas layanan perizinan.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik melalui sistem informasi perizinan mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. Penelitian Maliki (2022) membahas inovasi pelayanan perizinan melalui *Online Single Submission* (OSS) di Kota Palembang yang berfokus pada penyederhanaan prosedur perizinan. Penelitian Duri et al. (2024) menekankan efektivitas OSS-RBA dalam pelayanan usaha mikro kecil, sedangkan penelitian Daaris (2024) mengkaji transformasi digital pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Bima. Penelitian lain oleh Hasbi dan Syahputra (2025) lebih menyoroti efektivitas digitalisasi pelayanan administrasi secara umum. Namun, penelitian-penelitian tersebut masih berfokus pada aspek implementasi inovasi digital dan efektivitas pelayanan secara umum, serta belum secara spesifik mengevaluasi pengelolaan sistem informasi perizinan pada pelayanan izin praktik dokter menggunakan pendekatan evaluasi CIPP. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian, khususnya terkait evaluasi menyeluruh terhadap pengelolaan sistem informasi pelayanan perizinan berbasis digital pada izin praktik dokter.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana evaluasi pengelolaan SIPPERI dalam meningkatkan kualitas pelayanan izin praktik dokter di DPMPTSP Kota Palembang ditinjau dari aspek CIPP?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pengelolaan SIPPERI pada pelayanan izin praktik dokter di DPMPTSP Kota Palembang?"

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi pengembangan *digital governance* dan perbaikan sistem pelayanan perizinan berbasis teknologi informasi di sektor publik.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi evaluatif yang mengacu pada model evaluasi CIPP yang dikembangkan oleh Stufflebeam, guna mengevaluasi pengelolaan SIPPERI dalam meningkatkan kualitas pelayanan izin praktik dokter di DPMPTSP Kota Palembang. Teknik pengumpulan data dilakukan pada bulan Mei - Juli 2025 melalui wawancara mendalam, observasi langsung keadaan di kantor DPMPTSP dalam melayani perizinan, dan studi dokumentasi, sebagaimana disarankan oleh (Creswell, 2016), terhadap 7 orang informan sebagai berikut 1 orang Kepala DPMPTSP (I1), 1 orang Pejabat Fungsional Penata Perizinan Ahli Madya (I2), 1 orang operator SIPPERI (I3), dan 4 orang pemohon izin praktik dokter (I4, I5, I6, I7). Informan dipilih secara purposive sampling, yakni pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2020). Kriteria informan adalah pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan, pelaksanaan, dan penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan (SIPPERI), memahami proses pelayanan izin praktik dokter, serta memiliki pengalaman dan pengetahuan terkait kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikemukakan oleh Miles, Huberman (Moleong, 2019). Validitas data diuji menggunakan triangulasi sumber dan teknik, serta dilakukan konfirmasi temuan (member check) kepada informan untuk memastikan kebenaran informasi (Sugiyono, 2020). Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh pemahaman komprehensif mengenai efektivitas SIPPERI dalam aspek kebijakan (*context*) merujuk pada analisis latar belakang, kebutuhan, dan tujuan kebijakan; kesiapan sumber daya (*input*) menilai kesiapan sumber daya manusia, anggaran, dan infrastruktur; proses implementasi (*process*) merujuk pada pelaksanaan program tahapan kegiatan, mekanisme koordinasi dan kendali mutu; dan hasil layanan (*product*) menilai dampak dan hasil dari implementasi SIPPERI terhadap kualitas layanan, terutama dalam kaitannya dengan kepuasan dan kemudahan permohonan izin praktik dokter.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil Penelitian

3.1.1. Evaluasi Pengelolaan SIPPERI dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Izin Praktik Dokter di DPMPTSP Kota Palembang

Pelayanan izin praktik dokter DPMPTSP Kota Palembang merupakan salah satu bentuk transformasi layanan publik yang mengedepankan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi tenaga Kesehatan khususnya dokter. Sebagai lembaga yang berwenang dalam pengurusan berbagai jenis perizinan, DPMPTSP Palembang secara aktif memberikan pelayanan kepada para dokter yang ingin memperoleh atau memperpanjang Surat Izin Praktik (SIP) di wilayah Kota Palembang. Proses permohonan izin praktik dokter dimulai dengan pembuatan akun SIPPERI terlebih dahulu dengan memilih menu pendaftaran di halaman www.sipper.palembang.go.id kemudian lanjut ke kepengisian data diri dan data profesi.

a. *Context*

Indikator konteks dalam teori evaluasi CIPP merujuk pada analisis situasi dan kondisi yang menyertainya. Indikator ini sangat penting untuk memahami relevansi suatu program dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam kajian pengelolaan aplikasi SIPPERI oleh DPMPTSP Kota Palembang, indikator konteks berperan penting dalam menilai sejauh mana aplikasi ini dapat menjawab tantangan yang dihadapi oleh pemohon izin praktik dokter. Pengembangan SIPPERI merupakan

bagian dari transformasi digital yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Palembang untuk mempercepat dan mempermudah proses pelayanan perizinan, khususnya bagi dokter. Layanan ini menjadi jawaban atas keluhan yang selama ini muncul dari masyarakat mengenai lambatnya proses, antrean panjang dan proses birokrasi yang rumit.

Kepala DPMPTSP (I1) Kota Palembang: "Kami melihat bahwa ke depan, pelayanan publik harus serba digital. SIPPERI ini adalah langkah untuk menjawab kebutuhan zaman, termasuk bagi dokter yang butuh layanan cepat tanpa harus datang langsung ke kantor." (Wawancara, 14 Juli 2025)

Kebutuhan akan sistem digital seperti SIPPERI memang sangat relevan dengan dinamika kerja tenaga medis. Dokter memiliki waktu yang terbatas, sehingga mereka membutuhkan sistem yang bisa diakses kapan saja dan dari mana saja. Namun, berdasarkan hasil wawancara, masih ditemukan banyak pemohon, terutama dokter, yang belum memahami dengan baik alur dan prosedur penggunaan SIPPERI.

Salah satu dokter (I4) yang diwawancarai mengungkapkan, "Awalnya saya tidak tahu harus mulai dari mana. Di websitenya tidak ada panduan interaktif. Saya hanya mencoba-coba dan akhirnya salah unggah dokumen." (Wawancara, 14 Juli 2025)

Permasalahan ini menunjukkan bahwa walaupun SIPPERI dibangun untuk efisiensi, dari sisi pemahaman dan kesiapan pengguna masih perlu perhatian. Banyak pengguna baru yang belum terbiasa menggunakan sistem digital untuk keperluan administratif.

Admin SIPPERI (I3): "Sebagian besar yang kesulitan biasanya belum pernah mengurus izin secara online. Apalagi dokter-dokter senior, mereka lebih nyaman dengan sistem manual, jadi kami sering bantu melalui telepon atau WA." (Wawancara, 14 Juli 2025)

Kurangnya pemahaman pemohon juga berkaitan erat dengan minimnya sosialisasi sistem SIPPERI secara langsung kepada target pengguna. Di sisi lain, sebagian tenaga medis yang sudah terbiasa dengan teknologi merespons positif kehadiran SIPPERI. Namun, mereka tetap mengharapkan adanya peningkatan kualitas tampilan antarmuka sistem agar lebih ramah pengguna (*user-friendly*). Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa meskipun pengembangan SIPPERI secara ideologis tepat dan menjawab kebutuhan zaman, pelaksanaan di lapangan belum sepenuhnya memperhatikan kesiapan pengguna, baik dari sisi pemahaman digital, budaya kerja, maupun dukungan edukasi sistem. Konteks sistem yang ideal masih belum tercapai jika pengguna utamadokter belum diberdayakan secara penuh. Untuk itu, diperlukan pendekatan partisipatif dan human-centered dalam pengembangan dan penyebaran sistem agar SIPPERI benar-benar menjadi solusi, bukan sekadar formalitas digitalisasi.

b. *Input*

Dari sisi *input*, SIPPERI telah ditopang oleh infrastruktur dasar yang cukup memadai. Sistem telah dibangun dengan platform online yang bisa diakses melalui situs resmi DPMPTSP dan dirancang untuk melayani berbagai jenis perizinan, termasuk izin praktik dokter. Namun, efektivitas input tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia (SDM) dan dukungan layanan pelengkap.

Kepala DPMPTSP Kota Palembang (I1): “Sistemnya sudah jalan dan cukup stabil. Tapi memang, kami masih terbatas dari sisi personel untuk melayani secara digital penuh.” (Wawancara, 14 Juli 2025)

Salah satu persoalan utama dalam aspek input adalah terbatasnya layanan bantuan teknis (*helpdesk*) yang seharusnya menjadi pendukung utama dalam proses penggunaan SIPPERI. Banyak pemohon mengalami kendala teknis, tetapi tidak tahu harus menghubungi siapa dan bagaimana.

Seorang dokter pemohon izin praktik (I5): “Saya tidak tahu harus tanya ke mana waktu sistemnya tidak bisa login. Saya coba e-mail, tapi tidak dibalas. Akhirnya saya cari nomor admin di grup *WhatsApp* dokter.” (Wawancara, 14 Juli 2025)

Masalah ini juga diakui oleh Admin SIPPERI, yang menyebut bahwa tim mereka masih sangat terbatas untuk menangani berbagai permasalahan pemohon secara real-time.

Admin SIPPERI (I3): “Kami cuma dua orang yang pegang SIPPERI. Kadang satu hari bisa dapat lebih dari 30 pertanyaan masuk lewat WA dan telepon. Apalagi kalau lagi jam sibuk, kami tidak bisa respon cepat semuanya.” (Wawancara, 14 Juli 2025)

Kurangnya personel teknis yang fokus di *helpdesk* membuat sistem tidak berjalan optimal dalam mendampingi pengguna yang mengalami kesulitan. Selain dari sisi bantuan teknis, sosialisasi penggunaan SIPPERI juga belum berjalan maksimal. Meskipun sistem telah tersedia, banyak calon pemohon belum memahami keberadaan atau cara kerja sistem tersebut.

Pejabat Fungsional Penata Perizinan Ahli Madya (I2): “Kami akui bahwa belum semua fasilitas kesehatan dan dokter mendapatkan informasi secara langsung. Sosialisasi baru sebatas informasi di media sosial dan situs resmi, belum ada pelatihan langsung.” (Wawancara, 14 Juli 2025)

Hal ini menunjukkan bahwa sistem belum didukung oleh strategi komunikasi dan pelatihan yang efektif. Selain kekurangan SDM dan sosialisasi, dukungan teknis seperti manual penggunaan yang komprehensif atau video tutorial juga belum tersedia. Ini menyebabkan pemohon harus belajar sendiri atau bergantung pada admin. Secara keseluruhan, aspek input dalam pengelolaan SIPPERI menunjukkan bahwa meskipun sistem sudah dibangun dan beroperasi, dukungan sumber daya manusia, fasilitas bantuan teknis, serta strategi pelatihan dan sosialisasi masih belum memadai. Akibatnya, pemohon belum bisa memanfaatkan sistem secara optimal dan mandiri. Perlu adanya investasi berkelanjutan dalam hal pelatihan staf, penambahan tim *helpdesk*, pengembangan media panduan yang mudah dipahami, serta kerja sama eksternal untuk integrasi data guna mendukung keberhasilan SIPPERI dalam jangka panjang.

c. *Process*

Indikator Proses dalam teori evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) menilai cara dan metode pelaksanaan program, termasuk langkah- langkah yang diambil, teknik yang diterapkan, serta interaksi antara semua pihak yang terlibat. Ini mencakup

evaluasi terhadap prosedur operasional, keterlibatan pengguna, dan cara aplikasi melayani kebutuhan masyarakat. Fokus dari indikator proses adalah keteraturan dan efektifitas mekanisme yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Proses implementasi SIPPERI secara umum telah berjalan sesuai dengan desain sistem, di mana pemohon dapat melakukan pengajuan izin praktik dokter secara daring, mulai dari pengisian data, pengunggahan dokumen, hingga pencetakan izin. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan sejumlah kendala teknis dan non-teknis yang menyebabkan proses pelayanan belum sepenuhnya efisien.

Seorang dokter pemohon mengeluhkan, “Saya pikir permohonan saya sudah diproses, ternyata dikembalikan karena ada dokumen yang salah. Tapi saya tidak dapat pemberitahuan lewat email atau SMS. Saya baru tahu setelah saya cek sendiri ke sistem.” (Wawancara, 14 Juli 2025)

Ini menandakan kurangnya fitur pemberitahuan otomatis dalam sistem SIPPERI. Proses pendampingan terhadap pemohon juga belum berjalan secara sistematis. Admin lebih banyak melakukan pendampingan secara manual, baik melalui telepon, *WhatsApp*, maupun tatap muka.

Penata Perizinan Ahli Madya menyampaikan, “Kami harus cek data pemohon ke situs SISDMK Kemenkes atau konfirmasi ke organisasi profesi kalau ada yang tidak jelas. Proses ini butuh waktu, apalagi kalau situs eksternal sedang error.” (Wawancara, 14 Juli 2025)

Alur komunikasi dalam proses pelayanan juga belum efektif, terutama dalam hal pelacakan status permohonan oleh pemohon. Banyak pengguna merasa bingung untuk mengetahui tahapan apa yang sedang berlangsung pada permohonannya.

Seorang dokter menyatakan, “Setelah saya kirim berkas, saya tidak tahu sudah sampai mana prosesnya. Tidak ada penjelasan detail di akun saya, hanya status: ‘diproses’ atau ‘menunggu verifikasi’” (Wawancara, 14 Juli 2025)

Secara keseluruhan, proses pelaksanaan SIPPERI menunjukkan kemajuan dalam hal digitalisasi dan efisiensi, namun masih terkendala pada aspek teknis dan koordinatif. Ketergantungan pada bantuan manual dari admin, kurangnya notifikasi, serta belum optimalnya sistem pelacakan membuat proses pelayanan belum berjalan secara ideal. Diperlukan peningkatan fitur otomatisasi, perbaikan antarmuka pengguna, dan pelatihan internal lintas bidang agar proses pelayanan melalui SIPPERI benar-benar memberikan pengalaman yang efektif dan efisien bagi pemohon.

d. *Product*

Indikator *Product* dalam teori evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) merujuk pada hasil akhir yang dicapai dari suatu program atau kebijakan. Dalam konteks pengelolaan aplikasi SIPPERI di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang, indikator ini mencakup penilaian terhadap sejauh mana aplikasi telah memenuhi tujuan yang ditetapkan, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan izin praktik dokter. Evaluasi ini mencakup hasil yang dicapai, kualitas layanan yang diberikan, serta kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

Secara umum, hasil implementasi SIPPERI telah memberikan dampak positif terhadap proses pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Palembang. Sistem ini berhasil menurunkan ketergantungan pada proses manual dan menghadirkan efisiensi dalam manajemen berkas dan waktu pelayanan.

Kepala DPMPTSP Kota Palembang menyatakan, “Sebelum ada SIPPERI, proses penerbitan izin praktik bisa makan waktu sampai 10 hari. Sekarang bisa 3 sampai 5 hari kerja, tergantung kelengkapan berkas. Artinya sudah ada percepatan yang signifikan.” (Wawancara, 14 Juli 2025)

Admin SIPPERI menyampaikan bahwa, “Banyak pemohon tidak tahu kalau dokumen mereka ditolak/dikembalikan, karena sistem belum kirim notifikasi otomatis. Kami harus hubungi manual satu per satu, itu butuh waktu.” (Wawancara, 14 Juli 2025)

Hal ini membuat hasil yang seharusnya efisien menjadi tertunda hanya karena kurangnya fitur pendukung. Dalam aspek kepuasan pengguna, hasil menunjukkan adanya perbedaan persepsi. Dokter-dokter muda yang akrab dengan teknologi merasa puas karena sistem bisa diakses kapan saja. Namun, dokter yang lebih senior cenderung merasa kewalahan.

Seorang dokter berusia 50-an tahun mengungkapkan, “Saya harus minta tolong anak saya untuk bantu urus SIPPERI. Kalau tidak, saya tidak tahu cara pakainya. Jadi agak repot juga.” (Wawancara, 15 Juli 2025)

Hasil positif juga terlihat dari meningkatnya jumlah permohonan izin praktik yang masuk melalui sistem digital dibandingkan dengan metode manual sebelumnya.

Kepala DPMPTSP menjelaskan, “Sekarang sekitar 90 % izin praktik dokter sudah diajukan lewat SIPPERI. Ini merupakan angka yang cukup baik, artinya sistem mulai diterima.” (Wawancara, 14 Juli 2025)

Secara keseluruhan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa SIPPERI telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi layanan izin praktik dokter. Namun, untuk menjadikan sistem ini benar-benar unggul dan inklusif, perlu dilakukan penguatan pada aspek teknis dan pelayanan, seperti otomatisasi pemberitahuan, penguatan *helpdesk*, penyediaan panduan visual dan peningkatan antarmuka pengguna. Dengan demikian, hasil dari penerapan SIPPERI tidak hanya cepat, tetapi juga memberikan kepuasan dan kepercayaan penuh dari semua pemohon.

3.1.2. Faktor Pendukung dan Penghambat

a. Faktor Pendukung

Dalam konteks teori evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product), indikator Faktor Pendukung merujuk pada elemen-elemen yang dapat memperkuat keberhasilan dan efektivitas suatu program. Faktor pendukung mencakup sumber daya, kebijakan, dukungan teknis, pelatihan, dan kerjasama yang mempermudah pencapaian tujuan

program. Dalam pengelolaan aplikasi Sistem Informasi dan Pelayanan Perizinan (SIPPERI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palembang, keberadaan faktor pendukung sangat krusial untuk meningkatkan kualitas pelayanan izin praktik dokter.

Salah satu faktor pendukung utama dalam pengelolaan SIPPERI adalah ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai. DPMPTSP Kota Palembang telah menyediakan server, jaringan internet dan perangkat lunak yang stabil untuk menjalankan sistem. Infrastruktur ini menjadi pondasi penting bagi layanan digital, memungkinkan proses pengajuan izin praktik dokter dapat dilakukan secara online dengan akses yang relatif cepat dan andal.

Kepala DPMPTSP menegaskan, “Kami sudah memastikan perangkat dan jaringan mendukung sehingga SIPPERI bisa berjalan tanpa banyak gangguan teknis.” (Wawancara, 14 Juli 2025)

Dukungan kebijakan dan komitmen pimpinan juga menjadi faktor kunci yang memperkuat pengelolaan SIPPERI. Adanya regulasi yang mendukung digitalisasi pelayanan dan komitmen dari manajemen DPMPTSP dalam mengimplementasikan SIPPERI menunjukkan bahwa pemerintah kota serius dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini memberi ruang bagi pengembangan sistem serta alokasi sumber daya yang cukup, baik SDM maupun anggaran.

Penata Perizinan Ahli Madya, “Kepemimpinan yang mendukung sangat penting agar inovasi seperti SIPPERI bisa terus dikembangkan dan diperbaiki.” (Wawancara, 14 Juli 2025)

Faktor pendukung berikutnya adalah meningkatnya kesadaran dan adaptasi sebagian tenaga medis, khususnya dokter muda, terhadap teknologi digital. Para dokter yang sudah melek teknologi lebih mudah menerima perubahan dan dapat memanfaatkan SIPPERI dengan baik, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.

Dokter pengguna menyampaikan, “Saya merasa lebih praktis dan hemat waktu karena bisa mengurus izin secara online tanpa harus datang ke kantor secara langsung.” (Wawancara, 14 Juli 2025)

Terakhir, adanya peningkatan transparansi dan akuntabilitas proses perizinan menjadi motivasi internal bagi petugas untuk menggunakan SIPPERI secara konsisten dan benar. Sistem yang dapat merekam semua tahapan proses dan menghasilkan data laporan memudahkan pengawasan dan evaluasi kinerja. Hal ini mendorong budaya kerja yang lebih profesional dan bertanggung jawab.

Pengamatan langsung di kantor DPMPTSP Kota Palembang menunjukkan bahwa ada sejumlah faktor pendukung yang terlihat selama proses layanan. Pertama, keberadaan petugas pelayanan yang aktif dalam memberikan bantuan dan penjelasan kepada pemohon sangat terasa. Meja informasi juga disiapkan untuk menjawab pertanyaan yang muncul dari pengguna, membuat pengalaman mereka lebih baik. Secara keseluruhan, dukungan manajemen dalam penyediaan pelatihan dan infrastruktur yang diperlukan juga tampak mencolok, termasuk penyediaan alat dan perangkat yang memadai bagi pengguna.

Semua ini menjadi sinyal positif bahwa dengan adanya faktor pendukung yang kuat, kualitas pelayanan perizinan dapat ditingkatkan, dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik meningkat. Dengan memperkuat faktor pendukung ini, DPMPTSP akan mampu memberikan layanan yang lebih baik dan responsif kepada pengguna.

b. Faktor Penghambat

Salah satu penghambat terbesar dalam pengelolaan SIPPERI adalah kurangnya pemahaman dan literasi digital dari sebagian besar pemohon, terutama dokter yang belum terbiasa menggunakan layanan berbasis digital. Kondisi ini menyebabkan banyak pemohon kesulitan mengikuti prosedur pengajuan, seperti mengunggah dokumen dengan format yang benar atau menggunakan fitur sistem secara optimal.

Kepala DPMPTSP menyatakan, “Masih banyak pemohon yang harus dibimbing secara intensif karena belum paham cara menggunakan SIPPERI.” (Wawancara, 14 Juli 2025)

Keterbatasan fasilitas pendukung seperti layanan *helpdesk* dan sosialisasi juga menjadi hambatan serius. Kurangnya dukungan teknis yang responsif membuat pemohon sering kebingungan saat menghadapi masalah teknis, sehingga memperlambat proses perizinan. Selain itu, sosialisasi yang kurang masif dan metode yang belum variatif membuat informasi mengenai penggunaan SIPPERI belum tersampaikan secara merata ke seluruh calon pemohon.

Terakhir, kendala koordinasi internal dan kapasitas SDM di DPMPTSP turut menghambat pengelolaan SIPPERI. Koordinasi antar petugas perizinan dan bagian teknis yang belum optimal menyebabkan proses verifikasi dan validasi dokumen menjadi lambat. Sumber daya manusia yang terbatas juga berdampak pada respons layanan terhadap permasalahan yang muncul. Hal ini memunculkan ketidakefisienan dalam pemrosesan izin, walaupun sistem digital sudah berjalan.

Observasi di kantor DPMPTSP Kota Palembang menunjukkan bahwa banyak pemohon menghadapi kesulitan saat menggunakan aplikasi SIPPERI. Ketika penulis berkeliling, tampak di lapangan bahwa para pemohon terlihat bingung dengan petunjuk yang ada pada aplikasi. Dukungan dari petugas DPMPTSP belum sepenuhnya memadai, dengan antrian yang tumbuh tanpa adanya penjelasan yang memadai. Adanya masalah teknis seperti keterlambatan pemrosesan juga diperhatikan, terutama pada jam-jam sibuk, yang mengakibatkan pemohon kesulitan mendapatkan respons yang cepat. Keseluruhan, faktor penghambat ini memperlihatkan bahwa aplikasi SIPPERI perlu perbaikan mendesak agar dapat memenuhi harapan pengguna secara lebih efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, indikator Faktor Penghambat dalam evaluasi pengelolaan SIPPERI di DPMPTSP Kota Palembang mengidentifikasi sejumlah tantangan kunci yang harus segera diatasi. Pertama, kurangnya pemahaman dan literasi digital dari sebagian besar pemohon mengindikasikan perlunya edukasi lebih baik bagi pemohon dan perbaikan antarmuka aplikasi agar lebih mudah dipahami. Kedua, terbatasnya fasilitas pendukung seperti layanan *Helpdesk* dan sosialisasi penggunaan SIPPERI yang perlu diperhatikan karena banyak pemohon merasa kurang responnya admin SIPPERI dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan seputar pengajuan izin praktik khususnya izin ppraktik dokter. Ketiga, masalah waktu proses perizinan yang belum sepenuhnya sesuai dengan standar pelayanan akibat ada kendala teknis atau karena kendala dari pemohon izin. Dengan memperhatikan semua faktor penghambat ini, DPMPTSP dapat mengimplementasikan langkah-langkah yang

lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan izin praktik dokter dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik yang disediakan.

3.2. Pembahasan

a. Konteks

Pelayanan digital melalui SIPPERI menghadapi kendala utama pada aksesibilitas dan pemahaman pengguna, terutama dokter yang tidak terbiasa dengan teknologi. Sosialisasi yang belum merata dan tampilan antarmuka yang kompleks memperburuk situasi (Alpha Hernando & Wahyudin, 2020; Eprilianto et al., 2020). Upaya perbaikan infrastruktur sudah dilakukan, namun masih diperlukan langkah konkret agar pemerataan akses dapat tercapai (Kusuma, 2020; Nugroho, 2023; Wibawa, 2020).

Kendala utama berupa aksesibilitas terbatas bagi dokter di daerah dengan infrastruktur internet lemah dan literasi digital rendah. Pemahaman pengguna rendah, terutama tenaga medis yang resisten terhadap perubahan dari sistem manual ke digital. Tampilan antarmuka rumit menyebabkan adopsi lambat, ditambah kurangnya pelatihan yang merata.

Langkah perbaikan melalui peningkatan infrastruktur sudah dilakukan, tapi langkah konkret berikut diperlukan untuk pemerataan akses sosialisasi intensif melalui *workshop* dan tutorial sederhana bagi dokter. Redesain UI (*User Interface*) berfokus pada keindahan visual seperti tata letak, warna, dan tombol, sedangkan UX (*User Experience*) memastikan alur pengguna terasa mudah, logis, dan memuaskan agar lebih intuitif, dengan fitur *mobile-friendly* dan bahasa lokal. Kolaborasi dengan asosiasi dokter untuk pelatihan berkelanjutan dan *monitoring* adopsi.

b. Input

Infrastruktur teknologi SIPPERI memang sudah memadai, tetapi kesiapan sumber daya manusia (SDM) dan layanan pendukung masih menjadi hambatan utama, terutama bagi dokter senior yang kesulitan beradaptasi. Kendala SDM dokter yaitu dokter senior sering menghadapi kesulitan memahami sistem digital karena kurangnya pengalaman teknologi, yang diperburuk oleh minimnya pelatihan intensif dan panduan teknis yang sederhana serta mudah diakses. Kurangnya layanan bantuan seperti *helpdesk* 24/7 juga memperlambat proses adaptasi, menyebabkan pemanfaatan sistem yang rendah. Hambatan internal DPMPTSP berupa keterbatasan SDM seperti jumlah staf terbatas dan keahlian teknis yang belum merata menghambat kelancaran layanan SIPPERI secara keseluruhan. Tantangan seperti keterbatasan infrastruktur dan kesiapan tenaga medis masih menghambat efektivitas layanan (A. Hidayat & Hakim, 2025; B. A. Hidayat et al., 2023; Ritonga & Sinaga, 2023; Tomaso et al., 2023).

Solusi konkret yaitu tingkatkan pelatihan khusus dokter senior dengan pendekatan tatap muka dan video tutorial berbahasa sederhana. Bangun *helpdesk* terintegrasi dengan respons cepat via *WhatsApp* atau telepon untuk bantuan *real-time*. Rekrut dan latih SDM tambahan di DPMPTSP untuk mendukung operasional sistem agar lebih efisien.

c. Proses

Transformasi SIPPERI dari sistem manual ke digital telah membawa perbaikan dalam pencatatan yang lebih tertib dan akuntabel, meskipun efisiensi keseluruhan belum optimal. Kendala verifikasi dokumen masih bergantung pada metode manual, yang menyebabkan keterlambatan signifikan dalam persetujuan perizinan, terutama untuk layanan kesehatan yang melibatkan dokter. Masalah transparansi dan koordinasi

berupa minimnya transparansi status permohonan membuat pengguna, seperti dokter senior, sulit melacak progres, sementara koordinasi internal yang kurang optimal memperburuk alur kerja antarunit (Fadli & Madani, 2014; Layn & Layn, 2020; Siregar, 2017).

Langkah perbaikan yaitu otomatisasi verifikasi dokumen menggunakan AI atau OCR untuk scan otomatis dan validasi *real-time*. Integrasikan *dashboard* transparan dengan notifikasi otomatis via email/SMS untuk update status. Perkuat koordinasi internal melalui workflow digital terpadu dan rapat rutin lintas divisi.

d. Produk

Implementasi SIPPERI mempercepat proses perizinan dari yang sebelumnya memerlukan waktu sekitar dua minggu menjadi hanya 3–5 hari. Percepatan ini menunjukkan adanya peningkatan efisiensi pelayanan (Arif et al., 2025). Dokter yang telah terbiasa menggunakan teknologi digital umumnya merasa puas terhadap sistem tersebut, karena proses pengajuan menjadi lebih praktis dan transparan. Namun demikian, sebagian besar pemohon, terutama yang belum terbiasa dengan sistem digital, masih memerlukan bimbingan dalam pengoperasiannya. Keterbatasan fitur, seperti belum tersedianya notifikasi otomatis, menyebabkan proses tertentu masih bergantung pada intervensi manual petugas. Meski demikian, data yang dihasilkan oleh sistem SIPPERI memberikan manfaat signifikan bagi manajemen sebagai dasar pengambilan keputusan yang lebih akurat dan terukur. Transformasi digital dalam pelayanan publik, terutama dalam pelayanan perizinan, diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat (Daaris, 2024; Hasbi & Syahputra, 2025; Juliartha et al., 2025).

Keberhasilan implementasi SIPPERI didukung oleh beberapa faktor antara lain infrastruktur teknologi yang memadai, komitmen manajemen DPMPTSP terhadap transformasi digital, meningkatnya kesadaran digital di kalangan dokter muda, serta terciptanya transparansi dan akuntabilitas yang lebih baik dalam proses perizinan. Namun, di sisi lain, terdapat pula faktor penghambat yang perlu menjadi perhatian, seperti rendahnya literasi digital di kalangan pemohon tertentu, khususnya dokter senior, keterbatasan fasilitas bantuan seperti *helpdesk* dan pelatihan, serta tampilan sistem yang belum sepenuhnya *user-friendly* sehingga menyulitkan navigasi bagi pengguna.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan model evaluasi CIPP, pengelolaan SIPPERI di DPMPTSP Kota Palembang telah berkontribusi pada digitalisasi pelayanan perizinan, khususnya izin praktik dokter, namun implementasinya masih menghadapi berbagai kendala. Dari aspek konteks, meski mendukung reformasi birokrasi, banyak pemohon terutama dokter belum memahami sistem digital karena rendahnya literasi teknologi. Aspek input menunjukkan infrastruktur memadai, tetapi dukungan teknis dan pelatihan masih terbatas. Pada aspek proses, transisi digital belum diiringi sosialisasi dan pendampingan yang cukup, sehingga pengajuan izin masih terkendala. Sementara itu, dari sisi produk, sistem memberi kemudahan administratif namun belum konsisten memenuhi standar waktu layanan akibat kendala teknis dan non-teknis. Secara keseluruhan, SIPPERI memiliki potensi besar dalam meningkatkan efisiensi layanan, tetapi masih memerlukan perbaikan dari sisi dukungan pengguna, pelatihan, dan pengembangan sistem.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Bapak Dr. Bachtari Alam Hidayat, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing pertama sekaligus Kaprodi Pascasarjana MIP Unitas Palembang dan Bapak Dr. Ranisa Putra, S.IP, M.Si selaku dosen pembimbing kedua yang telah membimbing penulis dalam pelaksanaan penelitian.

Referensi

- Alpha Hernando, R., & Wahyudin, D. (2020). Modernisasi Administraasi Perpajakan dalam Rangka Optimalisasi Pelayanan Pajak Berbasis Digital. *Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI)*, 1(2), 119–125. <https://doi.org/10.31334/jupasi.v1i2.819>
- Anggraini, N., Raniasa, P., & Hidayat, B. A. (2025). Inovasi Digital dalam Pemerintahan: Pengaruh SICARAM terhadap Kinerja Perangkat Daerah Digital. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 9(1), 45–59. <https://doi.org/10.21787/mp.9.1.2025.45-59>
- Arif, D. A., Jannataeni, K., & Iryani, J. (2025). Studi Efisiensi Waktu Pelayanan Setelah Implementasi Sistem Antrian Online di Klinik Nurul Bulukumba. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 3441–3446. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1038>
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design (Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran) Edisi Keempat (Cetakan Kesatu)*. In Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daaris, Y. Y. (2024). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Pelajaran dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bima. *JSIM: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 5(2). <https://doi.org/10.36418/syntaximperatif.v5i2.367>
- Duri, R., Hidayat, B. A., & Sinaga, R. D. (2024). Efektivitas Online Single Submission Risk Based Ap- proach (OSS RBA): Inovasi Perizinan Usaha Mikro Kecil di Perkotaan. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 8(2), 103–115. <https://doi.org/10.21787/mp.8.2.2024.103-116>
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press. <https://ugmpress.ugm.ac.id/id/product/sosial-politik/mewujudkan-good-governance-melalui-pelayanan-publik>
- Eprilianto, D. F., Pradana, G. W., & Sari, Y. E. K. (2020). Digital Inovasi Sektor Publik : Efektivitas Kolaborasi Dalam Implementasi Inovasi Dega Digital. *Jurnal EL-RIYASAH*, 10(2), 127. <https://doi.org/10.24014/jel.v10i2.8909>
- Fadli, & Madani, M. (2014). Transparansi Pemerintah dalam Pelayanan Sertifikat Tanah di Kota Makassar. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, IV(2), 101–110. <https://doi.org/10.26618/ojip.v4i2.88>
- Hadi, S., Hidayat, B. A., & Agus, A. (2024). Analysis of Urban Community Perceptions and Expectations of the Quality of Population Administration Services in Prabumulih City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 23(1), 107–120. <https://doi.org/10.35967/njip.v23i1.697>
- Hasbi, A., & Syahputra, M. I. (2025). Analisis Tingkat Efektifitas Digitalisasi Pelayanan Administrasi Menggunakan Pendekatan Kualitatif di Kecamatan Medan Amplas. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 5(2), 2269–2276. <https://doi.org/10.54082/jupin.1477>
- Heeks, R. (2002). Information Systems and Developing Countries: Failure, Success, and Local Improvisations. *The Information Society*, 18(2), 101–112. <http://dx.doi.org/10.1080/01972240290075039>
- Hidayat, A., & Hakim, A. L. (2025). *Penerapan Inovasi Pelayanan Kesehatan RSUD di Indonesia*. Semnasia, 1–12.
- Hidayat, B. A. (2022). Perubahan Paradigma Government menjadi Governance. In *Good Governance* (pp. 1–14). CV. Media Sains Indonesia.
- Hidayat, B. A., Razak, M., Mustanir, A., & Wismayanti, Y. F. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Pemerintah (Teori, Konsep, Dan Praktek)*. Media Sains Indonesia.
- Idrus, S. H., Akib, H., & Kesuma, A. I. (2024). Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Penerapan Prinsip Good Governance Tinjauan Dari Perspektif Lokal Dan Global. ... *Mandalika ISSN 2721 ...*, 2194–2205.
- Indrajit, R. E. (2006). *E-government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. PT Elex Media Komputindo.
- Juliartha, E., Rauf, A., Lawati, S., & Purwanti, U. (2025). Efisiensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Akademik Di Politeknik Pariwisata Palembang. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 8(September), 137–150. <https://doi.org/10.48093/jiask.v8i1.333>
- Kusuma, H. B. (2020). Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart City Menuju Revolusi Industri 4.0. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 90–95. <https://knia.stialanbandung.ac.id/index.php/knia/article/view/491>

- Layn, A. S., & Layn, M. R. (2020). Analisis Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 5(2), 73. <https://doi.org/10.33506/jn.v5i2.977>
- Limariana, Hidayat, B. A., & Maulana. (2024). Local government policy: Education, Training, and Improved Work Infrastructure Enhance Firefighter Performance. *Jurnal Bina Praja*, 16(2), 361–376. <https://doi.org/10.7765/9781526110169.00008>
- Maliki, M. U. (2022). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (Oss) Studi Mal Pelayanan Publik Kota Palembang. *Jurnal Manajemen*, 10(3), 253–260. <https://doi.org/10.36546/jm.v10i3.689>
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Moleong. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja. Rosdakarya.
- Muhammadiyah, M. (2011). Reformasi Pelayanan Publik Sebagai Strategi Mewujudkan Good Governance. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 127–137. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.27>
- Nugroho, R. (2023). Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Pelayanan Kesehatan Publik: Sebuah Tinjauan Analisis Kebijakan. *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah*, 5(2), 277–285. <https://doi.org/10.1093/oed/5785588011>
- Ritonga, A. E., & Sinaga, K. (2023). Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pematangsiantar. *Jurnal Publik Reform*, 10(1), 35–49. <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/view/3453/2275>
- Sari, N. M., Hidayat, B. A., & Sinaga, R. D. (2025). Bureaucratic Behavior and Utilization of Online Single Submission (OSS) Technology. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 24(1), 17–25. <https://doi.org/10.35967/njip.v24i1.802>
- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi. Bumi Aksara.
- Siregar, F. A. (2017). Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik Studi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kelurahan Belawan II Kecamatan Medan Belawan. *Jurnal Publik Reform*, 2(2). <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/view/304/298>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tambunan, T. T. H. (2020). *Perekonomian Indonesia: Masalah dan kebijakan*. Ghalia Indonesia.
- Tomasoa, R., Magdalena, S., & Muskita, W. (2023). Pengaruh Ketersediaan SDM Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Pemadam Kebakaran (DAMKAR) Kota Sorong. *JURMA: Jurnal Riset Manajemen*, 1(3). <https://doi.org/10.54066/jurma.v1i3.593>
- Wibawa, I. G. A. (2020). Sistem Digital Tata Kelola Pemerintahan Daerah (Digital Local Government). *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 57–71. <https://doi.org/10.22225/pi.5.1.2020.57-71>
- Wiwik Anggraeni, & Imelda Dian Rahmawati. (2024). Reformasi Birokrasi: Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Masip: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis Dan Publik Terapan*, 2(3), 31–44. <https://doi.org/10.59061/masip.v2i3.734>