

**TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN PERIZINAN TENAGA
KESEHATAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA BANDAR LAMPUNG**

(Skripsi)

Oleh

**KESIA MELANI PUTRI SIRAIT
NPM 2216041152**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN PERIZINAN TENAGA KESEHATAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

Kesia Melani Putri Sirait

Permasalahan tentang belum optimalnya implementasi transformasi digital pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Masih adanya tenaga kesehatan yang mendatangi tenant DPMPTSP secara fisik dan tingkat penolakan permohonan yang mencapai 28 persen pada tahun 2025 menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan dan implementasinya. Untuk mengatasi hal tersebut, DPMPTSP Kota Bandar Lampung menerapkan aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital yang terintegrasi dengan platform Satu Sehat Kementerian Kesehatan dalam penerbitan Surat Izin Praktik (SIP) tenaga kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas transformasi digital pelayanan perizinan tenaga kesehatan serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teori E-Service Quality Parasuraman et al. (2005). Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun MPP Digital telah berhasil mempersingkat waktu penyelesaian izin dari semula hingga satu bulan menjadi satu hingga tiga hari kerja, implementasinya belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan akses pada perangkat iOS, instabilitas sistem pada jam sibuk, belum tercapainya target nasional penyelesaian izin kurang dari satu jam, serta minimnya sosialisasi kepada pengguna. Dengan demikian, transformasi digital ini memerlukan penguatan dalam aspek infrastruktur teknis, sinkronisasi data antarsistem, dan pemberdayaan pengguna.

Kata kunci: transformasi digital, E-Service Quality, MPP Digital, perizinan tenaga kesehatan, DPMPTSP

ABSTRACT

DIGITAL TRANSFORMATION OF HEALTH PERSONNEL LICENSING SERVICES AT THE INVESTMENT AND ONE-DOOR INTEGRATED SERVICES OFFICE OF BANDAR LAMPUNG CITY

By

Kesia Melani Putri Sirait

The issue of the suboptimal implementation of digital transformation of healthcare worker licensing services at the DPMPTSP of Bandar Lampung City is the main focus of this study. The continued presence of healthcare workers physically visiting DPMPTSP tenants and the application rejection rate reaching 28 percent in 2025 indicate a gap between policy and implementation. To address this, the DPMPTSP of Bandar Lampung City implemented the Digital Public Service Mall (MPP) application integrated with the Ministry of Health's Satu Sehat platform in issuing healthcare worker Practice Permits (SIP). This study aims to analyze the quality of digital transformation of healthcare worker licensing services and identify supporting and inhibiting factors using descriptive qualitative methods with the E-Service Quality theory of Parasuraman et al. (2005). The results show that although the Digital MPP has succeeded in shortening the permit processing time from up to one month to one to three working days, its implementation is not fully optimal due to limited access on iOS devices, system instability during peak hours, the failure to achieve the national target of permit processing in less than one hour, and minimal socialization to users. Thus, this digital transformation requires strengthening technical infrastructure, data synchronization between systems, and user empowerment.

Keywords: digital transformation, E-Service Quality, Digital MPP, healthcare worker licensing, DPMPTSP

**TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN PERIZINAN TENAGA
KESEHATAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA BANDAR LAMPUNG**

Oleh

KESIA MELANI PUTRI SIRAIT

Skripsi

**Sebagai Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

Judul Skripsi

**:TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN
PERIZINAN TENAGA KESEHATAN DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA BANDAR
LAMPUNG**

Nama Mahasiswa

:Kesia Melani Putri Sirait

Nomor Pokok Mahasiswa

:2216041152

Program Studi

:Ilmu Administrasi Negara

Fakultas

:Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



1. Komisi Pembimbing

Fery Triatmojo, S.A.N., M. PA.
NIP. 198212112006041001

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Dr. Susana Indriyati Caturiani, S. IP., M. Si.
NIP. 197009142006042001

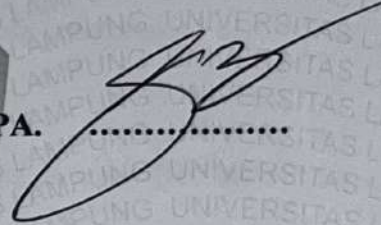
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Fery Triatmojo, S.A.N., M. PA.



Penguji : Simon Sumanjoyo H., S. A.N., M. PA.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal., S.Sos., M.Si.
NIP.197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 14 April 2026

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 14 April 2026
Yang membuat pernyataan,



Kesia Melani Putri Sirait
NPM. 2216041152

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Kesia Melani Putri Sirait lahir di Kabupaten Toba, Provinsi Sumatera Utara pada tanggal 17 Mei 2004. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, dari pasangan Bapak Tombang Sirait dan Ibu Helfrida Simbolon. Pendidikan formal yang sudah dilalui oleh penulis berawal dari Taman Kanak-Kanak (TK) Bonapasogit Sejahtera, kemudian melanjutkan Pendidikan Sekolah Dasar (SD) di SD Bonapasogit Sejahtera. Lalu melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Bonapasogit Sejahtera dan melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Negeri 1 Narumondah selama 1 semester, kemudian pindah ke SMA Negeri 1 Uluan Kabupaten Toba.

Pada tahun 2022 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur SBMPTN. Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif dalam organisasi internal. Penulis mengikuti UKM-U PIK R RAYA sebagai anggota dari bidang PSDM, kemudian penulis juga mengikuti UKM-U DPM sebagai anggota dari bidang Hubungan Luar, dan mengikuti Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMAGARA) sebagai anggota dari bidang sumber daya organisasi (SDO).

Pada bulan Januari-Februari tahun 2025 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Batu Raja, Kecamatan Sungkai Utara, Kabupaten Lampung Utara. Selanjutnya pada bulan Juni-Agustus 2025 penulis juga melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandar Lampung.

MOTTO

“Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan-pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu Ia tidak akan membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu. Pada waktu kamu dicobai Ia akan memberikan juga jalan ke luar, sehingga kamu dapat menanggungnya.”

(1 Korintus 10 ayat 13)

“Pikiran adalah yang menyembuhkan rasa sakit, yang menyebabkan menderita atau bahagia, dan yang membuat kita kaya atau miskin”

(Edmund Spenser)

PERSEMBAHAN

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat kemurahan dan kebaikan Tuhan yang memberikan hikmat dan juga kekuatan.

Dengan segenap rasa syukur, karya tulis ini kupersembahkan untuk:

Papa dan Mamaku Tersayang

Tidak ada yang mampu untuk menggambarkan betapa besar pengorbanan yang telah kalian berikan kepadaku. Doa dan berkat kalian selalu ada disetiap langkah kecilku yang memberikan cahaya ditengah kegelapan dan kasih sayang kalian adalah kekuatan dalam hidupku. Skripsi ini adalah bukti kecil untuk membalas segala pengorbananmu yang sudah berjuang demi hidupku.

Abang dan Adikku Tersayang

Kalian adalah alasan untuk tetap bertahan dan berjuang. Kalian tempatku untuk bercerita, dan menjadi sumber semangat. Kasih sayang yang kalian berikan menjadi pengingat bahwa aku tidak pernah benar-benar sendiri. Semoga keberhasilan ini bisa menjadi inspirasi kepada kita bahwa kita bisa terus melangkah maju.

Kakek dan Nenekku Tercinta

Kalian adalah bentuk terindah yang pernah Tuhan berikan kepadaku segala Doa, dukungan dan nasehat yang kalian berikan membuat aku bisa bertahan dan tetap tetap tersenyum. Kasih sayang yang tiada habisnya membuatku bisa sampai dititik ini, semoga kalian bangga atas pencapaianku.

Para Dosen dan Civitas Akademika

Terimakasih atas ilmu dan bimbingan yang kalian berikan, kalian mengubah cara berpikirku dan membimbing langkahku dalam perjalanan akademik ini.

Almamater Tercinta

UNIVERSITAS LAMPUNG

SANWACANA

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus oleh karena kasih karunia, berkat kemurahan-Nya serta Pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung*” sebagai salah satu syarat untuk menempuh gelar sarjana Administrasi negara. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari beberapa pihak, sehingga penulis mengucapkan terimakasih yang tulus kepada:

1. Bapak Fery Triatmojo, S.A.N., M. PA. selaku dosen pembimbing utama yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu dan memberikan bimbingan selama proses menyelesaikan skripsi. Terimakasih atas ilmu, kebaikan dan bimbingannya yang bapak berikan, semoga bapak senantiasa diberikan umur panjang dan kesehatan.
2. Bapak Simon Sumanjoyo H, S. A.N., M. PA. selaku dosen penguji. Terimakasih atas saran dan kritik yang membangun yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk memperbaiki kesalahan dan kekurangan dalam proses skripsi ini. Semoga bapak selalu diberikan umur panjang dan kesehatan.
3. Bapak Apandi, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan nasihat dan motivasi kepada penulis.
4. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Ibu Dr. Susana Indriyati Caturiani, S. IP., M. Si. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

6. Ibu Dewie Brima Atika, S.IP., M.Si.A selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
7. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung atas semua ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Seluruh staff dan civitas akaemika Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan dan selama proses penyusunan skripsi.
9. Segenap pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandar Lampung yang telah memberikan dampingan dan dukungan kepada penulis selama proses penelitian.
10. Seluruh informan penelitian Bapak Rio, Bapak Herdin, Bapak Sapriza, Ibu Liza, Ibu Desi, Ibu Nida, Ibu Septi, Ibu Nensiria, dr.Susi, dr. Ahmad, dr.Stephanie, dr. Nila, dr.Tangkahan, dan apt.Floren atas ilmu dan waktu dalam membantu penulis dalam proses pengumpulan data selama penelitian.
11. Teristimewa untuk opungku tersayang alm.Bapak st.Mangara Simbolon dan Ibu Martiana Tambunan. Terimakasih sudah menjadi tempat sandaran cucu kecilmu ini. Terimakasih sudah memberikan cinta dan kasih sayang yang begitu besar yang tidak pernah melakukan apapun yang melukai hatiku. Aku yakin opung doli pasti bangga melihat aku dari surga dan aku berharap opung boru bisa panjang serta diberikan kesehatan. Aku sangat menyayangi kalian.
12. Teristimewa kepada kedua orang tuaku tersayang Bapak Tombang Sirait dan Ibu Helfrida Simbolon atas segala doa, dukungan dan kasih sayang yang telah diberikan. Semoga Bapak dan Mamak diberikan umur panjang, kesehatan , rejeki yang lancar dan berlimpah, dan berkat Tuhan selalu ada untuk kalian.
13. Untuk abangku tersayang Jeremy Sirait, S.Ak terimakasih untuk segala dukungan dan doa yang abang berikan. Semoga abang selalu menjadi orang yang penuh berkat dan diberikan umur yang Panjang.
14. Adikku tersayang Moses Sirait dan Gloria Sirait yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang, yang kadang suka membuat jengkel. Semangat

kalian untuk mengapai cita-cita dan kalian pasti bisa menjadi perpanjangan tangan Tuhan di dunia.

15. Untuk orang tua keduaku selama merantau, bou dan amangboruku tersayang. dr. Nurlina Sirait, Sp.PK., M.Kes dan dr.Ronald David Martua, Sp.PD terimakasih atas segala doa, dukungan dan kasih sayang yang sudah diberikan. Semoga bou dan amangboru diberikan umur panjang, kesehatan dan rejeki yang melimpah. Kesia sayang kalian.
16. Untuk keluarga besar Sirait dan Simbolon. Bou, amangboru, tulang, nantulang, uda, dan tante yang tidak bisa kusebut namanya satu persatu terimakasih atas segala dukungan yang telah kalian berikan. Semoga Tuhan Yesus selalu memberikan kalian perlindungan dimanapun kalian berada.
17. Untuk sahabat SMA ku Nanda dan Yeni tersayang tercinta terimakasih karena kalian masih ada semoga kita tetap bersama sampai kita tua nanti. Aku sayang kalian.
18. Untuk my angels Pebriyanti, Sabrini, Dhea, Astrid, Nasyah Terimakasih sudah mau berteman denganku mulai dari awal kuliah sampe saat ini semoga kita diberikan umur Panjang dan rejeki melimpah agar kita bisa pergi kemanapun yang kita mau.
19. Untuk kak haris, jesika, dan delima terimakasih yah untuk segala bentuk dukungan yang kalian udah kasih keaku semoga kita bisa tetap berteman sampai kapanpun itu.
20. Untuk Vandeo Tarihoran, S.H Terimakasih yah sudah hadir dan membuat akhir kuliahku berkesan. Kalau kata lagu sih untungnya kubertemu denganmu disela sempit hidup ini.
21. Kepada seluruh teman-teman AMPATRA, terima kasih untuk setiap kebersamaan baik suka maupun duka selama masa perkuliahan. Semangat untuk kita semua.
22. Dan yang terakhir untuk diri saya sendiri, terimakasih telah bertahan sejauh ini. Terimakasih sudah terus melangkah walaupun langkahmu kecil tapi kamu bisa bertahan. Ingat lah jawaban Tuhan hanya Ya dan Amin teruslah berusaha dan berdoa kamu pasti bisa mendapatkan apa yang kamu mau. Dan jangan lupa rancangan Tuhan itu indah.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
I . PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
II . TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Teori E-Service Quality.....	14
2.3 Konsep Pelayanan Publik.....	21
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	21
2.3.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	23
2.3.3 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Publik.....	24
2.4 Transformasi Digital.....	26
2.4.1 Transformasi Digital Pada Pelayanan Publik.....	27
2.4.2 Manfaat Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik.....	28
2.5 Tinjauan Tentang Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital.....	31
2.6 Perizinan Praktik Tenaga Kesehatan.....	32
2.7 Kerangka Berpikir.....	34
III . METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Fokus Penelitian.....	37
3.3 Lokasi Penelitian.....	39
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6 Teknik Analisis Data.....	46
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	48
IV . HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50

4.1 Gambaran Umum	50
4.1.1 Latar Belakang DPMPTSP Kota Bandar Lampung.....	50
4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP Kota Bandar Lampung.....	51
4.1.3 Peta Jabatan Dan Sumber Daya Manusia.....	53
4.1.4 Struktur Organisasi	57
4.2 Hasil Penelitian	59
4.2.1 Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung	59
4.2.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat	107
4.3 Pembahasan.....	114
4.3.1 Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung	115
4.3.2 Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung	133
V . KESIMPULAN DAN SARAN.....	136
5.1 Kesimpulan	136
5.2 Saran.....	139
DAFTAR PUSTAKA	140

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Perbandingan Jumlah Pendaftar OSS RBA dan MPP Digital di DPMPTSP Kota Bandar Lampung Tahun 2025.....	4
2 Penelitian Terdahulu	10
3 Daftar Observasi.....	42
4 Daftar Informan Penelitian.....	45
5 Tabel Dokumen.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Jumlah Surat Izin Praktik Tenaga Kesehatan	6
2 Kerangka Berpikir Penelitian	35
3 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Bandar Lampung	58
4 Tangkapan Layar Error Ketidak Sesuaian Data Satu Sehat SDMK Pada Pengajuan SIP	67
5 Halaman Utama MPP Digital	69
6 Pengajuan Permohonan Izin Tenaga Kesehatan	70
7 Pengajuan Permohonan Izin.....	71
8 Riwayat Permohonan dan Unduh SK Izin	72
9 Riwayat Permohonan dan Unduh SK Izin	73
10 Riwayat Permohonan dan Unduh SK Izin	74
11 Tangkapan Layar Error Proses TTE: Gagal Mengirimkan Data ke Satu Sehat	83
12 Dokumentasi Aktivitas Grup WhatsApp MPPD Grup C sebagai Saluran Pelaporan Gangguan	88
13 Data Statistik Permohonan Izin Tenaga Kesehatan Tahun 2026 di MPP Digital DPMPTSP Kota Bandar Lampung	94
14 Dokumentasi Buku Log Catatan Permasalahan MPP Digital di DPMPTSP Kota Bandar Lampung.....	111

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital di organisasi publik bukan hanya sekedar tren, melainkan keharusan strategis untuk meningkatkan kinerja organisasi, memperluas cakupan dan kualitas layanan publik, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta mendorong masyarakat untuk beradaptasi aktif dalam pembangunan nasional melalui teknologi digital (Meriyani et.al.,2022). Menurut Janssen *et al.*(dalam Budijaya dkk., 2025) transformasi digital sektor publik memerlukan perubahan mendasar mulai dari cara organisasi bekerja, termasuk pengambilan keputusan, perubahan pola komunikasi dan peningkatan kompetensi digital pegawai.

Komitmen pemerintah terhadap transformasi digital diwujudkan dengan diterbitkannya peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan ini menekankan pentingnya penerapan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik, dengan tujuan mewujudkan pemerintahan yang transparan, efektif, efisien, dan akuntabel, sekaligus memberikan layanan publik yang kredibel (Nugraha, 2023). Namun, dalam praktiknya, layanan pemerintahan digital di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satunya adalah model manajemen layanan yang terfragmentasi, berbasis instansi atau sektor, sehingga menciptakan *silo-based system* dan menyebabkan duplikasi entri data di berbagai platform (panrb Kementerian, 2023). Selain itu, masyarakat seringkali harus membuat beberapa akun untuk mengakses berbagai layanan digital yang ditawarkan pemerintah, sehingga meningkatkan kompleksitas dan mengurangi efisiensi pemberian layanan.

Untuk mengatasi permasalahan ini, pemerintah kemudian menerbitkan Peraturan Presiden No.132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional. Peraturan ini bertujuan untuk mengonsolidasikan layanan digital yang sebelumnya terfragmentasi menjadi satu ekosistem yang terpadu dan terintegrasi. Kebijakan ini semakin diperkuat dengan peraturan Presiden No. 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Integrasi Layanan Digital Nasional. Peraturan ini menekankan pentingnya percepatan integrasi aplikasi SPBE prioritas di sembilan bidang utama meliputi pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, administrasi kependudukan, dan layanan pemerintahan digital lainnya. Fokus utama peraturan ini adalah mewujudkan integrasi dan interoperabilitas antar kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah serta memberikan akses yang lebih mudah, cepat, dan meningkatkan keterhubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui penyelenggaraan layanan dalam satu ekosistem digital yang terpadu.

Implementasi SPBE tidak hanya diterapkan pada pemerintahan pusat saja, tetapi juga di tingkat daerah di seluruh Indonesia, termasuk provinsi Lampung. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital pada pelayanan publik telah menjadi agenda strategis nasional, yang telah diturunkan hingga ke tingkat daerah, dengan tujuan menciptakan pemerintahan yang lebih responsif dan berorientasi pada masyarakat.

Salah satu upaya strategis dalam memperkuat implementasi SPBE di tingkat daerah adalah dengan penggunaan Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital. MPP Digital merupakan kelanjutan dari kebijakan SPBE yang menekankan pada integrasi layanan publik dari berbagai instansi ke dalam satu ekosistem digital nasional. Hal ini sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan MPP yang bertujuan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan jangkauan, aksesibilitas, dan keamanan layanan publik (Fiqry dkk., 2024). Dalam kerangka SPBE, MPP Digital berfungsi sebagai “super app” untuk layanan publik, yang mengintegrasikan berbagai layanan pemerintah

pusat dan daerah ke dalam satu portal digital. Integrasi ini menghilangkan kebutuhan warga untuk mengakses beberapa aplikasi yang berbeda atau melalui proses administrasi yang berulang. Semua data dan layanan terhubung melalui satu sistem nasional, sehingga layanan publik dapat berfungsi lebih efisien, transparan, dan akuntabel.

Sejak peluncuran resminya pada tahun 2023, MPP Digital telah menjangkau 199 kabupaten dan kota, dengan lebih dari 300 ribu pengguna (panrb Kementerian, 2025). Jumlah ini terus bertambah seiring dengan meningkatnya permintaan masyarakat akan layanan publik yang praktis. Kota Bandar Lampung merupakan salah satu daerah yang menerapkan kebijakan MPP Digital, dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menjadi salah satu instansi yang mengimplementasikannya. Peluncuran MPP Digital pada awal tahun 2025 di DPMPTSP Kota Bandar Lampung menunjukkan komitmen pemerintah dalam mendukung agenda nasional yaitu transformasi digital layanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan yang lebih modern, mudah diakses dan terintegrasi. Sebagai penyedia layanan perizinan terpadu, DPMPTSP Kota Bandar Lampung memiliki peran strategis dalam memberikan layanan yang cepat, akurat, transparan, dan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Sebagai bagian dari implementasi SPBE, pemerintah juga mengembangkan beberapa platform digital yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan integrasi layanan pemerintah. Dua diantaranya adalah *Online Single Submission Risk-Based Approach* (OSS RBA) dan Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital. Meskipun memiliki fokus yang berbeda, kedua platform ini berada di bawah kerangka kebijakan yang sama yaitu mempercepat transformasi digital layanan pemerintah. Secara konseptual OSS RBA adalah perizinan usaha terpadu berbasis elektronik yang dikelola oleh Kementerian Investasi/BKPM, yang dirancang untuk memfasilitasi proses perizinan usaha secara daring. MPP Digital dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), berfungsi sebagai “*super app*” yang

mengintegrasikan berbagai layanan pemerintah lintas sektor ke dalam satu portal digital terpadu. Oleh karena itu, MPP Digital merupakan perluasan yang lebih komprehensif dari konsep OSS RBA untuk integrasi pelayanan publik. Meskipun OSS RBA telah diterapkan sejak 2018, DPMPTSP Bandar Lampung baru mulai menerapkan sistem Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital pada awal tahun 2025 sebagai bagian dari integrasi SPBE daerah.

Tabel 1 Perbandingan Jumlah Pendaftar OSS RBA dan MPP Digital di DPMPTSP Kota Bandar Lampung Tahun 2025

Sistem Aplikasi	Periode Waktu	Jumlah Pendaftar	Keterangan
OSS RBA	Januari-7 Oktober	11.518	Sistem perizinan terintegrasi nasional yang digunakan untuk izin usaha di daerah
MPP Digital	Januari-7 Oktober	3.048	Platform untuk layanan terintegrasi lintas sektor.

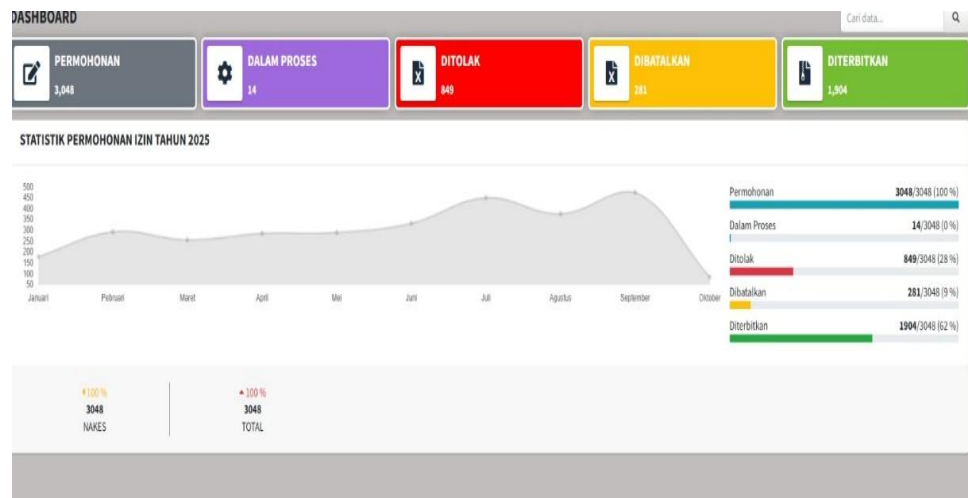
Sumber: Data DPMPTSP Kota Bandar Lampung, 2025 (diolah oleh peneliti)

Data menunjukkan bahwa OSS RBA, meskipun dikelola oleh instansi yang sama tetapi masih memiliki tingkat penggunaan yang jauh lebih tinggi dibandingkan MPP Digital. Perbedaan ini dapat dijelaskan oleh tingkat kematangan sistem, OSS telah beroperasi sejak tahun 2018 dan memiliki infrastruktur yang lebih mapan, sementara MPP Digital masih dalam tahap awal implementasi. Oleh karena itu, perbandingan ini tidak dimaksudkan untuk menyamakan fungsional kedua sistem, melainkan untuk melihat perbedaan adopsi layanan pemerintahan digital di tingkat daerah antara sistem yang sudah mapan dan yang baru berkembang.

Kehadiran MPP Digital merupakan kunci utama dalam menyediakan pelayanan publik yang lebih sederhana, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu tanggung jawab strategisnya adalah mengelola perizinan tenaga kesehatan melalui penerbitan Surat Izin Praktik (SIP). SIP bukan hanya dokumen yang diwajibkan bagi tenaga kesehatan untuk

berpraktik secara legal, tetapi juga berfungsi sebagai jaminan publik atas kompetensi dan standar etika profesinya. Ramadhani (2025) menjelaskan bahwa MPP Digital telah terhubung dengan data Kementerian Kesehatan melalui Platform SDM, sehingga memudahkan tenaga kesehatan untuk memproses SIP mereka secara daring. Data pemohon ditarik langsung dari sistem terpusat, sehingga tidak diperlukan lagi pengunggahan dokumen berulang (panrb Kementerian, 2025). Proses verifikasi pun menjadi lebih akurat karena dilakukan secara otomatis, daring, dan terintegrasi secara nasional. Menteri PANRB, dalam pidatonya pada 9 September 2025 menekankan dampak signifikan dengan hadirnya MPP Digital bagi tenaga kesehatan adalah proses perizinan yang sebelumnya membutuhkan waktu lebih dari dua minggu kini hanya membutuhkan waktu kurang dari satu jam.

Namun, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti selama menjalani kegiatan praktik kerja lapangan (PKL) di DPMPTSP Kota Bandar Lampung, peneliti menemukan bahwa efisiensi melalui aplikasi MPP Digital masih belum optimal. Hal ini terbukti dari adanya tenaga kesehatan yang masih memilih untuk mendatangi tenant DPMPTSP di Mal Pelayanan Publik untuk meminta bantuan dalam mengajukan izin, daripada menggunakan aplikasi digital secara mandiri. Kondisi tersebut menyebabkan banyak permohonan SIP yang ditolak maupun mengalami keterlambatan penyelesaiannya. Fenomena ini sejalan dengan pandangan Kurniawan (dalam Ramadhani, 2025) yang menyatakan bahwa transformasi layanan pemerintah di era digital tidak hanya bergantung pada aspek teknologi, melainkan juga dipengaruhi sumber daya manusia, dukungan regulasi, serta literasi digital masyarakat sebagai pengguna layanan.



Gambar 1 Jumlah Surat Izin Praktik Tenaga Kesehatan

Sumber: MPP Digital Kota Bandar Lampung, 2025

Gambar 1 menunjukkan bahwa tingkat penolakan permohonan yang diajukan melalui aplikasi MPP Digital pada tahun 2025 mencapai 28%. Persentase ini menunjukkan masih adanya kendala dalam proses pelaksanaan transformasi digital pelayanan publik, khususnya di bidang perizinan tenaga kesehatan. Dengan demikian, keberhasilan implementasi MPP Digital bukan semata ditentukan oleh ketersediaan aplikasi, tetapi juga pada faktor-faktor lain agar masyarakat dapat memanfaatkan potensinya secara maksimal. Dengan adanya hambatan teknis maupun non teknis seperti masih adanya tenaga kesehatan yang datang tenant DPMPTSP dan adanya permohonan izin yang tidak disetujui atau tertunda penyelesaian, memperlihatkan bahwa adanya kesenjangan antara kebijakan dan implementasinya.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Daffy Oktafinno Nugraha di Kabupaten Magelang yang menerapkan transformasi digital perizinan dengan menggunakan aplikasi OSS-RBA dengan judul “Evaluasi Kebijakan Transformasi Digital Melalui OSS Dalam Perizinan Berusaha Industri Rumah Tangga (Studi Pada DPMPTSP, Kabupaten Magelang)” karena banyak terdapat permasalahan seperti prosedur birokrasi yang berbelit, lambat, dan terlalu banyak tahapan proses perizinan yang menjadi penghalang, yang

membuat pelayanan publik tidak dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Sehingga pemerintah Kabupaten Magelang melakukan transformasi digital dengan mengimplementasikan layanan online terpusat melalui OSS. Implementasi kebijakan perizinan secara online tersebut dinyatakan sudah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan seperti banyak pelaku UMKM yang tidak memiliki kemampuan dan pemahaman teknologi, kurangnya sosialisasi dan tingkat pengawasan terhadap pelaku usaha yang masih perlu ditingkatkan. Dari penelitian tersebut diketahui dampak yang muncul yaitu meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pemerintah (Nugraha, 2023).

Penelitian ini di fokuskan pada transformasi digital perizinan tenaga kesehatan yang dilakukan menggunakan MPP Digital yang sudah terintegrasi yang dimana aplikasi tersebut memiliki tujuan meingkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan perizinan. Hal ini memerlukan penelitian lebih lanjut tentang bagaimana DPMPTSP Kota Bandar Lampung menerapkan transformasi digital pelayanan perizinan praktik tenaga kesehatan, hambatan apa saja yang dihadapi, dan sejauh mana inovasi ini dapat memenuhi harapan masyarakat terhadap layanan publik yang lebih efisien, transparan, dan terintegrasi. Untuk menjawab permasalahan tersebut, peneliti tertarik menggunakan perspektif transformasi digital pelayanan publik, dengan judul "*Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Praktik Tenaga Kesehatan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung*".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti dapat menarik rumusan masalah yaitu

1. Bagaimana transformasi digital pelayanan publik dalam perizinan tenaga kesehatan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung di tinjau berdasarkan kualitas layanan elektronik?

2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam transformasi digital pelayanan perizinan tenaga kesehatan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk melihat bagaimana kualitas transformasi digital pada pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung melalui aplikasi MPP Digital.
2. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam transformasi digital pelayanan perizinan tenaga kesehatan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Merujuk pada penelitian ini sebagaimana yang dijelaskan sebelumnya, penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
Penelitian ini diharapkan mampu memperluas pengetahuan akademik khususnya di bidang Ilmu Administrasi Negara. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat berkontribusi dalam penelitian selanjutnya tentang transformasi digital pelayanan publik.
2. Manfaat Praktis
 1. Bagi Pemerintah, penelitian ini dapat menjadi evaluasi implementasi transformasi digital di lingkungan DPMPTSP Kota Bandar Lampung, khususnya terkait pada perizinan tenaga kesehatan. Penelitian ini juga dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas layanan pemerintah agar lebih efisien, transparan, dan terintegrasi.

2. Bagi masyarakat dan tenaga kesehatan, penelitian ini diharapkan dapat membantu mereka memahami manfaat dan kemudahan layanan digital sehingga meningkatkan keterlibatan dan kepercayaan terhadap layanan digital pemerintah.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini memanfaatkan sejumlah penelitian terdahulu yang menjadi bagian dari kerangka acuan guna memperkaya landasan teori dalam penelitian yang akan dilakukan. Peneliti mengkaji penelitian terdahulu yang relevan dengan tema penelitian. Adapun yang menjadi materi referensi dan sumber referensi yang digunakan peneliti sebagai salah satu acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian, Persamaan dan Perbedaan
1.	Nugraha (2023)	Nugraha (2023) Evaluasi Kebijakan Transformasi Digital Melalui OSS Dalam Perizinan Berusaha Industri Rumah Tangga (Studi Pada DPMPTSP, Kabupaten Magelang)	Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kebijakan transformasi digital OSS terbukti berhasil mempercepat proses perizinan yang hanya membutuhkan waktu 15-60 menit, meningkatkan kepuasan masyarakat yang mencapai 87,25% berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), layanan gratis serta adil, dan dari segi ketepatan kebijakan tersebut sudah tepat sasaran dengan 654 UMKM yang telah terdaftar di OSS. Kendala utama yaitu kurangnya sumber daya manusia, kurangnya sosialisasi mendalam di daerah yang memiliki fasilitas infrastruktur yang minim. Persamaan: Kajian yang dibahas terkait transformasi digital pada pelayanan perizinan untuk menciptakan pemerintahan yang transparan, efektif, efisien, akuntabel dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Perbedaan: Sistem pelayanan perizinan digital yang digunakan oleh peneliti terdahulu adalah OSS dan

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian, Persamaan dan Perbedaan
2.	Rizal (2023)	Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui E-Government Di Kabupaten Pinrang.	<p>dibidang perizinan berusaha, sedangkan peneliti menggunakan sistem pelayanan perizinan melalui MPP Digital dan dibidang perizinan praktik tenaga kesehatan.</p> <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi e-government dalam layanan perizinan di wilayah DPMPTSP Kabupaten Pinrang tercapai berkat dukungan kebijakan, sumber daya keuangan dan teknis yang memadai, serta basis sumber daya manusia yang kuat. Manfaat transformasi ini antara lain akses layanan yang lebih mudah dan proses perizinan yang lebih efisien. Faktor pendukungnya antara lain regulasi yang jelas, sumber daya manusia, dan infrastruktur yang memadai. Namun, hambatan yang signifikan adalah rendahnya literasi digital, terutama di kalangan lansia, suatu masalah yang diatasi dengan bantuan teknis.</p> <p>Persamaan: kajian yang dibahas terkait dengan transformasi digital pelayanan perizinan melalui pengembangan aplikasi di DPMPTSP, serta kesamaan menggunakan metode kualitatif deskriptif.</p> <p>Perbedaan: sistem pelayanan perizinan digital yang digunakan peneliti terdahulu adalah SIAP BOSS dengan menggunakan teori indikator elemen sukses e-government indrajit sedangkan peneliti menggunakan aplikasi MPP Digital dengan menggunakan teori e-service quality Parasuraman.</p>
3.	Afriyani (2022)	Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berusaha (SI ICE MANDIRI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang	<p>Hasil penelitian ini menyatakan bahwa SI ICE MANDIRI masih pada tahap proses pengembangan sehingga kualitas proses pelayanan perizinan yang dilakukan belum optimal. Berdasarkan <i>Digital Government Maturity Model</i>, SI ICE MANDIRI sudah mencapai tahap integrasi, artinya adalah layanan perizinan usaha yang terhubung secara digital antara pemerintah pusat melalui aplikasi OSS dengan pemerintah daerah. Penelitian ini juga menyoroti beberapa kendala lain, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kesiapan para pegawai dalam</p>

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian, Persamaan dan Perbedaan
4.	Tasya (2023).	Digitalisasi Sistem Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro.	<p>menghadapi transformasi, dan adaptasi masyarakat sebagai pengguna layanan.</p> <p>Persamaan: kajian yang dibahas mengenai transformasi digital pelayanan perizinan di DPMPTSP dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan tujuan melihat kualitas penggunaan aplikasi perizinan yang terintegrasi.</p> <p>Perbedaan: Fokus kajian yang dibahas berbeda peneliti terdahulu membahas mengenai perizinan berusaha menggunakan SI ICE MANDIRI sedangkan peneliti membahas mengenai perizinan praktik tenaga kesehatan menggunakan MPP Digital.</p> <p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Metro telah berjalan dengan cukup baik. Digitalisasi yang dilakukan memiliki banyak dampak positif seperti, kemudahan, kecepatan, transparansi, efisiensi waktu dan biaya, serta kemampuan untuk melakukan pelacakan proses perizinan secara online. Dukungan dari pemerintah dan pemahaman yang baik dari masyarakat menjadi pendukung utama. Namun, terdapat kendala seperti kurangnya pelatihan bagi SDM, ketidakstabilan aplikasi, dan integrasi antar instansi pendukung belum sempurna.</p> <p>Persamaan: Kajian yang dibahas dalam adalah transformasi digital sistem pelayanan perizinan di DPMPTSP untuk memberikan kemudahan, kecepatan layanan, efektif, dan efisien.</p> <p>Perbedaan: teori yang digunakan peneliti terdahulu adalah teori elemen sukses digitalisasi Indrajit, sedangkan peneliti menggunakan teori e-service Parasuraman.</p>

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

Secara keseluruhan, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa transformasi digital pada pelayanan publik telah meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan pemerintah secara signifikan. Implementasi berbagai sistem digital, seperti OSS, SI ICE MANDIRI, dan aplikasi layanan terpadu, telah terbukti mempercepat proses perizinan, mempermudah akses, dan meningkatkan kepuasan publik terhadap kinerja pemerintah. Namun, tingkat keberhasilan transformasi digital bervariasi tiap wilayah, dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kesiapan infrastruktur teknologi, kapasitas sumber daya, stabilitas sistem digital, dan literasi digital masyarakat. Beberapa wilayah telah mencapai tingkat integrasi yang baik, sementara yang lain masih dalam tahap pengembangan dan adaptasi.

Oleh karena itu, meskipun ada upaya yang positif dari pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berdasarkan pada kebutuhan masyarakat, transformasi digital secara umum masih memiliki banyak kendala. Kondisi ini menandakan bahwa implementasi transformasi digital belum sepenuhnya mampu mewujudkan ekspektasi masyarakat dan mewujudkan program pemerintah sebagaimana yang ada pada PerPres Nomor 82 Tahun 2023 tentang percepatan transformasi digital untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Berdasarkan uraian tersebut penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya dalam hal fokus transformasi digital dalam pelayanan publik.

Penelitian ini memiliki perbedaan dari peneliti terdahulu, karena secara khusus menitikberatkan pada transformasi digital dalam pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung. Penekanan pada aspek tenaga kesehatan menunjukkan adanya perbedaan bidang kajian dengan penelitian sebelumnya. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan teori *E-Service* Parasuraman yang memiliki 4 indikator yaitu Efisiensi, Ketersediaan Sistem, Pemenuhan, dan Privasi.

2.2 Teori E-Service Quality

E-S-QUAL (*Electronic Service Quality*), juga dikenal sebagai model kualitas layanan elektronik bertujuan untuk mengukur kualitas layanan elektronik berdasarkan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan layanan online. ESQUAL membantu organisasi menilai kualitas layanan mereka di dunia digital dengan fokus pada kemudahan pengguna, ketersediaan layanan, kemampuan untuk memenuhi janji, dan keamanan data pribadi. ESQUAL dapat meningkatkan pengalaman pengguna di platform digital. Model ini diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra pada tahun 2005 (Wardhana, 2024). Dalam konteks pelayanan publik, khususnya layanan perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung, *E-Service Quality* menjadi instrumen penting untuk menilai sejauh mana transformasi digital dapat memberikan kemudahan, kecepatan, akurasi, dan keamanan bagi masyarakat dalam mengurus perizinan secara online. Menurut Parasuraman et al. (2005), *E-Service Quality* berfokus pada persepsi pengguna terhadap kualitas interaksi dengan sistem elektronik, bukan hanya pada hasil akhir layanan (Wardhana, 2024). Dengan demikian, penerapan konsep ini dalam layanan perizinan digital menekankan pentingnya desain sistem yang efisien, keandalan teknologi, ketepatan pemenuhan layanan, serta perlindungan data pribadi pemohon izin. Model E-S-QUAL memiliki empat dimensi utama yang dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan digital, yaitu:

1. Efisiensi (*Efficiency*)

Efisiensi mengacu pada kemudahan dan kecepatan pengguna dalam mengakses dan menggunakan layanan online. Pengguna harus dapat dengan cepat menemukan informasi yang mereka butuhkan dan dengan mudah menyelesaikannya. Efisiensi berfokus pada penyediaan pengalaman yang lancar dan ramah pengguna, memungkinkan pengguna untuk dengan mudah menyelesaikan tugasnya. Berikut beberapa indikator efisiensi:

A. Kecepatan Memuat Halaman (*Page Load Speed*)

Indikator ini memuat seberapa cepat suatu situs web atau aplikasi digital menampilkan konten setelah diakses oleh pengguna. Semakin singkat waktu yang dibutuhkan, maka semakin tinggi tingkat efisiensi dan kualitas layanan digital yang diberikan.

Dalam konteks transformasi digital pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung, kecepatan memuat halaman menjadi faktor penting karena berpengaruh langsung terhadap kenyamanan dan kepuasan pemohon izin. Sistem yang dapat memproses izin serta menampilkan data secara cepat dapat mempercepat alur pelayanan, mengurangi waktu tunggu, dan juga meningkatkan efektivitas pelayanan publik berbasis elektronik

B. Kemudahan Navigasi (*Ease of Navigation*)

Indikator navigasi digunakan untuk menilai sejauh mana pengguna dapat dengan mudah berpindah antarhalaman atau mengakses fitur yang tersedia dalam aplikasi. Sistem yang struktur menunya jelas akan meningkatkan kenyamanan dan efisiensi penggunaan.

Dalam konteks transformasi digital pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung, kemudahan navigasi memastikan pemohon izin dapat menemukan informasi persyaratan, mengunggah dokumen, memantau status permohonan, serta mengakses akun pengguna tanpa kesulitan.

C. Kemudahan Pengguna (*User-Friendliness*)

Indikator ini mengukur apakah tata letak, desain, dan fungsionalitas situs web atau aplikasi mudah dipahami oleh pengguna. Pengguna harus dapat menggunakan situs web atau aplikasi tanpa bantuan tambahan.

Dalam konteks transformasi digital pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPMPSTP Kota Bandar Lampung, aspek kemudahan penggunaan sangat krusial untuk memastikan bahwa seluruh pemohon, termasuk yang memiliki tingkat literasi digital yang beragam, dapat mengakses dan memanfaatkan aplikasi secara mandiri. Desain yang sederhana, penggunaan bahasa yang jelas, serta alur proses yang sistematis akan meminimalkan kesalahan input dan meningkatkan efisiensi.

D. Responsivitas Pada Perangkat Seluler (*Mobile Responsiveness*)

Indikator ini mengukur seberapa baik situs web atau aplikasi dapat berfungsi pada perangkat seluler. Aplikasi yang bagus memungkinkan para pengguna mengakses berbagai layanan dengan mudah dan cepat tanpa mengalami masalah tampilan atau performa. Situs yang responsive akan menyesuaikan ukuran dan fungsi dengan baik saat diakses dari perangkat seluler.

Dalam konteks transformasi digital pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPMPSTP Kota Bandar Lampung, aspek responsivitas menjadi sangat penting mengingat sebagian besar masyarakat mengakses layanan digital melalui perangkat seluler. Sistem yang responsive akan memudahkan pemohon tanpa kendala tampilan atau gangguan teknis.

2. Ketersediaan Sistem (*System Availability*)

Dimensi ini mengukur keandalan dan stabilitas suatu aplikasi atau situs web. Layanan elektronik berkualitas tinggi harus selalu tersedia tanpa sering mengalami gangguan atau kegagalan teknis. Indikator ketersediaan sistem dalam model ESQUAL mengukur sejauh mana pengguna dapat mengakses layanan elektronik kapan saja tanpa kegagalan teknis. Ketersediaan sistem sangat penting karena pengguna bergantung pada pengoperasian platform online yang stabil dan andal. Semakin tinggi

ketersediaan sistem semakin kecil kemungkinan pengguna mengalami gangguan selama penggunaan. Berikut beberapa indikator ketersediaan sistem:

A. Uptime yang stabil (*Stable Uptime*)

Indikator ini mengukur seberapa sering platform online berfungsi tanpa gangguan. Uptime yang stabil berarti situs web atau aplikasi selalu tersedia dan dapat diakses saat pengguna membutuhkan.

Dalam transformasi digital pelayanan perizinan, uptime yang stabil memastikan pengguna layanan dapat mengajukan permohonan izin tanpa kendala waktu akses. Semakin tinggi persentase uptime, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem atau aplikasi digital.

B. Respon Server yang Cepat (*Fast Server Response*)

Indikator ini menilai kecepatan server suatu aplikasi digital dalam merespons permintaan pengguna, seperti membuka halaman, mengakses informasi, atau mengunggah data.

Dalam transformasi pelayanan perizinan, respon server yang cepat akan mendukung kelancaran pengisian formulir secara online, mengunggah dokumen, dan juga proses verifikasi data secara efisien.

C. Keandalan Server saat Lalu Lintas Tinggi (*Server Reliability During High Traffic*)

Indikator ini mengukur kemampuan suatu sistem dalam menangani lonjakan jumlah pengguna tanpa mengalami penurunan performa atau gangguan. Lonjakan pengguna layanan dapat terjadi pada periode tertentu. Sistem yang andal harus tetap stabil meskipun diakses oleh banyak pengguna secara bersamaan, sehingga pelayanan tetap berjalan secara optimal tanpa gangguan.

D. Fungsi Pemulihan Cepat Setelah Gangguan (*Quick Recovery After Disruptions*)

Indikator ini mengukur seberapa cepat layanan dapat dipulihkan setelah terjadi gangguan atau downtime. Sistem yang baik akan memiliki mekanisme pemulihancepat agar tidak mengecewakan pengguna.

Dalam transformasi digital pelayanan publik, proses pemulihan yang cepat sangat dibutuhkan agar masyarakat tidak mengalami keterlambatan dalam melakukan pengurusan perizinan.

3. Pemenuhan (*Fulfillment*)

Pemenuhan mengacu pada sejauh mana janji-janji layanan elektronik dipenuhi, khususnya layanan yang tepat waktu dan berkualitas. Pemenuhan berfokus pada kemampuan suatu organisasi untuk mengirimkan barang atau jasa sesuai dengan kualitas dan waktu yang sudah dijanjikan kepada pengguna. Dimensi ini menekankan pada ketepatan, akurasi, keandalan, serta kesesuaian layanan yang diberikan dengan informasi atau komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dalam konteks pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung, pemenuhan mengarah pada kemampuan sebuah sistem untuk memproses permohonan izin sesuai dengan prosedur, memberikan layanan tepat waktu, serta memastikan bahwa informasi dan output layanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pemohon.

Berikut beberapa indikator pemenuhan:

A. Keakuratan Informasi (*Information Accuracy*)

Indikator ini sejauh mana informasi yang tersedia pada suatu sistem seperti persyaratan dokumen, alur prosedur, dan estimasi waktu penyelesaian sesuai dengan kondisi nyata dalam proses pelayanan.

Dalam transformasi digital pelayanan perizinan, apabila persyaratan yang tercantum di situs sesuai dengan yang diminta, maka indikator ini dinilai terpenuhi. Ketidaksesuaian informasi dapat menimbulkan kebingungan dan menurunkan kepercayaan publik.

B. Pengiriman Tepat Waktu (*On-Time Delivery*)

Indikator ini mengukur seberapa sering produk atau layanan sesuai dengan jangka waktu yang telah dijanjikan. Ketepatan waktu dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna.

Dalam transformasi digital pelayanan perizinan, apabila sistem menjanjikan penyelesaian izin dalam jangka waktu tertentu, maka izin harus terbit sesuai dengan batas waktu, selama persyaratan sudah terpenuhi.

C. Pemberitahuan Status Permohonan (*Application Status Updates*)

Indikator ini menilai sejauh mana pengguna memperoleh informasi yang transparan mengenai perkembangan permohonannya, mulai dari tahap verifikasi, proses evaluasi, hingga penerbitan izin. Sistem yang memberikan informasi secara berkala akan meningkatkan transparansi dan rasa kepastian bagian pemohon

4. Privasi (*Privacy*)

Dimensi ini mengukur seberapa baik layanan online melindungi informasi pribadi pengguna. Indikator privasi mengacu pada sejauh mana sebuah organisasi melindungi informasi pribadi dan memastikan kerahasiaan data

mereka Ketika pengguna menggunakan layanan elektronik. Aspek ini penting karena pengguna layanan digital sering diminta untuk memberikan data yang sensitive, seperti identitas pribadi, nomor telepon, alamat dan informasi administratif resmi lainnya.

Dalam konteks transformasi digital pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung, perlindungan data menjadi krusial karena sistem memuat dokumen resmi serta informasi profesional tenaga kesehatan. Oleh karena itu, sistem harus mampu menjamin keamanan serta penggunaan data sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

Berikut beberapa indikator privasi:

A. Perlindungan Data Pribadi (*Personal Data Protection*)

Indikator ini mengukur sejauh mana platform digital melindungi data pribadi pengguna dari akses atau penyalahgunaan yang tidak sah.

Dalam transformasi digital pelayanan perizinan, perlindungan data pribadi sangat penting karena sistem menyimpan informasi sensitif. Semakin baik sistem dalam melindungi data, semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik.

B. Kebijakan Privasi Yang Jelas (*Clear Privacy Policy*)

Indikator ini mengukur apakah situs web atau aplikasi memiliki kebijakan privasi yang jelas, mudah dipahami, dan mudah diakses, serta apakah pelanggan memahami bagaimana data mereka digunakan.

Dalam pelayanan perizinan tenaga kesehatan, kebijakan privasi yang jelas terhadap perlindungan hak pengguna berperan penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap sistem pelayanan berbasis digital.

C. Pembatasan Pengungkapan Informasi (*Limited Information Disclosure*)

Indikator ini menilai apakah data pengguna hanya dibagikan kepada pihak yang memiliki kewenangan dan kepentingan langsung dalam proses perizinan.

Dalam konteks transformasi digital pelayanan perizinan, data hanya diakses oleh petugas yang berwenang dalam proses perizinan. Pembatasan ini penting untuk mencegah penyalahgunaan informasi dan menjaga kerahasiaan data.

Penelitian ini menggunakan teori *E-Service Quality* karena secara komprehensif menjelaskan kualitas layanan digital dari perspektif pengguna. Teori ini selaras dengan fokus penelitian ini, yang meneliti transformasi digital dalam pelayanan perizinan tenaga kesehatan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung. Keberhasilan layanan digital sebagian besar bergantung pada kualitas sistem yang efisien, ketersediaan layanan yang handal, pemenuhan kewajiban layanan, dan perlindungan privasi data pengguna.

2.3 Konsep Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah kegiatan yang membutuhkan interaksi langsung antara manusia atau mesin untuk melayani masyarakat secara fisik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan diartikan sebagai upaya memenuhi kebutuhan orang lain. Moenir (dalam Rachman, 2021) berpendapat bahwa pelayanan publik mengacu pada kegiatan yang dilakukan oleh individu untuk sekelompok orang, dengan tujuan memperjuangkan kepentingan orang lain berdasarkan hak-hak mereka. Pelayanan pada

hakikatnya adalah serangkaian kegiatan yang merupakan suatu proses yang bersifat rutin dan berkelanjutan, meliputi seluruh kehidupan masyarakat.

Menurut Sinambela (Rachman, 2021) pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh Lembaga pemerintah untuk kepentingan masyarakat. Kegiatan-kegiatan ini dirancang untuk memberikan manfaat, nilai, dan kepuasan bagi penerimanya. Pelayanan publik yang baik adalah menjamin kepuasan masyarakat. Pemerintah memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memastikan pelayanannya diberikan secara profesional, bertanggung jawab, dan optimal. Seluruh masyarakat menginginkan pelayanan yang optimal sehingga pemerintah harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa Pelayanan Publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, terdapat tiga jenis pelayanan publik, yaitu pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif. Pelayanan barang publik meliputi penyediaan barang yang digunakan untuk kepentingan masyarakat luas, seperti listrik, air bersih, dan infrastruktur jalan. Pelayanan jasa publik mencakup penyediaan jasa di bidang pendidikan, kesehatan, transportasi, dan layanan sosial yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sementara itu, pelayanan administratif berkaitan dengan tindakan administratif pemerintah untuk memenuhi hak-hak warga negara, seperti penerbitan KTP, akta kelahiran, dan perizinan. Pada dasarnya pelayanan publik adalah bagian dari tanggung jawab pemerintah dan menjamin pemerataan akses bagi semua masyarakat. Pelayanan publik dikatakan berhasil jika prosesnya dapat berjalan secara efektif, efisien, dan juga transparan.

2.3.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan nilai yang mendasari seluruh rangkaian dalam penyelenggaraan pelayanan. Prinsip ini bertujuan untuk memastikan pelayanan publik harus dilakukan secara efektif, efisien, dan adil sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Ada Delapan prinsip pelayanan publik umum (Finanda dkk., 2024):

1. **Kualitas:** layanan publik yang diberikan oleh pelayan publik atau pemerintah harus diselenggarakan dengan standar yang tinggi agar masyarakat puas dan mencapai hasil yang diinginkan.
2. **Transparansi:** keterbukaan dalam penyelenggaraan kegiatan, proses maupun pengambilan keputusan publik sehingga setiap perkembangan yang dilakukan oleh pemerintah dapat dipantau dan diawasi oleh masyarakat.
3. **Akuntabilitas:** pertanggungjawaban penyelenggara layanan publik atas segala tindakan, keputusan, dan kebijakan yang dilakukan.
4. **Efisiensi:** bagaimana penyelenggara layanan publik memanfaatkan sumber daya yang dimiliki secara optimal untuk memberikan layanan yang cepat dan murah kepada masyarakat.
5. **Kesetaraan:** semua penikmat layanan publik mendapatkan hak yang sama dalam mengakses dan menerima layanan tanpa adanya diskriminasi berdasarkan agama, ras, gender atau faktor lainnya.
6. **Keterlibatan masyarakat:** dalam penyelenggaraan pelayanan publik masyarakat perlu berpartisipasi dalam proses perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi, karena dengan adanya partisipasi tersebut memungkinkan adanya pengawasan terhadap jalannya penyelenggaraan layanan publik.
7. **Kesempatan yang adil:** setiap masyarakat yang menerima layanan publik harus memiliki kesempatan yang sama dalam mengakses dan memperoleh manfaat tanpa adanya diskriminasi atau perlakuan tidak adil.

8. Inovasi: pemberi layanan publik terbuka dalam menciptakan cara baru agar pelayanan yang diberikan lebih cepat dan berkualitas.

2.3.3 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan Publik

A. Faktor pendukung

Pelayanan publik kepada masyarakat dapat terlaksana dengan optimal sebagaimana yang diharapkan apabila faktor pendukungnya memadai, efektif dan efisien. Menurut Moenir (dalam Finanda dkk., 2024) menjelaskan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat faktor pendukung yang memiliki peran penting, diantaranya:

1. Faktor kesadaran yang merupakan unsur penting yang harus dimiliki oleh pelayan publik melalui tahapan pertimbangan dan perbandingan terhadap berbagai kemungkinan. Proses ini akan menghasilkan keyakinan, ketenangan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayan publik.
2. Faktor aturan, merupakan salah satu elemen krusial yang menjadi landasan kerja dalam memberikan pelayanan. Aturan berfungsi mengikat seluruh anggota organisasi atau aparatur pemberi layanan agar melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan yang telah ditetapkan.
3. Faktor organisasi, merupakan aspek fundamental karena berhubungan langsung dengan pengaturan, koordinasi, dan mekanisme kerja agar mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, serta memadai. Organisasi pelayanan berperan Menyusun struktur yang jelas dengan menggambarkan pertanggung jawaban, pembagian tugas kerja berdasarkan keahlian dan fungsi masing-masing.
4. Faktor pendapatan, merupakan penerimaan yang diterima pegawai sebagai imbalan atas tenaga, waktu, dan pikiran yang diberikan dalam memenuhi tugas serta kewajiban. Faktor ini memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kesejahteraan pegawai karena

berkaitan erat pada motivasi kerja. Apabila pendapatan yang diterima tidak sebanding dengan beban kerja yang mereka terima maka akan mempengaruhi sifat profesional dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

5. Faktor kemampuan dan keterampilan, hal ini sangat penting sebagai faktor pendukung jalannya pelayanan publik. Tanpa adanya kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan cenderung kurang optimal dan akan menghambat pencapaian sasaran atau tujuan yang telah ditentukan.

B. Faktor penghambat

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, selain adanya faktor pendukung sebagai penguat tercapainya pelayanan publik yang optimal, ada juga faktor penghambat yang berpotensi menurunkan mutu, efektivitas, dan efisiensi dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Menurut Moenir (dalam Finanda dkk., 2024) faktor penghambat pelayanan publik antara lain:

1. Kurangnya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya cenderung bekerja dengan santai, tidak disiplin dan tidak mematuhi tenggat waktu yang telah disepakati.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang kurang memadai menyebabkan mekanisme kerja tidak berjalan dengan optimal. Idealnya, semua elemen operasional tersebut harus sesuai dengan standar dan target agar menghasilkan layanan yang maksimal.
3. Pengorganisasian tugas yang tidak sesuai menimbulkan penanganan tugas yang kacau saling tumpang tindih dan tidak terarah. Kondisi ini akan berimplikasi pada terabaikannya kewajiban yang seharusnya diselesaikan.
4. Rendahnya tingkat pendapatan pegawai yang tidak dapat mencukupi kebutuhan pokok yang mengakibatkan kondisi finansial tidak stabil. Hal ini membuat menurunnya motivasi pegawai untuk bekerja dan cenderung mencari penghasilan tambahan.

5. Ketidakmampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan. Hal ini mengakibatkan hasil yang kurang maksimal serta proses pengerjaannya menjadi tidak efisien.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menyimpulkan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah, sesuai dengan peraturan perundang-undangan, untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kepentingan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Pada hakikatnya, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tugas pemerintahan yang harus dilaksanakan secara profesional, bertanggung jawab, dan optimal untuk menjamin kepuasan masyarakat, pemerataan akses, dan kesejahteraan umum. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik bergantung pada proses yang efektif, efisien, dan transparan. Pelayanan publik di landasi oleh beberapa prinsip dasar yaitu kualitas, transparansi, akuntabilitas, efisiensi, kestaraan, keterlibatan masyarakat, kesempatan yang adil, dan inovasi. Prinsip-prinsip ini berfungsi sebagai nilai-nilai inti yang diberikan memenuhi standar tinggi dan kebutuhan masyarakat. Dalam praktiknya, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik juga dipengaruhi oleh faktor pendukung dan faktor penghambat. Oleh karena itu, layanan pemerintah tidak hanya merupakan mekanisme krusial untuk memenuhi hak-hak publik, tetapi juga merupakan alat pemantauan untuk memperkuat akuntabilitas pemerintah dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

2.4 Transformasi Digital

Transformasi digital merupakan proses fundamental yang bertujuan untuk meningkatkan kapabilitas suatu entitas di seluruh aspek operasionalnya melalui adopsi teknologi informasi, komputasi, komunikasi, dan konektivitas. Esensi transformasi digital lebih dari sekadar digitalisasi yang mengubah dokumen kertas menjadi bentuk elektronik, tetapi transformasi digital adalah inisiatif strategis yang membutuhkan restrukturisasi fundamental terhadap strategi,

struktur organisasi, budaya kerja, proses internal, dan model komunikasi untuk beradaptasi dengan lingkungan digital yang dinamis (Hanelt dkk., 2021).

Dalam mengimplementasikan transformasi digital, beberapa strategis dan faktor kritis harus dipertimbangkan. Pertama, keamanan siber dan perlindungan data merupakan fondasi yang kokoh. Mengingat meningkatnya ancaman pelanggaran data dan kejahatan siber, sistem keamanan data yang tangguh dan efektif sangat penting bagi transformasi digital. Keamanan yang baik tidak hanya mencakup implementasi teknis tetapi juga analisis risiko komprehensif, pemantauan berkelanjutan, dan pembaruan sistem secara berkala untuk mengatasi ancaman yang muncul (Putri dkk., 2021). Kedua, menciptakan pemahaman dan kesadaran digital di semua tingkat organisasi merupakan faktor yang krusial untuk keberhasilan. Menciptakan pemahaman yang parsial atau tidak akurat tentang digitalisasi dapat menyebabkan strategi dan keputusan yang gagal, sehingga mengakibatkan investasi teknologi yang kurang optimal (Putri dkk., 2021).

Oleh karena itu, proses transformasi digital yang sukses harus didorong secara sistematis oleh visi strategis yang jelas, perencanaan yang matang, dan implementasi yang terukur. Pada akhirnya, transformasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperluas penawaran layanan, dan yang terpenting, menciptakan nilai baru bagi organisasi melalui pemanfaatan data, otomatisasi proses, dan inovasi berbasis teknologi.

2.4.1 Transformasi Digital Pada Pelayanan Publik

Di sektor publik, transformasi digital dapat dipahami sebagai perubahan struktural dan budaya yang berfokus pada integrasi teknologi digital ke dalam penyediaan layanan publik. Dengan implementasi internet, komputer, perangkat seluler, dan berbagai aplikasi digital, pemerintah harus mengubah cara mereka berinteraksi dengan warga negara dan memberikan layanan publik. Transformasi ini melibatkan peningkatan sistem, proses, dan budaya

organisasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna, mempercepat penyediaan layanan, dan meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta transparansi layanan pemerintah.

Keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kesiapan staf, kepemimpinan visioner, dan kemampuan organisasi untuk mengelola risiko dan memanfaatkan peluang teknologi. Sebagaimana ditekankan oleh M.E. Milakovich (dalam Badruddin dkk., 2022) transformasi digital layanan publik tidak hanya menghasilkan inovasi dalam tata kelola, tetapi juga meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan warga negara, sehingga menghasilkan layanan yang lebih responsif, adaptif, dan berfokus pada publik. Oleh karena itu, transformasi digital harus dilihat sebagai pergeseran paradigma fundamental bagi berbagai organisasi, termasuk lembaga pemerintah, untuk mencapai tujuan mereka dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi para pemangku kepentingan.

2.4.2 Manfaat Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik

Implementasi transformasi digital di sektor publik telah memberikan dampak positif yang nyata bagi masyarakat. Pengenalan teknologi digital memungkinkan pemerintah untuk mengoptimalkan efisiensi, meningkatkan penyampaian layanan, dan meningkatkan akses publik. Singkatnya, manfaat utama transformasi digital adalah sebagai berikut (Badruddin dkk., 2022).

1. Peningkatan Efisiensi dan Produktivitas

Manfaat utama transformasi digital di sektor publik adalah terwujudnya peningkatan efisiensi dan produktivitas. Otomatisasi proses administrasi dan pemrosesan data melalui teknologi digital membuat kedua proses tersebut lebih cepat dan lebih terukur (Diène dkk., 2020). Misalnya, keberadaan basis data terintegrasi memudahkan pemerintah untuk mengakses informasi yang akurat dan *real-time*, sehingga mengurangi waktu dan biaya operasional yang biasanya terkait dengan pengumpulan

data manual. Lebih lanjut, ketersediaan aplikasi dan platform digital telah memfasilitasi penyampaian layanan publik secara daring. Warga negara kini dapat mengajukan izin, membayar pajak, dan mengakses informasi resmi melalui saluran digital yang disediakan pemerintah. Pergeseran ini tidak hanya mempersingkat waktu pemrosesan administratif bagi warga negara, tetapi juga meningkatkan kapasitas pemberian layanan pemerintah.

2. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Transformasi digital berperan krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menyediakann layanan yang lebih cepat, akurat, dan responsif. Penerapan sistem layanan daring memungkinkan warga untuk mengajukan permohonan atau melaporkan masalah kapanpun dan dimanapun, sehingga mengurangi birokrasi dan mempercepat proses pelayanan. Lebih lanjut, teknologi digital memungkinkan pemerintah untuk mengumpulkan dan menganlisi data dengan lebih baik. Data yang akurat dan tepat membantu mengidentifikasi masalah, dan membantu pengambilan keputusan dan perencanaan kebijakan yang lebih efektif (Yulanda & Adnan, 2023). Oleh karena itu, digitalisasi tidak hanya meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

3. Peningkatan Aksesibilitas dan Keterjangkauan

Transformasi digital memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara daring, sehingga tidak perlu mengunjungi kantor pemerintah. Contohnya, tenaga kesehatan dapat mengajukan surat izin praktek secara online dan masyarakat dapat mengakses informasi publik melalui portal resmi pemerintah yang tersedia secara daring. Hal ini meningkatkan aksesibilitas dan keterjangkauan layanan publik. Inovasi ini khususnya bermanfaat bagi penduduk daerah terpencil dan penyandang disabilitas. Lebih lanjut, digitalisasi megurangi biaya transaksi melalui aplikasi pembayaran online, sehingga mengurangi waktu dan biaya perjalanan.(Hasbullah, 2021) menekankan bahwa rendahnya

akuntabilitas dalam pelayanan publik menunjukkan bahwa transformasi digital belum berjalan optimal. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada teknologi tetapi juga pada tata kelola yang akuntabel.

4. Peningkatan Partisipasi Masyarakat

Transformasi digital berpotensi meningkatkan partisipasi publik dalam proses pengambilan Keputusan dan perancangan layanan publik. Dengan memanfaatkan teknologi digital, pemerintah dapat menciptakan saluran komunikasi yang lebih efektif dan melibatkan publik secara aktif. Misalnya, penerapan media sosial dan platform partisipasi digital memungkinkan pemerintah untuk mengumpulkan masukan publik mengenai kebijakan dan proyek Pembangunan secara lebih inklusif dan transparan. (Busulwa et al., 2022) berpendapat bahwa komitmen pemerintah untuk menciptakan ekosistem digital yang terbuka dan responsif harus didukung dengan peningkatan kapabilitas digital publik. Dengan memastikan literasi digital warga negara, pemerintah dapat mengurangi kesenjangan partisipasi dan menciptakan kesempatan yang setara bagi semua lapisan masyarakat. Kehadiran platform digital seperti media sosial resmi, portal pemerintah, dan aplikasi layanan, telah mengubah dinamika komunikasi antara publik, dan lembaga publik.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa transformasi digital layanan publik merupakan proses strategis dan fundamental yang mengintegrasikan teknologi digital ke dalam seluruh aspek pemerintahan. Transformasi digital bukan sekadar digitalisasi, melainkan pergeseran paradigma yang membutuhkan restrukturisasi strategi, proses, dan budaya organisasi agar lebih adaptif. Tujuannya adalah mentransformasi cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Keberhasilan transformasi ini bergantung pada kepemimpinan yang visioner, kematangan sumber daya manusia, keamanan siber, dan pemahaman yang luas tentang teknologi digital. Implementasi transformasi digital akan menghasilkan manfaat nyata, termasuk peningkatan efisiensi dan produktivitas melalui otomatisasi,

kualitas layanan yang lebih cepat dan akurat, perluasan aksesibilitas publik, dan peningkatan partisipasi publik melalui kanal digital yang inklusif. Oleh karena itu, dengan adanya transformasi digital akan menciptakan nilai baru, layanan yang berpusat pada masyarakat, serta meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan terhadap institusi pemerintah.

2.5 Tinjauan Tentang Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital

Mal Pelayanan Publik (MPP) Digital merupakan inovasi nasional yang dikembangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) untuk mendorong transformasi pelayanan pemerintah menjadi sistem terintegrasi, efisien, dan berbasis informasi. Platform ini merupakan bagian dari strategi pemerintah untuk memperluas akses daring terhadap layanan pemerintah dan mengatasi persepsi masyarakat terhadap kompleksitas, keterlambatan, dan inefisiensi.

MPP Digital adalah platform nasional berbasis *single sign-on* (SSO) yang memungkinkan masyarakat mengakses semua layanan pemerintah dengan satu akun dan mengunggah dokumen yang diperlukan dalam sekali. Mekanisme ini menghilangkan kebutuhan pengguna untuk mengunggah dokumen yang sama berulang kali untuk layanan yang berbeda. Sistem SSO telah diimplementasikan di banyak kantor pemerintah daerah, sehingga proses administrasi dapat diakses secara terintegrasi melalui satu portal digital.

Dalam implementasinya, MPP Digital mengintegrasikan berbagai layanan dari kementerian, lembaga, pemerintah provinsi dan kabupaten/kota, serta BUMN, BUMD, dan sektor swasta. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk mengelola berbagai layanan, seperti izin usaha, administrasi kependudukan, pajak, bahkan izin tenaga kesehatan, tanpa perlu berpindah aplikasi atau mengunjungi instansi secara langsung. Sesuai rencana Kementerian PANRB tahun 2025, platform MPP Digital merupakan bagian dari strategi percepatan transformasi pelayanan publik melalui arsitektur SPBE, guna menciptakan

sistem pelayanan publik yang saling terhubung dan terintegrasi bagi seluruh instansi.

Peluncuran MPP Digital juga merupakan kelanjutan dari implementasi MPP fisik yang telah ditetapkan melalui Peraturan Menteri No.23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik dan diperkuat melalui Peraturan Presiden No.89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Jika MPP fisik menekankan integrasi layanan dalam satu Lokasi, MPP Digital menghadirkan konsep ini secara daring, memungkinkan masyarakat mengakses layanan kapan pun, dan dimana pun. Secara teknis, MPP Digital mengurangi birokrasi melalui sistem layanan otomatis yang memungkinkan penerbitan izin dengan lebih cepat. Karena seluruh proses verifikasi dilakukan secara daring melalui sistem yang transparan dan terdokumentasi secara digital, digitalisasi juga diharapkan dapat mengurangi risiko perantara dan pungutan liar (pungli).

MPP Digital resmi diluncurkan pada tahun 2023 dan telah menjangkau 199 kabupaten/kota pada tahun 2025, dengan lebih dari 300 ribu pengguna aktif (Kementerian PANRB, 2025). MPP Digital merupakan wujud nyata transformasi digital pemerintah dengan menyederhanakan proses, mendorong integrasi antarlembaga, dan menerapkan sistem terpusat.

2.6 Perizinan Praktik Tenaga Kesehatan

Perizinan tenaga kesehatan merupakan komponen krusial dari sistem regulasi kesehatan nasional. Pada dasarnya, perizinan bukan sekadar proses administratif; perizinan merupakan alat yang digunakan pemerintah untuk mengawasi dan mengarahkan praktik tenaga kesehatan. Menurut Luturmas & Patinggi (2023), perizinan merupakan bentuk pengendalian regulasi yang dapat berupa registrasi, rekomendasi, sertifikasi, atau pemberian izin praktik atau melakukan kegiatan. Bagi tenaga kesehatan, perizinan berperan sebagai penjaga gerbang formal, yang memastikan bahwa hanya mereka yang

memenuhi kompetensi, kualifikasi, dan standar etika profesional yang memenuhi syarat untuk memberikan layanan kepada publik.

Dalam praktiknya, perizinan dapat didefinisikan sebagai proses pemberian izin praktik kepada tenaga kesehatan yang berkualifikasi di lokasi tertentu. Izin praktik ini berbentuk Surat Izin Praktik (SIP), sebuah dokumen hukum yang wajib dan sah. Sebelum tenaga kesehatan memperoleh SIP, mereka harus terlebih dahulu memiliki Surat Tanda Registrasi (STR), yang berfungsi sebagai bukti registrasi dan pengakuan kompetensi oleh asosiasi profesi terkait. Oleh karena itu, STR dan SIP merupakan dua lisensi profesi yang fundamental.

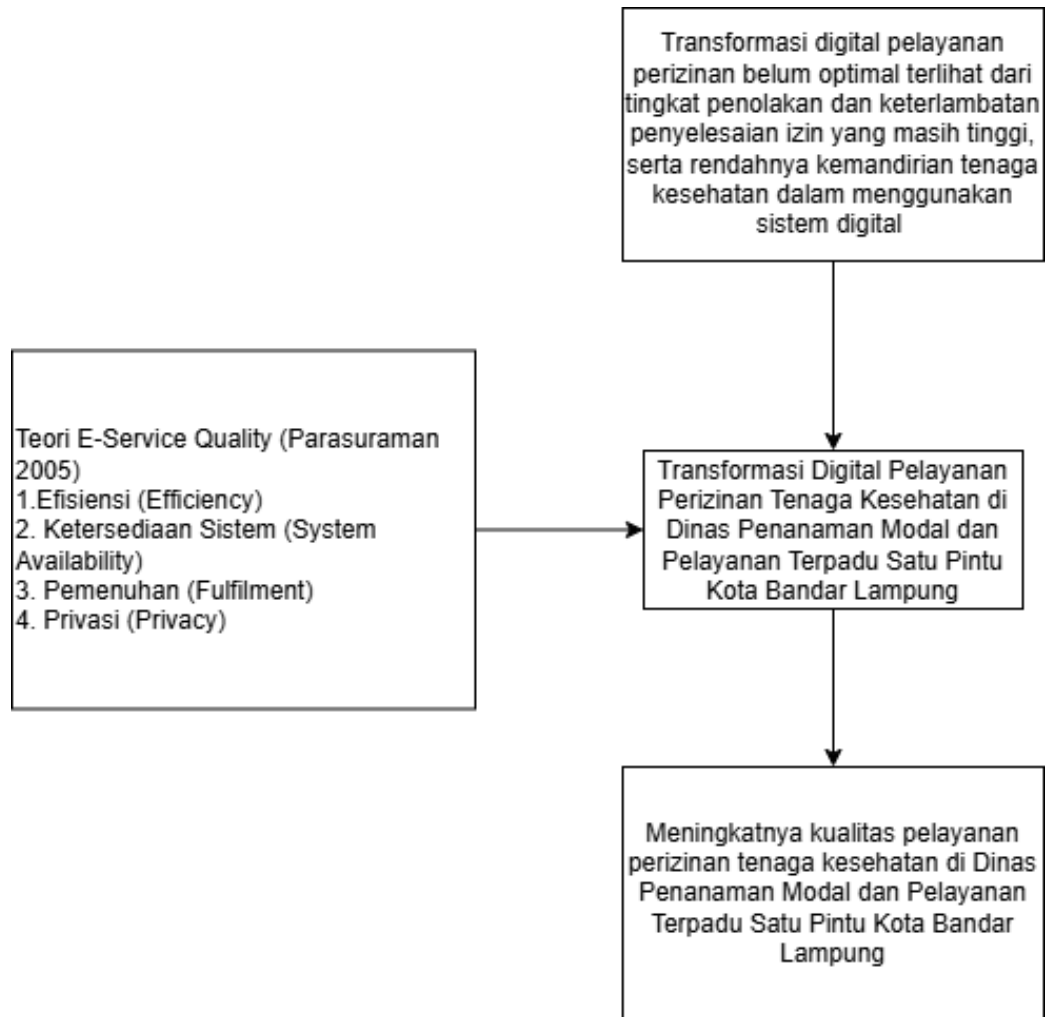
Dasar hukum utama persyaratan perizinan bagi tenaga kesehatan adalah Undang-Undang Kesehatan No. 17 Tahun 2023. Pasal 264 Undang-Undang Kesehatan menetapkan bahwa tenaga kesehatan yang ingin memperoleh SIP harus memiliki STR dan telah berpraktik. Lebih lanjut, Pasal 313(1) Undang-Undang Kesehatan secara tegas menyatakan bahwa tenaga kesehatan yang beroperasi tanpa STR dan/atau SIP dapat dikenakan sanksi administratif. SIP berlaku selama lima tahun dan dapat diperpanjang, sehingga tenaga kesehatan harus terus memperbarui dan beradaptasi dengan perubahan standar profesional.

SIP juga bersifat dinamis. Sebagai dokumen yang harus ditunjukkan di tempat praktik, SIP bersifat spesifik lokasi. Artinya, tenaga kesehatan harus mengajukan permohonan penerbitan atau perubahan SIP setiap kali tempat praktik atau status profesinya berubah (misalnya, penambahan spesialisasi atau lokasi praktik baru). Terkait pelaksanaannya, pemerintah kabupaten/kota (dalam hal ini Dinas Kesehatan) berperan penting dalam menerbitkan dan mengawasi SIP. Proses ini memiliki waktu pemrosesan yang ketat, dan untuk mempercepat pemberian layanan, Sistem Informasi Kesehatan Nasional dapat secara otomatis menerbitkan SIP jika terjadi penundaan dengan otoritas yang berwenang. Peran strategis perizinan tenaga kesehatan memiliki beragam aspek, yaitu:

1. Memastikan kualitas dan perlindungan tenaga kesehatan: Dengan memiliki STR dan SIP, tenaga kesehatan memiliki kerangka hukum yang jelas untuk perilaku profesional mereka dan berfungsi sebagai bukti kepatuhan mereka terhadap kompetensi dan standar etika profesional.
2. Melindungi masyarakat: Perizinan memberikan kepastian hukum kepada masyarakat bahwa perawatan yang mereka terima diberikan oleh tenaga profesional yang berkualifikasi dan diakui secara resmi. Hal ini melindungi konsumen (pasien) dari praktik ilegal.
3. Memfasilitasi pengawasan: Basis data tenaga kesehatan berlisensi memudahkan pemerintah dan organisasi profesi untuk memantau, mengeluarkan pedoman, dan menangani pelanggaran, sehingga menjaga ketertiban peraturan dan kualitas perawatan.

2.7 Kerangka Berpikir

Kerangka pikir adalah pernyataan konseptual yang menguraikan Gambaran masalah yang akan dibahas dalam sebuah penelitian. Kerangka pikir ini memandu peneliti melalui proses penelitian dengan menetapkan batasan dan memungkinkan peneliti untuk berfokus pada pertanyaan spesifik yang diteliti. Kerangka pikir ini membantu peneliti mengidentifikasi dan merumuskan masalah, menerapkan tujuan penelitian, dan menentukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Berikut adalah gambaran pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian.



Gambar 2 Kerangka Berpikir Penelitian

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiono (2023) metode kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti objek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrument kunci dan data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar. Pendekatan deskriptif memiliki tujuan untuk menggambarkan hasil penelitian dan selanjutnya merumuskan kesimpulan.

Alasan peneliti memilih metodologi kualitatif karena dianggap paling relevan untuk menyelidiki kompleksitas dan dinamika sosial di balik transformasi digital layanan perizinan bagi tenaga kesehatan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung. Metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman, persepsi, dan hambatan yang dihadapi oleh penyedia layanan (DPMPTSP), pihak terintegrasi (Dinas Kesehatan) dan penerima layanan. Penelitian dilakukan dengan mendatangi lokasi penelitian secara *real time* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandar Lampung, Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung, dan tempat praktik tenaga kesehatan dengan tujuan untuk mendeskripsikan keadaan secara objektif dengan dukungan data dari hasil observasi, wawancara, dan interaksi secara langsung dengan objek penelitian.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini bertujuan untuk memperjelas batasan studi kualitatif dan menyaring data agar dapat membedakan antara data yang relevan dan yang tidak. Pembatasan dalam penelitian ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan/urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini.

1. Fokus Pertama dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas transformasi digital pelayanan perizinan tenaga kesehatan melalui aplikasi MPP Digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandar Lampung, maka fokus penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

A. Efisiensi

1. Kecepatan memuat halaman pada aplikasi MPP Digital dalam proses pengajuan perizinan tenaga kesehatan.
2. Kemudahan navigasi antarhalaman dalam aplikasi MPP Digital.
3. Kemudahan penggunaan aplikasi MPP Digital oleh tenaga kesehatan sebagai pemohon.
4. Responsivitas aplikasi MPP Digital pada perangkat seluler.

B. Ketersediaan Sistem

1. Stabilitas dan konsistensi uptime aplikasi MPP Digital dalam mendukung proses perizinan.
2. Kecepatan respons server dalam memproses permintaan pengguna.
3. Keandalan server pada saat lalu lintas pengguna tinggi
4. Kecepatan pemulihan sistem setelah terjadi gangguan teknis.

C. Pemenuhan

1. Keakuratan informasi persyaratan dan prosedur perizinan yang terjadi dalam aplikasi MPP Digital.
2. Ketepatan waktu penerbitan Surat Izin Praktik (SIP) sesuai dengan standar yang disajikan.
3. Transparansi pemberitahuan status permohonan izin kepada pemohon.

D. Privasi

1. Perlindungan data pribadi pemohon dalam sistem MPP Digital.
2. Kejelasan kebijakan privasi yang diterapkan dalam pelayanan perizinan berbasis digital.
3. pembatasan pengungkapan informasi pemohon kepada pihak yang tidak berwenang.

Penggunaan keempat dimensi tersebut didasarkan pada relevansinya dalam menganalisis kualitas transformasi digital pelayanan perizinan tenaga kesehatan. Parasuraman et al. (2005) mengemukakan bahwa kualitas layanan elektronik sangat bergantung pada empat dimensi utama, yaitu efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan, dan privasi. Dalam konteks transformasi digital pelayanan perizinan tenaga kesehatan melalui MPP Digital, teori tersebut menyediakan kerangka analitis yang memungkinkan penelitian untuk memahami bagaimana setiap dimensi berperan dalam kualitas implementasi layanan digital di DPMPTSP Kota Bandar Lampung.

Pertama, dimensi efisiensi menggarisbawahi pentingnya kemudahan dan kecepatan pengguna dalam mengakses serta menyelesaikan layanan secara daring. Dalam hal ini, penelitian akan mengeksplorasi bagaimana aplikasi MPP Digital mampu menyederhanakan alur pengajuan perizinan yang sebelumnya terfragmentasi antara DPMPTSP dan Dinas Kesehatan menjadi satu platform terintegrasi, serta bagaimana pengalaman pengguna dalam menavigasi sistem tersebut. Efisiensi yang tidak terpenuhi dapat menyebabkan pengguna enggan memanfaatkan layanan digital secara mandiri, yang pada akhirnya menghambat keberhasilan transformasi digital. Selanjutnya, penelitian ini juga akan menganalisis dimensi ketersediaan sistem yang mencakup keandalan dan stabilitas aplikasi MPP Digital dalam melayani pengguna kapan saja tanpa gangguan teknis yang berarti. Di sinilah teori E-Service Quality berperan penting, karena memberikan landasan untuk mengevaluasi apakah infrastruktur yang tersedia sudah memadai dalam mendukung transformasi digital perizinan secara optimal. Selain itu, dimensi pemenuhan terkait ketepatan dan akurasi layanan menjadi faktor penentu kepercayaan pengguna

terhadap sistem, karena pemenuhan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kepatuhan tenaga kesehatan dalam menggunakan layanan digital.

2. Fokus kedua terkait apa saja yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi transformasi digital pelayanan perizinan tenaga kesehatan melalui aplikasi MPP Digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandar Lampung.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat di mana penelitian berlangsung guna mendapatkan informasi serta data-data yang dapat menunjang keberlangsungan penelitian. Penelitian ini dilakukan di tiga lokasi yang saling berkaitan dalam proses pelayanan perizinan tenaga kesehatan berbasis digital, yaitu:

Pertama, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandar Lampung. Instansi ini merupakan penyelenggara utama pelayanan perizinan terpadu di Kota Bandar Lampung yang bertanggung jawab atas penerbitan Surat Izin Praktik (SIP) bagi tenaga kesehatan melalui aplikasi MPP Digital. Lokasi ini dipilih sebagai objek penelitian utama karena DPMPTSP merupakan instansi yang secara langsung mengimplementasikan transformasi digital pelayanan perizinan tenaga kesehatan melalui platform MPP Digital sejak awal tahun 2025. Dalam penelitian ini, lokasi ini menyediakan data yang relevan terkait proses verifikasi perizinan, kualitas sistem digital yang diterapkan, serta hambatan teknis dan operasional yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Kedua, Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung yang beralamatkan. Instansi ini merupakan pihak terintegrasi yang terhubung langsung dengan DPMPTSP melalui platform Satu Sehat Kementerian Kesehatan dalam proses penerbitan SIP tenaga kesehatan. Lokasi ini dipilih karena Dinas Kesehatan memiliki

peran strategis dalam memastikan keakuratan data tenaga kesehatan yang ditarik secara otomatis ke dalam sistem MPP Digital. Dalam penelitian ini, lokasi ini menyediakan data yang relevan terkait integrasi sistem antara MPP Digital dan platform Satu Sehat.

Ketiga, tempat praktik tenaga kesehatan di Kota Bandar Lampung, meliputi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung, Apotek Enggal dan Klinik dr. Nila Kentjana. Lokasi ini dipilih karena tenaga kesehatan yang berpraktik di fasilitas-fasilitas tersebut merupakan pengguna langsung aplikasi MPP Digital dalam mengurus Surat Izin Praktik. Dalam penelitian ini, lokasi ini menyediakan data yang relevan terkait pengalaman pengguna, tingkat kemudahan penggunaan sistem, serta kendala yang dihadapi tenaga kesehatan selama proses pengajuan perizinan secara digital.

3.4 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah sumber informasi utama yang dikumpulkan peneliti secara langsung selama proses penelitian (Sulung Undari, 2024). Data ini berasal dari sumber utama, seperti individu dan kelompok. Peneliti menggunakan berbagai metode untuk mengumpulkan data termasuk wawancara, observasi, dan survey. Data primer memiliki beberapa karakteristik yang membuatnya sangat penting untuk penelitian. Pertama, data mentah yang belum diolah sehingga memungkinkan peneliti untuk menafsirkannya secara lebih akurat dan efektif sesuai dengan tujuan penelitian. Kedua, sumbernya yang langsung mengurangi kesalahpahaman atau bias. Oleh karena itu, data primer sangat penting untuk penelitian kualitatif karena jelas dan akurat karena memberikan gambaran lengkap dari fenomena yang diteliti. Data primer dalam penelitian ini berasal dari wawancara langsung dengan sumber-sumber yang relevan dan melakukan observasi terkait dengan transformasi digital pelayanan perizinan tenaga kesehatan. Adapun yang menjadi data primer dalam penelitian ini

merupakan hasil wawancara langsung dengan narasumber yang berkaitan serta observasi terkait transformasi digital pelayanan perizinan tenaga kesehatan melalui aplikasi MPP Digital di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bandar Lampung, Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung, dan tempat praktik tenaga kesehatan di Kota Bandar Lampung.

2. Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada penelitian yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara (Sulung Undari, 2024). Data sekunder dapat diperoleh melalui beberapa sumber, termasuk dokumen, publikasi pemerintah, analisis media industry, situs web, dan internet. Dalam penelitian ini, terdapat berbagai sumber data tambahan yang dimanfaatkan sebagai informasi penunjang, antara lain Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Peraturan Wali Kota Bandar Lampung Nomor 42 Tahun 2023 tentang Penerapan SPBE dan Pengawasan Transformasi Digital, Manual Book Mal Pelayanan Publik Digital 2025, serta artikel, jurnal, situs resmi pemerintah, dan data lain yang relevan untuk mendukung penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam menjawab pertanyaan penelitian. Pada penelitian kualitatif, peneliti memanfaatkan berbagai Teknik pengumpulan data untuk memastikan data yang lebih akurat, mendalam, dan dapat dipertanggung jawabkan. Penelitian ini menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

1. Metode Wawancara

Wawancara merupakan proses komunikasi interaktif yang dilakukan untuk memperoleh informasi melalui tanya jawab antara peneliti dengan subjek penelitian. Selain itu wawancara juga berperan sebagai sarana verifikasi terhadap data atau keterangan yang telah diperoleh sebelumnya melalui metode lain. Peneliti menggunakan wawancara untuk mengklarifikasi dan mengonfirmasi data yang ada, sehingga menghasilkan temuan yang lebih akurat dan dapat di pertanggung jawabkan.

Teknik wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara pengajuan sejumlah pertanyaan secara lisan kepada narasumber atau informan penelitian. Teknik ini melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan informan, di mana peneliti mengajukan pertanyaan secara lisan untuk mendapatkan informasi yang mendalam mengenai topik yang diteliti (Romdona dkk., 2025). Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan menggunakan metode wawancara terstruktur untuk memastikan materi atau pembahasan dalam wawancara sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Tabel 3 Daftar Informan Penelitian

No	Informan	Informasi
1.	DPMPTSP (7 orang)	<p>a. Efisiensi pelayanan perizinan tenaga kesehatan melalui MPP Digital, meliputi kecepatan memuat halaman, kemudahan navigasi, kemudahan penggunaan sistem, dan responsivitas pada perangkat seluler.</p> <p>b. Ketersediaan dan keandalan sistem MPP Digital, meliputi stabilitas uptime, kecepatan respons server, dan mekanisme</p>

No	Informan	Informasi
		<p>pemulihan setelah gangguan teknis.</p> <p>c. Pemenuhan standar pelayanan, meliputi keakuratan informasi, ketepatan waktu penerbitan izin, dan mekanisme pemberitahuan status permohonan.</p> <p>d. Kebijakan perlindungan data pemohon, meliputi sistem perlindungan data pribadi, kejelasan kebijakan privasi, serta pembatasan akses kepada pihak yang tidak berwenang.</p>
2.	Dinas Kesehatan Kota (1 orang)	<p>a. Efisiensi proses verifikasi perizinan tenaga kesehatan melalui integrasi MPP Digital dengan platform Satu Sehat..</p> <p>b. Ketersediaan sistem dan koordinasi digital antarinstansi, meliputi stabilitas koneksi data antara MPP Digital dan Satu Sehat.</p> <p>c. Kesesuaian dan akurasi data tenaga kesehatan yang ditarik secara otomatis dari Satu Sehat.</p> <p>d. Penerapan pengelolaan, pembatasan akses, dan keamanan data tenaga kesehatan sesuai ketentuan regulasi yang berlaku.</p>
3.	Tenaga Kesehatan (6 orang)	<p>a. Kemudahan dan kecepatan penggunaan sistem MPP Digital dalam proses pengajuan Surat Izin Praktik, meliputi pengalaman navigasi dan</p>

No	Informan	Informasi
		<p>aksesibilitas melalui perangkat seluler.</p> <p>b. Ketersediaan dan stabilitas sistem MPP Digital saat diakses untuk keperluan pengajuan atau perpanjangan izin.</p> <p>c. Ketepatan waktu penerbitan izin serta kesesuaian informasi pelayanan yang tersedia dalam sistem dengan prosedur yang sebenarnya dijalani.</p> <p>d. Persepsi keamanan dan perlindungan data pribadi dalam sistem MPP Digital, meliputi tingkat kepercayaan terhadap keamanan data dan pemahaman terhadap kebijakan privasi.</p>

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

2. Metode Observasi

Metode observasi melibatkan pengamatan langsung terhadap praktik kegiatan pelayanan publik. Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung proses pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP, baik melalui sistem digital maupun interaksi antara petugas dengan pemohon izin. Observasi ini dilakukan untuk melihat bagaimana transformasi digital dijalankan dalam praktik, termasuk kecepatan, kemudahan, dan kendala yang terjadi.

Wawancara merupakan proses komunikasi interaktif yang dilakukan untuk memperoleh informasi melalui tanya jawab antara peneliti dengan subjek penelitian. Selain itu wawancara juga berperan sebagai sarana verifikasi terhadap data atau keterangan yang telah diperoleh sebelumnya melalui

metode lain. Peneliti menggunakan wawancara untuk mengklarifikasi dan mengonfirmasi data yang ada, sehingga menghasilkan temuan yang lebih akurat dan dapat di pertanggung jawabkan. Oleh karena itu, wawancara memungkinkan peneliti memperoleh data yang komprehensif, baik dari penyedia maupun penerima (Romdona dkk., 2025). Adapun data yang diperoleh peneliti melalui observasi ini mencakup bagaimana pelaksanaan transformasi digital pelayanan perizinan tenaga kesehatan melalui aplikasi MPP Digital di DPMPTSP Kota Bandar Lampung, meliputi kelancaran penggunaan aplikasi, kesiapan infrastruktur penunjang, dan kompetensi sumber daya manusia dalam mendukung proses pelayanan perizinan berbasis digital.

Tabel 4 Daftar Observasi

Aspek yang diobservasi	Apa yang diobservasi	Alasan Observasi
Penggunaan Aplikasi MPP Digital	Kelancaran penggunaan aplikasi MPP Digital dalam proses pengajuan perizinan tenaga kesehatan	Untuk mengevaluasi apakah aplikasi MPP Digital berjalan sesuai fungsi yang dirancang dan mengidentifikasi hambatan dalam proses pelayanan
Infrastruktur penunjang	Ketersediaan perangkat, kualitas jaringan internet, dan dukungan teknologi yang tersedia	Untuk memastikan bahwa fasilitas yang tersedia memadai untuk mendukung transformasi digital pelayanan perizinan
Kompetensi SDM	Tingkat kemampuan pegawai dalam mengoperasikan aplikasi MPP Digital	Untuk mengetahui kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem digital perizinan tenaga kesehatan

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

3. Metode Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dokumentasi mengacu pada informasi dari dokumen-dokumen berbentuk gambar, tulisan, data statistik, dan karya

yang bersifat aktual yang berhubungan dengan transformasi digital pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung. Teknik dokumentasi berperan penting karena memungkinkan peneliti untuk menggali data historis, fakta empiris, serta mendapatkan konteks yang lebih mendalam terkait dengan objek penelitian (Nashrullah dkk., 2023).

Tabel 5 Tabel Dokumen

No	Dokumen
1.	Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Digital.
2.	Peraturan Presiden (Perpres) No.82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional.
3.	Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
4.	Peraturan Walikota (Perwali) Kota Bandar Lampung Nomor 42 Tahun 2023 tentang penerapan SPBE dan pengawasan transformasi digital Pemerintah Kota Bandar Lampung.
5.	Manual Book Mal Pelayanan Publik Digital 2025

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2025

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiono, 2023) analisis data kualitatif adalah pendekatan induktif yang dimulai dengan data lapangan untuk membangun pola, hubungan, atau hipotesis tentatif. Hipotesis ini kemudian diuji melalui pengumpulan data yang berkelanjutan hingga ditarik Kesimpulan yang dapat diterima atau ditolak. Model analisis interaktif Miles dan Huberman merupakan pendekatan analitis yang banyak digunakan dan terdiri dari tiga fase utama yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data mengacu pada proses penyaringan, penyederhanaan, dan pengorganisasian data yang dikumpulkan dari lapangan. Data yang relevan dipertahankan dan informasi yang tidak diperlukana dihilangkan. Proses ini, yang dilakukan sepanjang penelitian, bertujuan untuk mengubah data yang kompleks menjadi informasi yang terstruktur dan

bermakna yang memudahkan peneliti dalam analisis data bagaimana Transformasi Digital Dalam Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan Melalui MPP Digital.

2. Penyajian Data

Penyajian data berfokus pada pengorganisasian informasi agar mudah dipahami dan dianalisis. Penyajian dapat berupa narasi deskriptif untuk menunjukkan hubungan antar fenomena. Menurut Miles dan Huberman, narasi adalah format yang paling umum digunakan. Dengan penyajian yang baik memungkinkan peneliti mengidentifikasi pola, tema, atau hubungan yang muncul dalam data, sehingga memudahkan interpretasi dan menentukan Langkah selanjutnya dalam analisis. Dalam penelitian ini, peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian deskriptif, foto atau gambar dan sejenisnya. Cara penyajian ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap hasil penelitian sekaligus membantu peneliti dalam merencanakan langkah analisis selanjutnya.

3. Menarik Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mulai terbentuk selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha memahami makna data dengan cara yang konsisten dengan temuan lapangan, bukan berdasarkan asumsi pribadi. Kesimpulan harus diuji validitasnya melalui verifikasi berulang, seperti meninjau kembali catatan lapangan, membandingkan dengan sumber lain, serta mendiskusikannya. Hal ini penting agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Kesimpulan ini didasarkan pada rangkaian wawancara, observasi dan dokumentasi hasil penelitian, dan diwujudkan dalam teks naratif yang menjelaskan bagaimana transformasi digital dalam pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Menurut (Sugiono, 2022) keabsahan data merupakan langkah penting untuk memastikan data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif benar, dapat dipercaya, dan sesuai dengan kenyataan dilapangan. sugiyono menyatakan bahwa ada empat kriteria penting untuk validitas data:

1. *Credibility* (Derajat Kepercayaan)

Dalam penelitian wajib memiliki kredibilitas agar penelitian tersebut dapat dipertanggungjawabkan, dengan kata lain data dan informasi yang ada harus mengandung nilai kebenaran sehingga dapat dipercaya oleh pembaca. Kredibilitas bertujuan untuk menjamin bahwa data yang dikumpulkan benar-benar valid dan mencerminkan kenyataan yang ada di lapangan. Dalam mencapai kredibilitas, peneliti menerapkan teknik triangulasi, yaitu pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai teknik, dan pada berbagai waktu untuk memastikan data yang diperoleh benar-benar konsisten dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari tiga kelompok informan, yaitu penyedia layanan (DPMPTSP Kota Bandar Lampung), pihak terintegrasi (Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung), dan pengguna layanan (tenaga kesehatan), serta membandingkan hasil wawancara dengan data observasi dan dokumentasi yang diperoleh di lapangan.

2. *Transferability* (Keteralihan)

Transferability mengacu pada sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam konteks lain yang memiliki karakteristik serupa. Untuk mencapai transferabilitas, peneliti harus menghasilkan laporan yang terperinci, jelas, sistematis, dan kredibel yang dapat dinilai relevansinya oleh pembaca dengan konteks lain. Dalam penelitian ini, transferabilitas dicapai dengan mendeskripsikan secara rinci proses transformasi digital pelayanan perizinan tenaga kesehatan melalui MPP Digital di DPMPTSP Kota Bandar Lampung, sehingga pembaca atau peneliti lain dapat menilai apakah temuan penelitian ini dapat diterapkan

dalam situasi atau konteks daerah lain yang mengimplementasikan sistem serupa.

3. *Dependability* (Kebergantungan)

Dalam penelitian kualitatif, uji dependability dilakukan melalui proses audit terhadap keseluruhan tahapan penelitian. Pengujian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelaksanaan penelitian, khususnya dalam memastikan bahwa proses penelitian telah dilakukan secara sistematis dan sesuai dengan kaidah ilmiah. Pelaksanaan uji dependability dilakukan dengan cara mendokumentasikan secara rinci setiap tahapan penelitian, mulai dari perencanaan, pengumpulan data, analisis data, hingga interpretasi hasil penelitian. Selanjutnya, proses audit terhadap pelaksanaan dan hasil penelitian dilakukan oleh dosen pembimbing sebagai pihak yang memiliki kompetensi serta pemahaman mendalam terhadap alur dan substansi penelitian. Audit ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh proses penelitian berlangsung secara konsisten, logis, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

4. *Corfimability* (Kepastian)

Pada penelitian kualitatif, uji confirmability berkaitan dengan tingkat objektivitas penelitian, yaitu sejauh mana hasil penelitian benar-benar berasal dari data yang diperoleh dan bukan dari bias atau subjektivitas peneliti. Penelitian dianggap memiliki sifat objektif apabila hasilnya sudah diterima oleh banyak individu. Dalam penelitian ini, konfirmabilitas dicapai dengan memastikan bahwa seluruh kesimpulan mengenai kualitas transformasi digital pelayanan perizinan tenaga kesehatan melalui MPP Digital didasarkan pada data lapangan yang nyata, bukan pada asumsi peneliti semata. Selain itu, hasil analisis dan temuan penelitian juga diuji kembali melalui proses konfirmasi dengan dosen penguji, guna mendapatkan validasi bahwa data dan interpretasi yang dibuat peneliti bersifat objektif dan dapat diterima secara ilmiah.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya terkait Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Tenaga Kesehatan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung, maka diperoleh Kesimpulan sebagai berikut:

1. Transformasi digital pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung melalui penerapan aplikasi MPP Digital telah berjalan, namun kualitasnya belum sepenuhnya optimal bila diukur menggunakan teori *E-Service Quality* Parasuraman et al. (2005). Dari aspek efisiensi, sistem telah berhasil menyederhanakan alur pengajuan izin yang sebelumnya terfragmentasi antara DPMPTSP dan Dinas Kesehatan menjadi satu platform terintegrasi melalui Satu Sehat, sehingga waktu penyelesaian izin yang semula dapat mencapai satu bulan kini dapat dipersingkat menjadi satu hingga tiga hari kerja. Kecepatan memuat halaman, kemudahan navigasi, dan kemudahan penggunaan secara umum sudah memadai, namun efisiensi belum merata karena aplikasi MPP Digital hanya dapat diakses melalui perangkat Android, sementara pengguna perangkat iOS belum dapat menggunakannya melalui aplikasi seluler. Dari aspek ketersediaan sistem, stabilitas layanan belum konsisten karena sistem masih mengalami gangguan, khususnya pada jam kerja dengan volume pengguna tinggi dan pada periode akhir tahun ketika banyak Surat Izin Praktik jatuh tempo secara bersamaan. Kapasitas server yang belum mampu menangani lonjakan pengguna periodik menjadi titik lemah paling signifikan dalam dimensi ini. Dari aspek pemenuhan, informasi yang disajikan dalam sistem sudah akurat secara substansi,

namun belum dipahami secara merata oleh seluruh pengguna akibat ketiadaan sosialisasi yang sistematis, sehingga masih terjadi kesalahan berulang dalam pengajuan berkas. Waktu penyelesaian izin juga belum mencapai target nasional kurang dari satu jam sebagaimana dijanjikan oleh Menteri PANRB, karena adanya tahapan verifikasi substantif yang masih diperlukan. Fitur pemantauan status permohonan sudah tersedia namun bersifat pasif karena belum dilengkapi notifikasi otomatis. Dari aspek privasi, perlindungan data secara teknis telah berjalan baik melalui pembatasan akses berbasis kewenangan dan tidak ditemukannya kasus kebocoran data dari sisi sistem. Namun terdapat dua kelemahan yang perlu mendapat perhatian, yaitu kebijakan privasi yang telah ada secara formal di tingkat institusional sama sekali tidak diketahui oleh pengguna layanan akibat minimnya sosialisasi, serta adanya praktik berbagi akun oleh sejumlah tenaga kesehatan kepada pihak ketiga yang secara efektif membuka celah akses tidak sah terhadap data pribadi mereka.

2. Keberhasilan transformasi digital pelayanan perizinan tenaga kesehatan melalui MPP Digital di DPMPTSP Kota Bandar Lampung didukung oleh tiga faktor utama yang bekerja secara sinergis, yaitu: pertama, kebijakan pemerintah pusat melalui Kementerian PANRB yang memberikan mandat dan legitimasi bagi seluruh daerah untuk mengintegrasikan layanan perizinan tenaga kesehatan ke dalam platform MPP Digital; kedua, ketersediaan infrastruktur teknologi berupa jaringan internet, perangkat kerja yang memadai, dan arsitektur sistem yang memungkinkan integrasi lintas instansi melalui Satu Sehat; serta ketiga, kesiapan sumber daya manusia aparatur yang telah memperoleh pelatihan dan mampu mengoperasikan sistem digital dalam keseharian pelayanan. Sebaliknya, implementasi ini masih terhambat oleh tiga faktor penghambat yang saling berkaitan, yaitu: pertama, gangguan teknis yang bersifat periodik pada sistem terpusat yang tidak dapat ditangani secara mandiri oleh DPMPTSP karena kewenangan pengelolaan sepenuhnya berada di KemenPAN-RB; kedua, ketidaksempurnaan sinkronisasi data antara MPP Digital dan Satu

Sehat yang mengakibatkan penolakan otomatis terhadap permohonan yang seharusnya dapat diproses, terutama pada kasus perbedaan dan penggandaan entri alamat; serta ketiga, minimnya sosialisasi kepada tenaga kesehatan sebagai pengguna akhir yang menyebabkan kesalahan pengajuan berulang dan rendahnya literasi digital terhadap sistem, termasuk ketidaktahuan mengenai risiko keamanan akibat praktik berbagi akun.

3. Secara keseluruhan, transformasi digital pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung melalui MPP Digital dapat dinyatakan berhasil. Keberhasilan nyata tercermin dari percepatan waktu pelayanan yang signifikan, penyederhanaan alur yang sebelumnya terfragmentasi, peningkatan transparansi proses melalui fitur pemantauan status, serta terjaganya keamanan data secara teknis. Namun, transformasi ini belum sepenuhnya mencapai potensi optimalnya karena hambatan infrastruktur yang berada di luar kendali daerah, integrasi data antarsistem yang belum sempurna, dan kesenjangan antara kesiapan sistem dengan kesiapan penggunanya. Dengan demikian, transformasi digital ini perlu dipahami bukan sebagai titik akhir, melainkan sebagai fondasi yang masih memerlukan penguatan berkelanjutan dari sisi teknis, koordinasi kelembagaan, maupun pemberdayaan pengguna agar manfaatnya dapat dirasakan secara merata oleh seluruh tenaga kesehatan di Kota Bandar Lampung.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dihasilkan, peneliti memberikan saran terkait transformasi digital pelayanan perizinan tenaga kesehatan di DPMPTSP Kota Bandar Lampung sebagai berikut:

1. DPMPTSP Kota Bandar Lampung disarankan untuk meningkatkan kualitas dan stabilitas infrastruktur MPP Digital, terutama dalam mengantisipasi gangguan teknis dan memastikan sistem dapat diakses secara optimal tanpa kendala.
2. DPMPTSP Kota Bandar Lampung disarankan untuk melakukan sosialisasi dan pendampingan teknis secara berkala kepada tenaga kesehatan, baik secara daring maupun tatap muka, guna meningkatkan pemahaman terhadap prosedur pengajuan izin melalui sistem digital.
3. DPMPTSP Kota Bandar Lampung perlu memperkuat integrasi dan koordinasi dengan instansi terkait, seperti Dinas Kesehatan agar proses sinkronisasi data dan verifikasi dokumen dapat berjalan dengan lebih cepat dan akurat.
4. DPMPTSP Kota Bandar Lampung perlu melakukan evaluasi berkala terhadap implementasi MPP Digital dengan melibatkan pengguna layanan, sehingga sistem tidak hanya menjadi alat berbasis elektronik, tetapi benar-benar berfungsi sebagai instrument peningkatan kualitas pelayanan publik.
5. Peneliti berikutnya untuk meneliti secara mendalam mengenai faktor-faktor pelayanan publik terutama dibidang retribusi atau pendapatan pegawai sebagai pemberi layanan. Guna mendapatkan gambaran menyeluruh tentang hambatan dan pendukung peningkatan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyani, A., Muhafidin, D., & Susanti, E. (2022). Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berusaha (SI ICE MANDIRI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 13(2), 148-165.
- Aminah, S., & Saksono, H. (2021). Digital Transformation Of The Government: A Case Study In Indonesia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal Of Communication*, 37(2), 272-288.
- Atd, I. D. G. S. A. (2021). *Mal Pelayanan Publik Dan Standar Pelayanan Publik*. Media Nusa Creative (Mnc Publishing).
- Badruddin, S., Halim, P., & Ismowati, M. (2022). Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik. Zahir Publishing.
- Busulwa, R., Pickering, M., & Mao, I. (2022). Digital Transformation And Hospitality Management Competencies: Toward An Integrative Framework. *International Journal Of Hospitality Management*, 102, 103132.
- Daryono, D. A. Y., & Roslianah, M. P. (2025). *MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) SEBAGAI INOVASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PACITAN PROVINSI JAWA TIMUR* (Doctoral Dissertation, INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI).
- Diène, B., Rodrigues, J. J. P. C., Diallo, O., Ndoeye, E. L. H. M., & Korotaev, V. V. (2020). Data Management Techniques For Internet Of Things. *Mechanical Systems And Signal Processing*, 138, 106564.
- Finanda, A. S., Fadhila, J. F., & Hayat, H. (2024). Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 74–78.
- Hanelt, A., Bohnsack, R., Marz, D., & Antunes Marante, C. (2021). A Systematic Review Of The Literature On Digital Transformation: Insights And Implications For Strategy And Organizational Change. *Journal Of Management Studies*, 58(5), 1159–1197.
- Hasbullah, H. (2021). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kabupaten Mamuju. *Forum Ekonomi: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 23(1), 77–85.

- Kembara Haikal, F., Kabupaten Murung Raya, A., & Kalimantan Tengah Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan, P. (T.T.). Penerapan Integrasi Layanan Pemerintah Melalui Portal Mal Pelayanan Publik (Mpp) Digital Menggunakan Pendekatan Citizen-Centric Government Services Di Kabupaten Murung Raya Provinsi Kalimantan Tengah.
- Luturmas, A., & Patinggi, K. (2023). Surat Izin Praktik Perawat Sebagai Aspek Legal Untuk Menjalankan Praktik Perawat. *Patriot*, 25-40.
- Nashrullah, M., Maharani, O., Rohman, A., Fahyuni, E. F., & Untari, R. S. (2023). Metodologi Penelitian Pendidikan (Prosedur Penelitian, Subyek Penelitian, Dan Pengembangan Teknik Pengumpulan Data). Umsida Press, 1–64.
- Nugraha, D. O. (2023). Skripsi Evaluasi Kebijakan Transformasi Digital Melalui Oss Dalam Perizinan Perusahaan Industri Rumah Tangga (Studi Pada Dpmpstsp, Kabupaten Magelang).
- Penelitian, J., Budijaya, M. I., Situmeang, M., Yppt, S., & Tasikmalaya, P. (2025). Transformasi Digital Dalam Tata Kelola Pemerintahan: Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Di Era Society 5.0. *Afosj-Las*, 5(2), 1–13. <https://J-Las.Lemkomindo.Org/Index.Php/Afosj-Las/Index>
- Putri, N. I., Herdiana, Y., Suharya, Y., & Munawar, Z. (2021). Kajian Empiris Pada Transformasi Bisnis Digital. *Atrabis Jurnal Administrasi Bisnis (E-Journal)*, 7(1), 1–15.
- Rachman, M. (2021). Manajemen Pelayanan Publik. Tahta Media.
- Ramadhani Nurayu Zalfa. (2025). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Praktik Tenaga Kesehatan Melalui Aplikasi Mal Pelayanan Publik Digital Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Banyumas Provinsi Jawa Tengah.
- Romdona, S., Junista, S. S., & Gunawan, A. (2025). Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara Dan Kuesioner. *Jisosepol: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik*, 3 (1), 39–47. Social Media, Personal Branding, Digital Identity.
- Sugiono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif.
- Sugiono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. www.cvalfabeta.com
- Sulung Undari, M. M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder, Dan Tersier.
- Tang Abdullah, M. (T.T.). Factors Affecting Service Performance At The One Stop Integrated Service Investment Office Of Jenepono Regency. Dalam *Journal*

Dimensie Management And Public Sector. Diambil
<https://hdpublication.com/index.php/jdmpps>

Wardhana, A. (2024). Service Quality & E-Service Quality In The Digital Edge-
Edisi Indonesia Penerbit Cv. Eureka Media Aksara.

Yulanda, A., & Adnan, M. F. (2023). Transformasi Digital: Meningkatkan Efisiensi
Pelayanan Publik Ditinjau Dari Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Ilmu
Sosial Dan Humaniora*, 1(3), 103–110.

[https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/izin-tenaga-kesehatan-dan-
medis-kini-lebih-cepat-melalui-mpp-digital-nasional](https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/izin-tenaga-kesehatan-dan-medis-kini-lebih-cepat-melalui-mpp-digital-nasional)

[https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/lintas-kementerian-lembaga-
sepakati-langkah-konkret-percepat-spbe-dan-mpp-digital](https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/lintas-kementerian-lembaga-sepakati-langkah-konkret-percepat-spbe-dan-mpp-digital)

<https://1data.menpan.go.id/>