

E-SERVICE QUALITY* IZIN PRAKTIK DOKTER (UMUM, SPESIALIS DAN GIGI) PADA APLIKASI E-PINTER DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN BENGKALIS*Yunita Kitrin¹ dan Eko Handrian²**¹ dan ² Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau

Jl. Kaharuddin Nasution Nomor 113, Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia

Email : kitrinyunita@student.uir.ac.id dan ekohandrian@soc.uir.ac.id**ABSTRAK**

Penelitian ini membahas tentang *electronic service quality (e-service quality)* izin praktik dokter (umum, spesialis dan gigi) pada aplikasi *e-pinter* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan online (*e-service quality*) yang di sediakan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah memenuhi ekspektasi masyarakat dalam mempermudah dan mempersingkat waktu pelayanan. Tipe penelitian ini menggunakan deskriptif dengan metode kuantitatif dimana data primer diperoleh melalui observasi dan penyebaran kuesioner, dan data skunder diperoleh melalui wawancara dengan responden. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori *e-service quality* yang dikemukakan oleh Parasuraman, et.al yang terdapat 4 dimensi yang membentuk suatu *e-service* berkualitas yaitu : *efficiency, fulfillment, sistem availability*, dan *privacy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-service quality* izin praktik dokter (umum, spesialis dan gigi) pada aplikasi *e-pinter* di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik, dikarenakan dalam memberikan pelayanan secara online masih ditemukan adanya pemohon izin yang belum memahami tata cara penggunaan aplikasi dalam pengurusan perizinan secara online, masih terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur beberapa hambatan seperti gangguan jaringan sehingga menghambat para pelaku usaha untuk mengurus perizinan di aplikasi tersebut. Sehingga melihat kondisi tersebut diharapkan pihak dinas hendaknya lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan seperti memberikan buku panduan tentang tata cara penggunaan sistem *e-pinter*, untuk daya tanggap hendaknya pihak dinas memberikan media yang sering digunakan oleh masyarakat seperti whatsapp dan untuk kesetabilan jaringan hendaknya pihak dinas meningkatkan *performa server* yang ditambah dengan *load balance* agar jaringan terkoneksi secara stabil.

Kata Kunci : *E-Service Quality, Izin Praktik Dokter, E-Service.***ABSTRACT**

This study discusses the electronic service quality (e-service quality) of doctor's practice licenses (general, specialist and dental) in the e-smart application at the investment office and one-stop integrated service in Bengkalis Regency. This study aims to determine the quality of online services (e-service quality) provided by the investment department and one-stop integrated services that have met the expectations of the community in simplifying and shortening service time. This type of research uses descriptive quantitative methods where primary data is obtained through observation and questionnaires, and secondary data is obtained through interviews with respondents. In this study, the author uses the theory of e-service quality proposed by Parasuraman, et al

which contains 4 dimensions that make up a quality e-service, namely efficiency, fulfillment, system availability, and privacy. The results showed that the e-service quality of doctor's practice licenses (general, specialist and dental) in the e-smart application at the investment office and one-stop integrated service in Bengkalis Regency had a fairly good service quality, because in providing online services there were still found permit applicants who do not understand the procedures for using applications in online licensing arrangements, there are still services that are not in accordance with service standards and standard operating procedures, some obstacles such as network disturbances that hinder business actors from taking care of licensing in the application. So looking at these conditions, it is hoped that the service should further improve the quality of services such as providing guidebooks on the procedures for using the e-smart system, for responsiveness the agency should provide media that is often used by the community such as whatsapp and for network stability the service should improve performance a server that is added with a load balance so that the network is connected stably.

Keyword: E- Service Quality, License To Practice Doctors, E- Service.

PENDAHULUAN

Di era digitalisasi pada saat ini, perkembangan teknologi semakin canggih dan berbagai inovasi bermunculan di setiap instansi pemerintahan sebagai alat pendukung tata kelola pemerintahan sehingga tujuan yang di harapkan dapat tercapai dengan baik. Terciptanya atau terwujud nya tata kelola pemerintahan yang baik salah satu hasilnya dapat dilihat dari hasil kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahnya kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan hak dari setiap masyarakat. Artinya masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Seiring berjalannya waktu, pelayanan publik mengalami banyak perubahan yang cukup signifikan. Kemajuan teknologi informasi yang pesat membuat masyarakat juga mengalami perubahan secara cepat serta memberikan peluang besar bagi sektor swasta, masyarakat dan sektor publik dalam pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi secara cepat dan lebih akurat. Dengan adanya Kemajuan teknologi informasi, masyarakat dituntut untuk melek teknologi dan mampu mengikuti

perkembangan zaman yang semakin modern. Hal tersebut memberikan implikasi atau dampak yang besar terhadap sektor publik yakni dituntut untuk bergerak cepat dalam mengatur dan melaksanakan kegiatan pelayanan publik yang berbasis e- government.

E-government adalah suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan penyederhanaan dalam sektor pelayanan publik secara lebih efektif dan efisien. Hal ini sesuai dengan Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 03 Tahun 2003 tentang Kebijakan Serta Strategi Nasional Pengembangan *e-government*, yang menyatakan bahwa pemerintah harus melaksanakan proses transformasi menuju *e-government* dan mengoptimalkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintah serta mengurangi pelaksanaan birokrasi yang kaku dan membentuk jaringan sistem manajemen dalam proses kerja yang lebih mudah di akses. Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003 tersebut bertujuan untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Sehingga dengan begitu seluruh lembaga negara, masyarakat,

dunia usaha dan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya dapat setiap saat memanfaatkan teknologi informasi dan layanan pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya secara optimal.

Dengan mengikuti perkembangan zaman yang terjadi, pemerintah daerah di haruskan melakukan berbagai upaya untuk dapat melakukan pelayanan publik secara maksimal, berkualitas dan berkelanjutan. Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis melalui Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melakukan berbagai inovasi untuk melayani masyarakat atau publik, yang mana pemerintah tidak hanya menyediakan pelayanan publik dengan sistem konvensional, tetapi pemerintah juga menyediakan pelayanan publik yang berbasis elektronik atau e- service.

E-service merupakan kegiatan memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya dengan cara online melalui media elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). *E-service* (layanan elektronik) juga sering di sebut sebagai sarana penyedia layanan melalui jaringan elektronik seperti internet.

E-service adalah suatu aplikasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan merupakan pelayanan yang dilakukan melalui internet atau media elektronik yang mampu mempermudah seseorang untuk memenuhi kebutuhannya.

E-service menjadi suatu hal yang penting bagi masyarakat pada era digitalisasi saat ini. Sehingga dengan adanya *e-service* tersebut dapat membawa berbagai manfaat bagi masyarakat penggunaannya. Menurut Batagan (2009) dalam jurnal (Audina, 2020) adapun manfaat yang diperoleh pengguna *e-service* antara lain :

1. Membiasakan individu dengan informasi elektronik dan mendidik

mereka tentang manfaat menggunakan teknologi canggih;

2. Menghilangkan hambatan waktu dan lokasi;
3. Mengurangi waktu;
4. Menumbuhkan hubungan yang lebih baik antara pelanggan atau penyedia layanan;
5. Menyediakan system informasi yang terintegrasi dengan social, budaya dan ekonomi aspek individu;
6. Meningkatkan akuisisi data, transformasi dan pengambilan seperti kekacauan data dalam penyedia layanan tradisional;
7. Keterbukaan informasi;
8. Memungkinkan telecommuting Meningkatkan penggunaan kembali informasi;
9. Mengurangi biaya overhead seperti administrasi manfaat;
10. Mengurangi biaya;
11. Meningkatkan akses informasi untuk pengambilan keputusan;
12. Proses kecepatan turnover seperti penggantian biaya memungkinkan pencarian volume besar data heterogen (dokumen, halaman, database, pesan dan multimedia).

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis saat ini menerapkan suatu konsep pelayanan online (*e-service*) dimana masyarakat atau pelaku usaha bisa mengakses pelayanan tersebut melalui aplikasi atau website yang sudah di sediakan oleh pemerintah kabupaten bengkalis sebagai perwujudan dari adaptasi *e-governmant*.

Dengan diterapkannya aplikasi *e-pinter* ini dalam pelayanan perizinan maupun non perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bengkalis dapat mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan perizinan. Seperti yang dijelaskan dalam website (dpmpstsp.bengkaliskab.go.id) bahwa

aplikasi *e-pinter* ini memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dan pelaku usaha yang ingin mengurus perizinan. Yang mana selama ini, sebelum adanya aplikasi *e-pinter* masyarakat atau pelaku usaha yang ingin mengurus perizinan harus mengurus perizinan secara manual dengan datang langsung ke kantor DPMPTSP dan menghabiskan waktu atau biaya. Sekarang masyarakat atau pelaku usaha yang ingin mengurus perizinan bisa melalui aplikasi *e-pinter* atau bisa juga mengakses melalui website epinter.bengkaliskab.go.id.

Adapun salah satu izin yang dapat di akses secara online melalui aplikasi *e-pinter* yang di sediakan DPMPTSP Kabupaten Bengkalis adalah izin praktik dokter (umum, spesialis dan gigi). Seorang dokter yang melaksanakan kegiatan pelayanan kesehatan wajib memiliki surat izin praktik dari pemerintah sesuai dengan peraturan yang berlaku, dalam memberikan pelayanan kesehatan harus sesuai dengan kompetensi kedokteran. Izin praktik dokter tersebut merupakan bukti tertulis tentang izin praktik yang di berikan oleh pemerintah kepada dokter umum, spesialis dan dokter gigi yang akan menjalankan praktik kedokteran setelah memenuhi persyaratan. Adapun alasan di perlukannya izin praktik dokter bagi seorang dokter adalah untuk:

- a. Perlindungan bagi masyarakat dan tenaga kesehatan, apabila dari praktik kedokteran tersebut menimbulkan akibat yang merugikan kesehatan fisik, mental atau nyawa pasien;
- b. Petunjuk bagi tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memiliki kualifikasi, kompetensi, lisensi atau legalitas;

- c. Pemberdayaan masyarakat, organisasi profesi dan institusi yang ada;
- d. Memberikan kepastian hukum kepada masyarakat, dan dokter umum, spesialis dan dokter gigi.

Dengan adanya perkembangan zaman, setiap layanan di permudah dengan cara menggunakan media elektronik. Dalam memberikan pelayanan publik, tentu saja pemerintah tidak berorientasi kepada profit. Pelayanan publik yang berkualitas akan berdampak bagi masyarakat dan pemerintah. Dimana pemerintah dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat dan bekerja lebih efektif dan efisien dalam menjalankan tugasnya. Selanjutnya yang di kemukakan Zeithaml, et al (2002) dalam jurnal (Karim, et al: 2020), *e-service quality* adalah kualitas layanan elektronik yang di pertimbangan sejauh mana situs jaringan atau website yang memfasilitasi suatu kegiatan organisasi atau pelayanan bagi publik secara efektif dan efisien. Jadi kualitas pelayanan elektronik (*e-service quality*) adalah merupakan tanggapan pelanggan atau suatu alat ukur terhadap *e-service* atau layanan yang diberikan secara online oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhannya, dimana pelanggan tersebut merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan penulis adalah tipe penelitian survey deskriptif, yaitu mendeskripsikan keadaan yang sesungguhnya atau keadaan yang sebenarnya yang terjadi. Peneliti menggunakan tipe survey deskriptif alasannya karena dalam penelitian ini penulis ingin menggambarkan keadaan yang sebenarnya terjadi, berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan melalui pengumpulan data dan menganalisa, sehingga dapat mengevaluasi dan

mendapatkan hasil dalam permasalahan penelitian ini.

Kemudian Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, yaitu proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen yang terstruktur, kuesioner, data berbentuk numerik, hasil analisis data di dasarkan pada sampel yang merupakan representasi dari populasi dan penelitian kuantitatif mengutamakan objektivitas data dalam mengkaji suatu fenomena sosial.

Peneliti menggunakan metode tersebut dengan alasan peneliti hendak mendapatkan data yang akurat sesuai dengan fakta di lapangan yang dapat di ukur dan dari data yang di peroleh tersebut peneliti dapat melakukan analisis terhadap hipotesis dari penelitian ini, sehingga hasil dari penelitian ini dapat teruji secara ilmiah dan empirik dengan hasil akhir yang dapat di pertanggung jawabkan kebenarannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pembahasan masing-masing indikator penelitian didapatkan rekapitulasi dari penelitian *e-service quality* izin praktik dokter (umum, spesialis dan gigi) pada aplikasi *e-pinter* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkulu sebagai berikut :

No	Indikator	Responden			
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	Jumlah
1.	Efficiency (efisiensi)	4 (80%)	1 (20%)	0 (0%)	5 (100%)
2.	Fulfillment (penyelesaian)	3,5 (70%)	1,5 (30%)	0 (0%)	5 (100%)
3.	System availability (ketersediaan system)	4 (80%)	1 (20%)	0 (0%)	5 (100%)
4.	Privacy (privasi)	4 (80%)	1 (20%)	0 (0%)	5 (100%)
	Jumlah	15,5	4,5	0	20
	Rata-rata	4	1	0	5
	Persentase	80%	20%	0	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian, 2022

Dari tabel di atas didapatkan rekapitulasi data dari hasil penyebaran kuesioner pada responden, mereka menjawab rata-rata berada pada kategori “baik”. Hal ini dikarenakan :

Untuk indikator *efficiency (efisiensi)* berada pada kategori “baik”. Hal ini di karenakan dengan adanya aplikasi *e-pinter* tersebut sangat memudahkan pegawai kantor dalam melayani pemohon izin. Dalam proses pengurusan izin (izin praktik dokter) menjadi lebih efisien waktu dan juga membuat segala pekerjaan menjadi lebih mudah dan cepat.

Untuk indikator *fulfillment (penyelesaian)* berada pada kategori “Baik”. Hal ini dikarenakan mereka menilai dalam penyelesaian perizinan yaitu izin praktik dokter mereka para petugas pelaksana penyelenggaraan pelayanan perizinan jasa usaha sudah melakukan tugasnya berdasarkan standar pelayanan dan standar operasional prosedur yang berlaku sehingga mereka mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemohon izin.

Untuk indikator sistem *availability (ketersediaan sistem)* berada pada kategori baik, hal ini dikarenakan mereka menilai bahwa sistem yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat berfungsi dengan baik dan kelengkapan fitur yang diberikan pada aplikasi *e-pinter* sudah maksimal dan lengkap, sehingga sangat membantu para petugas pelaksana dalam melaksanakan tugasnya.

Untuk indikator *privacy (privasi)* berada pada kategori baik. Hal ini dikarenakan mereka memberikan penilaian bahwa dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu memberikan aplikasi itu telah diberi perlindungan agar tidak mudah untuk diretas pihak yang tidak bertanggung jawab. Keamanan data dan informasi pribadi para pemohon izin juga terjamin dan terjaga. Karena bagi mereka Menjaga keamanan data dan informasi pribadi juga merupakan tanggung jawab petugas pelaksana, yang mana mereka menjaga kerahasiaan data-data pemohon izin dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan analisis dari hasil wawancara, observasi dan kuesioner pada responden pegawai kantor diatas dapat disimpulkan bahwa *e-service quality* izin praktik dokter (umum, spesialis dan gigi) pada aplikasi *e-pinter* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) kabupaten bengkalis yaitu sudah “Baik”.

Hal ini dikarenakan bahwa dengan adanya pelayanan secara online melalui aplikasi *e-pinter* dinilai lebih memudahkan para petugas dalam memberikan pelayanan, dimana mereka tidak melayani pemohon secara satu persatu dan juga mereka dapat mengerjakan tugas yang lainnya dalam satu waktu. Meskipun demikian masih terdapat kekurangan yang perlu untuk lebih ditingkatkan lagi pelayanannya untuk menjadikan pelayanan yang lebih berkualitas kedepannya.

No	Indikator	Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	
1.	Efficiency (efisiensi)	59 (89%)	7 (11%)	0 (0%)	66 (100%)
2.	Fulfillment (penyelesaian)	24 (36%)	30 (46%)	12 (18%)	66 (100%)
3.	System availability (ketersediaan system)	48 (73%)	18 (27%)	0 (0%)	66 (100%)
4.	Privacy (privasi)	58,5 (89%)	7,5 (11%)	0 (0%)	66 (100%)
	Jumlah	189,5	62,5	12	264
	Rata-rata	47	16	3	66
	persentase	71%	24%	5%	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian, 2022

Dari tabel di atas didapatkan rekapitulasi data dari responden bahwa rata-rata jawaban responden dokter pada pembuatan izin baru berada pada kategori “Baik).

Untuk indikator *efficiency (efisiensi)* berada pada kategori “Baik”. Hal ini dikarenakan pemohon izin (dokter) baik dokter umum, spesialis maupun dokter gigi mendapatkan kemudahan dalam pengurusan perizinan praktik dokter (SIP dokter) melalui aplikasi yang telah diberikan. Yang mana mereka tidak perlu lagi ke kantor, mereka tinggal mengupload berkas persyaratan yang dibutuhkan kapan dan dimana saja.

Kemudian aplikasi tersebut sangat mengefisienkan terutama efisiensi waktu sehingga pemrosesan dan pengurusan perizinan menjadi lebih cepat.

Untuk indikator *fulfillment* (penyelesaian) berada pada kategori “cukup baik”. Hal ini dikarenakan proses dalam penyelesaian izin praktik dokter (umum, spesialis dan gigi), dilihat dari ketanggapan petugas, pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan SOP, kejelasan informasinya serta media komunikasi cukup baik. Sehingga pemohon izin merasa kurang puas terhadap pelayanan petugas melalui layanan online yang telah disediakan dalam pengurusan perizinannya. Dengan demikian masih harus lebih ditingkatkan lagi agar kualitas atau mutu pelayanan menjadi lebih baik dan maksimal.

Indikator sistem *availability* (ketersediaan sistem) berada pada kategori “Baik”. Hal ini dikarenakan pemohon izin praktik dokter merasa puas dan terbantu dengan adanya aplikasi tersebut, dimana aplikasi itu dapat berfungsi dan beroperasi sebagaimana mestinya dan mampu mempercepat serta mempermudah segala urusan terkait proses perizinan. Kemudian fitur yang disediakan juga dapat membantu untuk mendapatkan berbagai informasi terkait proses perizinan.

Dan indikator yang terakhir *pricacy* (keamanan) berada pada kategori “Baik”. Hal ini terlihat dari tanggung jawab yang diberikan mengenai keamanan data, informasi serta dokumen perizinan dari setiap dokter (umum, spesialis dan gigi) terjaga dan terjamin kerahasiaannya di dinas dan didalam aplikasi tersebut.

Berdasarkan analisis dari hasil wawancara, observasi dan kuesioner pada responden dokter (perizinan baru) diatas dapat disimpulkan bahwa *e-service quality* izin praktik dokter (umum, spesialis dan gigi) pada aplikasi *e-pinter* di Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis yaitu “Cukup Baik”. Hal ini dikarenakan masih terdapat kekurangan dan hambatan dalam pelayanan secara online yakni pada indikator *efficiency dan fulfillment* (penyelesaian) seperti masih sering terjadi kendala jaringan yang tidak mendukung dan masih terdapat pemohon izin yang kurang paham tentang tata cara penggunaan aplikasi *e-pinter* dalam pengurusan izin, sehingga diperlukan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang harus diberikan oleh petugas agar pelayanan yang diberikan semakin maksimal.

No	Indikator	Responden			
		Baik	Cukup baik	Kurang baik	Jumlah
1.	Efficiency (efisiensi)	57 (88%)	8 (12%)	0 (0%)	65 (100%)
2.	Fulfillment (penyelesaian)	27,5 (42%)	28 (43%)	9,5 (15%)	65 (100%)
3.	System availability (ketersediaan system)	49,5 (76%)	15,5 (24%)	0 (0%)	65 (100%)
4.	Privacy (privasi)	57,5 (88%)	7,5 (12%)	0 (0%)	65 (100%)
	Jumlah	191,5	59	9,5	260
	Rata-rata	48	15	2	65
	persentase	74%	23%	3%	100%

Sumber: Data olahan hasil penelitian, 2022

Dari rekapitulasi yang telah didapatkan berada pada kategori “Baik”. Hal ini dikarenakan :

Untuk indikator *efficiency* (efisiensi) berada pada kategori “Baik”. Hal ini dikarenakan kemudahan dan kecepatan yang didapatkan oleh pemohon izin (dokter umum, spesialis dan gigi) dalam pengurusan perpanjangan perizinan izin praktik atau SIP, serta mengefisienkan khususnya waktu, biaya dan juga tenaga, sehingga proses pengurusan perizinannya dapat terselesaikan dengan cepat. Tanpa harus datang ke kantor.

Untuk indikator *fulfillment* (penyelesaian) berada pada kategori cukup baik. Hal ini dikarenakan petugas pelaksana belum bekerja sesuai dengan standar pelayanan atau sopnya seperti petugas tidak merespon permintaan informasi yang diberikan oleh pemohon izin melalui media yang disediakan

terkait pengurusan izinnya yang belum selesai setelah tujuh hari, yang mana hal tersebut dapat menurunkan kualitas pelayanan online yang diberikan.

Untuk indikator sistem *availability* (ketersediaan sistem) berada pada kategori baik. Hal ini dikarenakan pelayanan secara online melalui aplikasi *e-pinter*, pengguna aplikasi tidak mengalami kendala-kendala seperti kerusakan pada aplikasi, pengguna tidak keluar sendiri dari aplikasi pada saat aplikasi digunakan untuk mengurus perizinan. Dan kelengkapan fitur nya menambah kesempurnaan dari aplikasi tersebut yang dapat membantu pemohon izin dalam mengurus perizinan secara online.

Untuk indikator privasi sudah baik, karena pegawai akan membuka data pribadi sesuai dengan kebutuhan dan melaksanakan tugasnya sesuai dengan sumpah janji pegawai, kemudian masyarakat percaya bahwa data-data pribadi tidak disebarluaskan.

Berdasarkan analisis dari hasil wawancara, observasi dan kuesioner pada responden dokter (perpanjangan izin) diatas dapat disimpulkan bahwa bahwa *e-service quality* izin praktik dokter (umum, spesialis dan gigi) pada aplikasi *e-pinter* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis yaitu “Cukup Baik”. Hal ini dikarenakan masih terdapat hambatan dan kekurangan dalam pelayanan online tersebut yakni penyelesaiannya seperti masih terdapat pelayanan yang tidak sesuai sop yaitu melebihi batas waktu, serta pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yaitu daya tanggap atau respon petugas yang kurang baik, maka harus diadakan peningkatan mutu pelayanan agar layanan yang diberikan semakin berkualitas dan dapat meningkatkan jumlah pemohon izin kedepannya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti mengenai *e-service quality* pada aplikasi *e-pinter* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis “Cukup Baik”. Hal ini dikarenakan dalam pelayanan perizinan secara online pemohon izin (dokter) baik dokter umum, spesialis maupun dokter gigi merasa puas terhadap pelayanan online yang diberikan melalui aplikasi *e-pinter*. Namun masih terdapat kekurangan seperti masih terdapat pemohon izin yang tidak memahami tata cara penggunaan aplikasi *e-pinter* dalam pengurusan izin, kemudian masih terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan dan sering terkendala pada jaringan yang selalu mengalami down sehingga menghambat pelayanan secara online.

Untuk mengetahui kesimpulan setiap indikator mengenai *e-service quality* izin praktik dokter (umum, spesialis dan gigi) pada aplikasi *e-pinter* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Indikator *efficiency* (efisiensi) berada pada kategori “Cukup baik”. Hal ini di karenakan untuk kemudahan masih sering terjadi gangguan pada jaringan yang tidak support, sehingga menghambat pelaku usaha untuk melakukan pengiriman dokumen yang diperlukan dalam pembuatan izin. Dan masih terdapat pemohon izin (dokter) yang bingung terkait tata cara penggunaan aplikasi *e-pinter* dalam mengurus perizinan, yang diharapkan bisa memudahkan pelaku usaha (dokter), namun kenyataannya masih banyak para pelaku usaha yang tidak memahami penggunaannya.
2. Indikator *fulfillment* (penyelesaian) berada pada kategori “Cukup Baik”. Hal ini dikarenakan dalam penyelesaian dokumen perizinan izin praktik dokter masih terdapat petugas pelaksana pelayanan perizinan yang tidak melakukan tugasnya dengan baik, seperti daya tanggap yang diberikan oleh petugas secara online yang kurang baik terhadap permintaan informasi pemohon membuat pemohon merasa kurang mendapatkan pelayanan yang baik sehingga pemohon lebih memilih untuk mengurus perizinan dengan datang ke kantor secara langsung. Mereka masih memerlukan perbaikan pada sisi pelayanan yang harus berdasarkan pada standar pelayanan dan standar operasional prosedur yang berlaku, yang mana hal tersebut sangat penting dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sehingga hal tersebut akan membuat pemohon izin merasa puas terhadap layanan online yang telah disediakan dalam pengurusan perizinannya.
3. Indikator sistem *availability* (ketersediaan sistem) pada kategori baik, hal ini dikarenakan aplikasi berfungsi dengan baik tidak mengalami kerusakan atau error dan juga fitur aplikasinya sangat lengkap seperti fitur pendaftaran, persyaratan, lupa password, layanan pengaduan, survey kepuasan masyarakat dan *tracking* yaitu untuk melihat sudah sampai mana proses pengurusan izinnya.

4. Indikator *privacy* (privasi) berada pada kategori baik, karena pegawai akan membuka data pribadi sesuai dengan kebutuhan dan melaksanakan tugasnya sesuai dengan sumpah janji pegawai, akun dari setiap pemohon izin hanya bisa dibuka oleh pemiliknya dan kemudian masyarakat percaya bahwa data-data pribadi tidak disebarluaskan. Sehingga mereka tidak ragu lagi untuk memberikan data atau pun dokumen-dokumen pribadi sebagai persyaratan proses pembuatan atau pengurusan izin praktik dokter atau SIP dokter.

Adapun saran yang peneliti sampaikan mengenai *e-service quality* izin praktik dokter (umum, spesialis dan gigi) pada aplikasi *e-pinter* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkalis adalah :

1. Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu untuk lebih memperhatikan sarana dan prasarana dalam penggunaan aplikasi *e-pinter* dari segi kemampuan jaringannya yang sering mengalami down, dengan meningkatkan *performa server* yang ditambah dengan *load balance* agar jaringan dapat terkoneksi dengan stabil.
2. Mengenai ketidakpahaman pemohon izin terkait tata cara penggunaan aplikasi *e-pinter* dalam pengurusan izin praktik secara online, bagi pihak dinas agar lebih memperjelas tata cara dengan membuat video atau gambar dan juga dengan Menerbitkan manual *book* atau buku panduan yang dapat diakses dan di download oleh masyarakat, serit menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh pemohon izin atau masyarakat.

3. Untuk tidak adanya respon dari petugas hendaknya pihak dinas menggunakan media komunikasi yang mudah dan sering digunakan oleh pemohon izin seperti menggunakan whatsapp

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku :

- Ahmad, B. (2013). *Electronic Government (E- Govt)* Modul mata kuliah. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Ahmad, J. (2015). *Metode Penelitian Administrasi Publik teori dan aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- al, Z. e. (2013). *Pedoman Penulisan usulan penelitian, skripsi, kertas kerja mahasiswa*. Pekanbaru: Fisipol UIR.
- Atik, R. d. (2012). *manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Habibullah, A. (2010). *Kajian pemanfaatan dan pengembangan e-government*. Jember: Jurnal administrasi negara.
- Indradi, S. S. (2016). *Dasa-dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang, Jatim: Intrans Publishing.
- Indrajit, R. E. (2002). *Elektronik Government: strategi pengembangan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Jakarta: Andi Offset.
- Maksudi, B. I. (2017). *Dasar-dasar Administrasi Publik: Dari klasik ke kontemporer*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Pasolong. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rifa'i, C. W. (2016). *Dasar-dasar Manajemen mengoptimalkan pengelolaan organisasi secara efektif dan efisien*. Medan: Perdana Publising.
- Siagian, S. P. (2015). *Manajemen Sumber daya manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Silalahi, W. S. (2015). *Desentralisasi dan*

- demokrasi pelayanan publik (menuju pelayanan pemerintah daerah lebih transparan, partisipatif, responsif dan akuntabel). Bandung: IPDN PRESS.
- Silalahi, W. S. (2015). *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik (Menuju pelayanan pemerintah daerah lebih transparan, partisipatif, responsif dan akuntabel)*. Bandung: IPDN PRESS.
- Simon, H. A. (2004). *Administrasi Behavior, Perilaku administrasi: suatu studi tentang proses pengambilan keputusan dalam organisasi administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soehartono, I. (2015). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian administrasi dilengkapi dengan metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yogia, Z. d. (2014). *Fungsi-fungsi Manajemen*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh
- Jurnal:**
- Afrizal, D. (2020). *E-Government Service Review In Dumai City Indonesia*. *Jurnal Niara*, 13(1), 260-267.
- Buchari, R. A. (2016). *Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung*. *Sosiohumaniora*, 18 (3), 225-230.
- Darono, A., Nugroho, L. E., & Najib, W. (2013). *Tinjauan interpretatif terhadap aspek-aspek institusional dalam implementasi layanan elektronik: Studi kasus PT. xyz*. *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi (JNTETI)*, 2(1), 22-29.
- ERAWATI, C. (2019). *E-Service Quality Kartu Identitas Anak di Kota Kediri (Doctoral dissertation, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAM ILMU POLITIK)*.
- Fahlefi, A. (2017). *ELECTRONIC SERVICE QUALITY (ESQ) PADA PEMBUATAN IZIN GANGGUAN DI BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BPPT) KOTA BANDUNG (Doctoral dissertation)*.
- Fahlefi, Z. (2017). *Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada BP2TSP Kota Samarinda)*. *Jurnal Paradigma (JP)*, 3(2), 155-166.
- Fauzi, A. A. (2018). *Electronic service quality on mobile application of online transportation services*. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18 (1).
- Fihartini, Y. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Siakad Online terhadap Kepuasan Mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung*. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 11(3), 174-246.
- Harahap, S. H. (2018). *Pengaruh Penerapan E-government Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan*.
- Karim, N., Hendriyadi, H., & Rohayati, W. (2020). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi*. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 135-150.
- Latifah, F., & Pratama, A. W. (2015). *Perancangan Sistem Informasi Manajemen Arsip Elektronik (e-Arsip) Berbasis Microsoft Access pada PT Hi-Test*. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 21-31.
- Nasution, M. A. (2020). *Persepsi Pemustaka tentang Kualitas Layanan Elektronik (e- service) pada Perpustakaan Universitas Medan Area*.
- Ojasalo, J. (2010). *E-service quality: a conceptual model*. *International*

- Journal of Arts and Sciences, 3(7), 127-143
- Suryani, T., Fauzi, A. A., & Nurhadi, M. (2020). The Determinant of Website Quality and E-Service Quality at SME in Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan (Journal of Management and Entrepreneurship)*, 22(2), 131-141.
- Utami, E. P., & Frinaldi, A. (2021). EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI SICANTIK DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU, PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA KOTA BUKITTINGGI. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 22-30
- Dokumen:**
- Instruksi Presiden (INPRES) No. 03 tahun 2003 tentang Kebijakan Serta Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
- Peraturan Pemerintah Republic Indonesia No 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan System Dan Transaksi Elektronik.
- Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 69 Tahun 2019 Tentang Tata Kelola Penyelenggaraan System Elektronik Dalam Pemerintahan (E-Government) Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bengkalis.
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik..
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu..
- Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri (PERMENDAGRI) Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu Daerah.
- Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 53 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Eselonering, Tugas, Fungsi Dan Uraian Tugas Serta Tata Kerja Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.
- Peraturan Bupati Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Bengkalis Nomor 65 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian Kewenangan Bupati Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkalis.