

**KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANANA PERIZINAN TERPADU SATU PINTU
DALAM PENERAPAN APLIKASI SICANTIK
DI KOTA GUNUNGSITOLI PROVINSI SUMATERA UTARA**

Daniel Dwiky Darmawan Laoli
NPP. 29.1116

*Asdaf Kota Gunungsitoli, Provinsi Sumatera Utara
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: Danieldlaoli@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): The Performance of the Investment Office and One-Stop Integrated Licensing Services in Implementating the Application of SICANTIK Application of Gunungsitoli City of North Sumatra Province. **Purpose:** This study aims to find out and analyze the Performance of the Investment Office and One-Stop Integrated Licensing Services in optimizing the implementation of the SICANTIK application of Gunungsitoli City of Sumatra Province North, Knowing and analyzing the supporting and inhibitory factors of the Investment Office and One-Stop Integrated Licensing Service in optimizing the implementation of the SICANTIK application of Gunungsitoli Province North Sumatra, to find out and analyze efforts to overcome the inhibiting factors of the Investment Office and One-Stop Integrated Licensing Service in optimizing the implementation of the SICANTIK application of Gunungsitoli City Province of North Sumatra. **Methods:** The theory used as an analysis knife in writing this thesis is to use the Performance theory from Mahsun, which explains that there are 6 (six) indicators. Used to measure Performance are: Input Indicators, Process Indicators, Output Indicators, Outcome Indicators, Benefit Indicators and Impact Indicators. The research methods used are qualitative research with descriptive methods and inductive approaches, the data collection techniques used are interviews, observations and documentation. **Results and Findings:** The result and findings obtained by researchers in this study are that the need for supporting facilities and infrastructure in implementing the SICANTIK application, and also the community's ability to access SICANTIK is still incomplite. **Conclusion:** Based on the results of the research conducted, it was concluded that the Performance of the Investment Office and the One-Door Integrated Licensing Service of Gunungsitoli City was optimal but still encountered obstacles due to lack of adequate needs of facilities and infrastructure, the ability of the community to use sicantik applications and server disruptions that often occur

Keywords: *Performance, DPMPPTSP Gunungsitoli City, SICANTIK Application*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Aplikasi SICANTIK Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara. **Tujuan:** untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam penerapan aplikasi SICANTIK Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara, Mengetahui dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam penerapan aplikasi SICANTIK Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara, untuk mengetahui dan menganalisis upaya-upaya mengatasi faktor penghambat Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam penerapan aplikasi SICANTIK Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara. **Metode:** Penelitian ini menggunakan teori Kinerja dari Mahsun, yang menjelaskan bahwa ada 6 (enam) indikator yang digunakan untuk mengukur Kinerja yaitu: Indikator Masukan, Indikator Proses, Indikator Keluaran, Indikator Hasil, Indikator Manfaat dan Indikator Dampak. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif, Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil dan Temuan:** Hasil dan temuan yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini adalah masih kurang lengkapnya kebutuhan sarana dan prasarana penunjang dalam penerapan aplikasi SICANTIK, dan juga kemampuan masyarakat dalam mengakses aplikasi SICANTIK yang mumpuni. **Kesimpulan:** Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan disimpulkan bahwa Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli sudah optimal namun masih ditemui kendala-kendala yang dikarenakan kurang mencukupinya kebutuhan sarana dan prasarana, kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi SICANTIK serta gangguan server yang sering kali terjadi

Kata Kunci: Kinerja, DPMPTSP Kota Gunungsitoli, Aplikasi SICANTIK

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara Republik Indonesia memiliki tujuan yang telah tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu memajukan kesejahteraan umum. Berdasarkan tujuan tersebut negara mempunyai kewajiban memenuhi keperluan setiap warganya melalui penyelenggaraan pelayanan publik, atas dasar tersebut dan beberapa pertimbangan lain maka dibentuklah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tertulis bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada setiap warga negara atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi. Pelayanan administratif meliputi tindakan administratif pemerintah dan tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara serta diatur dalam peraturan perundang-undangan, dimana tindakan yang dimaksud merupakan penyelenggaraan pelayanan pemberian dokumen berbentuk perizinan dan nonperizinan. Alur pelayanan perizinan yang masih belum efektif mengharuskan pemberi layanan dalam hal ini Pemerintah menerapkan sistem pelayanan satu pintu sehingga alur pelayanan menjadi lebih efektif, sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pemerintah Daerah Kota Gunungsitoli dalam rangka menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu telah membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DMPPTSP) Kota Gunungsitoli Adapun tugas pokok DMPPTSP Kota Gunungsitoli yaitu melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat, tidak hanya mempengaruhi setiap sendi kehidupan manusia, namun juga sangat mempengaruhi penyelenggaraan PTSP. Dalam Pasal 17 Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mewajibkan agar dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu menggunakan sistem pelayanan secara elektronik, artinya dalam pelaksanaan PTSP oleh DMPPTSP harus memanfaatkan perkembangan teknologi yang terus berkembang. Hal ini juga merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mencapai Pemerintahan yang transparan, akuntabilitas, efisien dan efektif atau lebih dikenal dengan istilah *Good Government* (Pemerintah yang baik), Pemerintah Kota Gunungsitoli pada Tanggal 23 Mei 2018 telah meluncurkan sebuah aplikasi berbasis website yaitu SICANTIK (APLIKASI CERDAS LAYANAN PERIZINAN TERPADU UNTUK PUBLIK). Peluncuran aplikasi ini merupakan salah satu wujud komitmen Pemerintahan Kota Gunungsitoli dalam mencapai *Good Government*.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli dalam penerapan aplikasi SICANTIK. Dari data yang ditemukan pada *website* resmi DMPPTSP Kota Gunungsitoli <https://perizinan.gunungsitolikota.go.id> (diakses pada tanggal 20 september 2021), adanya perbandingan yang sangat jauh antara perizinan yang diterbitkan secara *online* dan secara *offline*, yaitu dari total 1986 (seribu sembilan ratus delapan puluh enam) izin yang telah diterbitkan pada tahun 2020, ada sebanyak 1984 (seribu sembilan ratus delapan puluh empat) izin yang diterbitkan secara *offline* dan ada sebanyak 2 (dua) perizinan yang diterbitkan secara *online*. Padahal sudah 2 tahun sejak perilisasi aplikasi SICANTIK dilakukan, tapi masih saja masyarakat memilih untuk menggunakan cara konvensional dalam mengurus berkas perizinan, Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja DMPPTSP Kota Gunungsitoli dalam menerapkan aplikasi SICANTIK masih belum optimal.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, Pertama yaitu dari Sri Indah Wardani (2018), memiliki persamaan dari topik yaitu membahas tentang kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam hal pelayanan publik, persamaan juga dapat dilihat dari metode yang digunakan yaitu metode kualitatif, persamaan ini menjadi penguat riset penulis dari aspek metodologi penelitian, berikutnya dalam penelitian sebelumnya terfokus pada penilaian kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang pada pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB). Selanjutnya penelitian oleh Alysha F. Kamal (2018), terdapat persamaan terkait fokus penelitian yaitu tentang kinerja salah satu organisasi perangkat daerah dan juga dilihat menggunakan grand teori yang sama sehingga menjadikan penelitian ini sebagai penguat penulis dalam melakukan riset khususnya pada aspek teori. Kemudian terdapat beberapa poin yang membuat penelitian ini berbeda daripada hasil penelitian terdahulu.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian ini lebih berfokus pada kinerja dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli dalam penerapan aplikasi SICANTIK. Namun peneliti akan mengangkat beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebagai bahan referensi dalam memperkaya bahan kajian terhadap penelitian yang dilakukan peneliti

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu dalam penerapan aplikasi SICANTIK di Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara, Mengetahui dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat kinerja dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu dalam penerapan aplikasi SICANTIK di Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara, serta mengetahui dan menganalisis upaya mengatasi faktor-faktor penghambat kinerja dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu dalam penerapan aplikasi SICANTIK di Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Pendekatan penelitian menurut Simangunsong (2017) yaitu “langkah ilmiah yang bertujuan menemukan data untuk tujuan tertentu. Supaya memperoleh data langsung valid dalam penelitian memang menyulitkan, sebab itu data yang telah terkumpul sebelum diketahui dapat dilihat dari objektivitasnya. Menurut Simangunsong (2017:83) penelitian bersifat induktif dimana: “Dimana sebuah judul penelitian pemerintahan pada semua tugas akhir baik laporan akhir, skripsi, tesis, dan disertasi dapat tersusun dengan baik apabila berangkat dari “masalah” dan kemudian disandingkan dengan konsep atau teori yang akan menjadi pisau, analisis, sehingga kadang terkesan bahwa judul sebuah penelitian kualitatif pemerintahan masih bersifat sementara, tentatif dan akan berkembang atau berganti setelah peneliti berada di lapangan kemudian mendudukkannya dengan konsep atau teori yang jelas dan spesifik sebagai pisau analisis, artinya cari masalahnya terlebih dahulu kemudian sandingkan dengan konsep atau teori yang cocok”. Penelitian ini menggunakan pendekatan induktif, dimana judul penelitian semua berasal dan berangkat dari masalah kemudian disandingkan dengan konsep atau teori yang akan menjadi analisis.

Peneliti menentukan informan secara purposive sampling karena memiliki kapasitas memberikan informasi sesuai dengan yang dibutuhkan dengan fokus penelitian. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 6 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli, Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Kasubbag Program dan Keuangan, serta Tokoh Agama.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti dalam hal ini meneliti Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli dalam penerapan aplikasi SICANTIK menggunakan teori Kinerja dari Mahsun yaitu Masukan (*Input*), Proses (*process*), Keluaran (*Output*), Hasil (*Outcomes*), Manfaat (*Benefit*), Dampak (*Impact*)

3.1 Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Aplikasi SICANTIK di Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara

3.1.1 Masukan (*Input*)

Subtema Masukan (*input*) berfungsi untuk mengukur jumlah sumber daya yang dipergunakan dalam proses pelaksanaan kegiatan, dalam hal ini adalah kinerja DPMPTSP Kota Gunungsitoli dalam upaya pengoptimalan penerapan aplikasi SICANTIK, dengan meninjau distribusi dari sumber daya, peneliti dapat menganalisis apakah alokasi dari sumber daya yang ada apakah telah sesuai dengan rencana strategis yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam penelitian ini, sumber daya yang dimaksud peneliti yang juga dijadikan sebagai indikator penelitian yaitu Dana, Sumber Daya Manusia (SDM), Kebijakan, dan Sarana dan Prasarana. Sumber daya yang digunakan dalam proses optimalisasi aplikasi SICANTIK sudah cukup memadai, dilihat dari indikator Dana (anggaran), SDM, dan Kebijakan. Namun, pada indikator sarana dan prasarana dirasa masih kurang mencukupi dalam upaya pengoptimalan aplikasi SICANTIK.

3.1.2 Proses (*Process*)

Menurut Mahsun (2013:77) “dalam indikator proses, organisasi merumuskan ukuran kegiatan, baik dari segi kecepatan, ketepatan maupun tingkat akurasi pelaksanaan suatu program”, artinya dalam pelaksanaan program atau kegiatan dapat lebih efisien dan ekonomis. Efisien berarti tingginya manfaat yang diperoleh dengan memanfaatkan *input* yang ada, sedangkan ekonomis berarti program atau kegiatan yang dilaksanakan dapat lebih murah dari standar biaya maupun waktu yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, untuk mengukur kinerja DPMPTSP Kota Gunungsitoli melalui subbab Proses, peneliti menggunakan dua indikator yaitu ketaatan pegawai pada kebijakan dan peraturan yang ada dan indikator aksi. Dari penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa adanya upaya yang dilakukan DPMPTSP Kota Gunungsitoli dalam mengoptimalkan penerapan aplikasi SICANTIK yaitu: Sosialisasi Kepada Masyarakat, Pemasangan Baliho dan Spanduk, hingga memanfaatkan media sosial seperti *Instagram*, *facebook*, maupun *blog*

3.1.3 Keluaran (*Output*)

Menurut Mahsun (2013:77), “indikator keluaran (*output*) merupakan sesuatu yang diharapkan dapat tercapai dari suatu program, baik berupa fisik maupun non-fisik”, dalam hal ini, indikator keluaran dapat digunakan DPMPTSP Kota Gunungsitoli dalam menganalisis suatu program telah dan tidak terlaksana sesuai dengan rencana. Dalam penelitian ini menggunakan dua indikator untuk menilai kinerja Dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu Kota Gunungsitoli dalam mengoptimalkan penerapan aplikasi SICANTIK, yaitu jumlah perizinan yang diterbitkan dan ketepatan waktu. Dari penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa Jumlah perizinan yang menjadi tanggungjawab DPMPTSP Kota Gunungsitoli telah diatur dalam Peraturan Walikota Gunungsitoli Nomor 48 Tahun 2017, yaitu ada sebanyak 58 jenis izin yang dimana dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan Keputusan Kepala DPMPTSP Kota Gunungsitoli nomor 503 tahun 2017 tentang standar pelayanan pada DPMPTSP Kota Gunungsitoli.

3.1.4 Hasil (Outcomes)

Hasil (*outcomes*) merupakan respon dari indikator keluaran (*output*), artinya indikator hasil adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya indikator keluaran. Indikator hasil (*outcomes*) menggambarkan tingkat pencapaian dari suatu kegiatan, dengan begitu organisasi dapat mengetahui apakah hasil yang telah diperoleh dalam bentuk *output* memang dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, semakin berhasil guna yang diperoleh menggambarkan kinerja yang baik suatu organisasi. Dalam penelitian ini menggunakan dua indikator sebagai pengukur kinerja DPMPTSP Kota Gunungsitoli, yaitu Peningkatan jumlah pengguna aplikasi SICANTIK dan tingkat kualitas pelayanan melalui aplikasi SICANTIK. Dari penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Gunungsitoli sudah baik, dapat dilihat dari indeks kepuasan masyarakat yang setiap semester mengalami peningkatan.

3.1.5 Manfaat (Benefit)

Indikator manfaat merupakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan akhir pelaksanaan kegiatan. Indikator manfaat menggambarkan manfaat yang diperoleh dari indikator hasil. Manfaat tersebut baru tampak setelah beberapa waktu kemudian, khususnya dalam jangka menengah dan panjang. Indikator manfaat menunjukkan hal yang diharapkan dapat diselesaikan dan berfungsi dengan optimal. Manfaat yang dimaksud adalah meningkatnya pelayanan perizinan dan non perizinan yang cepat, mudah, murah dan transparan. Dari penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa Manfaat dari penerapan aplikasi SICANTIK oleh DPMPTSP Kota Gunungsitoli, yaitu pelayanan yang transparan sudah terwujud dengan baik

3.1.6 Dampak (Impact)

Kegiatan atau program yang dilaksanakan oleh suatu organisasi tentunya memiliki pengaruh atau dampak akan suatu hal, Indikator dampak (*impact*) bertujuan untuk mengukur efek yang timbul baik positif ataupun negatif dari kegiatan dimaksud. Dalam penelitian ini mengacu pada dampak dari tingkat kesejahteraan masyarakat Kota Gunungsitoli dengan dirilisnya aplikasi SICANTIK oleh DPMPTSP Kota Gunungsitoli. dimana rasa percaya dan pengetahuan masyarakat tentang administrasi perizinan mengalami peningkatan

3.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Aplikasi SICANTIK di Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara

3.2.1 Faktor Pendukung

Faktor yang mendukung Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli dalam Penerapan aplikasi SICANTIK yaitu: Kualitas SDM (Pegawai) yang kompeten, Anggaran yang tersedia, dan Pemberian Penghargaan/*reward* bagi pegawai yang berprestasi.

3.2.2 Faktor Penghambat

Dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu Kota Gunungsitoli selalu berupaya memberikan hasil kinerja yang baik dalam setiap pelayanan, namun dalam pelaksanaannya, tentunya tidak terlepas dari adanya kendala-kendala baik itu dari internal maupun eksternal, dari penelitian ditemukan beberapa faktor yang menjadi penghambat DPMPTSP Kota Gunungsitoli dalam upaya optimalisasi penerapan aplikasi SICANTIK, yaitu masyarakat yang masih belum paham mengurus izin secara *online*, sarana dan prasarana yang kurang memadai, hingga gangguan *server*.

3.3 Upaya Mengatasi Faktor Penghambat Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam Penerapan Aplikasi SICANTIK di Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara

Beberapa upaya yang dilakukan oleh DPMPPTSP Kota Gunungsitoli mengatasi kendala-kendala dalam proses pengoptimalan aplikasi SICANTIK, yaitu pengadaan sarana dan prasarana, melakukan pembinaan kepada masyarakat dan memperbaiki server pada aplikasi SICANTIK

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Upaya memaksimalkan penerapan aplikasi SICANTIK oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu telah dilakukan sejak awal perilisasi aplikasi SICANTIK, dimulai dari melakukan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat, pembekalan kepada pegawai, melalui banner ataupun spanduk, hingga memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi seperti Instagram dan facebook dalam hal memperkenalkan aplikasi SICANTIK, namun ditemukan ada 3 hambatan utama dalam penerapan aplikasi SICANTIK, yaitu kurangnya sarana dan prasarana yang menunjang optimalnya penggunaan aplikasi SICANTIK, hambatan lainnya juga berasal dari gangguan sistem pada aplikasi SICANTIK, berikutnya kendala yang sering ditemukan adalah, pengetahuan masyarakat terhadap aplikasi SICANTIK yang masih belum mencukupi sehingga mayoritas masyarakat memilih menggunakan cara konvensional dalam pengurusan berkas perizinan maupun nonperizinan.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli dalam menerapkan aplikasi SICANTIK sudah cukup optimal, dimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli telah melakukan beberapa kegiatan atau program yang bertujuan untuk memperkenalkan aplikasi SICANTIK kepada masyarakat, yaitu dimulai dari pemasangan banner di setiap sudut Kota Gunungsitoli, melakukan sosialisasi kepada masyarakat serta memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi seperti Instagram dan Facebook dalam memperkenalkan aplikasi SICANTIK. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli juga melakukan peningkatan kepada pegawainya terkait pengetahuan tentang aplikasi SICANTIK, melalui pembekalan dan seminar yang dilakukan sebelum dan setelah aplikasi SICANTIK dirilis.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yaitu masalah waktu penelitian yang tergolong singkat untuk dapat mengetahui sumber data dan informasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu Penulis berharap untuk dilaksanakan pengkajian ulang untuk mengetahui tingkat Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam penerapan aplikasi SICANTIK di Kota Gunungsitoli Provinsi Sumatera Utara untuk menemukan hasil yang lebih mendalam

I. Ucapan Terima Kasih

Ucapan syukur hanya kepada Tuhan Yesus Kristus dan juga atas dukunngan doa dan semangat dari keluarga penulis maupun untuk keluarga besar semuanya. Penulis menyampaikan terimakasih kepada Bapak dan Ibu yang telah memberi dukungan hingga saatini dan juga kepada kakak dan Adek saya yang telah memberi dukungan doa. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Dosen Pembimbing 1 Bapak Prof. Dr. Fernandes Simangunsong, S.STP, S.AP, M.Si dan kepada Dosen Pembimbing 2 Bapak Dr. Ir. H. Dwi Agus Sumarno, MM serta semua pihak di IPDN.

II. DAFTAR PUSTAKA

- Simangunsong, Fernandes. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Mahsun. 2013. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
- Kamal, Alyasha Fakhri. 2018. *Kinerja Bappeda Dalam Pelaksanaan Koordinasi Perencanaan Pembangunan Daerah di Kabupaten Musi Rawas Provinsi Sumatera Selatan*. Jakarta: Fakultas Manajemen Pemerintahan
- Wardani, Sri Indah. 2018. *Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang Dalam Melaksanakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (Imb)*. Sumatera Utara: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
- Website Resmi DPMPTSP <https://perizinan.gunungsitolikota.go.id>

