

# EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI APLIKASI SICANTIK CLOUD PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA KENDARI

Simba Sihal Ishar

NPP. 29.1621

*Kota kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara*

*Program Studi Administrasi Pemerintah Daerah*

Email: [simbalaonggee@gmail.com](mailto:simbalaonggee@gmail.com)

## ABSTRACT

**Problem/Background (GAP):** Licensing services through the SICANTIK Cloud Application are a step of the Kendari City Investment and One-Stop Integrated Service Office in order to simplify permit processing. **Purpose:** This study was conducted to determine and describe the effectiveness of licensing services through the SICANTIK Cloud Application at the Kendari City Investment and One-Stop Integrated Service. **Method:** This study uses a qualitative with a descriptive method and then with an inductive approach. To find out the effectiveness of licensing services through the SICANTIK Cloud Application, the author uses the theory of Gibson, at, all and Steers. This theory tests the effectiveness of an object by referring to five main dimensions, namely Productivity, Quality, Efficiency, flexibility and satisfaction. Data collection techniques used in this study are data collection techniques according to Miles and Huberman in the form of observations, interviews and documentation as well as data analysis techniques by means of data reduction, data presentation and conclusion drawing. **Result:** The results obtained from this study indicate that licensing services through the SICANTIK Cloud Application have not been effective this is because there is one dimension that has not been fulfilled from the five dimensions described in the theory of Gibson, at, all and Steers. **Conclusion:** based of observations and interviews at the research location also show that there are still a few obstacles that are felt by the Kendari City DPMPTSP, namely related to network problems and the lack of a licensing technical team, and for now the community has not been able to take care of their permits independently with the SiCANTIK Cloud Application because it is still in the early stages. socialization, for the sake of the smooth process of making permits, the Kendari City DPMPTSP is the one who processes the applicant's permission through SiCANTIK Cloud.

**Keywords:** Effectiveness, licensing service, SiCANTIK Cloud

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Pelayanan perizinan melalui Aplikasi SICANTIK Cloud merupakan Langkah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari dalam rangka menyederhanakan pengurusan izin . **Tujuan:** Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan mendeskripsikan sejauh mana efektivitas pelayanan perizinan melalui Aplikasi SICANTIK Cloud yang ada pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari. **Metode:** penelitian ini menggunakan metode deskriptif lalu dengan pendekatan induktif. Untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan perizinan melalui Aplikasi SICANTIK Cloud Penulis menggunakan teori Gibson, at, all dan Steers. Teori ini menguji efektivitas sebuah objek dengan merujuk pada lima dimensi utama yaitu Produktivitas, Kualitas, Efisiensi, fleksibilitas serta kepuasan. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah Teknik pengumpulan data menurut Miles dan Huberman yaitu berupa observasi, wawancara dan dokumentasi serta teknik analisis data dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** temuan yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan perizinan melalui Aplikasi SICANTIK Cloud belum efektif hal ini dikarenakan terdapat satu dimensi yang belum terpenuhi dari lima dimensi yang jabarkan dalam teori Gibson ,at,all dan Steers. **Kesimpulan:** berdasarkan observasi dan wawancara pada lokasi penelitian menunjukkan bahwa masih ada sedikit kendala yang dirasakan oleh pihak DPMPTSP Kota Kendari yaitu terkait masalah jaringan dan kurangnya tim teknis perizinan, serta untuk saat ini masyarakat belum bisa mengurus izinya secara mandiri dengan Aplikasi SiCANTIK Cloud dikarenakan masih pada tahap sosialisasi maka demi kelancaran proses pembuatan izin, pihak DPMPTSP Kota Kendari lah yang memproses izin pemohon lewat SiCANTIK Cloud.

**Kata kunci :** Efektivitas, Pelayanan Perizinan , SiCANTIK Cloud





## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Menurut pasal 1 ayat 1 Undang Undang Nomor. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah berusaha melakukan langkah dan strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada dengan cara membuat pelayanan publik menjadi lebih sederhana. Hal inilah yang kemudian yang mendasari dibuatnya Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang pelayanan terpadu satu pintu.

Didalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kota Kendari telah mengambil suatu kebijakan dengan membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat menjadi DPMPTSP. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari telah menerapkan aplikasi pelayanan perizinan bernama “SiCANTIK Cloud” sebagai pelayanan perizinan berbasis online. Program bertujuan untuk mewujudkan efektivitas dan efisiensi pelayanan perizinan pada DPMPTSP kota Kendari. Aplikasi SiCANTIK Cloud adalah singkatan dari aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik. Aplikasi ini merupakan aplikasi sistem web yang terintegrasi dengan Online Single Submission (OSS).

Adapun yang menjadi latar belakang dari pembuatan aplikasi SiCANTIK Cloud ini dikarenakan kita telah memasuki era digital serta pemerintah daerah dipacu untuk melaksanakan E-Government (pemerintahan berbasis elektronik) pembuatan sistem aplikasi ini sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berintegrasi secara elektronik. Desain strategi peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pelayanan terpadu satu pintu dan penerapan pelayanan perizinan yang terintegrasi e-government melalui Online Single Submission dan penggunaan aplikasi pelayanan perizinan berbasis online yakni SiCANTIK Cloud ternyata masih dijumpai keluhan terkait fungsinya oleh masyarakat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nurlaila Alnur dalam jurnal Jurnal Administrasi Negara (Politik-Pemerintahan & Hubungan Internasional Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Halu Oleo) pada (DPMPTSP) Kota Kendari yang dilakukan pada tahun 2020 dimana terdapat komponen-komponen atau bagian-bagian pada aplikasi SiCANTIK cloud yang masih memiliki kelemahan.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil**

Berdasarkan pernyataan kadis DPMPTSP Sri yusnita bahwa masih terdapat kelemahan terkait aplikasi ini yang dimana masih banyak masyarakat yang terkendala pada saat proses login. Dikeseempatan yang sama beliau juga mengatakan “Layanan perizinan terbaru ini belum terlalu dikenal di masyarakat, olehnya itu untuk tahap awal akan disosialisasikan kepada masyarakat”.

Aplikasi ini masih belum menunjukkan performa yang maksimal ketika hendak mengurus perizinan, seperti sistemnya yang masih belum diketahui dan dipahami pengoperasiannya oleh masyarakat yang hendak mengurus perizinan di instansi tersebut. Kemudian terdapat kendala seperti kejelasan informasi layanan per item-item perizinan meliputi jenis produk-produk perizinan apa saja yang dilayani oleh instansi tersebut, prosedur atau mekanisme pelayanannya, waktu penyelesaiannya, biaya pelayanan penerbitannya, terdapat pegawai yang kurang memahami substansi tugas dan perilaku melayani dengan santai alias tidak memberikan perhatian serius. Ada juga kendala pada jaringan dan server PTSP Kota kendari yang masih sering down, error dan lambat yang menghambat aktivitas pemohon dalam mendaftar perizinan. Bahkan ada pula masyarakat yang menganggap bahwa dengan adanya sistem online tersebut bukanya mempermudah masyarakat tetapi justru malah merepotkan. Dengan narasi yang dilontarkan adalah

berkaitan dengan beberapa berkas-berkas yang dibutuhkan oleh aplikasi ini harus discan terlebih dahulu lalu selanjutnya diunggah. Belum berhenti sampai disitu, proses pengurusan tidak selesai melalui daftar online saja akan tetapi pemohon juga harus memberikan berkas-berkas itu secara langsung ke loket pelayanan, hal inilah yang seringkali dianggap para pemohon yang hendak mengurus perizinan seperti kerja dua kali.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Neni Anira Sapitri, Handayani (2020), dengan judul Efektivitas pelayanan pemberian izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cianjur. Metode penelitian yang digunakan ini adalah kualitatif karena penelitian kualitatif memiliki interaksi antara peneliti dengan informan yang pada akhirnya adarasa percaya informan untuk memberikan jawaban sesuai kenyataan. penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan demikian peneliti dapat menjelaskan, menggambarkan, memaparkan bagaimana efektivitas pelayanan pemberian iin mendirikan bangunan di DPMPTSP Kabupaten Cianjur. Adapun teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan, observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan penelitian selanjutnya oleh Hasna Rafida (2018) dengan judul Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Online (SIMPONIE) dalam pelayanan perizinan usaha secara online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang. Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Online (SIMPONIE) dalam pelayanan perizinan usaha secara *online* di DPMPTSP Kabupaten Serang. Teori efektivitas menggunakan teori Duncan (Steers, 2012:53), meliputi pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Analisis data dilakukan melalui pengujian statistik menggunakan program SPSS Versi 20.

### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu, diantaranya terletak pada lokus dan tahun penelitian serta dalam pelaksanaannya penelitian yang dilakukan pada DPMPTSP Kabupaten Cianjur layanan perizinanya tanpa menggunakan aplikasi sedangkan penelitian yang dilakukan penulis menggunakan aplikasi SiCANTIK cloud. Perbedaan terletak pada metode yang digunakan yaitu dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif dan perbedaan selanjutnya terletak pada lokus dan tahun penelitiannya.

### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai efektivitas pelayanan perizinan melalui aplikasi SICANTIK cloud pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota kendari

## **II. METODE**

Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif lalu dengan pendekatan induktif. Untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan perizinan melalui Aplikasi SICANTIK Cloud Penulis menggunakan teori Gibson, at, all dan Streers. Teori ini menguji efektivitas sebuah objek dengan merujuk pada lima dimensi utama yaitu Produktivitas, Kualitas, Efisiensi, fleksibilitas serta kepuasan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah Teknik pengumpulan data menurut Miles dan Huberman yaitu berupa observasi, wawancara dan dokumentasi serta teknik analisis data dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.



### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Efektivitas pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi SICANTIK Cloud pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari**

##### **3.1.1 Dimensi Produktivitas**

###### **a. Kemampuan Instansi Pelaksana Didalam Penerbitan Perizinan Melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis dapat menyimpulkan bahwa kemampuan dari dinas DPMPTSP Kota Kendari dari segi sumber daya manusia maupun dari segi pelayanan kepada masyarakat bisa dikatakan baik. Hal ini dibuktikan dengan kesaksian dari masyarakat yang datang mengurus izin di DPMPTSP Kota Kendari yang mengatakan bahwa para pegawainya sangat ramah dan melayani dengan baik serta menjelaskan secara baik jika ada hal yang mereka belum ketahui. Sekretaris DPMPTSP Kota Kendari juga mengatakan bahwa para pegawai sudah memahami tentang pengoprasian Aplikasi SiCANTIK Cloud dengan baik.

###### **b. Jumlah Perizinan Yang Dikeluarkan**

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa dari tahun ketahun jumlah perizinan yang dikeluarkan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud mengalami peningkatan, bahkan pada tahun 2019 ke tahun 2020 mengalami peningkatan yang sangat signifikan, hal ini menandakan bahwa dari segi produktivitas izin yang diurus lewat aplikasi SiCANTIK Cloud bisa dikatakan baik.

###### **c. Upaya Yang Dilakukan DPMPTSP Kota Kendari Untuk Mencapai Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud**

Berdasarkan hasil wawancara penulis dapat menarik kesimpulan bahwa untuk memaksimalkan pengurusan perizinan dengan Aplikasi SiCANTIK Cloud pihak DPMPTSP Kota Kendari melakukan upaya dengan terus berbenah salah satunya dengan memperbaiki kendala jaringan yang kadang terjadi serta nantinya pihak DPMPTSP Kota Kendari akan lebih massif mengedukasi masyarakat agar mereka dapat menggunakan serta mengurus perizinan lewat Aplikasi SiCANTIK Cloud secara mandiri kemudian untuk rencana kedepanya pihak PTSP Kota Kendari akan menyediakan tutorial mengurus izin menggunakan SiCANTIK Cloud lewat monitor yang ada pada kantor DPMPTSP Kota Kendari.

##### **3.1.2 Dimensi Kualitas**

###### **a. Kualitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud**

Hasil wawancara penulis terhadap masyarakat yang ditemui langsung dilapangan menunjukkan bahwa mereka pada umumnya merasa puas dengan pelayanan perizinan yang dilakukan oleh pihak DPMPTSP Kota Kendari dan telah sesuai dengan ketentuan Undang Undang Nomor. 25 Tahun 2009 dan Peraturan Walikota Kendari Nomor. 44 Tahun 2019, walaupun terkadang ada kendala dengan jaringan dari kantor DPMPTSP Kota Kendari namun hal ini hanya dirasakan oleh para pegawai yang melaksanakan proses input data pada Aplikasi SiCANTIK Cloud saja dan 71 untuk perizinan bisa selalu diselesaikan sesuai dengan ketentuan jangka waktunya tanpa adanya keluhan dari masyarakat.

###### **b. Kompetensi SDM Pemberi Layanan**

Berdasarkan Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan penulis Ketika melaksanakan penelitian di lapangan menunjukkan bahwa para pegawai di front office sudah sesuai dengan ketentuan yang ada dalam Peraturan Walikota Kendari Nomor. 44 Tahun 2019 Tentang Standar Operasional Prosedur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari, mereka melayani masyarakat dengan ramah dan terlihat mereka mampu menjelaskan secara baik sampai masyarakat pun paham dengan apa apa saja syarat yang harus mereka penuhi.

###### **c. Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan**

Pasal 25 ayat 1 Undang Undang Nomor. 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa penyelenggara dan pelaksana berkewajiban mengelola sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, 74 transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/atau penggantian sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik. Kemudian Peraturan Walikota Kendari Nomor 18 Tahun 2019 tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang membahas tentang standar pelayanan disitu dijelaskan bahwa komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan diinternal organisasi meliputi salah satunya adalah sarana prasarana atau fasilitas. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan tentunya didukung dengan sarana prasarana terlihat bahwa sarana dan prasarana pada kantor DPMPTSP secara umum sudah baik.

### **3.1.3 Dimensi Efisiensi**

#### **a. Input (peraturan, personil dan biaya)**

Pengurusan perizinan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari tentunya melibatkan pegawai kantor DPMPTSP Kota Kendari berdasarkan penjelasan penulis sebelumnya bahwa saat masyarakat pergi ke kantor DPMPTSP Kota Kendari masyarakat akan langsung menuju pegawai Front Office untuk melakukan pendaftaran. juga ada tim teknis dari DPMPTSP Kota Kendari yang akan turun kelapangan untuk melakukan survey pada lokasi masyarakat pemohon izin. Berikut salah satu Contoh personil, yaitu tim teknis izin penjualan Minuman Beralkohol berdasarkan Keputusan Walikota Kendari Nomor. 503 Tahun 2021 Pembentukan Tim Teknis Perizinan dan Non Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari. Perlu diketahui bahwa izin penjualan minuman beralkohol merupakan salah satu izin yang diurus dengan Aplikasi SICANTIK Cloud.

#### **b. Proses (Mekanisme dan Prosedur Serta Ketepatan Waktu dalam Pelayanan Perizinan)**

Berdasarkan hasil Observasi dan wawancara yang penulis lakukan di lapangan, Pihak DPMPTSP Kota Kendari telah melaksanakan mekanisme pelayanan sesuai dengan aturan yang diatur pada Peraturan Walikota Kendari Nomor. 18 Tahun 2019 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari.

#### **c. Out put (Hasil Akhir Dari Masukan dan Proses Yakni Berupa Surat Perizinan)**

Berdasarkan data dikomputer kami aplikasi SICANTIK untuk tahun 2019 itu ada 62 izin yang dikeluarkan, sedangkan tahun 2020 ada 3334 izin serta tahun 2021 ada 3565, ini berdasarkan update tanggal 17 Desember, sedangkan untuk sampai tanggal 31 Desember kemarin masih banyak aktivitas untuk pelayanan perizinan, jadi kemungkinan untuk bertambahnya masih ada. Sementara itu, berdasarkan keterangan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dari tahun ketahun jumlah perizinan yang dikeluarkan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud mengalami peningkatan, bahkan pada tahun 2019 ke tahun 2020 mengalami peningkatan yang sangat signifikan.

### **3.1.4 Dimensi Fleksibilitas**

#### **a. Kemampuan organisasi Dalam Penyesuaian Dengan Segala Bentuk Perubahan**

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara penulis dengan Ronald.S.IP., M.AP yang merupakan Admin Aplikasi SiCANTIK Cloud, penulis menilai bahwa beliau telah memiliki kompetensi dan kecakapan seperti yang dimaksudkan pada Peraturan Wali Kota Kendari Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari. Walaupun pada awal awal beliau mengakui sendiri agak berat untuk beradaptasi dengan Aplikasi SiCANTIK Cloud tapi sekarang beliau sudah mampu mengatasinya.

#### **b. Strategi dan Kemampuan Organisasi Dalam Penyelesaian Program**



Berdasarkan hasil wawancara dan penjelasan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa Pengurusan izin lewat Aplikasi SiCANTIK Cloud merupakan strategi dari DPMPTSP Kota Kendari untuk memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat yang sampai saat ini telah memberikan dampak positif bagi masyarakat.

## **3.2 Kepuasan**

### **3.2.1 Tanggapan dan Respon Masyarakat Terkait Kinerja Pegawai dan Peran Organisasi Dalam Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud**

Penulis menyimpulkan bahwa respon baik masyarakat terkait pengurusan izin yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari dan pengurusan izin lewat aplikasi SiCANTIK Cloud belum digunakan sepenuhnya secara mandiri karena masyarakat belum memahami prosesnya jadi diambil alih oleh DPMPTSP Kota Kendari, serta ada kendala yang dirasakan oleh pihak internal pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari dari masalah jaringan dan masalah kurangnya tim teknis lapangan, akan tetapi untuk pengaduan dari masyarakat terkait izin yang mereka urus hampir tidak ada.

## **3.3 Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi SiCANTIK CLOUD**

### **3.3.1 Faktor Penghambat Internal**

#### **a. Jaringan Tidak Stabil**

Kendala jaringan dan kurangnya tim kerja teknis perizinan menjadi kendala yang dialami pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari.

#### **b. Website DPMPTSP Kota Kendari masih sering Down**

Penulis juga mencoba mengakses Website tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari namun memang Website nya terganggu bahkan tidak dapat diakses.

#### **c. Masih Kurangnya Tim Teknis Lapangan Peng survey Perizinan**

Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis menemukan bahwa DPMPTSP Kota Kendari masih kekurangan tim teknis perizinan. Peran tim teknis lapangan dalam proses mengurus izin sangatlah penting karena tim teknis perizinan lah yang turun kelapangan dan melakukan survey untuk menentukan apakah izin seorang yang mengajukan itu diterima atau ditolak yang dituangkan dalam BAP (Berita Acara Pemeriksaan).

## **3.4 Faktor Penghambat Eksternal**

### **3.4.1 Masyarakat Belum Paham Mengurus Perizinan Melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud**

Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kendari yang didasarkan pada hasil wawancara beberapa pegawai kantor DPMPTSP menemukan bahwa sampai saat ini banyak masyarakat yang belum tahu tentang pengurusan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud dan masih dalam tahap sosialisasi kepada masyarakat serta pihak DPMPTSP Kota Kendari.

### **3.4.2 Banyak Masyarakat Yang Masih Gagap Teknologi**

Hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada Sekretaris DPMPTSP Kota Kendari dan admin Aplikasi SiCANTIK Cloud menunjukkan bahwa faktor masih banyaknya masyarakat yang gagap teknologi menjadi alasan mengapa sampai saat ini masyarakat belum sepenuhnya bisa mengurus izin lewat Aplikasi SiCANTIK Cloud Secara Mandiri dan masih perlu edukasi serta bimbingan dari pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kendari agar izin yang diurus bisa selesai.

### **3.5 Upaya Untuk DPMPTSP Kota Kendari Dalam Mengatasi Faktor Penghambat Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi SiCANTIK CLOUD**

#### **3.5.1 Perbaikan Sumber Daya DPMPTSP**

##### **a. Penambahan Tim Teknis Perizinan**

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa untuk mengatasi kekurangan tim teknis lapangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kota Kendari, pihak DPMPTSP Kota Kendari telah berencana untuk mengusulkan rancangan anggaran agar dapat menambah tim teknis perizinan mereka.

##### **b. Peningkatan Kualitas Jaringan Pada Kantor DPMPTSP**

Hasil wawancara menerangkan bahwa untuk mengatasi kendala jaringan pada kantor DPMPTSP Kota Kendari maka pihak DPMPTSP akan meningkatkan kualitas jaringan agar menjadi lebih cepat sehingga pelayanan perizinan dapat lebih maksimal.

### **3.6 Edukasi Tentang Perizinan Dengan SiCANTIK Cloud**

#### **3.6.1 Sosialisasi Aplikasi SiCANTIK Cloud Kepada Masyarakat**

Berdasarkan hasil wawancara untuk membuat agar masyarakat semakin familiar dengan perizinan melalui SiCANTIK Cloud maka pihak Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu (DPMPTSP) Kota Kendari akan semakin masif melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar nantinya mereka dapat mengurus secara sendiri izinya . Hasil wawancara dengan Admin Aplikasi SiCANTIK Cloud juga menyatakan bahwa sudah mulai mencoba memandu masyarakat untuk mengurus izin dari rumah.

#### **3.6.2 Menyediakan Monitor Tutorial Pengurusan Izin Dengan SiCANTIK Cloud di kantor DPMPTSP**

Berdasarkan hasil wawancara penulis menyimpulkan bahwa dalam upaya memberikan edukasi masyarakat terkait pengurusan izin melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud maka pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kota Kendari akan menyediakan layar monitor yang memuat tentang tutorial mengurus izin dengan SiCANTIK Cloud, agar mereka dapat kan edukasi sehingga nantinya bisa mengurus izin secara mandiri.

### **3.7 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Berdasarkan kedua penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa kesamaan dari penelitian yang dilaksanakan oleh penulis dengan penelitian sebelumnya oleh Neni Anira Sapitri, Handayani dan Hasna Rafida adalah penelitian tersebut berusaha untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Untuk penelitian sebelumnya oleh Neni Anira Sapitri, Handayani memiliki persamaan terkait penggunaan metode penelitiannya yaitu metode kualitatif, akan tetapi perbedaannya terdapat pada lokus dan tahun penelitian. Dan juga perbedaan lainnya dimana pada penelitian sebelumnya tidak menggunakan aplikasi dalam pelayanan perizinan sedangkan pada penelitian sekarang menggunakan aplikasi SiCANTIIC cloud dalam proses pelayanan perizinan di DPMPTSP. Selain itu terdapat persamaan pada penelitian sebelumnya oleh Hasna Rafidaya itu terkait penggunaan aplikasi dalam pelayanan perizinan namun yang membedakan adalah jenis aplikasi yang digunakan. Pada penelitian sebelumnya menggunakan aplikasi SIMPONIE, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan aplikasi SiCANTIK Cloud. Lalu perbedaan lainnya terletak pada penggunaan metode penelitian, pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hasna Rafida menggunakan metode penelitian kuantitatif sedangkan penelitian yang dilakukan penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif.



### 3.8 Diskusi temuan menarik lainnya

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di lokasi penelitian yaitu pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari penulis menemukan bahwa sampai saat ini demi kelancaran proses pengurusan perizinan yang diurus oleh masyarakat, pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari yang melakukan proses pengurusan izin dengan aplikasi SiCANTIK Cloud dikarenakan banyak masyarakat yang belum teralu memahami proses pengurusan izin dengan aplikasi SiCANTIK Cloud sembari melakukan sosialisasi secara perlahan kepada masyarakat.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian penulis pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari, disimpulkan bahwa pelayanan perizinan dengan Aplikasi SiCANTIK Cloud belum efektif dikarenakan terdapat satu dimensi yang belum terpenuhi dari lima dimensi yang jabarkan dalam teori Gibson ,at,all dan Steers. Hasil observasi dan wawancara pada lokasi penelitian juga menunjukkan bahwa masih ada sedikit kendala yang dirasakan oleh pihak DPMPTSP Kota Kendari yaitu terkait masalah jaringan dan kurangnya tim teknis perizinan, serta untuk saat ini masyarakat belum bisa mengurus izinya secara mandiri dengan Aplikasi SiCANTIK Cloud dikarenakan masih pada tahap sosialisasi maka demi kelancaran proses pembuatan izin, pihak DPMPTSP Kota Kendari lah yang memproses izin pemohon lewat SiCANTIK Cloud.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Selain itu transportasi menjadi keterbatasan karena tidak adanya kendaraan umum. Serta dikarenakan pandemic covid sehingga intensitas masyarakat yang datang mengurus izin berakibat pada kurangnya narasumber/informan dari masyarakat.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan Efektivitas pelayanan perizinan melalui aplikasi sicantik cloud pada DPMPTSP Kota Kendari untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kadis PTSP, para pegawai serta narasumber yang terlibat langsung dalam proses penelitian ini

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Peraturan presiden Nomor 97 tahun 2014 tentang PTSP

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik

Peraturan Walikota Kendari Nomor. 44 Tahun 2019 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari

Peraturan Wali Kota Kendari Nomor 18 Tahun 2019 Tentang Penetapan Standar Pelyanan Publik Pada DPMPTSP Kota Kendari

Keputusan Walikota Kendari Nomor. 503 Tahun 2021 Pembentukan TimTeknis Perizinan dan Non Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari

Nurlaila,dkk, 2020. "Strategi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan", Jurnal Administrasi Negara, Politik-Pemerintahan & Hubungan internasional Vol.6, Kendari: REZ PUBLICA

Neni Anira Sapitri,Handayani, 2020 "Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan

Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cianjur”.  
Hasna Rafida, 2018. “Efektivitas Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Online (SIMPONE) Dalam Pelayanan Perizinan Usaha Secara Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Serang

