

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI APLIKASI
SiCANTIK CLOUD PADA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DI KOTA TANJUNGPINANG**

FERRY PRADANA

NPP 30.0273

Asdaf Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau
Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia

Email: ferryr4@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dra. Hj. Riza Risyanti, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The author focuses on the online licensing services Application SiCANTIK Cloud that have not used effectively. **Purpose:** This study shows the effectiveness of licensing services through the SiCANTIK Cloud Application at the Tanjungpinang City Investment and One-Stop Integrated Service. **Method:** The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques in the form of interviews, observation, and documentation. This study uses theory of Gibson. This theory tests the effectiveness of an object by referring to five main dimensions, namely Production, Quality, Efficiency, flexibility and satisfaction. **Result:** The results of the research show that the licensing services through the SiCANTIK Cloud Application have not been effective this is because there are still a few obstacles that are felt by the Tanjungpinang City Investment and One-Stop Integrated Service, 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. **Conclusion:** Licensing services through the SiCANTIK Cloud Application at the Tanjungpinang City Investment and One-Stop Integrated Service is has been going well, but still has few problem. In order to increase the effectiveness of licensing services through the SiCANTIK Cloud Application, it is recommended to promote it outreach to the public using social media, brochure and provide a mobile licensing service that can move to a anywhere to reach the people.*

Keywords: Effectiveness, licensing service, SiCANTIK Cloud

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada pelayanan perizinan berbasis online melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud yang belum digunakan efektif. **Tujuan:** Penelitian ini menampilkan efektivitas pelayanan perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penulis menggunakan teori Gibson. Teori ini menguji efektivitas sebuah objek dengan merujuk pada lima dimensi utama yaitu Produksi, Mutu, Efisiensi, fleksibilitas serta kepuasan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa masih ada sedikit kendala yang dirasakan oleh pihak DPMPSTP Kota Tanjungpinang yaitu terkait masalah jaringan dan kurangnya tim teknis perizinan, serta untuk saat ini masyarakat belum bisa

mengurus izinnya secara mandiri dengan Aplikasi SiCANTIK *Cloud* dikarenakan masih pada tahap awal. **Kesimpulan:** Pelayanan perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK *Cloud* sudah berjalan baik, tapi masih memiliki beberapa kendala. Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCantik *Cloud*, direkomendasikan untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat menggunakan media sosial, brosur, dan menyediakan layanan keliling yang dapat bergerak kemana saja untuk menjangkau masyarakat.

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

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Latar belakang penelitian ini adalah kendala yang dialami DPMPTSP kota Tanjungpinang dalam pengurusan perizinan berbasis *online* melalui Aplikasi SiCANTIK *Cloud*, seperti contohnya jaringan yang kurang stabil, kurangnya tim teknis lapangan dan juga masyarakat yang masih kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, dilakukan penelitian untuk menngupayakan terwujudnya efektifitas dalam perizinan berbasis *online* melalui Aplikasi SiCANTIK *Cloud* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Tanjungpinang. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini dilakukan untuk mengetahui efektifitas dalam melaksanakan pelayanan yang terjadi di lapangan dan mengupayakan agar pelayanan perizinan berbasis *online* melalui Aplikasi SiCANTIK *Cloud* menjadi efektif. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan masukan bagi pemerintah dalam mewujudkan pelayanan perizinan berbasis *online* melalui Aplikasi SiCANTIK *Cloud* yang efektif.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Terdapat beberapa ketegangan atau celah yang diambil dalam penelitian ini. Pertama, jaringan yang kurang stabil untuk menunjang pegawai DPMPTSP Tanjungpinang dalam melaksanakan pelayanan berbasis *online*. Kedua, kurangnya tim teknis lapangan dalam pemrosesan perizinan sehingga menghambat dan memperlambat pelayanan. Ketiga, masyarakat yang masih bingung dan kesulitan dalam mendapatkan pelayanan. Oleh karena itu, gap penelitian yang diambil adalah langkah langkah yang dilakukan DPMPTSP kota Tanjungpinang dalam mengupayakan terwujudnya efektifitas pelayanan perizinan berbasis *online* melalui Aplikasi SiCANTIK *Cloud*. Dengan memahami kesenjangan penelitian ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan perizinan berbasis *online* melalui Aplikasi SiCANTIK *Cloud*

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Junar W. Suwignya bertujuan untuk mengetahui Efektifitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Dalam penelitian ini, digunakan teori teori Lubis dan Huseini yang indikatornya efisiensi pelayanan, prosedur pelayanan, dan responsivitas pegawai. Hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya kendala yakni jumlah tim teknis yang kurang dan dinilai dapat menghambat proses menyelesaikan layanan, serta daya tanggap dari petugas yang masih dianggap kurang dalam merespon masalah kemudian keterbatasan dalam fasilitas pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Hasna Rafida pada tahun 2018 bertujuan untuk mengetahui 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 menggunakan teori teori Duncan yang meliputi pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas aplikasi SIMPONIE pada proses penyediaan pelayanan perizinan usaha secara *online* pada DPMPTSP wilayah Kabupaten Serang dalam penelitian ini dinilai tidak efektif, yang mana dari segi akumulatif memaparkan efektivitas aplikasi SIMPONIE yang dinilai tidak baik sebab pemohon menganggap bahwa aplikasi SIMPONIE belum dapat menjadi solusi atau memenuhi kebutuhan pemohon terkait penyediaan pelayanan publik dalam masalah pengurusan berkas dan izin usaha melalui aplikasi SIMPONIE.

Penelitian yang dilakukan oleh Vina Savinatunazah pada tahun 2019 bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis *Online* Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Mahmudi yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, kompetensi petugas pemberi layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian pelayanan perizinan secara *online* dinilai tidak berjalan dengan optimal sebab program pelayanan perizinan ini adalah bentuk program inovasi dari DPMPTSP. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan SDM baik peran dari petugas atau masyarakat pemohon perizinan, minimnya fasilitas dalam pelayanan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Pernyataan kebaruan ilmiah dari penelitian ini adalah efektivitas pelayanan perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK *Cloud* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui DPMPTSP kota Tanjungpinang dapat melakukan pelayanan berbasis *online* menggunakan Aplikasi SiCANTIK *Cloud* secara efektif dan untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang muncul selama pelaksanaannya. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK *Cloud* belum efektif karena ada salah satu indikator yang belum terpenuhi. Oleh karena itu, rekomendasi dari penelitian ini adalah mengatasi kendala kendala yang terdapat pada pelaksanaannya di DPMPTSP kota Tanjungpinang Selain itu, perlu dilakukan sosialisasi dan edukasi yang lebih baik kepada masyarakat tentang penggunaan pelayanan perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK *Cloud* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang

1.5. Tujuan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mewujudkan efektivitas pelayanan perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK *Cloud* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang dengan fokus pada aspek produksi, mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan pelaksanaan pelayanan tersebut di masa mendatang.

II. METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan dalam menganalisis data, penulis menggunakan teknik berupa pengurangan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Metode penelitian deskriptif induktif merupakan metode yang digunakan untuk memahami atau mendeskripsikan fenomena yang terjadi di lapangan. Pendekatan induktif dalam penelitian ini berarti peneliti mencoba mengumpulkan data terlebih dahulu, kemudian melakukan analisis data dan menarik kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh.

Teknik pengumpulan data wawancara dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan terkait dengan pelayanan perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK *Cloud* kepada pihak-pihak yang terkait seperti masyarakat pengguna, petugas front office, kepala dinas, dan kepala seksi yang berkaitan. Pengamatan dilakukan dengan cara mengamati langsung proses pelayanan perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK *Cloud* di lapangan. Sedangkan teknik dokumentasi dilakukan dengan mencari dan mengumpulkan dokumen-dokumen terkait pelaksanaan pelayanan perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK *Cloud*. Setelah data terkumpul, penulis melakukan pengurangan data dengan cara menghilangkan data yang tidak relevan atau tidak sesuai dengan tujuan penelitian. Kemudian data disajikan dan diinterpretasikan sehingga dapat ditarik kesimpulan terkait mewujudkan efektivitas pelayanan perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK *Cloud* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK *Cloud* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang belum berjalan efektif. dikarenakan terdapat satu dimensi yang belum terpenuhi dari lima dimensi yang jabarkan dalam teori Gibson, yaitu dimensi mutu.

3.1 Dimensi Produksi

Dimensi produksi terpenuhi karena pengurusan izin dengan aplikasi SiCANTIK *Cloud* mengalami peningkatan dibandingkan sebelum menggunakan aplikasi. Hal itu didukung dengan adanya data yang menunjukkan bahwa sebelum adanya aplikasi SiCantik *Cloud* DPMPSTP hanya menghasilkan 48 perizinan pada tahun 2018, kemudian setelah menggunakan aplikasi perizinan meningkat dari tahun ketahun yakni 110 perizinan pada 2020, 732 pada tahun 2021 dan 1334 pada tahun 2022.

3.2 Dimensi Mutu

Dimensi mutu belum terpenuhi diakibatkan pelayanan yang diberikan masih belum maksimal karena masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Hal ini dibuktikan dengan adanya masyarakat yang masih kesulitan dalam mengurus perizinan melalui aplikasi SiCANTIK *Cloud* secara mandiri dari rumah masing-masing. Masyarakat yang masih belum paham tentu saja diakibatkan karena kurangnya dinas dalam memberikan pemahaman terkait pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK *Cloud*. Kendala jaringan, website dan kurangnya tim kerja teknis perizinan juga menjadi kendala yang dialami pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang dalam memberikan pelayanan menggunakan aplikasi SiCANTIK *Cloud* ini.

3.3 Dimensi Efisiensi

Dimensi efisiensi tergolong baik dikarenakan sudah menunjukkan peningkatan karena adanya kemudahan yang diperoleh dengan adanya aplikasi, proses perizinan menjadi lebih mudah dan jumlah perizinan yang dihasilkan juga meningkat. Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang menggunakan Aplikasi SiCANTIK Cloud sejak 6 Desember 2019 dan telah mengeluarkan izin total sebanyak 2176 izin yang terdiri dari berbagai macam izin. Jumlah ini mengalami peningkatan dibanding sebelum menggunakan aplikasi yang hanya berjumlah 48 perizinan di tahun 2018.

3.4 Dimensi Fleksibilitas

Dimensi fleksibilitas terpenuhi karena dinas dapat menyesuaikan dengan perubahan yang ada pada sistem pelayanan perizinan dari yang tadinya tanpa aplikasi beralih ke sistem aplikasi yang bernama *SiCANTIK Cloud*. Admin aplikasi SiCANTIK juga merupakan Sarjana Teknik Komputer, jadi lebih mudah bagi beliau untuk segera menyesuaikan dan mengoperasikan Aplikasi ini.

3.5 Dimensi Kepuasan

Dimensi kepuasan menunjukkan hal yang baik dimana masyarakat menunjukkan respon positif dan mereka, tidak ada keluhan dari masyarakat terkait pelayanan perizinan yang diproses lewat Aplikasi *SiCANTIK Cloud*. Wawancara dilakukan kepada beberapa orang yang mengurus perizinan menggunakan layanan ini. Hasil wawancara kepada beberapa masyarakat terkait performa kerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang dalam pelayanan perizinan yang diurus melalui lewat Aplikasi SiCANTIK Cloud menunjukkan hal yang baik, tidak ada keluhan dari masyarakat terkait pelayanan perizinan yang diproses lewat Aplikasi SiCANTIK Cloud.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan ingin mewujudkan efektivitas pelayanan perizinan melalui Aplikasi *SiCANTIK Cloud* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang sebagai upaya pemerintah dalam pelayanan publik yang optimal. Penulis menemukan temuan penting yakni tercapainya target dan sasaran dalam memberikan pelayanan perizinan melalui Aplikasi *SiCANTIK Cloud*. Hal ini dibuktikan dari data data yang didapat dan wawancara yang dilakukan penulis. Namun, masih terdapat beberapa hambatan antara lain kurangnya jaringan, tim teknis dan hal hal lainnya sehingga masih menyebabkan pelayanan yang diberikan masih belum optimal.

Penggunaan pelayanan perizinan berbasis online melalui Aplikasi *SiCANTIK Cloud* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang seharusnya bisa diakses dan diselesaikan oleh masyarakat dari rumah. Namun, sebagian besar masyarakat kota Tanjungpinang yang hendak menggunakan pelayanan ini lebih memilih untuk datang ke kantor langsung. Faktor utama yang menyebabkan hal ini terjadi adalah masyarakat yang masih kebingungan untuk menggunakannya sendiri karena kesulitan mengakses dan memilih opsi. Hal tersebut menyebabkan masyarakat pun takut dan ragu ragu untuk mengurusnya sendiri dari rumah atau kantor masing masing. Seiring berjalannya waktu, masyarakat yang sudah diberikan pemahaman akan berangsur-angsur menggunakan aplikasi ini sebagaimana mestinya.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat diartikan bahwa efektivitas pelayanan perizinan melalui Aplikasi SiCANTIK *Cloud* pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tanjungpinang sudah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi mutu pemberian pelayanan seperti sarana dan prasarana terutama jaringan dan tim teknis lapangan yang masih kekurangan.

Oleh karena itu, disarankan agar pemerintah setempat lebih aspek aspek penunjang dan pendukung pelayanan di masa depan. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan jumlah pegawai teknis lapangan, memperbaiki kekurangan dan menambah sarana prasarana yang dapat meningkatkan pemerintah dalam memberikan pelayanan. Selain itu, juga diperlukan sosialisasi yang lebih baik kepada masyarakat mengenai cara penggunaan pelayanan perizinan berbasis *online* melalui Aplikasi SiCANTIK *Cloud* agar masyarakat tidak perlu datang ke kantor.

Keterbatasan Penelitian.

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa batasan yang perlu diperhatikan, di antaranya

- Penelitian ini hanya fokus pada pelayanan perizinan berbasis *online* melalui Aplikasi SiCANTIK *Cloud*. Penelitian ini tidak membandingkan dengan aplikasi SiCANTIK *Cloud* di daerah lain di Indonesia atau dengan aplikasi lainnya.
- Teknik pengumpulan data hanya melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Cara ini dapat menimbulkan bias, terutama jika responden tidak memberikan informasi yang sebenarnya atau data yang diobservasi tidak representatif.
- Selain itu, waktu pelaksanaan penelitian juga terbatas.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih kecilnya lingkup penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada aplikasi atau dinas dan pelayanan lainnya agar lebih memiliki manfaat yang lebih besar untuk pemerintah.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Gibson, Ivancevich dan Donnelly. (2008) *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses, Jilid 1*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Ravianto J. (2014). *Produktivitas dan Pengukuran*. Jakarta: Binaman Aksara.
- Sedarmayanti dan Syarifudin. (2011). *Metodologi Penelitian*. Bandung: CV.Mandar Maju.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- <https://aptika.kominfo.go.id/2019/09/SiCANTIK-cloud/>
- <http://dpmpstp.tanjungpinang.go.id>