

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERIZINAN NON BERUSAHA MELALUI
SICANTIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN DHARMASRAYA**

Chindy Febrira Harahap

NPP. 31.0113

Asdraf Kabupaten Dharmasraya, Provinsi Sumatera Barat

Program Studi Administrasi Pemerintah Daerah

Email: febrirachindy@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Dr. Drs. Sampara Lukman, MA.

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Smart Application for Integrated Licensing Services for the Public or commonly called SICANTIK in the form of a cloud system for non-business and non-licensing licensing services that can be used by government agencies for free. Especially in Dharmasraya Regency, SICANTIK is used to make it easier for the public to make health personnel letters and research permits. **Purpose:** The purpose of this research is to determine and describe the quality of non-business licensing administration services through SICANTIK, obstacles, and efforts made. **Method:** The methodology used is qualitative, with data collection through interviews, observation, and documentation. The data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Result:** The results show that of the 15 indicators used to determine service quality, only 12 indicators meet service quality standards. Meanwhile, the obstacles are that not all people know about the application of this service, there is a lack of facilities and infrastructure, the application is not yet perfect, and the quality of human resources is still lacking. Efforts made by the Department of Investment, One Stop Integrated Services of Dharmasraya Regency to overcome obstacles are by carrying out continuous outreach, adding facilities and infrastructure, sending representatives to each village or sub-district office, and providing gradual training for employees. **Conclusion:** In conclusion, the quality of non-business licensing administration services through SICANTIK at the Dharmasraya Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service can be assessed as good. However, there are several obstacles that must be resolved. **Keywords:** Licensing Services, SICANTIK, Service Quality

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik atau biasa disebut SICANTIK berupa sistem cloud untuk layanan perizinan non-berusaha dan non-perizinan yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah secara gratis. Terkhususnya di Kabupaten Dharmasraya

SICANTIK digunakan untuk mempermudah Masyarakat dalam pembuatan surat tenaga Kesehatan dan surat izin penelitian. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi perizinan non berusaha melalui SICANTIK, hambatan, dan upaya yang dilakukan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan induktif. Pengumpulan data dilaksanakan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 15 indikator yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan hanya terdapat 12 indikator yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Sedangkan hambatannya belum seluruhnya masyarakat mengetahui aplikasi pelayanan ini, kurangnya sarana dan prasarana, aplikasi yang belum sempurna, dan kualitas sumber daya manusia yang masih kurang. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dharmasraya untuk mengatasi hambatan adalah dengan melaksanakan sosialisasi secara kontinu, menambah sarana dan prasarana, mengirimkan perwakilan di setiap kantor desa atau kelurahan, serta memberikan pelatihan secara bertahap untuk para pegawai. **Kesimpulan:** Kesimpulannya, Kualitas Pelayanan administrasi perizinan non berusaha melalui SICANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dharmasraya sudah dapat dinilai baik. Namun, terdapat beberapa hambatan yang harus diselesaikan **Kata Kunci :** Layanan Perizinan, SICANTIK, Kualitas Pelayanan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Warga negara pada hakekatnya berhak mendapatkan pelayanan publik yang prima, pelayanan publik yang memenuhi harapan warga negara akan membantu meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah sebagai wujud penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Untuk itu, guna mempermudah serta mempercepat urusan pelayanan pemerintah memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada terutama pada administrasi perizinan yang berbelit-belit serta memiliki tahapan yang cukup banyak.

Dibuktikan ketika *World Bank* melakukan survey mengenai prosedur dan waktu yang dibutuhkan negara-negara ASEAN dalam pembuatan surat perizinan, dimana Indonesia memerlukan prosedur pelayanan yang begitu banyak dibandingkan dengan negara berkembang dan maju di Asia. Hal ini dapat dilihat dari prosedur dan waktu yang dibutuhkan dalam pendirian usaha pada negara ASEAN.

Pemerintah membuat serangkaian kebijakan untuk mengubah citra pelayanan perizinan di mata masyarakat. Salah satunya adalah ditetapkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Peraturan ini menekankan bahwa Indonesia memanfaatkan teknologi yang sudah berkembang pesat dengan menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik, terutama dalam pelayanan publik. Peraturan ini tentu memperkuat keluarnya SE Menteri Dalam Negeri No. 503/4032/SJ yang merupakan penunjang aplikasi layanan perizinan SICANTIK untuk mendukung kesiapan PTSP Kabupaten/Kota dalam menghadapi implementasi penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis

Elektronik.

Beberapa kendala atau permasalahan yang dihadapi masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten Dharmasraya dalam pengurusan perizinan non berusaha masih mengalami kesulitan, terutama apabila masyarakat diwajibkan untuk datang dan mengikuti semua prosedur perizinan non berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dharmasraya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dharmasraya menggunakan suatu aplikasi cerdas untuk memproses perizinan non berusaha atau non-bisnis yang dikenal dengan Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik atau disingkat dengan SICANTIK, SICANTIK dirancang untuk mengintegrasikan berbagai aspek perizinan, mulai dari pengajuan permohonan hingga penerbitan izin, dalam satu sistem terpadu. Hal ini membantu mengurangi hambatan administratif dan mempercepat proses perizinan. Sistem ini menggantikan proses manual yang memakan waktu dengan pengajuan perizinan secara elektronik. Pemohon dapat mengajukan permohonan perizinan dan mengikuti status permohonan mereka secara *online*.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Beberapa kendala atau permasalahan yang dihadapi masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten Dharmasraya dalam pengurusan perizinan non berusaha masih mengalami kesulitan, terutama apabila masyarakat diwajibkan untuk datang dan mengikuti semua prosedur perizinan non berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dharmasraya.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian terdahulu yaitu Indra Suhaeman (2022) Inovasi Pelayanan berbasis *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Sinjai. Inovasi pelayanan berbasis *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai telah menghadirkan berbagai keunggulan dan kemudahan dibandingkan inovasi sebelumnya, Namun, terdapat kendala pada masyarakat yang tidak mampu memahami perkembangan teknologi dan tidak mempunyai akses internet yang memadai.

Penelitian Kedua oleh Annisa Rakhmania Putri Sabillah, Rudy Handoko, Joko Widodo (2020) Implementasi *Online Single Submission* (Oss) Dalam Meningkatkan Kualitas Perizinan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan. Bahwa implementasi *online single submission* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan sudah berjalan baik namun belum sepenuhnya optimal.

Penelitian Ketiga oleh Ryutaro Siburian, Sampara Lukman, dan Layla Kurniawati (2022) yang berjudul Analisis Penerapan Standar Operasional Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat. Implementasi SOP yang menjadi

standar pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Menteng telah sesuai standar pelayanan serta faktor-faktor yang mempengaruhi standar pelayanan publik di Kecamatan Menteng adalah sumber daya aparatur, kesadaran masyarakat dan sarana prasarana.

Penelitian Keempat oleh Cut Putri Anjelina dan Safrida (2022) Implementasi Program Perizinan Online Melalui Inovasi SiCantik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di DPMPTSP Kota Banda Aceh. Program pelayanan perizinan online SiCantik telah diimplementasikan dengan cukup baik. Petugas sudah mulai beradaptasi dengan sistem yang baru. Website SiCantik belum tersedia secara optimal dan perlu dimaksimalkan.

Penelitian Kelima oleh Eliya putri Utami dan Aldri F (2021) Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicantik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SICANTIK di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Industri dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi belum cukup efektif. Meskipun aplikasi ini bertujuan untuk memberikan layanan perizinan yang lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat, terdapat beberapa kendala yang menghambat efektivitasnya.

Penelitian keenam oleh Darwan sari, dkk (2023) Pelayanan Publik Melalui Penerapan Aplikasi Sicantik Menuju E-Government Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Kolaka Timur telah berusaha maksimal dalam memberikan pelayanan publik melalui regulasi yang ada, dan pelaksanaan pelayanan publik sudah mengikuti SOP. Namun, efektivitas pelayanan publik masih terkendala oleh keterbatasan prasarana, yang disebabkan oleh kemampuan anggaran daerah yang terbatas. Meskipun aplikasi SICANTIK telah diterapkan sesuai dengan regulasi, beberapa kendala tetap ada, seperti ketidaktahuan masyarakat tentang teknologi dan ketidakmampuan jaringan komunikasi.

Penelitian ketujuh Aceh oleh Hanivi Yanti dan Sri W. (2022) Penerapan Aplikasi Sicantik Cloud Terhadap Pelayanan Di Dpmptsp Banda Aceh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SiCantik Cloud di DPMPTSP Banda Aceh telah berjalan dengan cukup baik dan efektif. Aplikasi ini membantu karyawan dan masyarakat dalam meningkatkan kemudahan dan kecepatan pelayanan.

Penelitian kedelapan Maisarah (2022) Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SiCantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar berjalan dengan baik dari segi komunikasi, sumber daya yang tersedia, serta arahan dan tanggapan dari petugas. Namun, aplikasi ini masih menghadapi beberapa kendala, seperti gangguan server, pemadaman listrik, dan gangguan koneksi.

Penelitian kesembilan oleh Nurul Rezkii., dkk. (2021) Implementasi Aplikasi Sicantik pada Dinas PMPTSP Kota Kendari: Tinjauan e-Government. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

penerapan aplikasi SiCantik Cloud telah berjalan dengan baik berdasarkan indikator efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas. Namun, terdapat beberapa faktor penghambat, seperti gangguan jaringan, izin yang salah alamat, dan gangguan pada tanda tangan elektronik.

Penelitian kesepuluh oleh Mutiara Tasya (2022) Digitalisasi Sistem Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi sistem pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Metro dengan aplikasi SiCantik Cloud dan OSS RBA cukup berhasil. Hal ini ditunjukkan oleh dukungan yang baik dan manfaat yang diterima, kemudahan akses, layanan yang cepat, proses yang sederhana, transparansi dengan tracking pemrosesan, serta efisiensi waktu dan biaya.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dengan penelitian yang dilakukan yakni kualitas pelayanan administrasi perizinan non berusaha melalui aplikasi SICANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dharmasraya. Penelitian ini berfokus pada evaluasi kualitas pelayanan yang diukur menggunakan teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml et al. dalam Hardiansyah (2018:63-64), yang mencakup lima indikator utama: Tangibel (berwujud), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan induktif, berbeda dengan metode yang digunakan dalam penelitian sebelumnya oleh Astuti, Agustino, maupun Khadijah dkk. Selain itu, penelitian ini menambahkan nilai baru dengan fokus pada hambatan dan upaya yang dilakukan dalam implementasi aplikasi SICANTIK, memberikan pandangan tentang efektivitas layanan perizinan non-berusaha di Kabupaten Dharmasraya.

1.5 Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan administrasi perizinan non-berusaha melalui aplikasi SICANTIK, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut di Kabupaten Dharmasraya.

II. METODE

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mendekati informasi dan situasi yang sedang diselidiki dengan lebih cermat. Data yang diperoleh oleh peneliti secara langsung dari lapangan melalui penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dharmasraya serta dari pelaku usaha dan masyarakat yang terlibat dalam proses penerbitan surat perizinan. Terdapat dua sumber data penelitian (Simangunsong 2017) terdiri dari : Sumber data primer dan sumber data sekunder. sumber data primer adalah individu, kumpulan informan, dan kelompok fokus. Contohnya data hasil kuesioner dan wawancara,

Sedangkan sumber data sekunder contohnya adalah dokumen-dokumen pelayanan administrasi perizinan, penelitian yang memiliki tema yang sama, peraturan perundang-undangan, foto, rekaman video maupun sumber literatur yang berkaitan dengan perizinan non berusaha. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Sekretaris, Koordinator, Programmer dan petugas merupakan informan yang dianggap sebagai pihak yang mewakili bagiannya karena yang paling mengetahui wewenang dan susunan terkait pelayanan perizinan. Kemudian peneliti membatasi jumlah informan yang pernah menggunakan layanan SICANTIK sebanyak 3 orang. Teknik pengumpulan data terdiri dari wawancara, observasi dan dokumentasi serta menggunakan teknik analisis triangulasi. Sedangkan pendekatan induktif dalam penelitian ini melibatkan peneliti sebagai instrumen penelitian di mana peneliti mengumpulkan informasi melalui pengamatan fenomena yang ada di sekitarnya. Selanjutnya, peneliti mencoba untuk mentransformasikan permasalahan tersebut menjadi pertanyaan-pertanyaan penelitian (Effendi 2014:12)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis fokus penelitian berdasarkan teori peneliti. Ini sesuai dengan fokus penelitian, yaitu kualitas pelayanan administrasi perizinan non-usaha melalui SICANTIK yang dibuat untuk mempermudah masyarakat dan petugas dalam pelayanan perizinan non-usaha. Aplikasi ini juga bertujuan untuk mengurangi kontak tatap muka antara petugas dan masyarakat dan mengurangi penyebaran virus covid-19. Peneliti menggunakan Teori Zeithaml dalam Hardiyansyah (2018:63-64), yaitu :

3.1 Tangible (Berwujud)

3.1.1 Kemudahan dalam proses pelayanan

Proses pelayanan dapat dikatakan baik apabila sudah memenuhi standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik adalah salah satu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas (Lukman S., dkk, 2021:2-3). Proses pelayanan perizinan non berusaha melalui SICANTIK di Kabupaten Dharmasraya memberikan banyak kemudahan, terutama dalam perizinan surat izin penelitian dan surat izin praktek. Masyarakat dapat mengakses layanan ini kapan saja dan dari mana saja melalui www.sicantik.go.id, tanpa harus datang ke kantor DPMPTSP Dharmasraya. Promosi terkait kemudahan layanan ini dilakukan melalui banner di depan kantor, papan informasi di website DPMPTSP, dan tutorial online. Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Dharmasraya, Ibu Henli Yosrika Melda, SH, pada 15 Januari 2024, SICANTIK mempermudah masyarakat dalam membuat perizinan non-berusaha, terutama izin praktek dokter dan surat izin penelitian. Pengguna layanan, seperti Bapak Bagas, menyatakan bahwa SICANTIK sangat memudahkan proses pembuatan izin penelitian, menghemat waktu, dan dapat diakses dengan mudah. Kesimpulannya, penggunaan SICANTIK membuat proses administrasi perizinan non-berusaha lebih mudah dan efisien dibandingkan dengan cara manual.

3.1.2 Kenyamanan Tempat Pelayanan

Kenyamanan tempat pelayanan memengaruhi kualitas layanan yang diterima masyarakat, termasuk dalam pelayanan perizinan non-usaha. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dharmasraya mendorong masyarakat untuk menggunakan layanan perizinan online melalui SICANTIK agar lebih efektif dan efisien. Proses perizinan online mengurangi kerumunan antrian dan memberikan fleksibilitas kepada masyarakat untuk mengakses layanan tersebut kapan saja dan di mana saja, dibandingkan dengan cara manual dengan tatap muka.

3.1.3 Kedisiplinan Petugas

Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan publik menjadi faktor penting untuk menciptakan layanan yang baik. Mereka diharapkan mematuhi peraturan kantor dan memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat. Meskipun sebagian besar pegawai disiplin dengan datang tepat waktu, masih ada yang terlambat atau tidak hadir tanpa alasan yang jelas, seperti yang disampaikan oleh Ibu Rosdanaini S.Sos, Koordinator Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Laporan evaluasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dharmasraya juga mencatat adanya pegawai yang tidak disiplin dalam masuk kerja. Kepala Dinas, Bapak Naldi, menegaskan pentingnya kedatangan tepat waktu dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi tangible dalam pelayanan telah dikelola dengan baik, dengan pencapaian optimal dalam penampilan petugas, penggunaan peralatan, kemudahan proses pelayanan, dan tingkat kedisiplinan petugas.

3.1.4 Penggunaan Alat Bantu

Dalam pelayanan administrasi perizinan non-usaha melalui Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik (SICANTIK), penggunaan peralatan seperti komputer, mesin cetak, dan jaringan internet sangat penting. Meskipun beberapa peralatan seperti komputer dan jaringan Wi-Fi tersedia dalam jumlah yang memadai, terdapat kendala pada satu unit printer cetak yang kurang baik kondisinya, mengganggu kelancaran proses pelayanan. Menurut ibu Sri Purniawati.S.Kom, salah satu operator pelayanan, jaringan internet kantor kadang mengalami gangguan saat jam padat, memengaruhi kualitas pelayanan. Dari wawancara dan pengamatan peneliti, kualitas layanan dari perspektif dimensi tangible masih perlu diperbaiki agar pelayanan dapat berjalan secara optimal. Kehadiran peralatan yang baik sangat penting dalam era digital saat ini, karena gangguan pada salah satu peralatan dapat menghambat kualitas pelayanan kepada masyarakat.

3.2 Reliability (Kehandalan)

Keandalan dalam pelayanan adalah kunci penting untuk memastikan bahwa pelanggan

atau pengguna menerima layanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Ini mencakup berbagai aspek, termasuk ketersediaan sistem, kecepatan respons, dan kemampuan untuk menangani masalah dengan cepat dan efisien.

3.2.1 Standar Pelayanan yang jelas

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dharmasraya telah menetapkan standar pelayanan yang jelas untuk pengurusan perizinan non berusaha melalui platform SICANTIK. Bagi masyarakat yang masih belum mengerti atau merasa bingung, terdapat loket pelayanan yang siap membantu dengan memberikan arahan langsung atau melalui brosur dan banner yang terpasang di kantor dinas. Meskipun prosedur pengurusan perizinan non berusaha secara daring terkadang membingungkan bagi sebagian masyarakat, hasil wawancara menunjukkan bahwa secara umum, prosedur dan mekanisme yang diberlakukan dianggap sederhana. Masyarakat perlu memahami dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan hingga surat perizinan diterbitkan. Guna mewujudkan pelayanan publik yang baik tentu perlu adanya evaluasi kinerja pelayanan publik yang memiliki standar serta survei pelayanan publik, (Raharjo, dkk 2021:4) menyatakan prinsip-prinsip atau tolak ukur dalam mengukur kinerja pelayanan publik: Transparan; Partisipatif; akuntabel;berkesinambungan; keadilan; dan ntralitas.

3.2.2 Kecermatan Petugas

Kecermatan petugas dalam memverifikasi data dan persyaratan permohonan perizinan non berusaha melalui aplikasi SICANTIK merupakan hal krusial untuk memastikan proses pengeluaran surat izin berjalan lancar tanpa kendala. Dalam hasil wawancara dengan ibu Sri Purniawati.S.Kom, petugas tersebut menyatakan bahwa selalu melakukan pengecekan dan verifikasi dokumen secara teliti. Jika ditemukan masalah seperti foto yang tidak jelas atau dokumen yang tidak memenuhi syarat, petugas langsung mengirimkan pesan pemberitahuan melalui WhatsApp kepada pemohon untuk perbaikan, sehingga permohonan izin dapat segera diproses tanpa adanya hambatan.

3.2.3 Kemampuan Petugas Menggunakan Sarana dan Prasarana

Kemampuan petugas dalam menggunakan sarana dan prasarana, terutama dalam pengembangan sistem SICANTIK, merupakan aspek penting dalam penyediaan pelayanan yang efektif dan efisien. Meskipun mayoritas karyawan memiliki latar belakang pendidikan tinggi, masih ada kekurangan dalam kompetensi sebagai programer. Hal ini menyebabkan beberapa kendala dalam pengelolaan dan pemeliharaan sistem. Meskipun demikian, prosedur penerbitan surat perizinan non berusaha terbilang jelas, dan pelayanan petugas kepada masyarakat dinilai baik.

3.3 Responsiviness (Respon atau Ketanggapan)

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kabupaten Dharmasraya dianggap baik karena merespons, melayani, dan mendengarkan setiap keluhan yang diajukan oleh masyarakat. Mereka tidak hanya menerima keluhan dengan baik, tetapi juga menggunakannya sebagai umpan balik untuk meningkatkan kualitas layanan di masa depan. Petugas dalam proses administrasi perizinan non-usaha melalui SICANTIK telah memperhatikan setiap keluhan masyarakat, seperti masalah jaringan internet dan kesalahan halaman website, dan selalu merespons dengan baik. Semua keluhan tersebut dijadikan bahan evaluasi untuk peningkatan di masa mendatang.

3.4 Assurance (Jaminan)

Dimensi *assurance* pada pelayanan administrasi perizinan non berusaha memiliki tiga indikator yaitu jaminan dalam waktu, jaminan biaya, dan jaminan legalitas.

3.4.1 Jaminan Biaya

Jaminan biaya dalam proses perizinan non berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dharmasraya menjamin bahwa tidak ada biaya yang dibebankan kepada pemohon, sesuai dengan peraturan resmi yang diatur oleh Kepala Dinas dan disampaikan melalui Koordinator Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Kemudahan ini diakui oleh masyarakat dan membantu mengurangi praktik calo.

3.4.2 Jaminan Ketepatan Waktu

Jaminan ketepatan waktu ditekankan dalam proses administrasi perizinan non-usaha melalui SICANTIK dengan memastikan verifikasi dokumen dilakukan secara cepat dan pemberitahuan kemajuan proses dikirim melalui email atau SMS. Waktu pelayanan juga telah ditetapkan dalam jam operasional kantor untuk memastikan proses perizinan berlangsung sesuai jadwal. Meskipun terkadang terjadi kendala teknis, upaya tetap dilakukan untuk menjamin waktu pelayanan yang optimal.

3.4.3 Jaminan Legalitas

Jaminan legalitas dalam penerbitan surat perizinan non-usaha dijamin melalui penggunaan tanda tangan elektronik dan barcode pada dokumen yang diterbitkan melalui SICANTIK. Dengan demikian, keaslian dokumen dijamin dan sulit dipalsukan. Hal ini disampaikan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, menunjukkan keseriusan dalam memastikan legalitas setiap izin yang diterbitkan.

3.5 Emphaty (Empati)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dharmasraya menerima banyak kunjungan dari masyarakat yang masih belum mengetahui bahwa

layanan perizinan non-usaha sudah tersedia secara digital melalui SICANTIK. Interaksi antara petugas dan masyarakat dimanfaatkan untuk menilai dimensi empati, dengan memastikan bahwa kepentingan masyarakat didahulukan dan tidak ada diskriminasi dalam layanan. Kepala Dinas menegaskan komitmen untuk mengutamakan kepentingan umum. Selain itu, sikap ramah dan sopan petugas juga ditekankan dalam memberikan pelayanan perizinan. Berbagai testimonial masyarakat menunjukkan kepuasan atas bantuan dan keramahan petugas. Dari analisis menggunakan teori kualitas pelayanan Zeithaml dkk. (1990), sebagian besar indikator layanan terpenuhi dengan baik, menandakan efektivitas layanan administrasi perizinan non-usaha melalui SICANTIK dalam menjawab kebutuhan masyarakat dengan ramah, sopan, dan tanpa diskriminasi.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini mengungkapkan beberapa temuan penting terkait pelaksanaan layanan administrasi perizinan non berusaha melalui SICANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dharmasraya sudah cukup baik namun keterbatasan ketersediaan layanan perizinan dan kurangnya sarana dan prasarana di kantor dinas menghambat proses pelayanan perizinan sehingga pelayanan perizinan menjadi kurang optimal sama seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Annisa Rakhmania Putri Sabillah, Rudy Handoko, Joko Widodo (2020) dalam hasil penelitiannya yang berjudul Implementasi *Online Single Submission* (Oss) Dalam Meningkatkan Kualitas Perizinan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan. Bahwa implementasi *online single submisson* sebagai aplikasi cerdas dalam pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan sudah berjalan baik namun belum sepenuhnya optimal. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang berjudul Inovasi Pelayanan berbasis *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Sinjai oleh Indra Suhaeman pada tahun 2022 menyimpulkan bahwa terdapat kendala pada masyarakat yang tidak mampu memahami perkembangan teknologi dan tidak mempunyai akses internet yang memadai, sedangkan peneliti belum menemukan hal tersebut pada masyarakat kabupaten dharmasraya. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dharmasraya telah melakukan Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan memberikan pembeitahuan terkait layanan perizinan non berusaha SICANTIK kepada masyarakat kabupaten dharmasraya dan mahasiswa melalui sosialisasi langsung, e-mail, dan sosial media sehingga dapat mengurangi hambatan dalam proses pelayanan perizinan non berusaha di Kabupaten Dharmasraya.

IV. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi izin non berusaha melalui aplikasi SICANTIK telah dilaksanakan dengan baik, namun masih terdapat beberapa

kekurangan dan hambatan yang perlu diatasi. Beberapa hambatan meliputi kurangnya pengetahuan masyarakat tentang layanan SICANTIK, ketidakstabilan jaringan internet, kualitas dan jumlah tenaga manusia yang belum memadai, serta cakupan layanan yang belum menyeluruh. Dalam mengatasi hambatan tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dharmasraya telah melakukan upaya seperti sosialisasi, penambahan sarana dan prasarana, pengembangan tenaga manusia, dan pelatihan bagi staf nagari.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga terbatas pada satu Kabupaten yaitu Kabupaten Dharmasraya.

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 terkait implementasi SICANTIK di Kabupaten Dharmasraya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Dharmasraya atas kerjasama dan kesediaannya memberikan akses serta informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Buku

Effendi H. 2014. *Memadukan Metode Kuantitatif Dan Kualitatif* : CV Indra Prahasta.

Fernandes Simangunsong. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*.

Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik(edisi revisi)*: Gava Media.

Lukman, dkk. 2021. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*: PT Remaja Rosdakarya.

Raharjo M, dkk.2021. *Manajemen Pelayanan Publik* : PT Bumi Aksara.

Jurnal

Annisa Rakhmania, dkk, 2020, Implementasi *Online Single Submission* (Oss) Dalam Meningkatkan Kualitas Perizinan.

<https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/snhs/article/view/1050>

Cut Putri Anjelina dan Safrida, 2022, Implementasi Program Perizinan Online Melalui

Inovasi SiCantik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di DPMPTSP Kota Banda Aceh.

<https://ejournal.unmus.ac.id/index.php/fisip/article/view/4507>

Darwan sari, dkk, 2023, Pelayanan Publik Melalui Penerapan Aplikasi Sicantik Menuju *E-Government* Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka Timur.

<https://journalpublicuho.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/212>

Eliya putri Utami dan Aldri F, 2021, Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicantik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi.

<http://jmiap.ppj.unp.ac.id/index.php/jmiap/article/view/215>

Hanivi Yanti dan Sri W, 2022, Penerapan Aplikasi Sicantik Cloud Terhadap Pelayanan Di Dpmptsp Banda Aceh.

<https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/Sawala/article/view/4758>

Indra Suhaeman, 2023, Inovasi Pelayanan berbasis online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Sinjai.

<https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jap/article/view/15395>

Maisarah, 2022, Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar.

<https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/24311/>

Mutiara Tasya, 2022, Digitalisasi Sistem Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro

<http://digilib.unila.ac.id/64926/>

Nurul Rezkii., dkk, 2021, Implementasi Aplikasi Sicantik pada Dinas PMPTSP Kota Kendari: Tinjauan *e-Government*

<https://ojs.uho.ac.id/index.php/pamarenda/article/view/19305>

Sampara Lukman, dkk., 2022, Analisis Penerapan Standar Operasional Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat.

<https://jurnal.akptahuna.ac.id/index.php/ekbank/article/view/36>