



Penerapan Aplikasi *Sicantik Cloud* Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe

Rabiatul Adawiyah^{1*}, Saiful Bahri², Syukri³, Muhaddis⁴

Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Nasional, Aceh, Indonesia

^{1*}rabiatuladawiyah2552@gmail.com; ²saiful@stianasional.ac.id; ³dilon9504@gmail.com; ⁴almuhaddis5@gmail.com

Alamat: Kuta Blang, Banda Sakti, Lhokseumawe City, Aceh

Korespondensi email: rabiatuladawiyah2552@gmail.com

ABSTRACT. *The management information system applied in the government is known as the term electronic government (e-government) which is interpreted as the user of information technology transforming government activities with the aim of increasing the effectiveness and efficiency of government administration. SiCantik Cloud is a smart application for integrated public cloud-based licensing services that can be used by government agencies independently. SiCantik Cloud or an intelligent application system for integrated licensing services for the public, is intended for the public to make it easier to manage online licensing. The purpose of this study is to determine the application of the Sicantik Cloud application to Services at the PMPTSP and Naker Office and the inhibiting factors for the application of the Sicantik Cloud application to Services at the PMPTSP and Naker Office of Lhokseumawe City. This study is a study using a qualitative descriptive approach. The application of the SiCantik application to the quality of service at the Investment, One-Stop Integrated Service and Manpower Office of Lhokseumawe City is quite good, as known from several benchmarks of service quality from the Sicantik Cloud application, namely Accountability, Transparency, Effectiveness, and Efficiency. The lack of public awareness of the importance of using information technology means that many people have not been able to optimize the Sicantik application.*

Keywords: *Service Quality, Public Service, SiCantik Cloud Application*

ABSTRAK. Sistem informasi manajemen yang diterapkan dalam pemerintahan tersebut dikenal sebagai istilah *electronic government (e-government)* yang diartikan sebagai pengguna teknologi informasi menstransformasikan kegiatan pemerintahan dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. SiCantik Cloud merupakan aplikasi cerdas layanan perizinan sistem berbasis cloud public terintegrasi yang dapat digunakan oleh instansi pemerintahan secara mandiri. SiCantik Cloud atau sistem aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik, diperuntukkan untuk masyarakat agar lebih mudah dalam pengurusan perizinan yang bersifat online. Adapun tujuan dari penelitian ini ialah mengetahui penerapan aplikasi *Sicantik Cloud* terhadap Pelayanan di Dinas PMPTSP dan Naker serta faktor penghambat penerapan aplikasi SiCantik Cloud terhadap Pelayanan di Dinas PMPTSP dan Naker Kota Lhokseumawe. Penelitian ini merupakan sebuah penelitian dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penerapan aplikasi SiCantik terhadap kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe sudah cukup baik, diketahui dari beberapa tolak ukur kualitas pelayanan dari aplikasi *Sicantik Cloud* yaitu Akuntabilitas, Transparansi, Efektivitas, dan Efisiensi. Masih kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya penggunaan teknologi informasi akibatnya masih banyak masyarakat yang belum bisa mengoptimalkan aplikasi SiCantik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Aplikasi *SiCantik Cloud*

1. LATAR BELAKANG

Penggunaan teknologi informasi saat ini merupakan kebutuhan terpenting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sistem informasi manajemen yang diterapkan dalam pemerintahan tersebut dikenal sebagai istilah *electronic government (e-government)* yang diartikan sebagai pengguna teknologi informasi menstransformasikan kegiatan

pemerintahan dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan. Gerakan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik di adopsi juga oleh Pemerintah Indonesia. Menurut R.A Supriyono (2000) pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Pemerintah diharapkan mampu memberikan layanan yang efektif dan efisien untuk memastikan bahwa mereka memberikan layanan yang berkualitas dan hak-hak masyarakat yang mereka layani terpenuhi. Tujuan pelayanan publik yaitu untuk memenuhi kebutuhan publik, sehingga standar pelayanannya bisa tercapai. Untuk memenuhi tujuan tersebut pemerintah berkomitmen untuk melakukan perbaikan pelayanan publik yang diwujudkan dalam bentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dimana pelayanan publik tersebut harus terlaksana secara transparan seperti salah satu prinsip yang terdapat dalam *good governance*. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah diatur sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Kota Lhokseumawe merupakan salah satu wilayah yang menerima penganugerahan Predikat Kepatuhan Tertinggi dari Ombudsman RI dalam pelayanan publik berdasarkan Penilaian Ombudsman RI Perwakilan Aceh. Oleh karena itu dalam hal pelayanan perizinan Kota Lhokseumawe sudah menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja (DPMPTSP dan Naker) yang menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan. DPMPTSP dan Naker Lokseumawe merupakan salah satu instansi yang menerapkan teknologi sistem informasi dalam penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yaitu aplikasi SiCantik Cloud yang diluncurkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo).

SiCantik Cloud merupakan aplikasi cerdas layanan perizinan sistem berbasis cloud public terintegrasi yang dapat digunakan oleh instansi pemerintahan secara mandiri. SiCantik Cloud atau sistem aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik, diperuntukkan untuk masyarakat agar lebih mudah dalam pengurusan perizinan yang bersifat online (Darmawan, Pradnyana, and Divayana 2019). Aplikasi SiCantik Cloud telah diimplementasikan di DPMPTSP dan NAKER Kota Lhokseumawe mulai Tahun 2021. Berdasarkan pantauan awal DPMPTSP dan NAKER Kota Lhokseumawe,

pengurusan izin umumnya masih menggunakan Sistem manual dan OSS (*Online Single Submission*), sedangkan Aplikasi *SiCantik Cloud* sudah diterapkan di DPMPTSP dan NAKER Kota Lhokseumawe. Hanya digunakan untuk memproses perizinan dan tidak disediakan oleh OSS. Aplikasi ini bertujuan untuk memfasilitasi layanan perizinan yang lebih efektif, karena proses penginputan data sudah online, tidak manual lagi seperti sebelumnya. Penerapan aplikasi *SiCantik Cloud* juga mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan dan meminimalisir kesalahan dalam penginputan data. Bahkan masyarakat bisa mengupload data dari rumah dengan masuk ke website *Sicantik Cloud*. Penerapan aplikasi *SiCantik Cloud* juga memudahkan pengurusan izin dan meminimalkan kesalahan data. Bahkan masyarakat bisa mengupload data dari rumah dengan masuk ke website <https://Sicantik.go.id>.

Keputusan peralihan penggunaan teknologi pelayanan dari penginputan manual ke aplikasi *Sicantik cloud* adalah dikarenakan masih banyaknya yang harus dikembangkan pada penginputan manual yang belum dapat memenuhi pelayanan yang optimal seperti tidak bisa menggunakan tanda tangan elektronik yang menyebabkan pelaku usaha yang mengurus perizinan harus menunggu lagi jika kepala dinas sedang berada di luar daerah sedangkan pada aplikasi *sicantik cloud* sudah bisa menggunakan tanda tangan elektronik. Oleh sebab itu Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe mencoba inovasi dari pemerintah pusat yaitu aplikasi *Sicantik Cloud*.

Namun sejauh ini penerapan aplikasi *Sicantik Cloud* masih belum berjalan dengan baik, dikarenakan kurangnya kesadaran masyarakat dalam menggunakan teknologi dan masih banyak yang belum mampu mengoperasikan aplikasi *SiCantik Cloud*. Hal ini menyebabkan proses pembuatan perizinan masih berjalan lama. Padahal, dengan adanya aplikasi tersebut akan memudahkan karyawan pemerintahan dalam meng-input data secara tepat dan cepat. Banyak yang mengeluhkan bahwa aplikasi tersebut terlalu rumit untuk digunakan. Akibat dari keterbatasan pemahaman tersebut, maka proses pengajuan permohonan perizinan tidak berjalan dengan cepat dan tepat sehingga sasaran dan tujuan layanan yang ingin dicapai jadi terhambat. Berdasarkan informasi dari karyawan yang memegang Bidang Layanan Perizinan, permasalahan sering terjadi yaitu kurangnya pemahaman masyarakat tentang pengoperasian aplikasi *SiCantik Cloud*, sehingga masyarakat meminta bantu karyawan untuk menginput data. Bahkan terdapat juga yang menginput datanya sendiri di rumah namun ketika diperiksa oleh karyawan, data yang di-*upload* masih belum tepat, sehingga harus ditolak. Hal ini dikarenakan jika salah satu data

yang di-*upload* salah, maka pihak DPMPTSP dan Naker Lhokseumawe tidak dapat memprosesnya. Selain itu, dalam penggunaan aplikasi *Sicantik Cloud* masih sering terjadi gangguan jaringan sehingga menyebabkan terhambatnya penggunaan pengurusan perizinan dengan menggunakan aplikasi SiCantik. Oleh karena itu, sampai saat ini masih banyak masyarakat Kota Lhokseumawe yang masih mengurus perizinan secara manual dibandingkan menggunakan aplikasi *Sicantik Cloud*.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas peneliti ingin meneliti bagaimana penerapan aplikasi *Sicantik Cloud* terhadap Pelayanan di Dinas PMPTSP dan Naker serta faktor penghambat penerapan aplikasi *Sicantik Cloud* terhadap Pelayanan di Dinas PMPTSP dan Naker. Adapun landasan konseptuan yang digunakan dalam penelitian ini ialah konsep Pelayanan Publik.

Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Mukarom and Laksana 2016). Istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia seringkali disamakan dengan pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, dimana dikatakan bahwa ada empat unsur dalam pelayanan publik (Bharata 2016) yaitu :

- a. Penyedia layanan;
- b. Penerima layanan;
- c. Jenis layanan;
- d. Kepuasan pelanggan.

Menurut Hardiansyah (2018) Secara luas istilah pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatankegiatan dan objek-objek tertentu yang secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum (*the general public*) atau memberikan dukungan terhadap upaya meningkatkan kenikmatan dan kemudahan (*comfort and conveniences*) bagi seluruh masyarakat. Di dalam hukum administrasi Negara, istilah “pelayanan publik” diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hokum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Sinambela (2018) pada dasarnya tujuan dari pelayanan publik ialah memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Dalam mencapai kepuasan tersebut diharuskan kualitas

pelayanan prima yang dapat dilihat dari :

- a. Transparansi
- b. Akuntabilitas
- c. Kondisional
- d. Partisipatif
- e. Kesamaan hak
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 "Pelayan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Berikut penjelasan macam-macam bentuk pelayanan publik tersebut:

- a. Pelayanan barang yaitu pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintahan yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) ataupun anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD). Pelayanan barang dapat berupa penyediaan jalan raya, jembatan, taman bermain, tempat olahraga, jaringan telepon, listrik, air bersih, dan sebagainya.
- b. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan jasa yang diperlukan oleh publik. Pelayanan jasa dapat berupa pendidikan, kesehatan, keamanan, transportasi dan lain sebagainya.
- c. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan oleh publik. Pelayanan administratif dapat berupa pemberian layanan yang berkaitan dengan pembuatan dokumen status kenegaraan, dokumen kepemilikan suatu barang maupun tanah, sertifikat kompetensi dan lain sebagainya.

Pelayanan administratif lainnya yang sering ditemui masyarakat yaitu pelayanan dalam pembuatan dokumen perizinan. "Pelayanan perizinan adalah proses pemberian izin kepada orang/badan hukum untuk melakukan aktivitas usaha dan/atau kegiatan bukan usaha berdasarkan Peraturan Perundang-undangan." Perizinan memiliki fungsi penting karena dengan adanya perizinan setiap bentuk kegiatan masyarakat dapat diatur sedemikian rupa agar tidak bertentangan satu dengan yang lainnya. Dengan demikian dapat pula disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk usaha sadar dari penyelenggara negara kepada masyarakat berupa barang dan/ atau jasa guna pemenuhan

kebutuhan masyarakat, karena itu merupakan hak dari setiap warga negara karena dijamin oleh undang-undang dan kepada pelayan publik wajib untuk melakukannya.

Sicantik Cloud merupakan singkatan dari Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik berupa sistem Cloud untuk layanan perizinan non-berusaha dan non-perizinan yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah secara gratis. Sicantik sendiri merupakan aplikasi berbasis web yang terintegrasi dengan Online Single Submission (OSS) untuk perizinan berusaha maupun layanan lain yang dilaksanakan DPMPTSP. OSS dibuat dengan tujuan mempermudah sistem perizinan yang lebih mudah dan terintegrasi secara nasional dan untuk menjamin keamanan layanan. Penggunaan Aplikasi Sicantik berdasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Aplikasi Sicantik Cloud dapat diakses melalui website <https://Sicantik.go.id>.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut (Sugiyono 2018) metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pemahaman makna, dan mengkonstruksi fenomena daripada generalisasi. Penelitian ini akan dilakukan di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe. Informan ditentukan berdasarkan purposive yaitu ditentukan berdasarkan kriteria yang dimiliki oleh informan itu sendiri, seperti statusnya, jabatannya, tingkat pendidikannya, dan kompetensinya. Informan penelitian berjumlah 9 (sembilan orang). Adapun teknik pengumpulan data ialah observasi, wawancara, Dokumentasi/ Studi Pustaka. Sedangkan analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Hardani et al. 2020). Teknik analisis data dalam penelitian ini memuat gambaran yang dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3. HASIL DAN DISKUSI

Penerapan Aplikasi *Sicantik Cloud* Terhadap Kualitas Pelayanan di DPMPTSP dan Naker Kota Lhokseumawe

Penerapan aplikasi *SiCantik Cloud* pada penelitian ini dilihat dari penilaian kualitas pelayanan yang dihasil DPMPTSP dan Naker Kota Lhokseumawe melalui aplikasi *Sicantik Cloud*. Untuk mengetahui bagaimana penerapan aplikasi *SiCantik Cloud* terhadap kualitas pelayanan di DPMPTSP dan Naker Kota Lhokseumawe maka perlu dilihat dari 4 indikator yaitu Akuntabilitas, Tranparansi, Efektivitas, dan Efisiensi.

a. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan salah satu indikator yang menjadi tolak ukur dari Penerapan aplikasi *SiCantik Cloud* pada DPMPTS dan Naker Kota Lhokseumawe. Untuk mengetahui akuntabilitas maka bisa dilihat dari tanggung jawab pegawai yang sangat baik dalam memeriksa berkas pengunjung yang sudah ter-upload namun tidak memenuhi persyaratannya, dengan itu pegawai langsung memberikan informasi kepada pemohon izin melalui email dan melalui aplikasi *SiCantik Cloud*. Sehingga sangat membantu pemohon karena tidak mengharuskan datang secara langsung untuk memperbaiki data. Akuntabilitas di DPMPTSP dan Naker Kota Lhokseumawe sudah dikatakan maksimal karena dinilai dari tanggung jawab pegawai dalam memberikan layanan yang sangat baik dan maksimal. Kemudian pencapaian tujuan dari aplikasi ini sudah tepat sasaran, hanya saja masih banyak dari masyarakat yang belum memahami penggunaan aplikasi tersebut.

Selain itu juga, DPMPTSP dan Naker Kota Lhokseumawe untuk mengadakan sosialisasi dan komunikasi yang jelas mengenai aplikasi *SICANTIK Cloud*, karena adanya aplikasi *SICANTIK Cloud* ini supaya bisa sampai kepada masyarakat dan dapat berjalan dan dapat menciptakan kualitas pelayanan yang baik, tentunya harus diadakan sosialisasi dan komunikasi yang baik agar masyarakat dapat memahami tujuan dari diciptakannya aplikasi tersebut. Adapun kualitas pelayanan Perizinan dan Non Perizinan melalui aplikasi *SiCantik Cloud* pada dimensi Akuntabilitas dapat diukur dari prosedur/SOP dan proses sosialisasi yang dilakukan oleh dinas.

- a. Prosedur/SOP Penggunaan Aplikasi *SICANTIK Cloud* oleh DPMPTSP dan Naker Kota Lhokseumawe Pelaksanaan SOP dari aplikasi *SICANTIK Cloud* di DPMPTSP dan Naker Kota Lhokseumawe ini sesuai SK Kepala Dinas Nomor 1a Tahun 2024 tentang Penetapan Setandar Operasional Prosedur, yang mana

penyelesaian izin melalui aplikasi SICANTIK *Cloud* sudah sesuai dengan dengan SOP namun belum maksimal dimana masih ada beberapa izin yang mengalami keterlambatan karena aplikasi *down*.

- b.** Sosialisasi Aplikasi SICANTIK *Cloud* oleh DPMPTSP dan Naker Kota Lhokseumawe Pelaksanaan sosialisasi oleh DPMPTSP dan Naker Kota Lhokseumawe telah dilakukan dengan maksimal dengan mengundang Adiministrasi dari bebrapa rumah sakit yang ada di Kota Lhokseumawe untuk memperkenalkan Aplikasi SICANTIK *Cloud* yang nantinya akan diajarkan pada pekerja rumah sakit tersebut. P engenalan aplikasi juga dilakukan secara online melalui website resmi DPMPTSP dan Naker Kota Lhokseumawe.

b. Transparansi

Transparansi merupakan salah satu yang menjadi tolak ukur penerapan aplikasi *SiCantik Cloud* di DPMPTSP dan Naker Kota Lhokseumawe. Untuk mengetahui transparansi aplikasi tersebut dapat dilihat dari masalah biaya dalam pengurusan izin. Dari hasil wawancara dengan salah satu pengunjung yang mengurus izin menggunakan aplikasi *SiCantik Cloud* bahwa transparansi cukup optimal, baik itu transparansi keungan bahkan pelayanan. Dalam pengurusan izin pada aplikasi *SiCantik Cloud* tidak dipungut biaya. Transparansi keuangan di DPMPTSP dan Naker Kota Lhokseumawe sangat terbuka dan diawasi oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), sehingga menciptakan transparansi keuangan dan terhindar dari korupsi. Transparansi di DPMPTSP dan Naker Kota Lhokseumawe sudah sangat baik, karena adanya keterbukaan layanan dan keterbukaan antara pegawai dan masyarakat dan pegawai dengan atasan. Hal ini sangat penting dilakukan untuk mencegah korupsi dan tercapainya tujuan dari DPMPTSP dan Naker Kota Lhokseumawe. Hal ini didukung oleh pendapat Hartono dan Mulyanto (2010) dimana penerapan *SiCantik Cloud* merupakan bagian dari implementasi e-government yang bertujuan untuk menciptakan sistem pemerintahan yang efisien, efektif, transparan, dan pertanggungjawaban pemerintah kepada rakyatnya.

c. Efektivitas

Efektivitas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan melalui aplikasi SICANTIK *Cloud* oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe pada dimensi pencapaian tujuan dapat diukur dari kurun waktu pencapaian dan sasaran target yang telah dilakukan dinas.

- a. Kurun Waktu Penyelesaian Permohonan Izin melalui aplikasi SICANTIK *Cloud* oleh DPMPTSP dan Naker Kota Lhokseumawe Kurun waktu disini dapat diartikan sebagai jangka waktu penyelesaian permohonan izin melalui aplikasi SICANTIK *Cloud*, seharusnya dengan adanya aplikasi SICANTIK *Cloud* ini dapat mempercepat proses penyelesaian pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP dan Naker Kota Lhokseumawe. Dengan begitu tujuan dinas dalam menyederhanakan pelayanan perizinan dan non perizinan dapat tercapai.
- b. Sasaran Target Penggunaan Aplikasi SICANTIK *Cloud* oleh DPMPTSP dan Naker Kota Lhokseumawe Setiap Tujuan yang telah dicanangkan tentunya mempunyai sasaran yang ingin dicapai salah satunya dari penggunaan aplikasi SICANTIK *Cloud* di DPMPTSP dan Naker Kota Lhokseumawe. Dalam menyederhanakan pelayanan perizinan dan non perizinan di Kota Lhokseumawe maka sasarannya yaitu masyarakat di Kota Lhokseumawe mengetahui aplikasi SICANTIK *Cloud* sehingga masyarakat dapat menggunakan aplikasi SICANTIK *Cloud* dalam pengurusan perizinan dan non perizinan.

d. Efisiensi

Dalam suatu pelayanan, sangat diperlukan sebuah efisiensi untuk memaksimalkan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Efisiensi merupakan salah satu tolak ukur yang terpenting dalam penerapan aplikasi *SiCantik Cloud*. Sebagai pihak yang mengelola aplikasi *SiCantik Cloud* yaitu pegawai dibagian layanan perizinan, sudah menunjukkan keberhasilan mereka dalam hal efisiensi. Efisiensi pegawai dilihat dari kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan, tidak menumpuk antrian, dan jika ada pengunjung yang ingin konsultasi maka langsung diarahkan dibagian konsultasi. Disisi lain, pegawai dibagian perizinan masih dikatakan kurang, karena terkadang pengunjung yang ingin mengurus surat izin secara bersamaan sehingga menyebabkan antri yang lama. Namun walaupun terbatasnya pegawai, pegawai mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat.

Hal tersebut didukung oleh peningkatan kemampuan dalam pelaksanaan aplikasi *Sicantik Cloud* oleh DPMPTSP dan Naker Kota Lhokseumawe Untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan melalui aplikasi *Sicantik Cloud* dinas mengirimkan pegawai untuk melakukam BIMTEK apikasi *Sicantik Cloud* namun pelaksanaannya sendiri belum maksimal karna tidak mengikuti kegiatan BIMTEK hingga selesai, dimana hanya melakukan BIMTEK sebanyak dua kali sebelum aplikasi digunakan.

Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan melalui Aplikasi SICANTIK *Cloud* oleh DPMPTSP dan Naker Kota Lhokseumawe Agar proses pelayanan perizinan dan non perizinan melalui aplikasi SICANTIK *Cloud* dapat berjalan dengan efektif tentunya perlu didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Untuk sarana prasarana DPMPTSP dan Naker Kota Lhokseumawe sudah mampu beradaptasi salah satunya dengan menyediakan jaringan internet terbaik yakni wifi dalam menunjang pelayanan secara elektronik dan menyediakan komputer untuk melakukan layanan pendampingan.

Faktor Penghambat Penerapan Aplikasi *SiCantik Cloud* Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas PMPTSP dan Naker

- a. Gangguan Server Aplikasi *SiCantik Cloud* Pemeliharaan server merupakan salah satu faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi Aplikasi *Sicantik Cloud* di DPMPTSP dan Naker Kota Lhokseumawe. Maintenance ini merupakan kewenangan pusat jadi yang dapat dilakukan oleh Admin Aplikasi *Sicantik Cloud* di daerah hanya melakukan koordinasi dengan admin di pusat melalui group whatsapp.
- b. Minimnya Kemampuan Pengguna dalam Mengoperasikan Aplikasi *Sicantik Cloud* Sebagai aplikasi yang dirilis untuk memberikan pelayanan secara online tentunya juga harus didukung dengan sumber daya manusia yang baik pemahamannya dalam aspek teknologi komunikasi. Namun karena masih rendahnya kemampuan tersebut masyarakat masih tetap mengurus perizinan secara langsung agar dapat memperoleh pengarahan dari petugas.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab terdahulu serta pendapat rata-rata informan, maka yang jadi kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

- a. Penerapan aplikasi *SiCantik* terhadap kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe sudah cukup baik, diketahui dari beberapa tolak ukur kualitas pelayanan dari aplikasi *Sicantik Cloud*. Sudah adanya sosialisasi dan komunikasi yang disampaikan kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi *Sicantik Cloud* dalam pengurusan perizinan, sudah terbukanya mengenai biaya dalam pengurusan perizinan dengan menggunakan aplikasi *Sicantik Cloud*, Sudah efektif dalam mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan dari penggunaan aplikasi *Sicantik Cloud*, serta sudah efisiensinya terlihat

dari berbagai masalah yang sudah diatasi oleh pegawai DPMPTSP dan naker Kota Lhokseumawe.

- b. Masih kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya penggunaan teknologi informasi akibatnya masih banyak masyarakat yang belum bisa mengoptimalkan aplikasi Sicantik. Hal ini terkadang menghambat proses perizinan untuk menginput data akibatnya proses perizinan akan memakan waktu lebih lama. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe sudah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung penggunaan aplikasi Sicanik Cloud.

DAFTAR PUSTAKA

- Bharata, Adya. 2016. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Darmawan, P. ..., I. M. .. Pradnyana, and G. H. Divayana. 2019. “Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik (Sicantik) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Menggunakan Pendekatan Utaut.” *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (Karmapati)* 8(2):379–93.
- Hardani, Andriani, Ustiawaty H., Utami J., Istiqomah E.F., Roushandy Asri Fardani R.R., and et al D.J. 2020. *Metode Penelitian Ualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. edisi Revi. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartono, D. ..., and E. Mulyanto. 2010. “Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Desa Berbasis Web.” *Jurnal Teknologi Informasi* 6(1):33–45.
- Mukarom, Z., and M. W. Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyono, R. A. 2000. *Akuntansi Manajemen*. Ketiga. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.