

**EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI SICANTIK DI DINAS  
PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU, PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA  
KOTA BUKITTINGGI**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu persyaratan guna  
memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)**



**OLEH**

**ELIYA PUTRI UTAMI**

**2016/16042116**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2020**

**PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

**Judul** : Efektivitas Penerapan Aplikasi SICANTIK di Dinas  
Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota  
Bukittinggi.

**Nama** : Eliya Putri Utami

**NIM/TM** : 16042116/2016

**Program Studi** : Ilmu Administrasi Negara

**Jurusan** : Ilmu Administrasi Negara

**Fakultas** : Ilmu Sosial

Padang, 20 November 2020

Disetujui oleh:  
Pembimbing



Aldri Frinaldi, SH., M.Hum, Ph.D  
NIP.19700212 199802 1 001

**HALAMAN PENGESAHAN LULUS SKRIPSI**

Dinyatakan Lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang

Pada hari Selasa, 20 November 2020 Pukul 14.00 WIB s/d 15.30 WIB

**Efektivitas Penerapan Aplikasi SICANTIK di Dinas Penanaman Modal  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja  
Kota Bukittinggi**

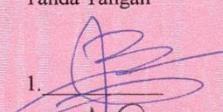
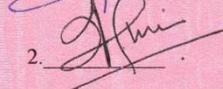
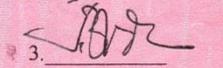
Nama : Eliya Putri Utami  
NIM : 16042116  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, November 2020

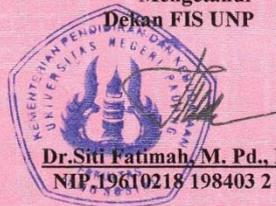
Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua : Aldri Frinaldi, SH., M.Hum, Ph.D
2. Anggota : Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D
3. Anggota : Adil Mubarak, S.IP, M.Si

1.   
2.   
3. 

Mengetahui  
Dekan FIS UNP



**Dr. Siti Fatimah, M. Pd., M.Hum.**  
NIP. 19610218 198403 2 001

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eliya Putri Utami  
Tempat/Tanggal Lahir : Bukittinggi, 31 Agustus 1997  
NIM/TM : 16042116/ 2016  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Efektivitas Penerapan Aplikasi SICANTIK di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi” adalah benar dan merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya, apabila ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 20 November 2020

Saya yang menyatakan,



Eliya Putri Utami

16042116/2016

## ABSTRAK

**Eliya Putri Utami 16042116/2016 : Efektivitas Penerapan Aplikasi SiCANTIK di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan Aplikasi SiCANTIK di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan tenaga Kerja Kota Bukittinggi. Aplikasi SiCANTIK adalah aplikasi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung berkaitan dengan masyarakat, dan ini merupakan salah satu upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan teori Efektivitas menurut Campbell (1989:121). Kemudian penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Dalam pengumpulan data digunakan instrumen penelitian berupa observasi ke lapangan kemudian dilakukan wawancara dengan beberapa informan, kemudian studi dokumentasi digunakan untuk dokumen dalam penelitian. Teknik pengujian keabsahan data dengan menggunakan metode triangulasi. Sedangkan teknik analisis data dilakukan dengan mereduksi data, display data dan menarik kesimpulan dari penelitian yang sudah dilaksanakan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas penerapan Aplikasi SiCANTIK di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan tenaga Kerja Kota Bukittinggi belum efektif. Hal ini dikarenakan masih terdapat indikator efektivitas yang secara keseluruhan belum terpenuhi dalam penerapan aplikasi SiCANTIK yaitu keberhasilan program belum tercapai dengan baik dan keberhasilan sasaran masih belum berjalan dengan efektif. Adapun kendala dalam mengefektifkan Penerapan Aplikasi SiCANTIK di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bukittinggi kurangnya kesadaran masyarakat dalam melakukan pengurusan izin melalui aplikasi SiCANTIK dan masih banyak masyarakat yang belum paham cara penggunaan dan pengoperasian proses perizinan melalui aplikasi SiCANTIK sehingga membuat proses perizinan menjadi sedikit lama.

**Kata Kunci :** *Efektivitas, Pelayanan Publik, Aplikasi SiCANTIK*

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Penerapan Aplikasi SiCANTIK di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi”**. Shalawat berserta salam tak lupa penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi manusia untuk menuju kebaikan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Selama penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan. Banyak pihak yang selalu mendukung penulis secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu sebagai ungkapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya. Penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang Ibu Dr. Siti Fatimah, M.Pd, M.Hum serta para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang yang telah memberikan fasilitas dan izin dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Aldri Frinaldi, SH., M.Hum, Ph.D. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang dan

selaku pembimbing yang telah membimbing dengan sangat telaten dan peduli memberikan arahan serta bimbingan, dan juga bersedia meluangkan waktu disela kesibukannya selama proses penulisan skripsi ini.

3. Bapak Dr. Zikri Alhadi S.IP., MA selaku dosen Penasehat Akademik (PA).
4. Bapak Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D dan Bapak Adil Mubarak, S.IP, M.Si sebagai penguji yang telah memberikan kritikan dan saran untuk penyempurnaan penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen staff pengajar dan karyawan/karyawati Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Gusriyal selaku Kasi Proses Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian
7. Para informan dalam penelitian ini, yaitu bapak Doni dan Ibu Lysa dan seluruh masyarakat yang terlibat dalam penulisan penyelesaian skripsi ini.
8. Teristimewa untuk kedua orang tua Papa Syafri (Alm) dan Mama Artati tersayang yang sangat penulis banggakan dan sayangi, atas segala dukungan dan doa tulusnya yang selalu mengiringi perjalanan pendidikan penulis, sehingga penulis sampai ke jenjang Sarjana.
9. Teruntuk Keluarga Besar Peri Rayauda M.Hendrizal S.E, kakak ipar Neninteen Novelia Amd, uni Elfi Via Susanti S.IP, Uda Raihan S.T, kakak Nadya Rizka, Uda Fadholi Febri dan abang Yogi Aulia Akbar (Alm) sepupu aku Sri Rahayu Ningsih S.P dan Adik Renaldi Setiawan selanjutnya keponakanku tersayang Umar, Shaffiyyah, Afkar yang selalu memberikan

semangat masukan *support* dan juga motivasi kepada saya selama proses penyelesaian skripsi ini.

10. Teuntuk Orang terdekat saya Adikku tersayang Nola Athifa, Yuni Atika S.Pd, Sahabat tersayang Ambural Widia Fitri, Siska Safitri, Sri Reski hayati S.Pd, Sahabat Sehidup Sesurga Ellysa Wilya Pratama S.AP, Ade Vitia Suryani, Arin Wiwin Diana selanjutnya yang selalu memberi Semangat dan dukungan dari jauh Abang Hendra Wahyudi Amd.Kom
11. Teman-teman seperjuangan yang dari awal skripsian hingga akhir yaitu Cindera Billova S.AP, Chece Syahyanti S.AP, Afrinia winriani, Devika Putri, Adek Nurhasanah S.AP, Ferri Fadli dan teman yang lainnya yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu, yang telah bersama-sama berjuang untuk mendapatkan gelar sarjana dengan penulis serta saling bantu membantu, berbagi ilmu selama 4 tahun terakhir di Fakultas Ilmu Sosial ini, dalam penyelesaian skripsi penulis.
12. Seluruh rekan-rekan Jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2016 dan berbagai pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu, yang ikut berpartisipasi memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis, Terima kasih atas setiap kebersamaan, persaudaraan, dan kekeluargaan yang kita bangun bersama baik suka maupun duka.

Semoga bantuan, bimbingan dan petunjuk yang Bapak/Ibu dan rekan-rekan semua menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis telah berusaha menulis semaksimal mungkin untuk skripsi ini, namun apabila pembaca masih menemukan kekurangan, maka penulis

memohon adanya saran dan kritikan yang membangun dari pembaca untuk kesempurnaan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih, semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan khususnya bagi penulis, Aamiin.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Padang, November 2020

**Eliya Putri Utami**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	11
B. Identifikasi Masalah .....	12
C. Batasan Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah .....	12
E. Tujuan Penelitian .....	13
F. Manfaat Penelitian.....	13
<b>BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>15</b>
A. Kajian Teoritis .....	15
1. Konsep Efektivitas .....	15
2. Konsep Electronic Government .....	26
3. Konsep Sistem Informasi Manajemen .....	30
4. Konsep Pelayanan Publik.....	36
B. Kajian Penelitian yang Relevan .....	39
C. Aplikasi SICANTIK.....	44
D. Kerangka Konseptual .....	54
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>56</b>
A. Jenis Penelitian.....	56
B. Lokasi Penelitian.....	57
C. Informan Penelitian.....	58
D. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	59
E. Uji Keabsahan Data.....	62
F. Teknik Analisis Data.....	63
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>66</b>
A. Temuan Umum.....	66
B. Temuan Khusus.....	72
C. Pembahasan.....	88
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>98</b>
A. Kesimpulan .....	98
B. Saran.....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>101</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1	Daftar Nama Informan Penelitian.....	56
Tabel 4.1	Nama Personil DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi.....	70

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1	Halaman Utama Aplikasi SICANTIK .....	46
Gambar 2.2	Tampilan Menu Registrasi.....	47
Gambar 2.3	Kerangka Konseptual .....	55

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Pedoman wawancara .....	102
Lampiran 2 : Foto Dokumentasi Penelitian.....	104
Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial .....	106

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam era globalisasi saat ini hampir seluruh pihak pemerintah maupun swasta memanfaatkan teknologi untuk mengoptimalkan pelayanan mereka. Seiring dengan berjalannya waktu teknologi yang digunakan semakin berkembang. Bukan teknologi saja yang berkembang namun masyarakat selaku pengguna dan berbagai informasi yang dihasilkan oleh teknologi juga dituntut untuk berkembang, oleh karena itu pemerintah sebagai salah satu sumber informasi haruslah menyediakan informasi yang terbaru. Perkembangan teknologi dan informasi terjadi sangat cepat dan telah menyentuh seluruh bidang salah satunya pada pemerintahan. Teknologi tidak hanya sekedar alat yang digunakan untuk mendukung pekerjaan sehari-hari, namun telah sampai pada penerapan sistem guna meningkatkan kinerja aparat pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik secara optimal kepada masyarakat.

Penggunaan teknologi informasi merupakan suatu kebutuhan, termasuk dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Forman ( dalam Nugraha, 2018 ) Penerapan Sistem Informasi Manajemenn dalam pemerintahan dikenal dengan istilah *Elektronik Government* yang secara umum dapat diartikan sebagai pengguna teknologi informasi untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah yang tujuannya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi serta penyampaian layanan. Menurut Angga ( 2005

) pemanfaatan teknologi informasi yang baik untuk mengelola informasi dalam organisasi dapat mengurangi tahapan proses kerja melalui penghapusan beberapa tahapan proses kerja yang dianggap memperlambat pencapaian hasil kerja.

Teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi kebutuhan dasar dalam kehidupan masyarakat dan pelayanan oleh pemerintah. E-government oleh Indrajit (2006) diartikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berekepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia pada umumnya dilakukan melalui kontak langsung antara penyelenggaraan pelayanan publik dan masyarakat, dimana pelayanan tersebut identik dengan antrian yang sangat panjang.

Sejak tahun 2013 Direktorat e-Government telah mengembangkan Sistem Perizinan online yang dikenal dengan nama SiCANTIK atau aplikasi Cerdas Layanan Terpadu untuk Publik. Sampai saat ini SiCANTIK telah dimanfaatkan oleh beberapa provinsi di Indonesia salah satunya Sumatera Barat tepatnya di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi. Keberhasilan pemerintah menggunakan aplikasi SiCANTIK tersebut tidak terlepas dari dukungan pimpinan daerah. Terutama kesiapan sumber dalam tata kelola pelaksanaan perizinan online, sehingga dapat dijalankan dengan baik.

SiCANTIK dapat diperoleh dengan mengajukan permohonan aplikasi dari pemerintah kabupaten/kota kepada e-Government kementerian komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. Aplikasi SiCANTIK disajikan dengan penggunaan yang lebih mudah ( User Friendly ) karena berbasis Cloud yang dapat digunakan kapan saja.

Aplikasi SiCANTIK yang dikembangkan oleh Direktorat e-Government memiliki fitur dan keunggulan antara lain dapat melayani pengajuan izin secara online, memudahkan mendapatkan rekap data perizinan serta pencarian data perizinan. Implementasi SiCANTIK Cloud memiliki beberapa tahapan yaitu kesiapan sarana dan prasarana, sumber daya manusia, infrastruktur, anggaran dan pengaturan SiCANTIK Cloud.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan terpadu Satu Pintu ( DMPTSPPTK ) merupakan salah satu instansi pemerintah yang menerapkan sistem pelayanan satu pintu. DMPTSPPTK bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang langsung berkaitan dengan masyarakat, dan ini merupakan salah satu upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Pembentukan DMPTSPPTK ini merupakan bagian sari usaha pemerintah untuk memberikan pelayanan terpadu, sehingga masyarakat dan dunia usaha lebih mudah mengurus surat perizinan.

Dalam sektor pemerintahan semakin luasnya penggunaan serta kebutuhan sistem informasi untuk mendukung kinerja operasionalnya salah satu bentuk pemanfaatan sistem informasi manajemen dalam organisasi pemerintahan

yaitu dikembangkannya sistem informasi terpadu guna memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat secara online. Pada pemerintahan Kota Bukittinggi tepatnya di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi ( DPMPTSPPTK ) diterapkannya suatu sistem yang dinamakan SiCantik atau Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik pada tahun 2018. Aplikasi ini diperuntukan kepada masyarakat yang akan melakukan perizinandaerah dan organisasi perangkat daerah yang memberikan layanan dibidang perizinan ( DPMPTSPPTK ) yang hanya bisa dijalankan secara online.

Sebagai instansi pemerintah yang berkaitan dengan perizinan di kota Bukittinggi juga mengembangkan konsep e-goverment melalui fungsi teknologi informasi dan komunikasi yang berupa aplikasi SICANTIK. Fungsi dari adanya Aplikasi SICANTIK dalam melakukan perizinan tersebut untuk memberikan layanan yang lebih lengkap dengan segala fasilitas teknologi informasi melalui layanan online yang dihadirkan sebagai bentuk pelayanan prima kepada masyarakat yang melakukan permohonan izin di kota Bukittinggi. Dikembangkannya konsep e-goverment pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat maupun pelaku usaha dalam pengurusan izin tertentu, selain itu dalam aplikasi SiCANTIK tersebut masyarakat dapat melakukan registrasi online dengan cara mengisi formulir perizinan dan sejumlah persyaratan lainnya sebagai kelengkapan

berkas juga bisa dilihat melalui website aplikasi SICANTIK di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bukittinggi.

Aplikasi SICANTIK merupakan singkatan dari Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik berupa sistem Cloud yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah secara gratis. Sicantik sendiri merupakan aplikasi berbasis Web yang terintegrasi dengan Online Single Submission ( OSS ) untuk pelayanan perizinan maupun layanan lain yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Adapun manfaat menggunakan SiCanntik cloud antara lain efisiensi dan efektivitas pelayanan perizinan, akuntabilitas pelayanan perizinan, kemudahan dan kenyamanan pelayanan bagi masyarakat, dan mendukung pengambilan keputusan atau kebijakan yang lebih cepat dengan data yang akurat dan terbaharui.

Aplikasi SiCantik muncul setelah adanya Inpres No 3 Tahun 2003 yang berbunyi “Pengembangan E-Government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis ( menggunakan ) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien”. Selanjutnya Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perijinan dan Non Perijinan oleh PTSP ( Pelayanan Terpadu Satu Pintu ) wajib menggunakan pelayanan secara elektronik (PSE). Terkait dengan PTSP daerah dijelaskan dalam Permendagri Nomor 138 tahun 2017. Selain itu penerapan aplikasi SiCantik juga didukung dengan adanya implementasi OSS ( online Single Submission ) untuk daerah sesuai Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan

Pelaksanaan Berusaha. Aplikasi ini dikembangkan guna memudahkan pelayanan perizinan secara transparan , efektif dan efisien.

Melalui kementerian/lembaga terkait aplikasi ini terus dikembangkan. Dalam hal ini SiCANTIK Cloud merupakan salah satu aplikasi yang digunakan dalam penerbitan izin sejalan dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Sicantik Cloud merupakan singkatan dari Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi Untuk Publik yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat, yang awalnya melalui Kementerian Komunikasi dan Informasi. Aplikasi ini diciptakan untuk mempercepat dan mempermudah pemohon (masyarakat) dalam membuat izin terutama izin non usaha.

Aplikasi ini digunakan setelah menindaklanjuti arahan Menteri Dalam Negeri ( Mendagri ) karena aplikasi ini dapat membuat segala sistem perizinan menjadi lebih mudah, sederhana, cepat dan transparan. Aplikasi SiCANTIK Cloud diharapkan mampu mempercepat penyelenggaraan perizinan terpadu satu pintu di Kota Bukittinggi, guna mendukung implementasi Sistem One Single Submission ( OSS ) bagi perizinan berusaha dan jenis izin yang dilaksanakan di luar OSS sehingga dapat lebih disederhanakan. SiCANTIK Cloud adalah sebuah aplikasi yang berbasis cloud sehingga dapat diakses dari mana pun. Selain itu aplikasi tersebut juga dapat digunakan, dan dapat disesuaikan dengan peraturan daerah setempat.

Berdasarkan observasi yang sudah peneliti lakukan pada beberapa permasalahan yang terlihat. Inovasi pelayanan publik yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yaitu inovasi bidang Sistem Informasi *e-goverment* yang dimana segala bentuk proses perizinan sudah beralih pada sistem *online*. Permasalahan yang pertama adalah dalam pengurusan permohonan perizinan masih terdapat kendala utama didalamnya, yaitu masih banyaknya masyarakat yang belum tau akan adanya aplikasi SICANTIK ini serta masyarakat masih belum paham cara proses penggunaannya, ini dapat kita lihat dari masih banyak masyarakat yang memilih datang langsung ke kantor.

Apabila dilihat dari kondisinya bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Bukittinggi telah mengalami kemajuan dan dapat dikatakan baik dalam kualitas pelayanan publik, salah satunya melalui inovasi yang diciptakan untuk pengurusan perizinan secara *online* khususnya layanan aplikasi SICANTIK. Namun dalam persoalan berikutnya yang peneliti temui adalah masih ditemukan permasalahan dalam penerapan aplikasi SICANTIK. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Bapak Gusriyal selaku kasi Proses Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bukittinggi, yang menjelaskan bahwa:

“Menurut saya dengan diterapkan aplikasi SICANTIK membuat pelayanan lebih berjalan sebagaimana yang diharapkan, akan tetapi pada awal penerapan aplikasi SICANTIK ini masyarakat sedikit merasakan kesulitan dalam pengurusan izin karena yang menggunakan aplikasi ada yang

berusia lanjut jadi mereka belum begitu paham cara proses pendaftarannya” (Sumber: Wawancara dengan Bapak Gusriyal, 23 oktober 2020 ).

Dalam Rangka memberikan Kemudahan bagi masyarakat /pemohon /pelaku Usaha, DPMPTSP Kota Bukittinggi telah menyediakan layanan perbantuan untuk meng-upload dokumen persyaratan melalui sistem SiCANTIK Cloud mulai pukul 09.00 s/d 13.00 WIB setiap hari kerjanya.

Oleh karena itu Dinas PMPTSPPTK diminta untuk lebih reponsif terhadap permintaan masyarakatnya ( terutama mereka yang harus melakukan aktivitasnya sehari-hari, seperti misalnya perizinan usaha dan lain-lainnya ), lebih memperbaiki kinerja, birokrasi dan administrasinya agar mutu yang diterapkan disini adalah teknologi informasi dan komunikasi. Namun fakta yang terjadi di kehidupan masyarakat adalah permasalahan mengenai kondisi masyarakat yang belum memaksimalkan berpikiran secara teknologi, sebagian besar diantara mereka lebih suka untuk melakukan perizinan secara konvensional.

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari Kabid Pelayanan Data, Pengaduan dan Pelaporan, permasalahan yang terjadi dalam proses penerapan aplikasi SiCantik adalah masih kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya penggunaan teknologi informasi akibatnya masih banyak masyarakat yang belum bisa mengoperasikan aplikasi SICANTIK ini, Hal ini terkadang proses perizinan dalam penginputan data tertunda akibatnya proses perizinan akan membutuhkan waktu yang

lama,kadang-kadang masyarakat juga meminta bantuan kepada pegawai ketika mereka tidak paham cara penggunaannya.

Penerapan aplikasi SICANTIK seharusnya dapat mempercepat kinerja pegawai serta mempermudah masyarakat dalam pengurusan izin dan non perizinan,Namun kenyataannya hal ini belum terlaksana dengan baik karena masih banyak masyarakat yang tidak bisa mengoperasikan aplikasi tersebut,dengan alasan penggunaannya yang rumit,karena persyaratan yang di input terlalu banyak dan berbagai alasan lainnya.Akibat keterbatasan pemahaman yang bisa menggunakan aplikasi SICANTIK menyebabkan keterlambatan dalam menginput data perizinan maka proses perizinan tidak dapat diselesaikan dengan cepat sehingga menghambat tercapainya sasaran pelayanan.Dengan adanya aplikasi SICANTIK diharapkan dapat meminimalisir kesalahan dalam penginputan data serta waktu persetujuan perizinan di terbitkan lebih efektif dan efisien.

Banyaknya masyarakat yang mengeluh karena sulitnya pengoperasian aplikasi SICANTIK diakibatkan karena masyarakat belum pernah mengikuti pelatihan tentang pengoperasian aplikasi SICANTIK,cara penggunaan aplikasi SICANTIK hanya pernah diadakan satu kali disaat pertama kali aplikasi ini diterapkan yaitu pada tahun 2018,itu pun hanya disosialisasikan kepada pegawai belum ke masyarakat yang ingin melakukan permohonan izin.

Semenjak adanya aplikasi SICANTIK ini muncul sudah banyak perubahan terhadap aplikasi dan aplikasi ini sudah banyak diperbaharui. Aplikasi SICANTIK telah mengalami 5 kali perubahan hingga ke tahap berbasis cloud saat ini. Sejak tahun 2018 sampai sekarang tentu sudah banyak masyarakat yang mengurus izin melalui aplikasi SICANTIK, sebagian masyarakat masih kesulitan dalam pengoperasian aplikasi ini. Sebelumnya pihak DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi sudah memberitahui cara prosesnya melalui baliho, namun hal tersebut belum cukup untuk mengatasi permasalahan yang ada, masyarakat yang berusia lanjut mereka kesulitan untuk mempelajari tentang pemakaian aplikasi SICANTIK, jika hanya melihat prosesnya di baliho, terkadang mereka tidak melihat baliho tersebut.

Selanjutnya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui penggunaan layanan perizinan yang bersifat online akibatnya masyarakat lebih cenderung langsung menggunakan cara yang konvensional yaitu dengan langsung mendatangi kantor dinas perizinan untuk mengajukan perizinan. Dengan harapan apabila menerapkan teknologi informasi dan komunikasi, layanan secara umum bisa lebih efektif dan lebih berkualitas. Karena dengan teknologi informasi dan komunikasi hambatan jarak, pendanaan dan waktu bisa diminimalisir. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang adanya aplikasi SICANTIK sehingga masih banyak juga yang belum tahu. Dengan Adanya aplikasi SiCANTIK

diharapkan dapat meminimalisir kesalahan dalam menginput data dan proses pengurusan perizinan bisa lebih efektif dan efisien

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis melakukan penelitian di Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi tentang efektivitas penerapan aplikasi SICANTIK di dinas penanaman Modal Pelayanan satu pintu, perindustrian dan tenaga kerja kota bukittinggi. Adapun rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah :

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya kesadaran masyarakat akan penggunaan aplikasi SICANTIK .
2. Banyaknya persyaratan yang harus di upload sehingga terjadi pengisian data yang tidak sesuai.
3. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang mengoperasikan aplikasi SICANTIK..
4. Belum optimalnya sosialisasi tentang aplikasi SICANTIK ini kepada masyarakat.
5. Belum optimalnya penyuluhan atau pelatihan tentang pengoperasian aplikasi SICANTIK kepada masyarakat.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, untuk mempertajam pembahasan, maka peneliti membatasi masalah agar penelitian ini tidak mengambang. Maka peneliti berfokus pada efektivitas penerapan Aplikasi SICANTIK di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah efektivitas penerapan aplikasi SICANTIK di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi ?
2. Apa saja kendala yang ditemui dalam mengefektifkan penerapan Aplikasi SICANTIK di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi ?

### **E. Fokus Penelitian**

Dalam penulisan ini penulis memfokuskan penelitian pada Efektif atau tidaknya mekanisme penerapan aplikasi SICANTIK di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi dan Kendala yang menghambat efektivitas penerapan aplikasi SICANTIK di DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi.

## **F. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui efektivitas penerapan Aplikasi SICANTIK di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu, perindustrian dan tenaga kerja Kota Bukittinggi.
2. Mengetahui apa saja kendala yang ditemui dalam mengefektifkan penerapan aplikasi SICANTIK di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi.

## **G. Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk perkembangan ilmu pengetahuan konsep Ilmu Administrasi Negara khususnya dibidang Sistem Informasi Manajemen dan E-Government.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi Instansi, hasil penelitian ini sangat diharapkan dapat membantu instansi yakni Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja dalam melakukan peningkatan produktivitas pegawai dan kemudahan pelayanan bagi masyarakat.

- b. Bagi Masyarakat, hasil penelitian ini sangat diharapkan dapat bermanfaat dan membantu informasi pengetahuan bagi masyarakat / organisasi perangkat daerah yang akan memerlukan perizinan dengan bentuk peningkatan pelayanan sistem teknologi informasi melalui aplikasi SiCANTIK.
- c. Bagi Peneliti, hasil penelitian ini sangat diharapkan dapat memperluas pengetahuan ataupun kemampuan peneliti dalam menganalisis permasalahan penerapan konsep e-goverment dalam bentuk aplikasi SiCANTIK yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu ,Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi