

PENERAPAN APLIKASI *SICANTIK CLOUD* TERHADAP PELAYANAN DI DPMPTSP BANDA ACEH

Hanivi Yanti, Sri Wahyu Handayani*

Universitas Teuku Umar, Meulaboh, Aceh, Indonesia

Abstract

This study aims to analyze the impact of the SiCantik Cloud application on services and to find out the obstacles that occur during its implementation. The research method is descriptive qualitative conducted in DPMPTSP Banda Aceh, Aceh Province. Collecting data through interviews, observation, and documentation. Determination of informants using purposive sampling and accidental sampling, totaling 6 informants. Data were analyzed by means of reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that the implementation of the SiCantik Cloud application at DPMPTSP Banda Aceh was quite good and effective, where users of the application, both employees and the community, were greatly helped in terms of service which became easy and fast. Constraints, namely the network is still lacking because the traffic load is too high, so the application is often slow and has errors. Then also the community has not been able to access the application due to lack of understanding and no face-to-face socialization by the manager. The data information generated is trusted and data security is maintained (trusted), users and beneficiaries strongly support the use of the SiCantik Cloud application. It is concluded that although there are still various obstacles in the use of this application, they do not have a big impact on the effectiveness, transparency, accountability, and efficiency in the implementation of the SiCantik Cloud application at DPMPTSP Banda Aceh.

Keywords:

siCantik cloud, service, implementation.

Article history:

Submission May 25 2022

Revision June 15 2022

Accepted June 26 2022

Published June 30 2022

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis dampak diterapkan aplikasi *SiCantik Cloud* terhadap pelayanan serta mengetahui kendala yang terjadi selama penerapannya. Metode penelitian yaitu deskriptif kualitatif yang dilakukan di DPMPTSP Banda Aceh, Provinsi Aceh. Pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan metode *purposive sampling* dan *accidental sampling* yang berjumlah 6 informan. Data dianalisis dengan cara reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi *SiCantik Cloud* di DPMPTSP Banda Aceh sudah cukup baik dan efektif, dimana pengguna aplikasi tersebut baik karyawan maupun masyarakat sangat terbantu dari segi pelayanan yang menjadi mudah dan cepat. Kendala yaitu jaringan yang masih kurang karena beban *traffic* yang terlalu tinggi sehingga aplikasi sering lambat dan *error*. Kemudian juga masyarakat belum mampu mengakses aplikasi tersebut karena kurang pemahaman dan tidak dilakukannya sosialisasi secara tatap muka oleh pihak pengelola. Informasi data yang dihasilkan terpercaya dan keamanan data terjaga (*trust*), pengguna dan penerima manfaat sangat mendukung penggunaan aplikasi *SiCantik Cloud*. Disimpulkan walaupun dalam penggunaan aplikasi ini masih terdapat berbagai kendala, akan tetapi tidak terlalu berdampak besar bagi efektivitas, transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam penerapan aplikasi *SiCantik Cloud* di DPMPTSP Banda Aceh.

Kata Kunci: *siCantik cloud*, Pelayanan, implementasi

***Corresponding author**

Email:

Sriwahyuhandayani@utu.ac.id

PENDAHULUAN

Seiring berjalannya waktu, teknologi juga semakin berkembang. Pemanfaatan teknologi informasi merupakan kebutuhan terpenting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penerapan sistem informasi manajemen dalam pemerintahan dikenal sebagai istilah *electronic government (e-government)* yang secara umum diartikan sebagai pengguna teknologi informasi mentransformasikan kegiatan pemerintahan dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan (Utami & Frinaldi, 2021).

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dalam proses pemenuhan kebutuhan orang lain (Jannah, 2021). Pemerintah diharapkan mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga terselenggaranya pelayanan yang berkualitas dan terpenuhi hak masyarakat yang terlayani. Tujuan dari pelayanan yaitu untuk memenuhi kebutuhan dan memuaskan masyarakat, sehingga standar pelayanannya bisa tercapai. Komitmen pemerintah untuk melakukan perbaikan pelayanan publik 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* (Irawan, 2018).

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 Banda Aceh merupakan salah satu wilayah dengan pelayanan terbaik di Provinsi Aceh. Oleh karena itu dalam hal pelayanan perizinan Kota Banda Aceh sudah menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan (Anwar, dkk., 2017). DPMPTSP Banda Aceh 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, dkk., 2019). *SiCantik Cloud* sendiri merupakan aplikasi berbasis web yang terintegrasi dengan *Online Single Submission (OSS)* untuk izin usaha dan layanan lainnya yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Mengintegrasikan semua layanan perizinan berusaha menjadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota yang dilakukan secara elektronik. OSS dibuat dengan tujuan mempermudah sistem perizinan yang dan terintegrasi secara nasional serta untuk terjaminnya keamanan layanan. Setiap

Izin yang diajukan ke *SiCantik Cloud* akan diawasi oleh Kemendagri dan KPK untuk pengawasan e-Monev, audit KPK dan Bank Daerah (Kemenkominfo RI, 2019).

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*.

DPMPTSP Banda Aceh mulai menerapkan aplikasi *SiCantik Cloud* pada bulan Agustus 2019. Aplikasi perizinan *online* yang dibangun oleh DPMPTSP Kota Banda Aceh merupakan wujud komitmen Pemerintah Kota Banda Aceh untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan kepada warganya dan juga untuk mendukung implementasi *e-government* di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh. Sebelum penerapan aplikasi *SiCantik Cloud*, DPMPTSP Banda Aceh masih melaksanakan pelayanan perizinan dan non-perizinan secara manual. Dengan mengisi formulir secara manual dan penerimaan berkas persyaratan untuk pembuatan izin. Saat itu pemerintah mensosialisasikan tentang aplikasi *SiCantik Cloud* kepada karyawan DPMPTSP Banda Aceh hanya satu kali, kemudian belum dilakukan sosialisasi lanjutan tentang aplikasi tersebut. Aplikasi *SiCantik Cloud* sebenarnya sudah mengalami 5 kali perubahan hingga sampai ke tahap berbasis *Cloud* dimana saat ini yaitu fase 5.0. Sejak tahun 2019 sampai sekarang sudah banyak yang mengurus izin melalui aplikasi *SiCantik Cloud*, antara lain mengurus izin kerja, praktek, perawat, dokter, sekolah, dan reklame.

Permasalahan yang masih terjadi sekarang ini yaitu 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. Namun sejauh ini masih belum berjalan dengan baik. 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 tidak dapat memprosesnya. Selain itu, masih terdapat hal lain yang dikeluhkan oleh masyarakat, diantaranya selama aplikasi tersebut diterapkan

masyarakat belum pernah mengikuti pelatihan akan cara penggunaannya. Bahkan karyawan juga hanya mengikuti pelatihan satu kali sejak diterapkan mulai Agustus 2019.

Penelitian yang diangkat oleh Utami dan Frinaldi (2021) dengan judul “Efektivitas penerapan aplikasi *SiCantik* di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukit Tinggi” menjelaskan bahwa penerapan aplikasi tersebut belum efektif dikarenakan masih banyak kendala. Walaupun tingkat keberhasilan suatu tujuan, tingkat *input* dan *output* dalam mencapai tujuan secara keseluruhan melalui aplikasi *SiCantik* telah mampu dirasakan oleh semua pihak, namun kepuasan pengguna belum maksimal karena masih terdapat keluhan dari masyarakat saat mengoperasikan aplikasi tersebut.

Kendala dalam mengimplementasikan aplikasi *SiCantik* ini adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam melakukan pengurusan izin dan tidak mengerti cara pengoperasiannya sehingga membuat proses perizinan sedikit lama (Utami & Frinaldi, 2021). Sedangkan penelitian dari Wahyuni (2020) yaitu penerapan aplikasi *SiCantik* disini belum efektif, dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum memahami cara penggunaan aplikasi tersebut secara *online*, sebagian dari masyarakat kurang mengerti penggunaan teknologi, sehingga pelayanan secara *online* menggunakan aplikasi *SiCantik* belum maksimal sesuai tujuan yang diinginkan (Wahyuni, 2020).

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas yang telah diuraikan, terdapat kesamaan permasalahan yang terjadi dengan penelitian ini mengenai penerapan aplikasi *SiCantik Cloud*. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya dimana penelitian ini menganalisis secara mendalam mengenai penerapan aplikasi tersebut di DPMPTSP Banda Aceh yang memperoleh peringkat tertinggi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan kinerja Percepatan Pelayanan Berusaha (PPB) Berdasarkan keputusan Menteri Investasi/Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 139 Tahun 2021 tentang penilaian kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan kinerja Percepatan Pelayanan Berusaha (PPB) Pemerintah Daerah Tahun 2021 dengan perolehan nilai 84,650 yang terdiri dari beberapa aspek yaitu: efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas. Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui keberhasilan pencapaian target aplikasi *SiCantik Cloud* dan dampak penerapan aplikasi tersebut terhadap pelayanan, dan mengetahui faktor penghambatnya di DPMPTSP Banda Aceh.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini berupa penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus analisis deskriptif. Penelitian dengan pendekatan ini bertujuan menggambarkan keadaan secara keseluruhan dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan dan mencatat hal-hal yang penting untuk mendeskripsikan permasalahan yang diteliti. Penelitian ini dilakukan di DPMPTSP Kota Banda Aceh Provinsi Aceh. Informan

penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive sampling* dan *accidental sampling* dimana dipilih karena yang mengetahui permasalahan penelitian. Informan yaitu Kepala Seksi Perizinan dan Non-perizinan yaitu 1 orang, Operator aplikasi *SiCantik Cloud* yaitu 1 orang, karyawan yang memegang aplikasi *SiCantik Cloud* yaitu 2 orang, dan 2 masyarakat. Sehingga informan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan berupa fakta yang diperoleh dari informasi baik secara lisan maupun tulisan. Teknik observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengamati langsung di lokasi penelitian. Proses observasi yaitu mengamati secara langsung kondisi di DPMPTSP Banda Aceh dengan cara merekam dengan *handphone* dan mencatat aktivitas yang terjadi di lokasi tersebut. Sedangkan wawancara yaitu suatu kegiatan tanya jawab dengan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan narasumber tentang masalah yang diteliti. Proses wawancara didahului dengan pertanyaan-pertanyaan yang sudah ditetapkan sesuai dengan aspek penelitian (Rachmawati, 2007). Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang telah berlalu dan dituangkan dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya monumental seseorang (Nilamsari, 2014). Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang berupa gambar, tertulis maupun media elektronik lainnya yang tujuannya untuk membantu penulis dalam memperkuat penelitian.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun hasil wawancara secara sistematis, catatan-catatan dan bahan yang dikumpulkan untuk menghubungkan pemahaman dengan semua hal yang dikumpulkan sehingga dapat mempresentasikan apa yang ditemukan. Kemudian data-data yang dikumpulkan dipilih dan diambil bagian yang sangat dibutuhkan dan dirangkum menjadi suatu rangkuman yang relevan.

Data yang sudah dikumpulkan kemudian disajikan dalam bentuk tulisan, kata-kata, gambar dan lainnya yang bertujuan untuk menggabungkan informasi yang sudah dipilih sesuai dengan fokus penelitian, sehingga memudahkan peneliti dalam menguasai data dan mempermudah peneliti. Proses akhirnya yaitu penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan adalah hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan analisis data. Penarikan kesimpulan dilakukan selama penelitian berlangsung, dengan cara membuat kesimpulan sementara dari data dan informasi yang sudah diperoleh. Kemudian jika semua data sudah lengkap sesuai kebutuhan penelitian, akan dibuatkan kesimpulan akhir yang telah diuji validitasnya berdasarkan fakta yang didapatkan dan dapat dipertanggungjawabkan.

HASIL DAN DISKUSI

Pengenalan Aplikasi *SiCantik Cloud*

SiCantik Cloud merupakan singkatan dari Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik berupa sistem *Cloud* yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah secara gratis. *SiCantik Cloud* merupakan aplikasi berbasis web untuk perizinan usaha maupun layanan lain yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) (Seprianti, dkk., 2022). Aplikasi *SiCantik Cloud* merupakan suatu inovasi pelayanan perizinan dan non perizinan dengan sistem *online* yang tujuannya untuk mempermudah pelayanan terhadap masyarakat Kota Banda Aceh secara efektif dan efisien dan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi tanpa terhalang waktu dan tempat.

Pengurusan izin melalui aplikasi *SiCantik Cloud* dapat berupa izin tenaga kesehatan dan izin reklame. Adapun fitur aplikasi *SiCantik Cloud* yaitu dapat menyesuaikan dengan peraturan terkait perizinan yang ada di daerah, *back-end* sistem untuk pengelolaan data perizinan, dapat melayani pengajuan izin secara paralel, terdapat sistem *tracking* izin, fitur pengaduan layanan, laporan eksekutif, otomatilisasi perhitungan redistribusi, dapat diakses melalui perangkat *mobile*, cetak dokumen perizinan (surat izin, BAP, dan lain-lain), forum diskusi *online*, *sms gateway*, dan tanda tangan digital. Sesuai dengan penelitian Ramdani, dkk. (2021) yang menjelaskan bahwa aplikasi *SiCantik Cloud* punya beberapa fitur penunjang di dalamnya. Di antaranya, permohonan perizinan, verifikasi dan penandatanganan perizinan. Di fitur tanda tangan, bisa dilakukan penelusuran sertifikat elektronik berbentuk *file soft copy* (file P12) dari warga yang mengurus izin. *SiCantik Cloud* merupakan program pemerintah yang ditujukan untuk para pemohon pelayanan perizinan yang awalnya dengan prosedur manual menjadi tersistem secara *online*. Aplikasi tersebut sangat berdampak baik bagi pemohon, karena tujuannya untuk mempercepat pengajuan izin dan meminimalisir kesalahan.

Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu perbuatan, kinerja, atau usaha, dengan menunjukkan secara inhiren pentingnya penerima jasa pelayanan untuk ikut terlibat secara aktif dalam penyampaian layanan tersebut (Dwimawanti, 2004). Pelayanan adalah kegiatan kegiatan yang ditawarkan kepada seseorang yang dilayani bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hardiyansah (2011) mendefinisikan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Adapun pelayanan publik menurut Sinambela dan Poltak (2014) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

DPMPTSP Banda Aceh memberikan pelayanan yang cukup baik terhadap masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan diraihnya peringkat tertinggi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dan kinerja Percepatan Pelayanan Berusaha (PPB) Pemerintah Kota di Aceh Berdasarkan keputusan Menteri Investasi/Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 139 Tahun 2021 tentang penilaian kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan kinerja Percepatan Pelayanan Berusaha (PPB) Pemerintah Daerah Tahun 2021 yang berhasil memperoleh nilai 84,650 atau sangat baik (DPMPTSP Banda Aceh, 2021).

Pencapaian Target

Tujuan utama yang harus dicapai untuk mengetahui dampak penerapan aplikasi *SiCantik Cloud* terhadap pelayanan di DPMPTSP Banda Aceh adalah pencapaian tujuan atau target. Pencapaian tujuan yang dimaksud dengan melihat secara keseluruhan upaya pencapaian tujuan baik dalam kurun waktu dan pencapaian target yang sudah ditentukan. Tujuan dari aplikasi *SiCantik Cloud* ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus perizinan agar terwujudnya pelayanan yang efektif. Seperti diungkapkan oleh Kasi Layanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Banda Aceh :

"*SiCantik* diterapkan untuk menangani perizinan dan non perizinan mulai dari permohonan sampai dengan penyerahan izin, tujuannya untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan izin, mempermudah layanan, dan lebih transparans, efektif sehingga terhindar dari korupsi" (wawancara dengan Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Banda Aceh).

Berdasarkan hasil dari wawancara tersebut, maka dapat diketahui tujuan penerapan aplikasi *SiCantik Cloud* adalah untuk mempermudah layanan dalam pengurusan izin sehingga lebih transparansi, efektif, dan terhindar dari korupsi. Pencapaian tujuan diterapkannya aplikasi *SiCantik Cloud* ini belum terlaksana dengan baik karena salah satu tujuannya mempermudah layanan dalam mengurus izin secara elektronik atau *online* yang bisa diurus dimana saja dan kapan saja. Akan tetapi masih banyak dari masyarakat yang datang ke kantor untuk hanya sekedar menanyakan persyaratan perizinan yang mereka urus kemudian kembali lagi ke kantor untuk mengupload berkas yang seharusnya bisa dilakukan secara mandiri, bahkan terdapat masyarakat belum mengetahui bahwa sudah ada pelayanan melalui aplikasi *SiCantik Cloud* secara elektronik.

Sesuai dengan hasil penelitian Ramdani, dkk. (2021) bahwa penerapan SiCantik di Kota Kendara juga belum terlaksana dengan baik dimana terdapat masyarakat yang belum terlalu paham menggunakan Aplikasi SiCantik sehingga perlunya upaya untuk mengedukasi masyarakat.

Sosialisasi

Sosialisasi merupakan proses belajar yang dialami oleh seseorang untuk memperoleh pengetahuan, keterampilan, nilai-nilai dan norma agar dapat berpartisipasi sebagai anggota kelompok masyarakatnya (Lindrianti, dkk., 2017). Dalam menjalankan program aplikasi *SiCantik Cloud* tentunya sangat diperlukan sosialisasi sebagai bentuk pengenalan dan penggunaan aplikasi tersebut.

Sosialisasi merupakan faktor terpenting dalam merealisasikan suatu program atau kebijakan. Setelah adanya sosialisasi baru masyarakat dan pihak lain dapat memanfaatkan program tersebut. Tanpa adanya sosialisasi dalam menjalankan program *SiCantik Cloud*, maka pemanfaatan aplikasi tidak dapat berjalan dengan baik, karena masyarakat luas belum mengetahui penggunaannya bahkan belum pernah mengakses aplikasi tersebut. Sosialisasi merupakan penyampaian informasi secara keseluruhan tentang aplikasi *SiCantik Cloud*, mulai dari pengenalan aplikasi, sampai dengan tahapan cara mengakses aplikasi tersebut. Karena kurang informasi, menyebabkan masyarakat kesulitan dalam mengakses aplikasi tersebut sehingga menyebabkan harus datang ke kantor dinas.

DPMPTSP Banda Aceh melakukan sosialisasi aplikasi *SiCantik Cloud* melalui sosial media seperti instagram, email, dan bahkan baliho yang dipajang di jalan. Sedangkan sosialisasi seperti seminar atau *workshop* belum pernah dilakukan sama sekali. Sosialisasi saat awal peluncuran aplikasi tersebut hanya sekali dilaksanakan pada 1 Agustus 2019 yang hanya diikuti oleh karyawan operator yang mengelola aplikasi tersebut. Seperti yang dijelaskan oleh Kasi Perizinan bahwa:

“Sosialisasi kita lakukan melalui sosial media seperti instagram, email, bahkan baliho, tetapi sosialisasi secara langsung seperti seminar atau pertemuan dengan masyarakat itu belum pernah sama sekali dilaksanakan, karena tidak memungkinkan dari segi anggaran dan juga kondisi pandemi Covid-19. Karena kurangnya kepedulian masyarakat terhadap sosialisasi melalui sosial media makanya masyarakat masih banyak yang kurang paham tentang aplikasi ini, bahkan ada masyarakat yang datang ke kantor hanya sekedar menanyakan persyaratannya saja, padahal untuk melihat persyaratan izin dapat dilihat di website DPMPTSP Banda Aceh” (wawancara dengan Kasi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Banda Aceh).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa DPMPTSP Banda Aceh sudah berupaya melakukan sosialisasi melalui media sosial namun belum dilakukan secara langsung kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan keterbatasan pada segi anggaran.

Berdasarkan hasil tinjauan lapangan yang telah dilakukan peneliti, diketahui masih banyak masyarakat yang belum mengetahui pengurusan perizinan di DPMPTSP Banda Aceh yang sudah bisa dilakukan secara *online* dan tidak menerima lagi berkas dalam bentuk kertas. Oleh karena itu sangat perlu dilakukan sosialisasi atau penyuluhan kepada masyarakat terkait aplikasi *SiCantik Cloud*, sehingga masyarakat paham tata cara penggunaan dan manfaat dari aplikasi tersebut.

Sesuai dengan hasil penelitian Utami dan Frinaldi (2021) bahwa masih banyak masyarakat Kota Bukittinggi yang belum mengetahui penggunaan layanan perizinan yang bersifat *online* dengan aplikasi *SiCantik*, akibatnya masyarakat lebih cenderung langsung menggunakan cara yang konvensional yaitu dengan mendatangi kantor dinas perizinan untuk mengajukan perizinan. Dengan tujuan jika menerapkan teknologi informasi dan komunikasi, pelayanan dengan keseluruhan bisa mencapai tujuan yang lebih baik, dengan adanya teknologi informasi dan komunikasi kendala jarak, pembiayaan serta waktu dapat menjadi lebih efektif. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang adanya aplikasi *SiCantik* sehingga masih banyak juga yang belum tahu.

Implementasi Aplikasi *SiCantik Cloud*

Implementasi aplikasi *SiCantik Cloud* pada penelitian ini dilihat dari penilaian penerapan aplikasi di DPMPTSP Banda Aceh. Untuk mengetahui bagaimana penerapan aplikasi *SiCantik Cloud* di DPMPTSP Banda Aceh maka perlu dilihat dari 4 indikator yaitu efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas.

1) Efisiensi

Dalam suatu pelayanan, sangat diperlukan sebuah efisiensi untuk memaksimalkan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Efisiensi merupakan salah satu tolak ukur yang terpenting dalam implementasi 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.

Senada dengan hasil penelitian Ramdani, dkk. (2021) dimana pegawai atau SDM yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari masih kurang, hal ini dilihat dari banyaknya pengujung yang harus dilayani, seperti pegawai di bagian konsultasi pada saat peneliti melakukan pengamatan pegawai yang melayani bagian konsultasi hanya ada satu orang dan dibantu dengan seorang mahasiswi yang sedang melakukan Praktek Kerja Lapangan, dan tidak sebanding dengan banyaknya pemohon atau pengujung yang melakukan konsultasi.

2) Efektivitas

Efektivitas merupakan salah satu yang menjadi tolak ukur dari implementasi aplikasi *SiCantik Cloud* di DPMPTSP Banda Aceh. Untuk mengetahui efektivitas implementasi aplikasi tersebut bisa dilihat pencapaian dari tujuan aplikasi *SiCantik Cloud* digunakan yaitu mempermudah pelayanan, mempermudah pembuatan izin bagi pemohon secara cepat, transparansi dan efektif. Walaupun dalam penggunaan aplikasi *SiCantik Cloud* sudah efektif, masih terdapat adanya gangguan yang sering terjadi terhadap penggunaan aplikasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan operator aplikasi *SiCantik* dapat diketahui dalam penggunaan aplikasi *SiCantik Cloud* masih sering terjadi gangguan atau masalah yaitu jaringan yang sering lambat bahkan *error* sehingga menjadi penghambat dalam meningkatkan efektivitas dari aplikasi *SiCantik Cloud* tersebut. Hal ini seperti penjelasan Susanto, dkk. (2022) bahwa aplikasi *SiCantik Cloud* memiliki beberapa kelemahan salah satunya yaitu sangat bergantung pada koneksi internet dimana jika jaringan yang lambat akan menghambat akses ke aplikasi.

3) Transparansi

Transparansi merupakan salah satu yang menjadi tolak ukur penerapan aplikasi *SiCantik Cloud* di DPMPTSP Banda Aceh. Untuk mengetahui transparansi aplikasi tersebut dapat dilihat dari masalah biaya dalam pengurusan izin. Dari hasil wawancara dengan salah satu pengujung yang mengurus izin menggunakan aplikasi *SiCantik Cloud* bahwa transparansi cukup optimal, baik itu transparansi keuangan bahkan pelayanan.

Dalam pengurusan izin pada aplikasi *SiCantik Cloud* tidak dipungut biaya. Transparansi keuangan di DPMPTSP Banda Aceh sangat terbuka dan diawasi oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), sehingga menciptakan transparansi keuangan dan terhindar dari korupsi. Transparansi di DPMPTSP Banda Aceh sudah sangat baik, karena adanya keterbukaan layanan dan keterbukaan antara pegawai dan masyarakat dan karyawan dengan atasan. Hal ini sangat penting dilakukan untuk mencegah korupsi dan tercapainya tujuan dari DPMPTSP Banda Aceh.

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.

4) Akuntabilitas

Akuntabilitas juga merupakan salah satu indikator yang menjadi tolak ukur dari implementasi aplikasi *SiCantik Cloud* pada DPMPTSP Banda Aceh. 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 Banda Aceh 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. Solusinya yaitu perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat dari instansi maupun pemerintah tentang pengelolaan aplikasi *SiCantik Cloud*.

Hasil ini juga sejalan dengan hasil penelitian Ramdani, dkk. (2021) bahwa akuntabilitas dari aplikasi *SiCantik Cloud* sudah baik dimana pegawai memiliki tanggungjawab ketika ada sesuatu hal yang harus diperbaiki atau dipenuhi dalam pembuatan izin usaha pegawai langsung memberitahukan lewat via sms yang dikirim melalui aplikasi sehingga sangat membantu karena pemohon tidak perlu lagi datang langsung ke kantor tetapi lewat sms tersebut pemohon langsung dapat mengetahuinya.

Dampak Aplikasi SiCantik Cloud Terhadap Pelayanan

Aplikasi *SiCantik Cloud* sangat mendukung pelayanan di DPMPTSP Banda Aceh. Dengan adanya aplikasi tersebut, pelayanan menjadi meningkat, mudah, cepat dan tepat sasaran. Pelayanan publik di DPMPTSP Banda Aceh sudah sangat bagus dan maksimal, dapat dilihat dari kecepatan dan ketepatan pegawai dalam memberikan layanan, sehingga sudah memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Semua pelayanan sudah berbasis online sehingga memudahkan dalam memberikan layanan. Aplikasi *SiCantik Cloud* juga memudahkan masyarakat dalam hal pengurusan, karena masyarakat bisa langsung mengaksesnya dimana saja tanpa harus datang untuk antri. Hanya saja dari masyarakat sendiri yang kurang peduli akan penggunaan aplikasi ini sehingga masih banyak yang datang ke kantor untuk meminta bantu pegawai dalam pengisian data permohonan izinnya. Sebagian masyarakat juga menyadari bahwa penggunaan aplikasi *SiCantik Cloud* lebih baik dibandingkan secara

manual, karena mempermudah masyarakat dalam proses pembuatan izin. Mekanisme pelayanan aplikasi *SiCantik Cloud* ini dilakukan semua secara *online* dimulai dari pendaftaran hingga penerbitan izin. Adapun alur pelayanannya dapat dilihat pada Gambar 1 berikut :



Gambar 1. Mekanisme Pelayanan *SiCantik Cloud*. Sumber: DPMPTSP Banda Aceh, 2022.

Faktor Penghambat Pelayanan *SiCantik Cloud* di DPMPTSP Banda Aceh

SiCantik Cloud mulai diberlakukan di DPMPTSP Kota Banda Aceh pada tahun 2019. Artinya sistem ini sudah berjalan kurang lebih 2 tahun. *SiCantik Cloud* diciptakan oleh Kemenkominfo kemudian dikembangkan lebih lanjut oleh operator DPMPTSP Banda Aceh. Oleh karena itu dibutuhkan pelatihan-pelatihan untuk menangani permasalahan yang sering terjadi. Faktor yang menjadi penghambat layanan aplikasi *SiCantik Cloud* sejak diluncurkan hingga sekarang adalah jaringan yang sering terganggu, dikarenakan pengguna aplikasi sudah hampir mencakup diseluruh Indonesia. Sehingga proses pembuatan izin dan meng-*upload* berkas menjadi lama. Karena beban *traffic* yang sangat tinggi sehingga aplikasi menjadi lambat bahkan *error*. Seperti penjelasan Hakim, dkk. (2019) bahwa jumlah penggunaan layanan web yang semakin meningkat dapat menyebabkan situs-situs web memiliki jumlah *traffic* yang tinggi. Peningkatan jumlah *traffic* menyebabkan kerja server yang melayani permintaan menjadi semakin berat. Akibatnya performa server menurun dan sering terjadi gangguan pada layanan-layanan web tersebut.

Penghambat selanjutnya adalah masyarakat Kota Banda Aceh yang mengurus izin terkendala oleh penggunaan aplikasi secara *online*, karena dalam mengurus perizinan tidak semua masyarakat mengerti tentang penggunaan aplikasi *SiCantik Cloud* dan bahkan ada sebagian masyarakat yang masih kurang mengerti akan teknologi informasi. Ini menjadi salah satu kendala yang sangat sering terjadi. Sesuai dengan penelitian Darmawan, dkk. (2019) bahwa salah satu permasalahan yang terjadi pada masyarakat Buleleng pada penerapan aplikasi *SiCantik* di DPMPTSP Buleleng adalah minimnya minat penggunaan layanan pengajuan izin secara online, masyarakat buleleng lebih cenderung menggunakan cara yang konvensional untuk pengajuan perizinan yaitu dengan datang langsung ke kantor dinas perizinan untuk pengajuan perizinan. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kurang paham akan penggunaan aplikasi, keterbatasan informasi, dan kurang paham akan teknologi.

Faktor penghambat lainnya yaitu aplikasi tersebut tidak instan yaitu harus dikembangkan lebih lanjut oleh operator di DPMPTSP Banda Aceh. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut maka pentingnya peningkatan aplikasi dimulai dari perbaikan jaringan, perbaikan aplikasi yang harus instan dan perlunya sosialisai kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi tersebut dan pihak pegawai agar membantu masyarakat yang kurang paham akan teknologi informasi dalam pengisian data serta melakukan pembinaan kepada masyarakat.

Faktor Pendukung

Faktor pendukung diterapkannya aplikasi *SiCantik Cloud* merupakan faktor utama dalam penerapan aplikasi *SiCantik Cloud*. Karena aplikasi *SiCantik* mempunyai tujuan yang baik bagi pengguna dan instansi untuk mempermudah layanan. Faktor

pendukung lainnya yaitu karena aplikasi *SiCantik Cloud* dibuat langsung oleh Kemenkominfo atas dasar Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017, dan didukung juga oleh sarana dan prasarana yaitu komputer, *printer* dan antrian *online* yang memudahkan dalam memberikan pelayanan dan pengurusan izin.

PENUTUP

Simpulan

Penerapan *e-government* melalui penggunaan aplikasi *SiCantik Cloud* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Banda Aceh sudah cukup baik. diketahui dari beberapa indikator yang menjadi tolak ukur implementasi aplikasi *SiCantik Cloud*. Penggunaan aplikasi yang sudah efektif serta manfaatnya diterima oleh pengguna. Pencapaian target atau tujuan dari aplikasi *SiCantik Cloud* sudah tepat yaitu mempermudah pelayanan dalam pengurusan izin, hanya saja masih kurangnya pemahaman dari masyarakat akan penggunaannya sehingga masyarakat harus mendatangi langsung kantor untuk meminta bantuan dalam pengisian data.

Sosialisasi sangat perlu dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat akan penggunaan aplikasi *SiCantik Cloud* sehingga masyarakat bisa dengan mudah mengakses aplikasi tersebut tanpa terbatas waktu dan tempat. Aplikasi *SiCantik* sangat memberikan dampak yang baik bagi pelayanan karena memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi yang diperlukan. Namun masih banyak masyarakat yang tidak paham cara penggunaannya sehingga masyarakat harus datang langsung untuk sekedar menanyakan persyaratan dan membuat surat izin. Dalam pengaksesan aplikasi *SiCantik Cloud* terdapat beberapa kendala yaitu lambatnya aplikasi karena beban *traffic* yang sangat tinggi, kurangnya pemahaman masyarakat dalam dalam penggunaannya, serta aplikasi yang kurang instan, sehingga harus dikembangkan lagi oleh operator DPMPTSP Banda Aceh. Implementasi *SiCantik Cloud* jika dilihat dari 4 indikator yaitu efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas di DPMPTSP banda aceh sudah berjalan sangat baik dan optimal.

Saran

Saran yang dapat disampaikan penulis semoga kedepannya berbagai kendala dalam penggunaan aplikasi *SiCantik Cloud* di DPMPTSP dapat diperbaiki sehingga dapat berjalan secara optimal. Selain itu perlu diadakan sosialisasi secara tatap muka dalam bentuk seminar atau *workshop* agar masyarakat dapat memahami penggunaan aplikasi *SiCantik Cloud* dan dapat menggunakannya sesuai dengan tujuan penerapannya.

Selain itu, sangat disarankan dalam penelitian lanjut dimasa yang akan datang untuk menambah dampak penggunaan aplikasi *SiCantik Cloud* dan indikator dari

implementasi aplikasi *SiCantik Cloud*, sehingga hasil penelitian yang didapatkan lebih lengkap dan maksimal dan diikuti dengan berbagai perbaikan dari kesalahan yang terdapat dalam penelitian ini.

REFERENSI

- Anwar, S., Ahya, D., Afriyani., Nurhidayati., Ariska, R., Wahyudi, R., & Iswani, N. (2017). Analisis Waktu Pelayanan Penerbitan Izin Gangguan (HO) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Banda Aceh. *Jurnal Matematika Integratif*, 13(2), 133–142.
- Darmawan, P.F., Pradnyana, I.M.A., & Divayana, G.H. (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), 379-393.
- DPMPTSP Banda Aceh (2021). Aminullah : Alhamdulillah Banda Aceh Raih Nilai Sangat Baik Pelayanan Terpadu se-Aceh. Diakses pada 17 Juni 2022. Tersedia di: <https://dpmptsp.bandaacehkota.go.id/berita/aminullah-alhamdulillah-banda-aceh-raih-nilai-sangat-baik-pelayanan-terpadu-se-aceh>
- Dwimawanti, I.H. (2004). Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah. *JIAKP*, 1(1), 109-116.
- Hakim, D.K. , Yulianto, D.Y., Fauzan, A. (2019). Pengujian Algoritma Load Balancing pada Web Server Menggunakan NGINX. *Jurnal Riset Sains dan Teknologi*, 3(2), 85-92.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartono, D.U., Mulyanto, E. (2010). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Informasi*, 6 (1) 33-45.
- Irawan. (2018). Transparansi Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). *MADANI Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*, 10(1), 1–23.
- Jannah, M.N., & Pradana, G.W. (2021). Efektivitas Aplikasi *Sicantik* (Sidoarjo Cegah Angka Kematian Ibu dan Anak) Pada Puskesmas Taman Kabupaten Sidoarjo Miftakhul Nurul Jannah Galih Wahyu Pradana Abstrak. *Publika*, 9((4)), 355-366.
- Kemekominfo RI. (2019). *SiCantik Cloud*. Diakses Pada Tanggal 1 Mei 2022. Tersedia di: <https://aptika.kominfo.go.id/2019/09/sicantik-cloud/>
- Lindrianti, S., Suntoro, I., & Pitoewas, B. (2017). Pengaruh Sosialisasi dan Tingkat Pemahaman Masyarakat Terhadap Minat Pembuatan Akta Kematian di Desa Purworejo. *Jurnal Kultur Demokrasi*, 5(6). 1-14.

- Nilamsari, N. (2014). Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Ilmiah ilmu Komunikasi*, 13(2), 177–181.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No.138 Tahun 2017 tentang Sistem Pelayanan Perizinan Layanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Daerah.
- Rachmawati, I, N. (2007). Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif : Wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11(1), 35–40.
- Ramdani, N.R., Nasir, M., Sudirma, F.A. (2021). Implementasi Aplikasi SiCANTIK pada Dinas PMPTSP Kota Kendari : Tinjauan E-Government. *PAMARENDA : Public Administration and Government Journal*,1(1), 1-11.
- Seprianti, R., Susanto, A., & Friansyah, I.G. (2022). Analisis Sistem Pelayanan Perizinan Online “Si Cantik” Berbasis Web Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun. *Jurnal Teknik Informatika Karimun*, 3(1), 52-62.
- Sinambela, Poltak, L. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Utami, E. P, & Frinaldi, A. (2021). Efektivitas Penerapan Aplikasi *SiCantik* Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(1), 22–30.
- Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 25 Tahun 2009. tentang Pelayanan Publik.
- Wahyuni, S., & Maryani. (2020). *Efektivitas Pelayanan Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (SiCantik Cloud)*. *JaPaBis (Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis)*, 92(2), 33–42.