

EFEKTIVITAS PELAYANAN SISTEM CERDAS LAYANAN PERIZINAN TERPADU (SICANTIK CLOUD) DI KABUPATEN KAMPAR

Sri wahyuni¹, Mayarni²

^{1,2}Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau

Email : sriwahyuni010698@gmail.com

KEYWORDS

Effektiviness
Online Service
SICANTIK Application

Kata Kunci

Efektivitas
Pelayanan Online
Aplikasi SICANTIK

ABSTRACT

The application of an integrated intelligent licensing system for the public at the investment office and one-stop integrated service in Kampar Regency is an application that aims to provide online services regarding licensing. However, in the process of creating effective services for investment and one-stop integrated services in Kampar Regency using the Si Cantik application, there are still several factors that hinder efforts to realize effective services, namely inadequate human resources, facilities and infrastructure owned by the Investment Agency. The capital and one-stop integrated services in the Kampar Regency have not been fulfilled properly such as frequent interruptions that make services hampered, the next inhibiting factor is its ineffectiveness, namely the implementation of the SICANTIK program is still at the half-implemented or incomplete stage, Then public trust or trust using online services is still lacking This study has a purpose, namely to determine the effectiveness of services using the SICANTIK application by DPMPPTSP Kampar Regency. This research is descriptive using qualitative methods, selected informants using purposive sampling method. The results of the research that the authors get are that the implementation of services using the SICANTIK application is carried out well but has explored the results obtained in the field that have not been effective.

ABSTRAK

Aplikasi sistem cerdas layanan perizinan terpadu untuk public pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Kampar merupakan aplikasi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan secara online mengenai perizinan. Akan tetapi pada proses untuk menciptakan layanan yang efektif pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten kampar dengan menggunakan aplikasi sicantik masih terdapat beberapa factor yang menjadi penghambat dalam upaya mewujudkan pelayanan yang efektif, yaitu SDM yang kurang kurang memadai, Sarana dan prasarana yang dimiliki dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten kampar belum terpenuhi dengan baik seperti sering terjadinya gangguan jaringan sehingga membuat pelayanan terhambat, faktor berikutnya penghambat tidak efektifnya yaitu implementasi program SICANTIK masih pada tahap half implemented atau belum sempurna, Kemudian trust atau kepercayaan masyarakat menggunakan pelayanan online masih kurang. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui efektivitas pelayanan dengan menggunakan aplikasi SICANTIK oleh DPMPPTSP Kabupaten Kampar. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif, informan yang dipilih menggunakan metode puposive sampling. Hasil penelitan yang penulis dapat yaitu pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan aplikasi SICANTIK telah terlaksana dengan baik namun ketika dianalisis lebih mendalam hasil yang didapat dilapangan belum efektif hal ini dapat dilihat masih memiliki factor penghambat yang membuat tidak efektifnya pelayanan dengan menggunakan aplikasi SICANTIK yang dilaksanakan oleh DPMPPTSP Kabupaten Kampar.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik sudah menjadi bagian terpenting serta tidak terpisahkan dari kewajiban Negara untuk mensejahterakan rakyatnya dan menjadi salah satu tolak ukur terwujudnya keadilan sosial dan dituntut untuk senantiasa mengembangkan kreativitasnya yang bertujuan untuk membangun profesionalisme dan tanggung jawab dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata disebabkan masyarakat dapat

langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan yang diterima demi keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif dan efisien.

Payung hukum dalam penyelenggaraan ranah pelayanan publik pemerintah mengeluarkan undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang tersebut dibuat untuk memberi kejelasan dan pengaturan mengenai pelayanan publik, mulai dari pengertian, asas, tujuan, batasan, dan ruang

lingkup, standar pelayanan, biaya, sistem informasi, sarana dan prasarana, hak dan kewajiban pemberi dan penerima layanan, masalah pengaduan, penyelesaian, aturan sanksi yang terkait dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik dengan berpedoman pada undang-undang Nomor 25 tahun 2009 yang menuntut pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota melakukan usaha untuk memperbaiki buruknya kinerja pelayanan serta berupaya menepis anggapan negative yang selama ini menerpa pelayanan aparat pemerintah, seperti mekanisme pelayanan yang bertele-tele, atau berbelit-belit, sulit diakses, ketidakpastian biaya, adanya pungutan liar, serta ditambah lagi dengan petugas pelayanan publik yang tidak profesional.

Salah satu perangkat daerah penyelenggara pelayanan publik yang terus berusaha memberikan layanan yang baik dengan memanfaatkan teknologi informasi terutama dalam hal legalitas perizinan adalah Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Kampar. Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Kampar (DPMPTSP) merupakan instansi dilindungi pemerintahan Kabupaten Kampar yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah (PERDA) Nomor 6 tahun 2016 tentang pembentukan susunan organisasi perangkat daerah yang bertujuan untuk mendukung tugas kepala daerah dibidang penanaman modal dan pelayanan perizinan secara administrative bertanggung jawab kepada Bupati Kampar melalui sekretaris Daerah dan secara fungsional bertanggung jawab kepada publik.

Penerapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Menurut permendagri tersebut, penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non-perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Oleh sebab itu Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Kampar merupakan salah satu instansi yang menerapkan teknologi sistem informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan yaitu dengan menghadirkan berbagai inovasi pelayanan terutama bidang perizinan. Inovasi yang dilakukan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Kampar merupakan bentuk era digitalisasi dan tranformasi dalam pelayanan publik yang dimana pada era digitalisasi ini kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan semakin kompleks, sehingga masyarakat membutuhkan pelayanan yang dapat diakses dengan mudah dan cepat dimana saja dan kapan saja terutama dalam hal mengurus legalitas perizinan pelaku usaha di Kabupaten Kampar.

Sebelum penerapan teknologi informasi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Kampar melaksanakan berbagai pelayanan secara konvensional (manual) dengan cara pelaku usaha yang mengurus legalitas perizinan datang ke kantor untuk memenuhi berkas-berkas persyaratan perizinan hal itu membuat dinas merasa tidak efektif dalam hal pelayanan kemudian pada tahun 2018 Bupati Kampar meresmikan SIPINTTER yang diatur berdasarkan Peraturan Bupati Kampar Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Publik, Standar Operasional Prosedur dan Mekanisme Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang mana sistem ini berbasis android untuk pelayanan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Kampar. Inovasi ini merupakan terobosan DPMPTSP Kabupaten Kampar untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanan publik, namun sistem ini belum banyak dikenal masyarakat dan belum keseluruhan yang berhasil melakukan pengurusan perizinan menggunakan aplikasi SIPINTER tersebut

Pada tahun 2019 dinas penanaman modal resmi menerapkan hanya sistem cerdas layanan perizinan terpadu untuk public (SICANTIK) saja yang digunakan. SICANTIK berupa sistem cloud yang dapat digunakan oleh instansi pemerintahan secara gratis dan berupa aplikasi berbasis web yang terintegrasi dengan *online single submission* untuk perizinan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Kampar. Berikut peneliti membuat perbandingan SIPINTER dan SICANTIK, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1
Perbandingan SIPINTER dan SICANTIK

SIPINTER	SICANTIK
Layanan registrasi	Layanan registrasi
Layanan alur	Layanan alur
Tidak bisa tanda tangan elektronik	Layanan indeks kepuasan masyarakat
Tidak terintegrasi dengan sistem pusat OSS(online single submission)	Terintegrasi dengan sistem pusat OSS (Online Single Submission)
	Layanan Tracking Perizinan
	Ada fitur sms dan Tanda tangan elektronik

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Kampar 2020

Pada **tabel 1.1.** dapat dilihat bahwa, keputusan peralihan penggunaan teknologi pelayanan dari aplikasi SIPINTER KE SICANTIK bahwasanya pada aplikasi sipinter masih banyak yang perlu dikembangkan, karena aplikasi tersebut merupakan dalam tahap uji coba dan belum dapat memenuhi pelayanan yang optimal, dimana pada aplikasi sipinter tidak bisa tanda tangan elektronik yang menyebabkan pelaku uaha yang

mengurus perizinan harus menunggu lagi jika kepala dinas tidak sedang berada di kantor sedangkan pada aplikasi sicanik sudah bisa tanda tangan elektronik. Oleh sebab itu Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten mencoba inovasi dari pemerintah pusat yaitu aplikasi SICANTIK.

Permasalahan selanjutnya yang terjadi pada masyarakat Kabupaten Kampar adalah minimnya penggunaan layanan perizinan secara *online*, pelaku usaha di Kabupaten cenderung lebih memilih mengurus legalitas izin mereka secara konvensional (manual) dengan langsung datang ke kantor dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Kampar. Peneliti membuat rekapitulasi sebelum dan sesudah diterapkan aplikasi SICANTIK pada DPMPTSP Kabupaten Kampar, sebagai berikut:

Table 1.2

Perbandingan sebelum dan sesudah dilaksanakan SICANTIK

No	Jenis Perizinan	Perizinan secara manual (2018)	Perizinan Menggunakan SICANTIK (2019)	Perizinan Menggunakan SICANTIK (2020)
1.	Perizinan bidang pemerintah daerah	1.875	1.110	1372
2.	Perizinan bidang perindustrian dan perdagangan	1.286	1.089	613
3.	Perizinan bidang penanaman modal	28	25	-
4.	Perizinan bidang kesehatan	1.058	988	765
5.	Perizinan bidang pekerjaan umum dan penataan ruang	374	302	89
6.	Perizinan bidang pertanian dan perkebunan	40	2	-
7.	Perizinan bidang perhubungan	45	46	2
8.	Perizinan bidang pertanahan	1	3	-
9.	Perizinan bidang sosial	1	9	3
10.	Perizinan bidang pertanahan	23	20	-
11.	Perizinan bidang lingkungan hidup	208	331	19
JUMLAH		4.939	3.925	2.863

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Kampar

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas dapat kita lihat bahwa terdapat perbandingan rekapitulasi realisasi perizinan sebelum dan sesudah diterapkan aplikasi SICANTIK terdapat 11 bidang perizinan. Dengan adanya laporan rekapitulasi permohonan perizinan di Dpmptsp Kabupaten Kampar dapat dibandingkan bahwasanya masyarakat lebih banyak mengurus perizinan secara manual dibandingkan secara *online* yang mana pada tahun 2018 sebelum menggunakan

aplikasi terdapat 4.939 yang mengurus perizinan pertahun dan pada tahun 2019 setelah melaksanakan sicanik terdapat 3.925 yang mengurus perizinan dan pada tahun 2020 mengalami penurunan yang sangat signifikan dari pada tahun sebelum-sebelumnya yaitu terdapat 2.862 yang mengurus perizinan. Hal ini menunjukkan bahwa, pelayanan dengan menggunakan sistem manual lebih diminati oleh masyarakat Kabupaten Kampar dari pada sistem *online*, disebabkan mayoritas masyarakat masih menggunakan sistem pelayanan manual karena masyarakat tetap harus datang ke dinas untuk verifikasi keaslian data. Masyarakat banyak juga yang awam terhadap *internet*. Melalui hasil pengamatan yang telah dilakukan selama observasi di DPMPTSP Kabupaten Kampar, permasalahan lainnya ialah pegawai belum maksimal menggunakan teknologi informasi, pegawai masih menggunakan sistem manual dalam kegiatan perkantoran.

Kurangnya sosialisasi penyebaran informasi penerapan sistem perizinan *online*. Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu hanya dilakukan di website resmi dinas saja selain itu sosialisasi yang dilakukan juga kurang *update*, Sosialisasi berbentuk pertemuan yang tertera pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Pasal 26 ayat 2 huruf (d), hanya dilakukan pada saat awal sicanik diterapkan, dan pada saat masyarakat datang ke *outlet* pelayanan saja, sehingga banyak masyarakat yang tidak begitu memahami alur atau prosedur pelayanan menggunakan aplikasi Sicanik ini.

Masyarakat yang masih belum mengetahui adanya sistem perizinan *online* ini membuat penggunaan sistem layanan manual tetap berlangsung. Sementara masyarakat yang sudah mengetahui adanya sistem perizinan *online* lebih memilih tetap menggunakan sistem perizinan manual. Hal ini membuat sistem pelayanan perizinan *online* menjadi tidak efektif dan tidak efisien dimanfaatkan baik oleh masyarakat.

Berdasarkan fakta yang didapat dan pengamatan dilapangan, adapun permasalahan yang penulis lihat yang menjadi fenomena pada penelitian ini adalah bahwa dalam penggunaan aplikasi sicanik sering terjadi gangguan jaringan sehingga menyebabkan terhambatnya penggunaan pengurusan perizinan dengan menggunakan aplikasi sicanik. Fenomena lainnya adalah dalam segi implementasi inovasi layanan dengan menggunakan aplikasi sicanik ialah masih banyaknya masyarakat yang lebih memilih mengurus secara manual dengan cara datang ke kantor dinas sehingga hal ini menyebabkan kurang efektifnya eksistensi pelayanan berbasis web.

Kurangnya sumber daya manusia pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten kampar menyebabkan tidak seimbang dengan jumlah masyarakat yang mengurus perizinan

terutama sumber daya manusia yang paham akan teknologi dalam pengoperasian pelayanan secara online sehingga memerlukan bimbingan teknologi bagi pegawai dpmptsp Kabupaten Kampar. Inovasi pelayanan yang baru diterapkan tentunya membutuhkan penyuluhan secara berkala kepada masyarakat yang menjadi sasaran dari inovasi pelayanan secara online namun pada kenyataan sosialisasi yang dilakukan masih sangat kurang hal itu dibuktikan dengan banyaknya masyarakat yang sudah terlanjur datang ke dinas dalam pengurusan perizinan mereka sehingga penyuluhan dilakukan secara interpersonal yang artinya diberitahukan pada saat masyarakat datang ke dinas. Dengan demikian tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan sistem cerdas layanan perizinan untuk publik (SICANTIK) di Kabupaten Kampar.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dalam efektivitas pelayanan sistem cerdas layanan perizinan untuk publik (SICANTIK) di Kabupaten Kampar.

Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata “efektif” yang berarti keberhasilan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016), efektif adalah ada efeknya; manjur atau mujarab; dapat membawa hasil; mangkus; dan mulai berlaku. Mardiasmo dalam Dewi Kurniasari (2017) menegaskan bahwa efektif tidak menyatakan tentang besar biaya yang telah dikeluarkan karena efektivitas hanya melihat apakah suatu program atau kegiatan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya atau tidak.

Menurut Gibson, et al dalam Dewi Kurniasari (2017), efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Efektivitas ditekankan pada:

1. Efektivitas individu
 - a. Hasil karya pegawai atau anggota tertentu dari organisasi.
 - b. Prestasi kerja individu dinilai secara rutin lewat proses evaluasi hasil karya yang merupakan dasar bagi kenaikan gaji, promosi, dan imbalan yang lain yang tersedia dalam organisasi.
2. Efektivitas kelompok
 - a. Bekerja secara bersama-sama dalam kelompok.
 - b. Hasil yang dicapai jumlah kontribusi dari semua anggota.
3. Individu dari kelompok yang menekankan pada hasil karya yang lebih tinggi tingkatnya daripada jumlah hasil karya tiap-tiap bagiannya.

Efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi dengan memanfaatkan sumberdaya yang

dimiliki secara efisien dengan meninjau masukan, proses, maupun luaran (Machfiroh, 2015). Efektivitas berkaitan dengan hasil yang dicapai dengan hasil yang diinginkan. Sehingga efektivitas menunjukkan tingkat pencapaian hasil yang sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan (Lysa Angrayni, 2018).

Pengukuran efektivitas menurut **Duncanyang** dikutip **Mua'wanah (2014)** sebagai berikut:

- a. Pencapaian Tujuan, pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret.
- b. Integrasi, integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan consensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
- c. Adaptasi, adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Program

Program adalah kegiatan yang dibuat berdasarkan proyek-proyek yang telah dirancang untuk dilaksanakan secara integratif agar tercapainya sasaran yang telah ditetapkan (Arikunto P. D., 2018).

Menurut Sujianto dalam Silaban (2017), program adalah kompleksitas atas tujuan, kebijakan, prosedur, peraturan, pemberian tugas dan langkah yang diambil dengan pengoptimalan sumber-sumber yang diperlukan. Program sering dikaitkan dengan perencanaan, persiapan, dan desain atau rancangan (Mudasir, 2012).

Efektivitas Program

Berdasarkan Ditjen Binlantas Depnaker dalam Pertiwi dan Nurcahyanto (2017), efektivitas program merupakan penilaian terhadap tingkat keberhasilan pencapaian program yang telah ditetapkan sebelumnya dengan membandingkan tujuan dan output. Dan efektivitas program juga merupakan pelaksanaan kegiatan yang menampakkan hubungan antara harapan dengan hasil yang dicapai dengan memperhitungkan ketepatan perhitungan biaya, ketepatan berpikir, ketepatan tujuan, dan ketepatan sasaran (Makmur, 2015)

Efektivitas program dapat dicapai dengan mengoptimalkan kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas program dapat dinilai dari sejauhmana program yang telah ditetapkan tersebut berjalan sesuai dengan yang telah ditetapkan

sebelumnya, sehingga tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dapat dicapai (Nurchayanto, 2017)

Keefektifan suatu program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya perlu dinilai untuk mengetahui tingkat ketercapaiannya. Ketercapaian tersebut dapat diukur dengan cara membandingkan luaran (output) seharusnya dengan luaran (output) realisasi ($OA > OS$) (Schermerhorn, 2015).

Menurut Weiss dalam Zikrullah (2020), ukuran efektivitas menggunakan 5 elemen utama, yaitu:

1. Tujuan program, yaitu memfokuskan hasil yang akan dicapai dengan menjelaskan langkah-langkah yang diambil.
2. Sasaran program, yaitu menentukan siapa saja sasaran dari program yang dibuat agar program tersebut tepat sasaran.
3. Sosialisasi program, yaitu penyampaian informasi kepada masyarakat yang dilakukan oleh pelaksana program mengenai mekanisme program yang akan dijalankan.
4. Pengelolaan dan pembinaan, yaitu proses perencanaan, penyiapan dana, penyaluran, pembinaan serta pengadministrasian dan pelaporan dana progra yang dilakukan oleh pelaksana.
5. Pemantauan program, yaitu proses mengumpulkan data/informasi secara reguler dan terus-menerus yang menghasilkan indikator-indikator perkembangan dan pencapaian, sehingga hasilnya sangat bermanfaat untuk menilai apakah sebuah program/kebijakan dijalankan sesuai rencana dan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai.

Pelayanan Publik

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik pasal 1 ayat (1) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: "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.

Menurut Hardiansyah (2018) Secara luas istilah pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan 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 hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Istilah pelayanan merujuk pada Bahasa Inggris yaitu *service*. Menurut Moenir (2006) dalam (Taufiqurokhman & Satispi, 2018) dinyatakan bahwa pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Menurut Moenir (2006) dalam (Taufiqurokhman & Satispi, 2018) hakikat pelayanan adalah serangkaian proses kegiatan pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Proses kegiatan tersebut berhubungan dengan keperluan antara penerima dan pemberi kebutuhan saling menerima tanpa adanya keluhan atau ketidakpuasan terhadap pelayanan.

Thoha dalam Hardiansyah (2018) Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Artinya pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat /umum dan memberikan *service* kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri.

Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Cowell dalam Hardiansyah (2018:13-14) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sering disebut sebagai pelayanan umum sebagaimana yang dikemukakan oleh Wasistiono (2003) dalam (Taufiqurokhman & Satispi, 2018) bahwa pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Menurut Saefullah (1999) dalam (Taufiqurokhman & Satispi, 2018) pelayanan umum (*public service*) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi pendudukan di negara bersangkutan.

Ratminto dan Winarsih dalam Hardiansyah (2018) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan

dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Miliki Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Perizinan

Pelayanan Perizinan Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah pengertian perizinan, yaitu pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh pemerintah dan pemerintah daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Mekanisme Pelayanan Perizinan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, mekanisme pelayanan perizinan dengan tahapan paling sedikit meliputi:

1. Menerima dan memverifikasi berkas permohonan.
2. Memberikan tanda terima kepada pemohon.
3. Menolak permohonan izin dan/atau non izin yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Memproses dan menerbitkan dokumen izin dan/atau non izin.
5. Memproses pencabutan dan pembatalan dokumen izin dan/atau non izin.
6. Menyerahkan dokumen izin dan/atau non izin yang telah selesai kepada pemohon.

2. Metode

Jenis penelitian ini menggunakan jenis kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bersifat analisis deskriptif. Penelitian dengan pendekatan studi kasus dengan maksud mendeskripsikan hasil penelitian dan menggambarkan keseluruhan suatu keadaan. Proses penelitian kualitatif menggunakan pendekatan studi kasus yang bersifat analisis deskriptif yaitu memberikan pertanyaan-pertanyaan dan mencatat hal-hal yang dianggap penting untuk selanjutnya mendeskripsikan permasalahan yang akan diteliti. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kampar. Informan penelitian dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik *purpose sampling*. Informan dalam penelitian ini di pilih sebagai yang mengetahui permasalahan penelitian,

Jenis Dan Sumber Data

Data adalah unsur penting dalam penelitian berupa suatu fakta yang ada untuk memperoleh data-data yang dapat diuji kebenarannya, *relevan* dan lengkap. Sumber data adalah sumber yang memungkinkan untuk diperoleh segala bentuk informasi baik itu berupa data maupun lisan tentang beberapa hal yang jadi pusat perhatian. Menurut Sugiyono dalam (Maulidyah et al., 2019) jenis data dapat dibagi menjadi dua yakni data primer dan data sekunder. Data primer yakni data dimana pemilik data langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Observasi

Teknik observasi merupakan metode pengumpulan data dengan mengamati secara langsung di lokasi penelitian. Proses pengamatan tersebut meliputi melihat secara langsung kondisi lokasi penelitian, merekam dengan menggunakan kamera *handphone/android*, dan mencatat aktifitas yang terjadi.

Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan tanya jawab dengan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara (*interview*) tentang masalah yang diteliti, dimana pewawancara bermaksud memperoleh persepsi, sikap, dan pola pikir dari yang di wawancarai yang relevan dengan masalah yang diteliti. Ada dua cara tipe wawancara :

- a. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data bila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi yang akan diperoleh.
- b. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas tersusun secara sistematis dan lengkap. Pedoman hanya menggunakan garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2007) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dan menghimpun dokumen-dokumen baik gambar, tertulis, maupun media elektronik. Dalam metode ini membantu penulis dalam memperkuat penelitian penulis.

Analisis Data

Analisis data adalah proses pencarian dan pengaturan secara sistematis hasil wawancara, catatan-catatan, dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk mengikatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang

ditemukan. Analisis data mencakup kegiatan dengan data, mengorganisasikannya, memilih, dan mengaturnya kedalam unit-unit, mensintesiskannya, mencari pola-pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dipaparkan kepada orang lain. Miles & Huberman pada Gunawan (2006) mengemukakan tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu:

1. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dokumentasi atau gabungan dari ketiganya dicatat dalam catatan lapangan.

2. Reduksi Data

Data-data yang telah terkumpulkan itu dipilah dan diambil yang sangat dibutuhkan dan dirangkum menjadi suatu rangkuman yang *relavan*.

3. Penyajian Data

Penyajian data ini dapat berupa bentuk tulisan atau kata-kata, gambar, grafik, tabel dan lain sebagainya. Tujuan sajian data adalah untuk menggabungkan informasi yang sudah dipilih sesuai dengan fokus penelitian. Sajian data bersifat naratif sehingga memudahkan untuk memahami dan melanjutkan ke proses selanjutnya.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan analisis data. Penarikan kesimpulan ini dilakukan selama proses penelitian dilakukan atau berlangsung. Dimana penarikan kesimpulan ini dimulai dari proses pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data yang cukup memadai, kemudian selanjutnya peneliti mengambil kesimpulan sementara. Setelah data benar-benar lengkap sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian, selanjutnya dibuat kesimpulan akhir dan dicek kevaliditasnya berdasarkan fakta agar dapat dipertanggung jawabkan dari data-data yang telah didapatkan.

3. Hasil dan Pembahasan

Komponen dalam konsep penelitian ini yaitu efektivitas pelayananan sistem cerdas layanan perizinan terpadu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar. Program SICANTIK (sistem cerdas layanan perizinan terpadu) merupakan suatu inovasi teknologi pelayanan perizinan dan non perizinan berupa perangkat elektronik dengan sistem *online* yang bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat Kabupaten Kampar yang lebih efektif dan efisien, serta dapat di akses di mana saja dan kapan saja, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke dinas untuk mendapatkan pelayanan perizinan dan non perizinan dari aparatur pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar.

Efektivitas pelayanan SICANTIK merupakan suatu konsep untuk mengukur tercapainya tujuan dari program tersebut, baik dalam bentuk target, waktu maupun sasaran jangka panjang. Efektivitas pelayanan SICANTIK merupakan efektivitas program pemerintah yang ditujukan kepada para pemohon pelayanan perizinan berusaha yang semula dengan prosedur yang manual menjadi tersistem secara online. Tujuannya untuk mempercepat pengajuan izin serta menjadi kemudahan bagi pemerintah dalam hal pengawasan dan penertiban bagi pengusaha berbadan hukum, karena sistem terintergrasi dengan lembaga-lembaga pusat. tiga konsep yang peneliti gunakan dalam mengukur Efektivitas pada penelitian ini yaitu Efektivitas Pelayanan Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Kampar adalah sebagai berikut:

Pencapaian tujuan

Mengukur Efektivitas suatu program dapat dilihat dari seberapa jauh program itu mencapai tujuannya. Dimana dalam penelitian ini yang dimaksud pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan pencapaian sasaran/target yang telah ditentukan.

Adapun tujuan dari aplikasi SICANTIK adalah untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan meningkatkan Kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus perizinan agar terwujudnya pelayanan yang prima. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala seksi penyuluhan dan peningkatan layanan di DPMPTSP Kabupaten Kampar:

“SiCANTIK diterapkan untuk menangani proses perizinan dan nonperizinan, mulai dari tahap permohonan sampai dengan penerbitan dokumen, tujuannya yaitu untuk memudahkan pelaku usaha dalam mengurus permohonan izin agar lebih efektif dan efisien dan mendapatkan kepastian hukum” (wawancara dengan Kepala seksi penyuluhan dan peningkatan layanan di DPMPTSP Kabupaten Kampar, 15 febuari 2021).

Hal senada juga diungkapkan oleh Kasi Layanan Umum dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu Kabupaten Kampar, adapun hasil wawancara, sebagai berikut:

“tujuan penerapan aplikasi sicantik ini adalah untuk mewujudkan pelayanan yang efektif dan mudah dipahami oleh masyarakat khususnya pelaku usaha yang mengurus legalitas perizinan mereka untuk mendapatkan

kepastian hukum. Dan bagaimana inovasi sicut ini mampu menjadi solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan kita". (Wawancara dengan Kasi Layanan Umum DPMPSTP Kabupaten Kampar, 15 Februari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui yang menjadi tujuan dari penerapan aplikasi sistem cerdas layanan perizinan terpadu (SICANTIK) adalah untuk memudahkan pelayanan dalam mengurus perizinan di dinas pelayanan terpadu satu pintu kabupaten kampar agar lebih efektif dan efisien, dan pelaku usaha yang mengurus mendapatkan legalitas atas perizinan yang diurus di dinas.

Pada indikator pencapaian tujuan belum terlaksana dengan baik disebabkan belum sepenuhnya tujuan dari program pelayanan melalui aplikasi sicut tercapai. Tujuan dari penerapan aplikasi tersebut adalah memudahkan pelayanan dalam mengurus perizinan secara elektronik yang artinya bisa diurus dimana saja, dan tidak perlu datang ke kantor dan dapat menghemat dalam hal biaya transportasi tapi kenyataan yang penulis temukan dilapangan bahwasanya masih banyak masyarakat yang datang ke kantor untuk sekedar bertanya persyaratan apa saja untuk melengkapi perizinan yang mereka urus, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui bahwasanya bisa ada pelayanan dengan menggunakan aplikasi, dan ada juga masyarakat yang mengetahui pelayanan secara online tetapi tetap pelayanan secara manual dari pada menggunakan aplikasi.

Integrasi

Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan penyelenggara pemerintahan Kabupaten Kampar dalam melakukan sosialisasi dan komunikasi terkait Inovasi sistem cerdas layanan perizinan terpadu pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten kampar. program pemerintah yang baru diterapkan atau diresmikan pada suatu daerah akan disosialisasikan terlebih dahulu. pengukuran terhadap tingkat kemampuan penyelenggara pemerintahan Kabupaten Kampar khususnya dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu Kabupaten Kampar dalam melakukan sosialisasi dan komunikasi terkait Inovasi pelayanan online. Sosialisasi merupakan faktor penting dalam merealisasikan suatu kebijakan atau program. setelah adanya sosialisasi barulah masyarakat dan pihak lain dapat memanfaatkan program tersebut. Tanpa adanya sosialisasi dalam menjalankan inovasi SICANTIK ini tentu sangat tidak mungkin bisa dapat berjalan dengan efektif. Dan tidak mungkin masyarakat luas dapat mengetahui bahkan mencoba mengakses aplikasi tersebut. Sosialisasi merupakan penyampaian kepada masyarakat mengenai berita, kebijakan, pengetahuan dan sebagainya. Pemahaman masyarakat

yang belum merata menjadikan kurangnya kedalaman informasi terkait aplikasi SICANTIK ini Tidak sedikit orang mengatakan merasa kesulitan jika menggunakan Aplikasi SICANTIK dan menyebabkan mereka harus datang langsung ke Kantor dinas. Dan masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui bahwa adanya aplikasi sicut yang dapat memudahkan dalam pelayanan perizinan. Pemahaman yang seperti ini dapat mempengaruhi satu persatu masyarakat yang mengakibatkan tidak efektifnya inovasi yang telah diterapkan.

Sosialisasi program SICANTIK melalui sosial media instagram terakhir dilakukan pada tanggal 21 April 2020 itupun dilakukan pada saat pandemi covid-19 yang mana untuk menghimbau masyarakat agar tidak bisa dilaksanakan layanan tatap muka oleh karena itu menggunakan layanan sicut dan sebelum-sebelumnya tidak ada , hal ini dapat dilihat bahwa update sosialisasi melalui media sosial juga tidak dilakukan secara berkala. Sedangkan sosialisasi melalui pertemuan seperti workshop atau seminar belum dilakukan sama sekali mengingat aplikasi tersebut masih baru diterapkannya dan sebelumnya dinas menggunakan aplikasi sipinter hanya dilakukan satu kali saja pada saat program SICANTIK diluncurkan dan disah kan oleh kepala dinas, hal ini sesuai dengan pernyataan dari Kepala Seksi Pengaduan & Informasi Layanan yaitu Ibu Nurhayati, SH sebagai berikut:

"ya ada, sosialisasi kita lakukan melalui media massa yaitu instagram, website kita, , tapi saya akui sosialisai kita masih kurang, karena juga terkendala budget ya, nah terutama keharusan untuk melakukan sosialisasi dengan metode pertemuan ya yang dari PERMENPAN No 138 tahun 2017 itu, atau bisa melalui bimbingan teknologi, itu membutuhkan budget yang besar. Untuk saat ini terkadang masyarakat datang sendiri ke bagian pelayanan online, kadang cuma untuk bertanya cara memasukkan persyaratannya seperti apa. Ya baru seperti itu." (Wawancara dengan Kepala Seksi Pelaporan & peningkatan Layanan, Ibu Nurhati, SH tanggal 15 febuari 2021)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, menjelaskan bahwa Kepala Seksi Pelaporan dan peningkatan Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar mengakui bahwa sosialisasi yang dilakukan dinas mengenai program SICANTIK sangat kurang, salah satu faktor yang menghambat yaitu anggaran yang tidak memadai.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bagian IT DPMPSTP mengenai sosialisasi aplikasi SICANTIK, adapun hasil wawancara sebagai berikut:

"Sosialisasi dalam bentuk pertemuan belum dilakukan karena aplikasi tersebut baru

diterapkan karna sebelumnya dinas memakai aplikasi sipinter nah pada aplikasi sipinter pernah disosialisasi pada saat awal dilaunching Masih kurangnya sosialisasi prosedur pelayanan secara langsung dan kontinyu. Sosialisasi langsung kepada masyarakat dunia usaha tentang prosedur pelayanan masih sangat jarang dilakukan, sehingga masih banyak masyarakat dunia usaha kurang memahami prosedur dan mekanisme pelayanan” (wawancara dengan bagian IT DPMPPTSP Kabupaten Kampar, 15 febuari 2021)

Hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa sosialisasi dalam bentuk pertemuan dilakukan pada saat sicantik tersebut diterapkan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Kampar. Hal ini membuktikan bahwa sosialisasi sangat kurang mengingat aplikasi sicantik ini baru di dpmpptsp Kabupaten Kampar jadi diperlukannya sosialisasi secara berkala. Seperti worksop dan seminar tatap muka agar masyarakat lebih memahami pelayanan dengan menggunakan aplikasi sicantik, bagaimana prosedurnya dan cara penggunaannya.

berdasarkan hasil tinjauan lapangan yang telah peneliti lakukan bahwasanya masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui bahwa pengurusan perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu Kabupaten Kampar bisa dilakukan secara online. Oleh karena itu sangat diperlukan sosialisasi atau penyuluhan kepada masyarakat Kabupaten Kampar secara aktif atau berkala sehingga setelah masyarakat mengetahui dengan adanya pelayanan online bisa menjadikan proses layanan yang efektif pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Kampar.

Adaptasi

Adaptasi dapat diartikan sebagai kesiapan organisasi terkait dengan program yang dijalankan suatu pemerintah khususnya dinas penanaman moda dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten kampar dalam menerapkan inovasi pelayanan berupa aplikasi sistem cerdas layanan perizinan terpadu untuk dapat memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Menurut **Duncan yang dikutip oleh Steers (21985)** adaptasi adalah proses penyesuaian diri atau kesiapan organisasi yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan yang terjadi di lingkungannya.

Penyesuaiaan di dalam penelitian ini adalah sejauh mana kemampuan dari penyelenggara yaitu DPMPPTSP Kabupaten Kampar menyesuaikan diri dengan lingkungannya, hal ini terkait bagaimana kesiapan dari tenaga kerja dan sarana prasarana yang ada di dpmpptsp Kabupaten Kampar. Dari kesiapan pegawai serta sarana prasarana yang sudah mencukupi maka akan membantu

terwujudnya pelayanan yang efektif pada dpmpptsp Kabupaten Kampar. Dengan adanya inovasi pelayanan publik pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten kampar.

Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Kampar

SDM yang kurang, sarana dan prasarana

Sicantik Cold ini mulai diberlakukan di DPMPPTSP Kabupaten Kampar pada tahun 2019 artinya dimana Sicantik ini belum begitu lama di terapkan oleh DPMPPTSP Kabupaten Kampar lebih kurang 1 Tahun baru berjalanya sistem ini, di mana dalam penyelenggaraan Sicantik ini baru di terapkan di situlah pegawai atau operator DPMPPTSP baru belajar dari sistem yang baru ini, jadi dibutuhkannya adanya pelatihan-pelatihan khusus mengenai sistem aplikasi sicantik untuk memahami bagaimana kinerja dari aplikasi tersebut agar pelayanan yang diberikan dapat efektif karena dinas juga harus memiliki skill yang memadai. Sedangkan pelatihan-pelatihan seperti bimtek masih kurang dilakukan oleh dinas Maka masih banyak kekurangan-kekurangan dan permasalahan-permasalahan yang timbul, dan DPMPPTSP dituntut untuk memecahkan sendiri masalah-masalah yang timbul yaitu dengan konsultasi, dan koordinasi langsung kepusat untuk memecahkan sendiri masalah yang ada di DPMPPTSP tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis *online* ini, di situlah kendala-kendala yang yang sering timbul di DPMPPTSP dalam penerapannya sistem sicantik ini. Dan juga di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu terkendala mengenai regulasi dari pusat yang sering tidak singgkron “contoh membuat surat izin perluasan tanah atau perusahaan diregulasi di DPMPPTSP harus melampirkan izin menggunakan peta sedangkan di dalam sistem tidak ada di lampirkan dengan peta” di sinilah terkadang menjadi masalah yang besar bagi kami di daerah dalam menentukan kebijakan yang ada dan memecahkannya sendiri melalui konsultasi langsung DPMPPTSP pusat yakni Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi.

Masyarakat

Faktor penghambat tidak efektifnya sistem cerdas layanan perizinan terpadu pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten kampar adalah masyarakat, masyarakat yang dimaksud ialah masyarakat yang terkendala dengan prasarana dalam mengurus perizinan secara online yang mana dalam yang mengurus perizinan tidak semua kalangan masyarakat yang mengerti akan teknologi informasi dan tidak tidak semua kalangan masyarakat memiliki smartphone.

Help implemented

Faktor penghambat tidak efektifnya pelayanan sistem cerdas layanan perizinan terpadu selanjutnya

yaitu implementasi program SICANTIK masih pada tahap half implemented atau belum sempurna, dimana masih harus terus dilakukan maintenance dan update program agar akhirnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh. terdapat layanan Tanda Tangan Elektronik yang belum berjalan dengan maksimal. Implementasi yang belum sempurna atau dapat disebut half implemented dapat sangat berpengaruh terhadap keberhasilan proses pelaksanaan sistem cerdas layanan perizinan terpadu (SICANTIK) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar.

Kepercayaan masyarakat (Trust)

Kepercayaan (*trust*) dari masyarakat merupakan kunci utama keberhasilan berjalannya suatu pelayanan pemerintah agar lebih efektif, jika masyarakat memiliki kepercayaan yang tinggi kepada pelayanan dari pemerintahnya, maka pelayanan yang diberikan juga berjalan dengan lancar dan efektif, namun jika kepercayaan atau trust dari masyarakat belum tinggi, maka pelayanan dari pemerintah tidak dapat berjalan dengan lancar. Hal ini berdasarkan observasi dan wawancara dengan masyarakat bahwa mereka lebih memilih menggunakan pelayanan manual dari pada secara online dengan alasan bahwa pelayanan secara online akan kedinas juga untuk mengambil legalitas dari dinas tidak semua masyarakat mengerti menggunakan teknologi jadi masyarakat yang sudah berumur sulit dalam mengurus secara online ini, selain itu menurut masyarakat melalui pelayanan online tidak dapat menjamin bahwa surat perizinan miliknya dapat terjaga dengan baik.

4. Kesimpulan

Pelayanan online yang dilaksanakan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Kampar telah terlaksana dengan baik namun ketika dianalisis lebih mendalam hasil yang didapat dilapangan belum efektif hal ini dapat dilihat dari segi banyaknya pengguna yang menggunakan pelayanan online dengan menggunakan aplikasi sicantik sedikit kemudian dari kesiapan dinas dalam menerapkan pelayanan online dengan menggunakan aplikasi sicantik yang belum sounding dengan baik dalam bidang penyuluhan atau sosialisasi kepada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang belum memahami alur prosedur dengan menggunakan aplikasi sicantik dan masyarakat lebih memilih mengurus secara manual atau *offline*, kemudian juga prosedur dengan menggunakan sistem online yang dilaksanakan masyarakat untuk mengurus perizinan belum mampu dilakukan masyarakat dari semua kalangan terutama bagi masyarakat yang kurang mengerti menggunakan teknologi dan masyarakat yang tidak memiliki sarana penunjang dalam mengurus secara online yaitu,

smartpone. Akan tetapi dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Kampar telah menetapkan pelayanan dalam mengurus perizinan hanya dapat dilakukan secara online. hal ini dapat dilihat dari indikator pencapaian tujuan dapat disimpulkan masih belum tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, indikator integrasi dapat disimpulkan masih belum berjalan optimal, kesiapan nya masih belum optimal dalam pelaksanaan pelayanan online dengan menggunakan aplikasi sicantik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kabupaten Kampar.

5. Daftar Pustaka

Buku

- Agustini, Maria. 2014. Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya. 10(2).
- Budiati, Ayuning. 2010. *Improving E-government Implementation in Indonesia to Enhance the Government's Capacity to Serve*. Unpublished Research Report, MPPM, Department of Management. Melbourne : Monash University.
- Dwikky, Kurniawan Achmad. 2015. Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Kabupaten Lamongan). 3: 167-76.
- Effendi, Taufiq, Tingkatan Pelayanan Publik. (Suara Pembaruan, 9 Mei 22 Oktober 2003).
- Else, Pransiska. 2018. Inovasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif *Best Practice* (Praktik Terbaik) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. 1 Universitas Riau.
- Gunawan, I. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Malang: Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik. Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Holidin, Defny dkk. 2016. *Reformasi Birokrasi dalam Transisi*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Bilyastuti, Mai Puspadya. (2019). *Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo dengan SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu)*. ISSN 2088-7469-2407-6864 Volume 9 Nomor 1 (2019).
- Indrajut, Richardus. 2006. *Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*.
- Nugroho, Riant. Edisi ke-6, 2018. *Public Policy*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

- Pengembangan Model Citizen's Charter Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Indonesia. Delegasi No.2 Agustus 2005.Surjadi 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Refika Aditama.
- Putri, Gartika Elisa. 2017. —Difusi Inovasi Program Pajak E-Filing (Studi Kualitatif Dengan Pendekatan Teori Difusi Inovasi Program Pajak E-Filing Kantor Radio Republik Indonesia Di Surakarta).l Universitas Muhamadiyah Surakarta.
- Rohman, Hermanto, 2010. Inovasi Program Dalam Optimalisasi Kinerja Pelayanan Publik , Public Administration Community.
- Retnowati WD Tuti, Kurniasih Mufidayati, Mawar. 2018. —Inovasi Pelayanan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Dki Jakarta.l *Jurnal Konferensi Nasional: 127–37.*
- Sumarjono,DKK.(2018). Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan secara Online oleh Dinas Penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dalam peningkatan investasi Kabupaten Kudus.ISSN: 2621-9174-1829-684X, Volume 19, nomor 1 (2018).
- Sari, Maria Agustini Permata. 2014. —Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya.l *Jurnal Borneo Administrator* 10 No. 2.
- Saleh, Choirul. 2012. E-Government Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Indonesia Antara Harapan dan Kenyataan. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, Volume XIII, Nomor 1, Juni 2012. Soeprapto, Riyadi. 2005.
- Wahid, Rasyidin Abd. 2017. Analisis Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.l Universitas Hasanuddin.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIALAN Press.

Peraturan :

Peraturan Bupati Kabupaten Kampar Nomor 68 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Bupati Kampar Nomor 26 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Publik, Standar Operasional Prosedur dan Mekanisme Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Gov (*electronic-Government framework*)

Republik, Indonesia. 2017. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.