

**IMPLEMENTASI APLIKASI SICANTIK CLOUD TERHADAP
PELAYANAN PERIZINAN DI DPMPTSP ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

MUHAMMAD RAMADHAN

NIM. 200802035

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

2024 M / 1446 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Ramadhan
NIM : 200802035
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Jruék Balee, 19 November 2001
Alamat : Gampong Jruék Balee, Kecamatan Indrapuri, Kabupaten Aceh Besar

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. جامعة الرانيري

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 10 Desember 2024
Yang Menyatakan



MUHAMMAD RAMADHAN
NIM. 200802035

PENGESAHAN PEMBIMBING
IMPLEMENTASI APLIKASI SICANTIK CLOUD
TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN DI DPMPTSP ACEH

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan,
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

MUHAMMAD RAMADHAN
NIM. 200802035

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

جامعة الرانيري

Banda Aceh, 10 Desember 2024

A R - R A N I R Y
Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,


Eka Januar, M.Soc., Sc.
NIP. 198401012015031003

Pembimbing II


Muazzinah, M.PA.
NIP. 198411252019032012

PENGESAHAN SIDANG

**IMPLEMENTASI APLIKASI SICANTIK CLOUD TERHADAP
PELAYANAN PERIZINAN DI DPMPTSP ACEH**

SKRIPSI

MUHAMMAD RAMADHAN

NIM. 200802035

Telah Diuji Oleh Panitia Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal: Selasa, 07 Januari 2025 M
07 Rajab 1446 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,



Eka Januar, M.Soc., Sc.

NIP. 198401012015031003

Sekretaris,



Muazzinah, M.PA.

NIP. 198411252019032012

Penguji I,

A R - R A N I R Y

Penguji II,

Dr. Saib Amirulkamar, M.M., M.Si.

NIP. 196110051982031007

Dr. Taufik, S.Sos., M.Si.

NIP. 198905182023211032

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Muji Mulia, S.Ag. M.Ag.

NIP. 19740371999031005

ABSTRAK

Aplikasi Sicantik Cloud adalah sebuah Sistem berbasis cloud yang dibuat untuk mendukung layanan perizinan dan non perizinan, Aplikasi ini tersedia secara gratis yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah. Aplikasi Sicantik Cloud pertama kali diimplementasikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Aceh pada tahun 2019. observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, ditemukan bahwa penggunaan Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh masih menghadapi sejumlah kendala dan belum berjalan secara optimal dalam pengelolaan perizinan. Hal ini dikarenakan oleh penerapan aplikasi yang masih berjalan dengan jangka waktu yang belum lama, dengan sosialisasi yang masih sangat sedikit saat aplikasi pertama kali diluncurkan. Penelitian ini bertujuan mengetahui Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud Terhadap Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Aceh, dan bagaimana Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud Terhadap Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Aceh. Penelitian ini menggunakan metode dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh telah memenuhi sebagian besar indikator, seperti standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi antar badan pelaksana, karakteristik badan pelaksana, lingkungan sosial ekonomi dan politik, dan sikap pelaksana. Namun, terdapat kekurangan pada sosialisasi yang dilakukan DPMPTSP Aceh, gangguan server teknologi, dan tingkat kesadaran masyarakat yang rendah. Meskipun demikian, pelaksana kebijakan telah menunjukkan pemahaman yang baik dan kesiapan dalam mengatasi hambatan, sehingga aplikasi ini tetap memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pengurusan izin. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa implementasi Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh belum sepenuhnya berjalan baik pada bagian Sosialisasi yang dilakukan DPMPTSP Aceh, kemudian gangguan server teknologi, dan rendahnya tingkat kesadaran masyarakat.

Kata Kunci : *Implementasi, Pelayanan Publik, Sicantik Cloud.*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT karena dengan berkat karunia-Nya sehingga Peneliti mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI APLIKASI SICANTIK CLOUD TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN DI DPMPSTP ACEH”** dengan waktu yang tepat. Shalawat dan salam kepada Baginda Nabi besar Muhammad SAW sebagai yang makhluk yang sangat mulia yang membawa kita dari alam kebodohan kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penulisan skripsi ini merupakan syarat untuk menyelesaikan studi dan syarat mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Selama melakukan penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat banyak dukungan, arahan, serta bimbingan dari para kerabat, dosen dan berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag., Sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag., Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Eka Januar, M.Soc. Sc. Sebagai Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, dan sekaligus sebagai pembimbing I Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran dan masukan bagi penulis.
4. Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed., Wakil Dekan II Bidang Administrasi dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
5. Reza Idria, M.A., Ph.D., Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Lembaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

6. Muazzinah, M.PA., Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, dan sekaligus sebagai pembimbing I Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran dan masukan bagi penulis.
7. Dr. Delfi Suganda, S.HI., LLM., Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
8. Seluruh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Aceh yang telah bersedia menjadi rekan peneliti dalam hal diskusi serta pemberian data-data yang dibutuhkan oleh peneliti.
9. Kedua orang tua yaitu Ayahanda Syafari, Ibunda Masnur yang tidak ada kata berhenti dalam memberikan dukungan dan kekuatan, nasehat, motivasi, serta senantiasa melimpahkan doa kepada penulis.
10. Sahabat Alue Dragon: Khaidir Hakim, Said Syamssiraj A., Muhammad Rizki, Azwir M. Jamil, Yuan Abdillah Aqsa, Kamalurradad, Haikal Kalmi, Lusi Oktaviana, Shafa Zahiya Asca, serta teman-teman seperjuangan yang menjadi tempat diskusi dan penyemangat yang ikut membantu memberi masukan dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
11. Terkhusus kepada diri sendiri Muhammad Ramdahan, terima kasih dan apresiasi sebesar-besarnya sudah berjuang sampai di tahap pendidikan ini, dan terus yakin bahwa semua hal pasti akan tercapai apabila bersungguh-sungguh.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan masukan dan saran yang membangun supaya menjadi pembelajaran kepada peneliti secara khusus. Pada akhirnya peneliti berharap semoga hasil penelitian ini bisa berguna dan bermanfaat.

DAFTAR ISI

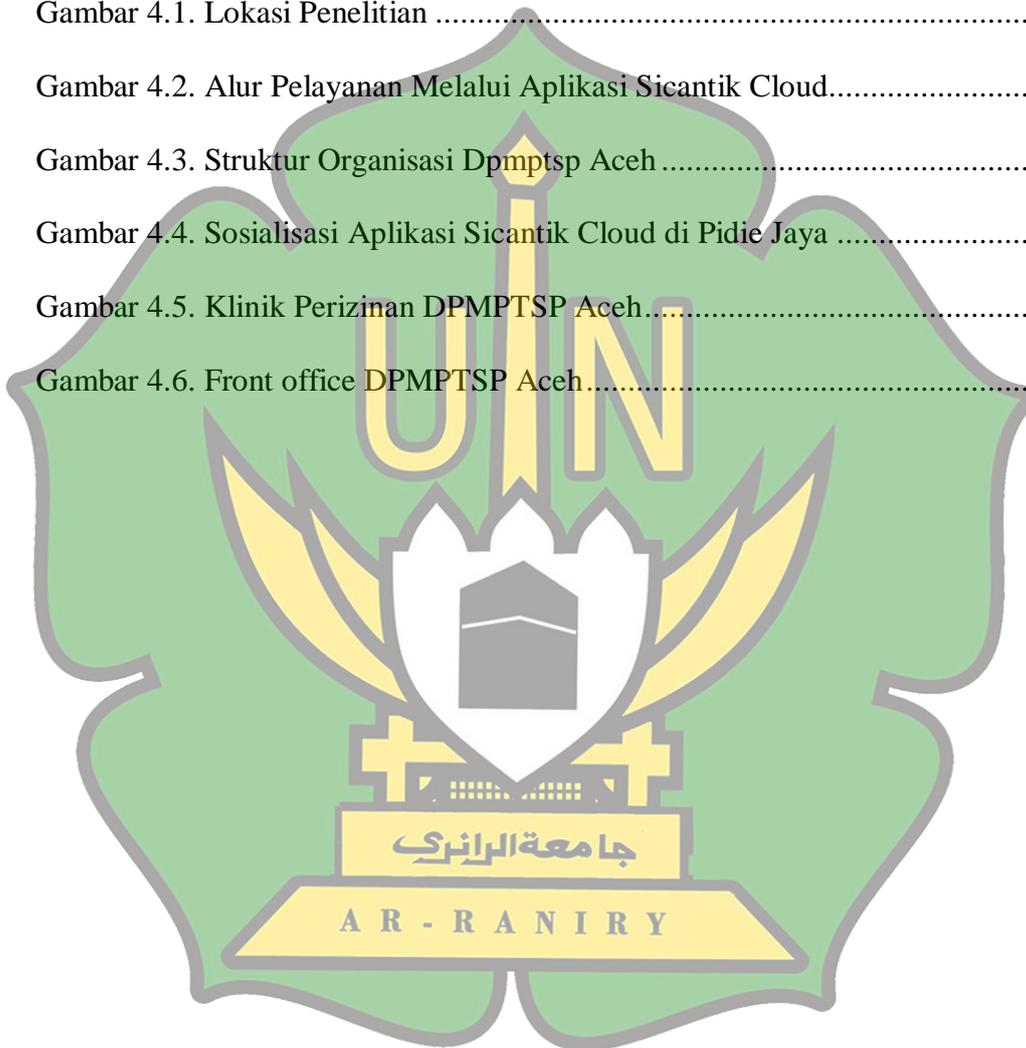
LEMBARAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN SIDANG	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Konsep Implementasi Kebijakan.....	11
2.2. Pengertian Pengembangan E Government.....	17
2.3. Pengertian Aplikasi Sicanik Cloud.....	20
2.4. Kerangka Pemikiran	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Pendekatan Penelitian	25

3.2.	Fokus Penelitian	26
3.3.	Lokasi Penelitian	26
3.4.	Jenis dan Sumber data.....	26
3.5.	Informan Penelitian.....	27
3.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.7.	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	28
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1.	Gambaran Umum Penelitian	29
4.2.	Hasil Penelitian dan Pembahasan	36
BAB V	PENUTUP.....	60
5.1.	Kesimpulan.....	60
5.2.	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64



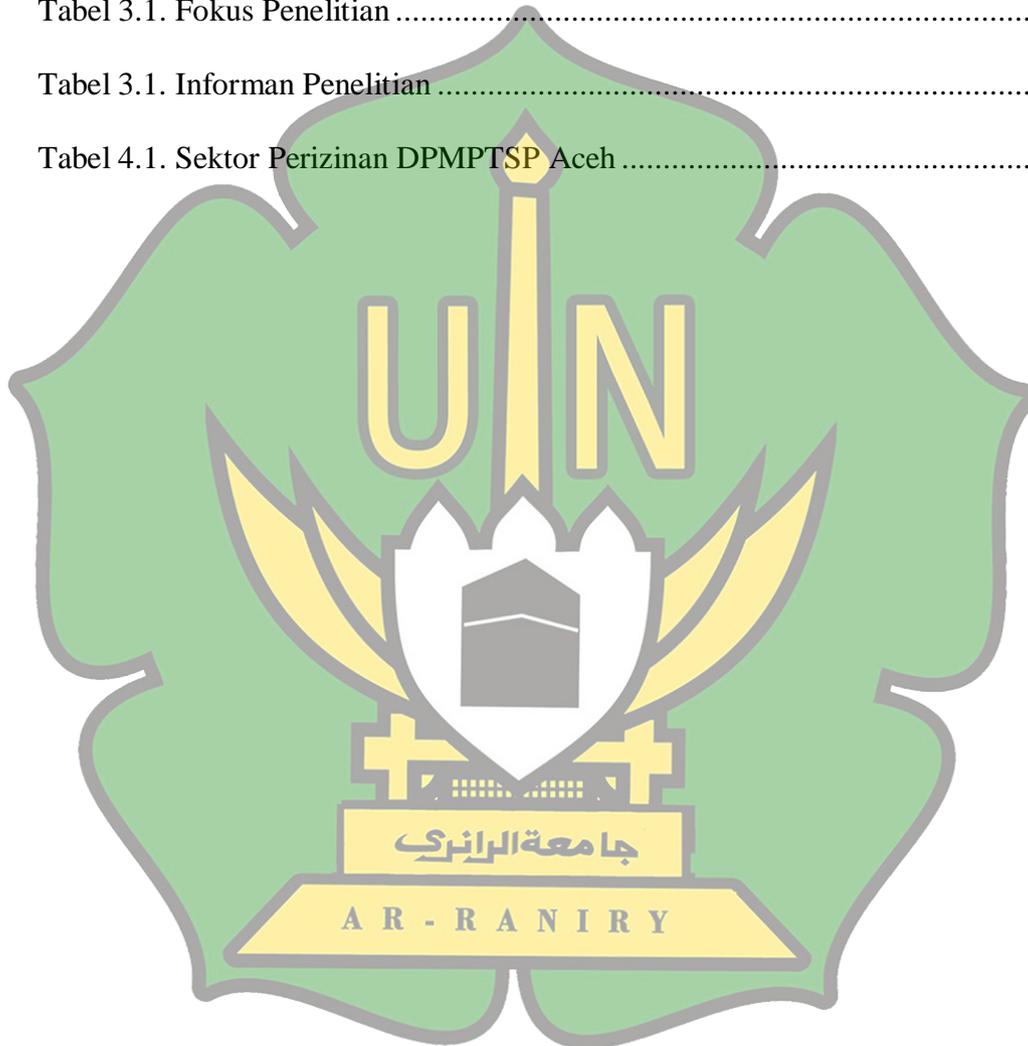
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Pemberitahuan Maintenance Aplikasi Sicantik Cloud	4
Gambar 4.1. Lokasi Penelitian	30
Gambar 4.2. Alur Pelayanan Melalui Aplikasi Sicantik Cloud.....	31
Gambar 4.3. Struktur Organisasi Dpmpptsp Aceh	34
Gambar 4.4. Sosialisasi Aplikasi Sicantik Cloud di Pidie Jaya	39
Gambar 4.5. Klinik Perizinan DPMPTSP Aceh.....	44
Gambar 4.6. Front office DPMPTSP Aceh.....	48



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3.1. Fokus Penelitian	26
Tabel 3.1. Informan Penelitian	27
Tabel 4.1. Sektor Perizinan DPMPTSP Aceh	31



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara	66
Lampiran 2 SK Pembimbing	69
Lampiran 3 Surat Penelitian	70
Lampiran 4 Surat Penelitian DPMPTSP Aceh	71
Lampiran 5 Regulasi Dasar Penelitian	72
Lampiran 6 Jenis Perizinan di Proses dalam Sicantik Cloud	75
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian	80



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Aplikasi Sicantik Cloud, Aplikasi ini merupakan singkatan dari Aplikasi Cerdas Pelayanan Perizinan Terpadu untuk Publik, Aplikasi ini adalah sebuah Sistem berbasis cloud yang dibuat untuk mendukung layanan perizinan dan non perizinan, Aplikasi ini tersedia secara gratis yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah.¹ Sicantik Cloud ini merupakan aplikasi yang dapat digunakan oleh instansi baik pusat maupun daerah, muncul setelah adanya Instruksi Presiden Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang berisi pengembangan “Electronic Government” ialah upaya agar pengembangan dalam menyelenggarakan pemerintahan berbasis elektronik dalam rangka untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.²

Inovasi dapat diwujudkan berupa Aplikasi, mengingat perkembangan teknologi sekarang telah menjadi bagian penting di kehidupan masyarakat. berikut salah satu contohnya ialah Aplikasi Sicantik Cloud yang dibuat dan dikembangkan oleh Kominfo. Sicantik ini dibuat untuk mempermudah proses pelayanan perizinan usaha. Aplikasi ini terus dikembangkan seiring berjalannya waktu hingga mencapai versi terbaiknya.

¹ Putu Felika Darmawan, I made Ardwi Pradnyana, and Gede Hendra Divayana, “Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik (Sicantik) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Menggunakan Pendekatan Utaut,” *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)* 8, no. 2 (2019): 379.

² Instruksi Presiden (Inpres), “Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government Presiden,” 2003.

DPMPTSP Aceh menjalankan kewenangannya dengan fokus pada pelayanan perizinan dan non-perizinan yang transparan, cepat, mudah, efisien, dan efektif, sesuai dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Instansi ini juga berupaya menyediakan informasi yang jelas dan terbuka kepada pemohon terkait ketentuan peraturan, mekanisme layanan, serta prosedur yang harus diikuti dalam proses perizinan dan non-perizinan. Selain itu, DPMPTSP Aceh memperkuat peran dan fungsi setiap elemen yang terlibat untuk mengoptimalkan pelayanan publik di bidang perizinan dan non-perizinan. Hal ini merujuk kepada Peraturan Gubernur Aceh Nomor 32 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Nonperizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Aceh.³

Semua lembaga dan organisasi pelayanan publik memasukkan yang tidak diragukan lagi bertujuan untuk menyenangkan masyarakat umum dengan menawarkan layanan yang cepat, akurat, adil, dan transparan. seiring dengan kemajuan teknologi. Salah satu tujuan dari sistem e-Government sendiri adalah untuk meningkatkan efisiensi kinerja pelayanan publik dan pelaksanaan kegiatan pemerintahan. Integrasi elektronik telah diterapkan antara Departemen Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), sehingga memungkinkan pemrosesan perizinan secara online. Hal ini merujuk pada Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan oleh PTSP wajib menggunakan Pelayanan Secara Elektronik (PSE).

³ Peraturan Gubernur (Pergub), “Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam Nomor 32 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh,” 2017.

Pelayanan perizinan dan non perizinan secara online ini salah satunya diterapkan melalui Aplikasi Sicantik Cloud.⁴

Aplikasi ini bertujuan untuk memberikan pelayanan perizinan yang jelas, praktis, dan efisien. Permasalahan dalam penerapan aplikasi Sicantik Cloud masih banyak masyarakat yang belum bisa menggunakan aplikasi Sicantik Cloud karena masih kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya aplikasi Sicantik Cloud dalam menggunakan teknologi informasi. Hal ini terkadang memperlambat proses perizinan dengan menyebabkan terhambatnya entri data. Pegawai kantor juga terkadang dimintai bantuan ketika mereka tidak yakin bagaimana cara memanfaatkannya.⁵

Aplikasi Sicantik Cloud pertama kali diimplementasikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Aceh pada tahun 2019. Aplikasi ini hadir dengan berbagai fitur unggulan, seperti kemampuan menyesuaikan aturan perizinan daerah, sistem back-end untuk manajemen data perizinan, layanan pengajuan izin paralel, sistem pelacakan status izin, fitur pengaduan layanan, laporan eksekutif, otomatisasi perhitungan retribusi, akses melalui perangkat seluler, pencetakan dokumen perizinan (termasuk surat izin dan Berita Acara Pemeriksaan), forum diskusi online, SMS gateway, serta tanda tangan digital. Sicantik Cloud dirancang sebagai inisiatif pemerintah untuk

⁴ Peraturan Presiden Republik Indonesia, “Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,” 2014.

⁵ Eliya Putri Utami and Aldri Frinaldi, “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, no. 1 (2021): 22–30.

mempermudah proses perizinan dengan menggantikan prosedur manual yang lama menggunakan sistem online yang lebih modern dan efisien.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, ditemukan bahwa penggunaan Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPSTSP Aceh masih menghadapi sejumlah kendala dan belum berjalan secara optimal dalam pengelolaan perizinan. Hal ini dikarenakan oleh penerapan aplikasi yang masih berjalan dengan jangka waktu yang belum lama, dengan sosialisasi yang masih sangat sedikit saat aplikasi pertama kali diluncurkan. Akibatnya, terjadi kendala secara teknis pada Aplikasi Sicantik Cloud yang juga sering terjadi, Aplikasi Sicantik Cloud juga sering mengalami gangguan sistem. Yang menyebabkan proses pengolahan data pemohon menjadi lama, sehingga para harus menunggu dalam waktu yang lama sampai Aplikasi Sicantik Cloud ini kembali normal, dan juga ketika aplikasi ini terkena gangguan tidak dapat diakses sama sekali, pemohon tidak bisa mengisi data izin sampai gangguan dari aplikasi hilang.



Gambar 1.1. Pemberitahuan Maintenance Aplikasi Sicantik Cloud

Sumber data diperoleh dari DPMPSTSP Aceh tahun 2024.

Penggunaan Aplikasi Sicantik Cloud dalam layanan instansi pemerintahan membutuhkan penyesuaian dengan berbagai prosedur yang berlaku di setiap instansi, termasuk di lingkungan instansi pemerintah, khususnya DPMPTSP Aceh. Aplikasi ini diharapkan dapat terintegrasi secara langsung tanpa perlu pengimputan data secara manual. Kondisi ini menjadi salah satu alasan pentingnya penelitian ini dilakukan, sekaligus bertujuan untuk menjawab rumusan masalah terkait implementasi Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh. Kehadiran aplikasi ini dalam sistem pelayanan perizinan diharapkan mampu mendukung proses pelayanan yang lebih baik lagi. Berdasarkan latar belakang serta fokus penelitian yang ada, peneliti tertarik untuk menggali lebih dalam mengenai implementasi Aplikasi Sicantik Cloud dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Aceh, peneliti mengambil judul penelitiannya yaitu *IMPLEMENTASI APLIKASI SICANTIK CLOUD TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN DI DPMPTSP ACEH*.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud Terhadap Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Aceh?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan mengetahui Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud Terhadap Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Aceh.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Semoga penelitian ini bermanfaat untuk memberikan penjelasan kepada pembaca terkait Penerapan Aplikasi Sicantik Cloud Terhadap Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Aceh.

2. Penelitian ini juga bermanfaat kepada peneliti sendiri dalam menambah ilmu pengetahuan terkait Penerapan Aplikasi Sicontik Cloud Terhadap Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Aceh.

