

**IMPLEMENTASI APLIKASI SICANTIK CLOUD DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KABUPATEN ACEH BESAR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**MAISARAH**

**NIM. 180802073**

**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**

**2022 M/ 1443 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Maisarah  
NIM : 180802073  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal Lahir : Aceh Besar, 24 September 2000  
Alamat : Gampong Empetrieng Kecamatan Darul Kamal  
Kabupaten Aceh Besar

Dengan ini menyatakan 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 menyebut 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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 13 Juli 2022

Yang Menyatakan

  
**MAISARAH**

**NIM. 180802073**

**IMPLEMENTASI APLIKASI SICANTIK CLOUD DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KABUPATEN ACEH BESAR**

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 (SI) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

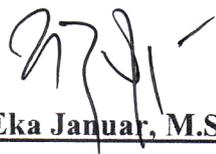
**MAISARAH**

NIM. 180802073

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

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

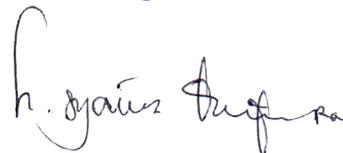
Pembimbing I,



**Eka Januar, M.Soc.Sc**

NIP. 198401012015031003

Pembimbing II,



**Hijrah Saputra, S.Fil.I., M.Sos**

NIP. 199007212020121016

**IMPLEMENTASI APLIKASI SICANTIK CLOUD DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KABUPATEN ACEH BESAR**

**SKRIPSI**

Telah Diuji oleh Panitia Ujian 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 (SI) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal: Selasa, 26 Juli 2022 M  
27 Zulhijjah 443 H

Banda Aceh,

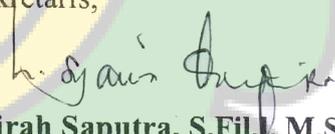
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

  
Eka Januar, M.Soc, Sc

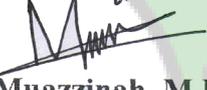
NIP. 198401012015031003

Sekretaris,

  
Hijrah Saputra, S.Fil., M.Sos

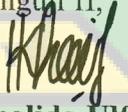
NIP. 199007212020121016

Penguji I, <sup>21082022</sup>

  
Muazzinah, M.P.A.

NIP. 198411252019032012

Penguji II,

  
Khalida Ulfa, M.IP

NIP. -

Mengetahui:

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

  
Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum.   
NIP. 197307232000032002

## ABSTRAK

Inovasi pelayanan publik merupakan sebuah terobosan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mewujudkan terselenggaranya suatu pelayanan publik yang efektif, efisien, serta bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme. Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yaitu hadirnya Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik yang disingkat Sicantik Cloud untuk memberikan kemudahan dalam pengurusan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Kemudahan yang diberikan berupa terselenggaranya pelayanan pengurusan izin yang dapat diakses secara online mulai dari pengajuan permohonan hingga surat izin dapat dikeluarkan langsung melalui aplikasi. Namun di DPMPTSP Aceh Besar pada umumnya masyarakat pengguna Aplikasi Sicantik Cloud masih mendatangi lokasi untuk mengajukan izin secara langsung, sehingga berkemungkinan tidak mengurangi jumlah masyarakat penerima layanan dengan bertatap muka sama seperti sebelum menerapkan sistem online. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang pengumpulan datanya dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, dalam implementasi Aplikasi Sicantik Cloud sudah berjalan komunikasi yang baik, telah tersedia sumber daya yang memadai, serta adanya arahan dan tanggapan yang baik dari petugas, namun dalam implementasi Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh besar juga masih banyak kendala yaitu Aplikasi Sicantik Cloud masih mengalami gangguan server, listrik padam dan gangguan koneksi, serta rendahnya pemahaman masyarakat dalam mengoperasikan Aplikasi Sicantik Cloud. Penelitian ini menyimpulkan implementasi Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar masih belum maksimal karena aplikasi yang dirancang untuk memberikan pelayanan secara online akan tetapi belum difungsikan sebagai pelayanan online secara keseluruhan yang mana masyarakat masih tetap harus mendatangi lokasi untuk mengantarkan berkas.

**Kata Kunci:** *Implementasi, Aplikasi Sicantik Cloud, E-Government Service Quality*

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dengan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan Judul “Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar”. Selanjutnya shalawat dan salam kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW, beserta kepada keluarga, para sahabat, dan para alim ulama.

Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini yaitu agar memenuhi persyaratan guna untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Dalam penulisan proposal ini penulis telah banyak mendapat bimbingan, dorongan semangat serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Warul Walidin, AK. MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
2. Dr. Ernita Dewi, S. Ag, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
3. Eka Januar, M. Soc., Sc, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan pembimbing I yang telah memberi masukan, mengarahkan, dan mendidik penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Siti Nur Zalikha, M. Si, selaku Penasehat Akademik yang telah membimbing, memberikan motivasi serta mengarahkan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Hijrah Saputra, S.Fil.I, M.Sos, selaku pembimbing II yang telah mengarahkan, memberikan saran dan motivasi serta membimbing penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

6. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.
7. Teman-teman mahasiswa seangkatan 2018 yang memberikan motivasi dan saling membantu sehingga tugas ini dapat penulis selesaikan.
8. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta yang merupakan alasan bagi penulis untuk kuat dan semangat berjuang sampai sejauh ini, terimakasih yang sebesar-besarnya atas doa dan dukungannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis tidak dapat membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis, hanya Allah SWT sebaik-baiknya pemberi balasan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu, penulis sangat mengharapkan segala kritikan dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Demikian semoga skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya.

Banda Aceh, 13 Juli 2022

Penulis

MAISARAH

NIM. 180802073

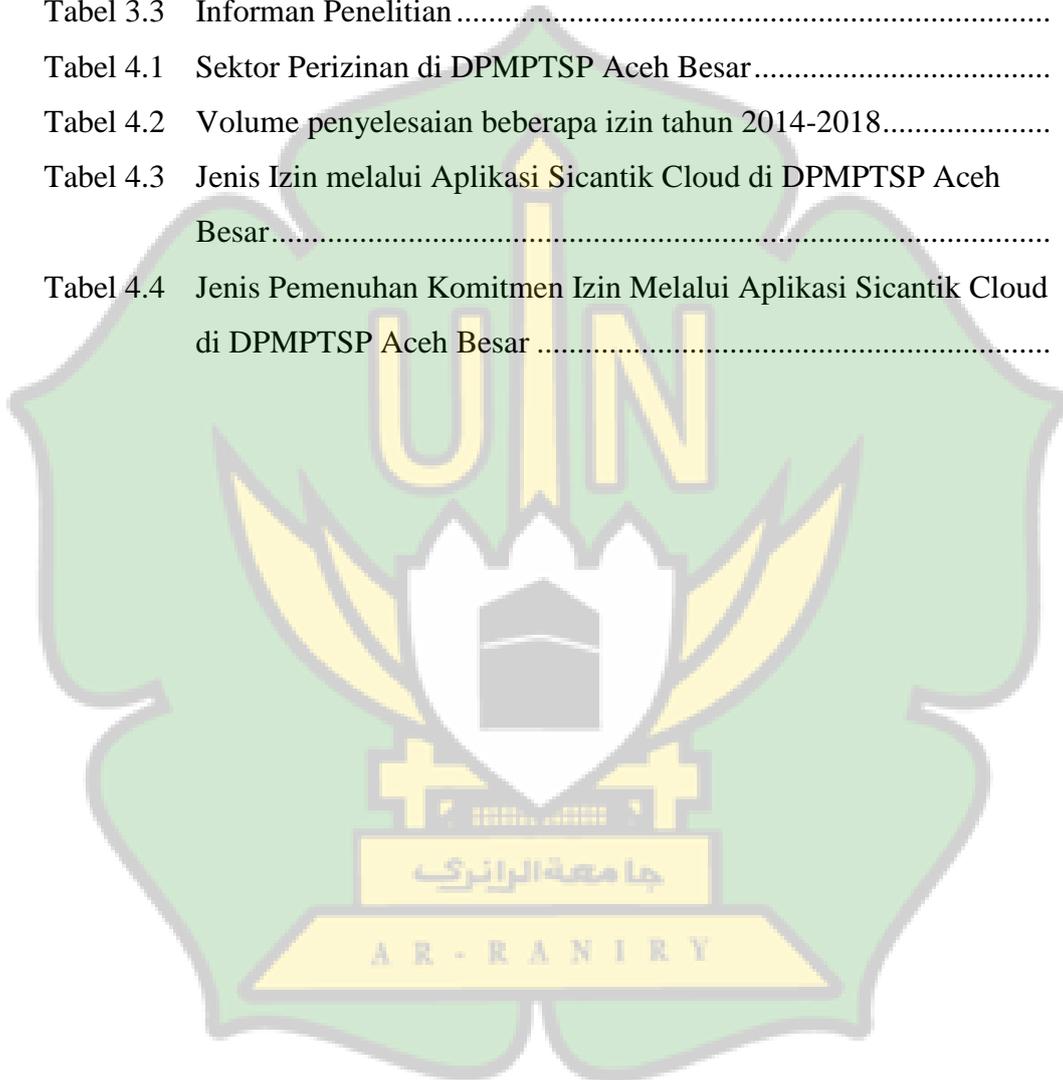
## DAFTAR ISI

<b>LEMBARAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Penjelasan Istilah .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Teori Kebijakan Publik.....	11
2.2.1 Implementasi Kebijakan .....	14
2.2.2 Model Implementasi Kebijakan George C. Edward III.....	15
2.3 Teori Pelayanan Publik.....	17
2.4 Konsep Electonic Government .....	19
2.5 Aplikasi Sicantik Cloud .....	22
2.5.1 Perkembangan Aplikasi Sicantik Cloud .....	23
2.5.2 Regulasi Aplikasi Sicantik Cloud.....	23
2.5.3 Manfaat Aplikasi Sicantik Cloud .....	24
2.5.4 Fitur yang tersedia di Aplikasi Sicantik Cloud.....	24

2.6 Kerangka Pemikiran.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	26
3.2 Fokus Penelitian .....	27
3.3 Lokasi Penelitian .....	28
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	29
3.5 Informan Penelitian.....	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.7 Teknik Analisis Data.....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Gambaran DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar .....	35
4.1.1 Tugas dan Fungsi.....	39
4.1.2 Susunan dan Kedudukan .....	39
4.2 Pembahasan .....	41
4.2.1 Implementasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar.....	41
4.2.1.1 Model Implementasi Kebijakan Publik.....	49
4.2.1.2 E-Government Service Quality .....	64
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar .....	70
4.2.2.1 Faktor Pendukung .....	70
4.2.2.2 Faktor Penghambat.....	75
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>81</b>
5.1 Kesimpulan .....	81
5.2 Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>87</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>108</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Dimensi dan Indikator Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud.....	27
Tabel 3.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud.....	28
Tabel 3.3	Informan Penelitian .....	30
Tabel 4.1	Sektor Perizinan di DPMPTSP Aceh Besar .....	35
Tabel 4.2	Volume penyelesaian beberapa izin tahun 2014-2018.....	38
Tabel 4.3	Jenis Izin melalui Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar.....	42
Tabel 4.4	Jenis Pemenuhan Komitmen Izin Melalui Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar .....	46



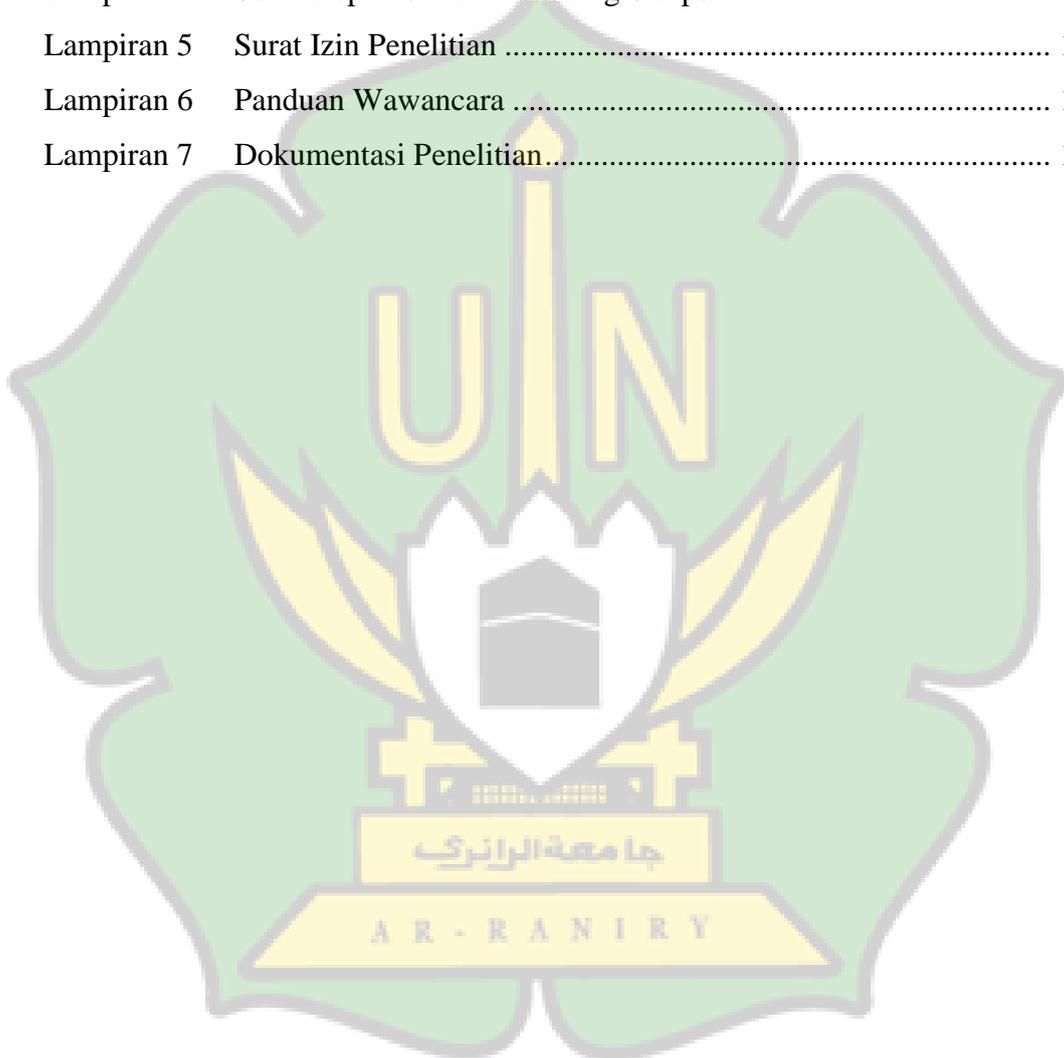
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Alur Pengurusan Izin di DPMPTSP Aceh Besar .....	36
Gambar 4.2	Website Resmi DPMPTSP Aceh Besar .....	37
Gambar 4.3	Alur Pelayanan Perizinan melalui Aplikasi Sicantik Cloud.....	48
Gambar 4.4	Sosialisasi Aplikasi Sicantik Cloud.....	51
Gambar 4.5	Fasilitas yang tersedia di DPMPTSP Aceh Besar .....	57
Gambar 4.6	Fasilitas umum yang disediakan di DPMPTSP Aceh Besar .....	58
Gambar 4.7	Pemohon mendatangi langsung DPMPTSP Aceh Besar .....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Struktur Organisasi DPMPTSP Aceh Besar.....	87
Lampiran 2	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 .....	88
Lampiran 3	Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 22 Tahun 2019 .....	98
Lampiran 4	Surat Keputusan Pembimbing Skripsi.....	101
Lampiran 5	Surat Izin Penelitian .....	102
Lampiran 6	Panduan Wawancara .....	103
Lampiran 7	Dokumentasi Penelitian.....	105



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik hadir sebagai solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di masyarakat. Masalah publik merupakan segala bentuk keadaan yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat yang apabila diabaikan akan mengakibatkan dampak yang luas. Salah satu permasalahan yang cenderung sering dihadapi oleh masyarakat yaitu dalam mengurus berbagai administrasi, tidak terkecuali dalam hal pengurusan perizinan.

Tidak sedikit dari masyarakat yang mengalami hambatan dalam pengurusan berbagai izin, termasuk izin berusaha. Banyaknya persyaratan, panjangnya proses pengurusan, serta keterbatasan pemahaman masyarakat itu sendiri, hingga merasa sebuah izin begitu sulit untuk diperoleh. Dengan demikian maka sangat dibutuhkan terobosan dari pemerintah dalam berinovasi guna memberi kemudahan berusaha.

Inovasi tersebut dapat berupa aplikasi dikarenakan kehidupan masyarakat saat ini tidak terlepas dari perkembangan teknologi. Salah satunya yaitu Aplikasi Sicantik Cloud yang dirilis oleh Kominfo. Sicantik merupakan singkatan dari Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik yang dirilis untuk menghadirkan kemudahan dalam berusaha. Aplikasi ini terus mengalami perbaikan dari tahun ke tahun hingga menjadi versi Sicantik Cloud.

Globalisasi telah melahirkan perubahan yang cepat pada tatanan negara yang tercermin dari berbagai kebijakan publik. Mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan tujuan dari pemerintah yang diwujudkan dengan berbagai inovasi, seperti penerapan e-government pada berbagai lembaga dan instansi pusat maupun daerah. Pemerintahan secara dinamis mulai meninggalkan cara kerja tradisional yang identik dengan *paper-based administration* dan beralih pada *electronic government* guna untuk menunjang terciptanya pelayanan publik yang bersih, transparan, dan akuntabel.

*United Nations e-Government Survey 2020* telah menempatkan Indonesia pada peringkat 88 atas pengembangan dan pelaksanaan *e-government* atau sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE). Hasil di tahun 2020 yang dirilis pada bulan Juli, menunjukkan kenaikan 19 peringkat dibandingkan tahun 2018 yang berada di urutan 107 dan urutan 116 di tahun 2016.<sup>1</sup> Menurut data yang diperoleh Dinas Komunikasi Informatika dan persandian Provinsi Aceh, dari 6.497 desa yang ada di Aceh, masih terdapat desa yang tidak ada sinyal sama sekali yaitu sekitar 149 desa.<sup>2</sup>

Kabupaten Aceh Besar secara administratif terdiri dari 23 Kecamatan dengan 604 Gampong, dengan Luas wilayah Kabupaten Aceh Besar adalah 2,969 Km<sup>2</sup>.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Kementerian PAN RB, Hasil Survei PBB, 'e-Government` Indonesia Naik Peringkat, diakses dari <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/hasil-survei-pbb-e-government-indonesia-naik-peringkat>, diakses pada 2 Desember 2021

<sup>2</sup> Nadia Zuraya, 149 Desa di Aceh Belum Terakses Internet, diakses dari <https://www.republika.co.id/berita/qr4rnc383/149-desa-di-aceh-belum-terakses-internet>, diakses pada 3 Desember 2021

<sup>3</sup> Kabupaten Aceh Besar, *Geografis*, <https://www.acehbesarkab.go.id/halaman/geografis>, Diakses 30 Mei 2022

Kabupaten Aceh Besar memiliki jumlah penduduk sebanyak 310.811 jiwa.<sup>4</sup> Kabupaten Aceh Besar memiliki berbagai sektor yang berpotensi untuk dijadikan usaha seperti perkebunan dan pertanian, kelautan dan perikanan, perdagangan, industri, serta pariwisata. Dalam mengembangkan potensi dari berbagai sektor tersebut, tentunya membutuhkan besarnya peran pemerintahan terutama dalam mempermudah perizinan usaha.

Sebagai perwujudan dari Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang berisi tentang pengembangan *electronic government* dan Peraturan Menteri Dalam Negeri RI No 138 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu daerah. Maka dari itu Aplikasi Sicantik diimplementasikan untuk mempermudah pengurusan izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Aplikasi Sicantik juga telah mulai diterapkan pada DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar pada tahun 2018 dan mengalami perkembangan menjadi versi Sicantik Cloud pada akhir 2020. Berdasarkan hasil observasi awal di DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar, pengurusan perizinan pada umumnya masih menggunakan OSS (Online Single Submission) sementara Aplikasi Sicantik Cloud hanya digunakan untuk pengurusan izin yang tidak disediakan oleh OSS.

OSS adalah “perizinan berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati kepada pelaku usaha melalui sistem

---

<sup>4</sup> BPK RI, Kabupaten Aceh Besar, diakses dari <https://aceh.bpk.go.id/kabupaten-aceh-besar/>, diakses pada 2 Desember 2021

elektronik yang terintegrasi.”<sup>5</sup> Perizinan berusaha pada OSS meliputi 15 sektor yaitu pertanahan, ketenagalistrikan, pertanian, lingkungan hidup dan kehutanan, pekerjaan umum dan perumahan rakyat, kelautan dan perikanan, kesehatan, industri, perdagangan, perhubungan, pariwisata, pendidikan dan kebudayaan, agama, tenaga kerja, serta koperasi dan UMKM.<sup>6</sup>

Aplikasi Sicantik yang diterapkan juga belum terintegrasi dengan OSS. Sehingga penggunaan Aplikasi Sicantik jika dilihat dari segi fungsinya juga masih sangat terbatas. Pada umumnya pelayanan perizinan disediakan melalui sistem OSS, sementara yang non sistem OSS yaitu untuk pengurusan izin dokter, izin perawat, izin bidan, izin apoteker, serta izin lainnya di sektor kesehatan, kemudian izin usaha industri, izin tanda daftar gudang, persetujuan komitmen izin usaha, serta izin lainnya.<sup>7</sup> Beberapa sistem perizinan elektronik yang disediakan DPMPTSP Aceh Besar yaitu OSS, Sicantik Cloud, serta Pinto yang merupakan sitem perizinan online milik DPMPTSP Aceh Besar.<sup>8</sup> Sehingga yang menjadi masalah dari belum terintegrasinya Aplikasi Sicantik Cloud dengan OSS yaitu fungsi dari Aplikasi Sicantik Cloud akan semakin terbatas seiring dengan penyempurnaan OSS.

---

<sup>5</sup> Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 22 Tahun 2019, Pasal 1, Hal 4

<sup>6</sup> Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 22 Tahun 2019, Pasal 1, Hal 4

<sup>7</sup> DPM-PTSP Aceh Besar, Perizinan Elektronik SICANTIKCLOUD  
<http://pinto.acehbesarkab.go.id/news/600c5b98052cf>, Diakses pada 24 Mei 2022

<sup>8</sup> DPMPTSP Aceh Besar, “Semua Perizinan Di Proses Secara Online”,  
<http://pinto.acehbesarkab.go.id/news/600c51799d3ff>, Diakses 24 Mei 2022.

Salah satu manfaat dengan penerapan Aplikasi Sicantik Cloud yaitu masyarakat atau pemohon dapat mengurus perizinan secara online tidak mesti datang ke kantor pelayanan. Namun masih banyak masyarakat Aceh Besar yang mengakses pelayanan secara langsung dengan mendatangi DPMPTSP sehingga hadirnya Aplikasi SiCantik Cloud belum memberikan pengaruh yang signifikan antara sebelum dan sesudah adanya sistem perizinan online.

Dari pemaparan diatas maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih mendalam tentang **Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud dalam Meningkatkan Pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Aceh Besar**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang sebagaimana yang telah penulis kemukakan tersebut, maka masalah yang dapat diidentifikasi yaitu sebagai berikut:

1. Aplikasi Sicantik Cloud yang digunakan belum terintegrasi dengan OSS sehingga belum mampu difungsikan dengan optimal yang mengakibatkan terbatasnya izin yang disediakan.
2. Masyarakat masih mengakses pelayanan secara langsung dengan mendatangi dinas sehingga hadirnya Aplikasi Sicantik Cloud belum memberikan pengaruh yang signifikan antara sebelum dan sesudah adanya sistem perizinan online.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah sebagaimana dikemukakan diatas, maka perumusan masalah yang akan diungkapkan melalui penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Aceh Besar, serta bagaimanan kualitas Aplikasi Sicantik Cloud di Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Aceh Besar?
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Aceh Besar?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan diatas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar, serta untuk mengetahui bagaimana kualitas Aplikasi Sicantik Cloud tersebut.
2. Untuk mengetahui faktor apa sajakah yang menjadi pendukung dan penghambat dalam Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

Manfaat Teoritis:

1. Untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan tentang implementasi Aplikasi Sicantik Cloud dalam meningkatkan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar.
2. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman dalam mengadakan penelitian selanjutnya yang lebih mendalam.

Manfaat Praktis:

1. Dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintahan terutama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh Besar dalam penerapan Aplikasi Sicantik untuk meningkatkan pelayanan perizinan.
2. Dapat menjadi sumber informasi bagi masyarakat terkait Aplikasi Sicantik Cloud untuk memudahkan dalam mengakses pelayanan perizinan di DPMPTSP Aceh Besar.

## 1.6 Penjelasan Istilah

1. Implementasi merupakan tindakan yang dilakukan oleh individu/pejabat atau kelompok pemerintah atau swasta yang mengarah pada tercapainya tujuan yang telah direncanakan dalam keputusan kebijakan.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Sahya Anggara, *Kebijakan Publik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2018), hal 232

2. Aplikasi Sicantik Cloud merupakan singkatan dari Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik berupa sistem cloud yang dapat digunakan oleh instansi pemerintahan secara gratis. Sicantik merupakan aplikasi berbasis *web* yang terintegrasi dengan *Online Single Submission* (OSS) untuk perizinan berusaha maupun layanan lain yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu<sup>10</sup>
3. Pelayanan atau pelayanan publik merupakan 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.<sup>11</sup>
4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.<sup>12</sup>
5. Perizinan adalah pemberian dokumen bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>13</sup>

---

<sup>10</sup> Kominfo, *Apa itu Sicantik Cloud*,  
<https://layanan.kominfo.go.id/faqs/76080863759d4cd149ac672004298453>, diakses pada 30 Mei 2022

<sup>11</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 1, Ayat 1, hal 3

<sup>12</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017, Pasal 1, Ayat 4, hal 4

<sup>13</sup> *Ibid*, Ayat 8, hal 5

6. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan PTSP Daerah.<sup>14</sup>



---

<sup>14</sup> Ibid, Ayat 17, hal 6

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang pengaruh penerapan Aplikasi Sicantik Cloud terhadap efektivitas pelayanan di DPMPTSP Aceh Besar belum pernah dilakukan sebelumnya. Namun ada beberapa penelitian yang memiliki variabel hampir serupa dengan penelitian ini, penelitian tersebut telah dikaji sebelumnya yaitu sebagai berikut:

*Pertama*, Nurul Rezki Ramdani, dkk yang berjudul “Implementasi Aplikasi Sicantik pada Dinas PMPTSP Kota Kendari: Tinjauan e-Government.” Metode yang digunakan dalam penelitian ini berjenis deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan penerapan aplikasi Sicantik telah berjalan dengan baik, hal ini dilihat dari indikator yang digunakan yaitu efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas. Namun juga masih terdapat faktor penghambat diantaranya yaitu adanya gangguan jaringan, izin kesasar, serta gangguan tanda tangan elektronik.<sup>15</sup>

*Kedua*, Skripsi Ariska Dwi Candra, yang berjudul “Implementasi Aplikasi Sicantik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Studi Kasus di Puskesmas Balongbendo Kabupaten Sidoarjo”. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Hasil dari penelitian ini

---

<sup>15</sup> Nurul Rezki Ramdani, dkk, Implementasi Aplikasi Sicantik pada Dinas PMPTSP Kota Kendari: Tinjauan e-Government, *Public Administration and Government Journal*, Vol 1, No 1, Tahun 2021, hal 1-11

menunjukkan implementasi aplikasi Sicantik di Puskesmas Balongbendo sudah berjalan dengan baik. Namun belum sepenuhnya maksimal dikarenakan kurangnya kemampuan petugas dalam mengoperasikan teknologi yang disebabkan oleh faktor usia.<sup>16</sup>

*Ketiga*, Eliya Putri Utami dan Aldri Frinaldi, yang berjudul “Efektivitas penerapan aplikasi Sicantik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi.” Jenis dari Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang penentuan informan dilakukan dengan purposive sampling. Hasil dari penelitian ini menunjukkan penerapan aplikasi Sicantik sudah terlaksana dengan baik, namun masih terdapat berbagai kendala yang sangat berpengaruh dalam proses pelaksanaan sehingga masih belum cukup untuk dikatakan efektif.<sup>17</sup>

## 2.2 Teori Kebijakan Publik

Menurut Thomas R. Dye, “kebijakan publik adalah apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan ataupun untuk tidak dilakukan.”<sup>18</sup> Sedangkan menurut Edi Suharto, “kebijakan adalah suatu ketetapan yang memuat prinsip-prinsip untuk mengarahkan cara bertindak yang dibuat secara terencana dan konsisten dalam

---

<sup>16</sup> Ariska Dwi Candra, Implementasi Aplikasi Sicantik dalam Meningkatkan Kualitas Kesehatan Ibu dan Anak Studi Kasus Puskesmas Balongbendo Kabupaten Sidoarjo. *Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya*. Tahun 2020, hal 189

<sup>17</sup> Eliya Putri Utami, 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*. Vol 3 No 1, Tahun 2021, hal 23

<sup>18</sup> Miftah Thoha, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, (Jakarta: kencana, 2014), hal 107

mencapai tujuan tertentu.”<sup>19</sup> Kebijakan publik merupakan serangkaian keputusan yang diambil oleh pemerintah yang mengandung konsekuensi moral yang didalamnya terdapat keterikatan terhadap kepentingan rakyat banyak.<sup>20</sup> Kebijakan publik merupakan suatu tindakan yang diambil oleh pemerintah untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang ada pada masyarakat.

Menurut Willam N. Dunn siklus dalam proses penyusunan kebijakan publik terdiri dari beberapa tahapan, diantaranya sebagai berikut:<sup>21</sup>

1. Penyusunan Agenda (Perumusan Masalah)

Perumusan masalah merupakan tahapan dimana asumsi-asumsi yang tersembunyi ditemukan, kemudian didiagnosis penyebabnya, dipetakan tujuan yang memadukan pandangan yang bertentangan, serta dirancang peluang-peluang kebijakan yang baru. Pada tahap penyusunan agenda inilah terdapat ruang untuk memaknai apa yang disebut dengan masalah publik serta akan dipertarungkan agenda publik berdasarkan prioritasnya.

2. Formulasi Kebijakan (Peramalan)

Tahapan peramalan dapat menyediakan pengetahuan yang relevan kebijakan terkait masalah yang akan terjadi pada masa mendatang baik diakibatkan oleh alternatif yang diambil maupun tidak melakukan apapun. Masalah publik yang telah masuk dalam agenda kebijakan akan dibahas oleh pembuat kebijakan untuk diidentifikasi dan

---

<sup>19</sup> Uddin B. Sore dan Sobirin, *Kebijakan Publik*, (Makassar: Sah Media, 2017), hal 3

<sup>20</sup> Tachjan, *Implementasi Kebijakan Publik*, (Bandung: Penerbit AIPI, 2006), hal 15

<sup>21</sup> Chazali H. Situmorang, *Kebijakan Publik (Teori Analisis, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan)*, (Depok: Social Security Development Institute, 2016) hal 5-9

kemudian dicari pemecahan masalah terbaik. Pemecahan masalah tersebut diperoleh dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan yang ada.

### 3. Adopsi Kebijakan (Rekomendasi)

Rekomendasi membuahakan pengetahuan yang relevan dengan kebijakan tentang manfaat atau biaya dari berbagai alternatif yang akibatnya pada masa mendatang telah diestimasi melalui perencanaan. Rekomendasi membantu para pembuat kebijakan untuk memperkirakan tingkat resiko dan ketidakpastian, mengenal eksternalitas dan akibat ganda, menentukan kriteria dalam pembuatan pilihan, serta menentukan pertanggungjawaban administratif bagi implementasi kebijakan.

### 4. Implementasi Kebijakan (Pemantauan)

Implementasi adalah tahapan pelaksanaan kebijakan untuk memperoleh hasil sesuai dengan yang diharapkan atau dapat dikatakan sebagai sebuah langkah penerapan atau uji coba kebijakan oleh pemerintah untuk diberlakukan pada masyarakat luas. Pemantauan membantu menilai tingkat kepatuhan, menemukan akibat-akibat yang tidak diinginkan dari kebijakan dan program, mengidentifikasi hambatan dan rintangan implementasi, dan menentukan letak pihak-pihak yang bertanggung jawab pada setiap tahap kebijakan.

### 5. Evaluasi Kebijakan (Penilaian)

Evaluasi merupakan tahapan dimana sebuah kebijakan yang telah dilaksanakan akan dinilai baik itu menyangkut dengan substansi, penerapan, maupun dampak yang ditimbulkan oleh kebijakan tersebut. Penilaian tersebut akan membuahakan

pengetahuan yang relevan tentang ketidaksesuaian antara kinerja kebijakan yang diterapkan dan yang dihasilkan.

### 2.2.1 Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan suatu proses pelaksanaan keputusan yang telah ditetapkan oleh aktor-aktor yang terlibat dalam tahapan kebijakan publik guna untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>22</sup> Menurut Edwards “implementasi dapat diartikan sebagai tahapan dalam proses kebijaksanaan dan hasil atau konsekuensi yang ditimbulkan oleh kebijaksanaan (output, outcome).”<sup>23</sup>

Implementasi merupakan fenomena yang kompleks yang mungkin dipahami sebagai proses, keluaran (*output*) maupun sebagai hasil. Menurut Van Meter dan Van Horn “implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok-kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan”.<sup>24</sup>

Implementasi kebijakan mempunyai kedudukan yang penting dalam tahapan kebijakan publik karena tanpa implementasi suatu kebijakan yang telah dirumuskan hanya akan sia-sia. Implementasi kebijakan tidak hanya bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran-penjabaran keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur rutin melalui saluran birokrasi, akan tetapi implementasi kebijakan menyangkut masalah

---

<sup>22</sup> Riska Maulani. Skripsi: *Implementasi Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes) di kecamatan Simpang Tiga Kabupaten Aceh Besar*, (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2020) hal 33

<sup>23</sup> Sahya Anggara, *Kebijakan Publik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2018), hal 249

<sup>24</sup> Chazali H. Situmorang, *Kebijakan Publik (Teori Analisis, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan)*, (Depok: Social Security Development Institute, 2016) hal 174

konflik, keputusan dan menyangkut siapa yang memperoleh manfaat dari suatu kebijakan.<sup>25</sup>

### 2.2.2 Model Implementasi Kebijakan George C. Edward III

Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur suatu kebijakan dapat diimplementasikan dengan sesuai dan berkesinambungan antara satu dan lainnya yaitu merujuk pada teori George C. Edward III yaitu terdapat 4 (empat) variabel yang dapat digunakan diantaranya yaitu:<sup>26</sup>

#### 1. Komunikasi

Keberhasilan dalam implementasi kebijakan publik memiliki kaitan erat dengan proses komunikasi. Salah satu proses kebijakan publik yang sering terjadi permasalahan ada di tahap implementasi, yang salah satu faktornya disebabkan oleh komunikasi yang lemah. Selain pada tahapan implementasi komunikasi juga harus dibangun sejak formulasi kebijakan publik. Komunikasi diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementor dapat melaksanakan setiap kebijakan yang diterapkan dalam masyarakat dengan konsisten. Ada tiga indikator yang mempengaruhi keberhasilan komunikasi dalam konteks kebijakan publik yaitu:

- a. Transmisi yaitu sebuah kebijakan yang akan diimplementasikan harus disalurkan pada pihak yang akan melaksanakannya. Akan menjadi masalah apabila pelaksana tidak menyetujui kebijakan dengan menutup komunikasi

---

<sup>25</sup> Awan Y. Abdoellah, Yudi Rusfiana, *Teori dan Analisis Kebijakan Publi*, (Bandung: Alfabeta, 2016) hal 57

<sup>26</sup> Sahya Anggara, *Kebijakan Publik*, (Bandung: Pustaka Setia, 2018), hal 250-253

yang diperlukan. Masalah transmisi juga terjadi apabila tidak tersedianya saluran komunikasi yang memadai yaitu sumber daya.

- b. Kejelasan (Clarity) yaitu sebuah kebijakan agar dapat diimplementasikan sesuai dengan yang telah diputuskan maka membutuhkan kejelasan tujuan dan cara kerja yang digunakan.
- c. Konsistensi yaitu sebuah kebijakan yang diimplementasikan selain membutuhkan komunikasi yang baik dan proses transmisi yang jelas juga membutuhkan konsistensi, karena apabila perintah yang dilakukan tidak konsisten akan membingungkan para pelaksana sehingga berdampak pada tidak efektifnya proses implementasi.

## 2. Sumber Daya

Sumber daya yang diperlukan dalam implementasi kebijakan publik menurut Edward III yaitu:

- a. Staf, dengan jumlah dan kemampuannya sesuai dengan yang dibutuhkan.
- b. Informasi, yaitu cara untuk melaksanakan kebijakan dan data yang disediakan sesuai dengan kebijakan yang akan dilaksanakan.
- c. Kewenangan, yaitu setiap implementor memiliki kewenangan masing-masing yang berbeda dengan yang lainnya tergantung pada kebijakan yang harus dilaksanakan.
- d. Fasilitas, yaitu sumber daya yang penting untuk menunjang keberhasilan implementasi kebijakan. Tanpa fasilitas yang memadai, implementasi juga tidak dapat berjalan efektif. Fasilitas ini berupa sarana prasarana

### 3. Disposisi

Disposisi adalah sikap dan komitmen dari pelaksana agar kebijakan dan program yang harus dilaksanakan, agar dapat mencapai tujuan kebijakan sebagaimana yang diharapkan maka pelaksana harus memiliki hasrat kuat dan komitmen tinggi. Tiga unsur yang mempengaruhi kemampuan dan kemauan implementor kebijakan yaitu:

- a. Kognisi, yaitu seberapa pemahaman pelaksana terhadap kebijakan, dikarenakan ketidakmampuan administratif dalam pelaksanaan kebijakan merupakan salah satu ketidakmampuan mereka dalam menanggapi kebutuhan dan harapan yang disampaikan oleh masyarakat.
- b. Arahan dan tanggapan pelaksanaan. Hal ini meliputi penerimaan, ketidakberpihakan ataupun penolakan pelaksana dalam menyikapi kebijaksanaan.
- c. Intensitas respons atau tanggapan pelaksana.

### 4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan mekanisme kerja yang dibentuk untuk mengelola pelaksanaan sebuah kebijakan. *Standard Operating Procedure* (SOP) sangat diperlukan untuk mengatur aliran pekerjaan agar tertata di antara para pelaksana. Serta adakalanya fragmentasi diperlukan ketika banyak program dan institusi yang dilibatkan dalam implementasi kebijakan.

## 2.3 Teori Pelayanan Publik

Secara umum dalam arti luas pelayanan publik merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat secara umum oleh lembaga birokrasi pemerintah.

Sementara secara sempit pelayanan publik dapat diartikan sebagai pelayanan yang dilakukan secara tatap muka oleh seorang aparatur pemerintah dengan seorang masyarakat seperti pengurusan surat-menyurat administrasi pemerintahan.<sup>27</sup>

Menurut Robert “pelayanan publik adalah semua aktivitas pelayanan secara komunal yang dilaksanakan oleh institusi baik ditingkat pusat, daerah dan lingkup badan usaha milik negara atau daerah yang bergerak dalam bidang barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan khalayak ataupun dalam bentuk implementasi ketertiban”.<sup>28</sup>

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 "Pelayan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.<sup>29</sup> Berikut penjelasan macam-macam bentuk pelayanan publik tersebut:

1. Pelayanan barang yaitu pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintahan yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN) ataupun anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD). Pelayanan barang dapat

---

<sup>27</sup> Sri Maulidiah, *Pelayanan publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*, (Bandung: CV. Indra Prahasta, 2014), hal 10

<sup>28</sup> Ariska Dwi Candra, *Op.Cit*, hal 35

<sup>29</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1, hal 3

berupa penyediaan jalan raya, jembatan, taman bermain, tempat olahraga, jaringan telepon, listrik, air bersih, dan sebagainya.

2. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan jasa yang diperlukan oleh publik. Pelayanan jasa dapat berupa pendidikan, kesehatan, keamanan, transportasi dan lain sebagainya.
3. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan oleh publik. Pelayanan administratif dapat berupa pemberian layanan yang berkaitan dengan pembuatan dokumen status kenegaraan, dokumen kepemilikan suatu barang maupun tanah, sertifikat kompetensi dan lain sebagainya.

Pelayanan administratif lainnya yang sering ditemui masyarakat yaitu pelayanan dalam pembuatan dokumen perizinan. “Pelayanan perizinan adalah proses pemberian izin kepada orang/badan hukum untuk melakukan aktivitas usaha dan/atau kegiatan bukan usaha berdasarkan Peraturan Perundang-undangan.”<sup>30</sup> Perizinan memiliki fungsi penting karena dengan adanya perizinan setiap bentuk kegiatan masyarakat dapat diatur sedemikian rupa agar tidak bertentangan satu dengan yang lainnya.

#### **2.4 Konsep Electronic Government**

*Electronic Government (e-government)* ialah pemanfaatan serta pendayagunaan teknologi komunikasi serta informasi dalam rangka untuk mencapai

---

<sup>30</sup> Peraturan Daerah Kabupaten Teluk Wondama No 6 Tahun 2018, Pasal 1, hal 67

beberapa tujuan diantaranya untuk meningkatkan efisiensi serta *cost-effectiveness* dari pemerintah, pemberian pelayanan dengan lebih baik kepada masyarakat, penyediaan akses informasi publik yang lebih luas, serta menjadikan penyelenggaraan pemerintahan bertanggung jawab dan terbuka kepada masyarakat.<sup>31</sup>

Penerapan *e-government* telah memberi banyak kemudahan terutama bagi masyarakat, pemerintah, maupun pihak swasta. Kemudahan tersebut berupa pelayanan lebih mudah diakses kapan saja dan dimana saja tanpa terhalang oleh waktu dan jarak. Selain itu adanya *e-government* pelayanan dapat diperoleh tanpa harus tatap muka langsung. Disamping itu, transparansi dan akuntabilitas pemerintah terhadap masyarakat akan lebih terjamin, sehingga masyarakat dapat berpartisipasi dalam melakukan pengendalian dan pengawasan terhadap jalannya roda pemerintahan yang ada. Serta terjadinya hubungan timbal balik antara pemerintah dengan masyarakat dalam menjawab berbagai permasalahan yang ada di masyarakat.<sup>32</sup>

Penerapan *e-government* juga dapat berpotensi mengalami kegagalan, biasanya di negara berkembang kegagalan tersebut terjadi karena ketidapahaman mengenai “keadaan sekarang” (*where we are now*) dengan “apa yang akan kita capai dengan *e-Government*” (*where the e government project wants to get us*).<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup> Eliya Putri Utami, Aldri Frinaldi, Op.Cit., hal 24-25

<sup>32</sup> Kadek Wiwin Dwi Wismayanti, Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E- Government Dalam Program Layanan Perizinan Online (Laperon) Di Dpmpptsp Kabupaten Badung, *Jurnal Cakrawarti*, Vol 5 No 1, Tahun 2022, hal 47

<sup>33</sup> Karmanis, Urgensi Reformasi Administrasi Dalam Citizen-Centric, Dan E-Government Di Indonesia, *Public Service And Governance Journal*, Vol 3, No 1, Tahun 2022, hal 14

Menurut Xenia Papadomichelaki terdapat empat variabel untuk mengukur kualitas layanan *e-government* (*e-government service quality*) yaitu sebagai berikut:<sup>34</sup>

1. *Efficiency* yaitu gabungan dari tiga dimensi yaitu *ease or use* (kemudahan penggunaan) yaitu seberapa mudah pengguna dalam mengakses *website* atau aplikasi, seperti mudah dilakukan pencarian, URL mudah diingat, tersedia navigasi yang mudah dicari, serta memiliki teknis yang efisien. Dimensi selanjutnya *functionality of interaction environment* (fungsionalitas dari interaksi) adanya kemudahan, ketersediaan, dan bantuan didalamnya. Sebagai wujud dari layanan administrasi publik untuk berkomunikasi dan melakukan interaksi melalui sistem *e-government*. Kemudian dimensi *content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi) yaitu mengacu pada kualitas informasi yang disediakan, seperti desain, warna, gambar, dan ukuran halaman. Kualitas informasi juga mencakup kelengkapan, akurasi, keringkasan, serta relevansi. Dengan gabungan tiga dimensi tersebut maka *efficiency* dapat menggambarkan situs atau kualitas informasi yang disediakan.
2. *Trust* (Kepercayaan) yaitu adanya kepercayaan dari pengguna terhadap aplikasi atau *website* atas privasi untuk melindungi informasi saat mengaksesnya, seperti kepercayaan terhadap perlindungan data pribadi, tidak menyebarkan

---

<sup>34</sup> Jhuhari Juma Wijaya, Skripsi: *Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus Badan Pusat Statistik*, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2019), hal 135

informasi yang bersifat pribadi kepada orang yang tidak berkepentingan atau mampu menjaga arsip data pribadi.

3. *Reliability* (Kehandalan) yaitu mengacu pada fungsi aplikasi yang berhubungan dengan aksesibilitas dan ketersediaan layanan. Aksesibilitas yaitu gambaran sejauh mana sistem dapat digunakan oleh banyak orang tanpa adanya modifikasi. Ketersediaan merupakan sejauh mana sistem tidak banyak mengalami gangguan saat digunakan oleh masyarakat dan memiliki kecepatan akses yang tinggi.
4. *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat) yaitu mengacu pada adanya bantuan yang disediakan oleh aplikasi atau *website* untuk memudahkan pengguna dalam mencari informasi atau layanan yang dibutuhkan, seperti adanya panduan, halaman bantuan, serta tersedianya saluran komunikasi di dalam aplikasi seperti telepon, *e-mail*, pesan, dan sebagainya sehingga memudahkan masyarakat pengguna layanan.

## 2.5 Aplikasi Sicantik Cloud

Sicantik Cloud merupakan Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi untuk Publik berbasis sistem cloud yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah secara gratis. Sicantik sendiri merupakan aplikasi berbasis web yang terintegrasi dengan Online Single Submission (OSS) untuk perizinan berusaha maupun layanan lain yang dilaksanakan DPM-PTSP. OSS dibuat dengan tujuan mempermudah sistem perizinan yang lebih mudah dan terintegrasi secara nasional dan untuk menjamin keamanan layanan. Penggunaan Aplikasi Sicantik berdasarkan pada Peraturan Menteri

Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.<sup>35</sup> Aplikasi Sicantik Cloud dapat diakses melalui website <https://Sicantikui.layanan.go.id>

### 2.5.1 Perkembangan Aplikasi Sicantik Cloud

Aplikasi Sicantik merupakan aplikasi yang dirilis oleh Kominfo untuk mendukung implementasi kemudahan pelayanan secara elektronik. Hingga sekarang Aplikasi Sicantik telah mengalami lima kali fase penyempurnaan. Pertama dirilis pada tahun 2010 yaitu versi Sicantik 1.0. kemudian versi Sicantik 2.0 dirilis pada tahun 2012, Sicantik 3.0 pada tahun 2013, Sicantik 4.0 di tahun 2014, selanjutnya penyempurnaan kembali dilakukan pada tahun 2017 hingga menjadi Sicantik Cloud (5.0) yang telah terintegrasi dengan OSS.<sup>36</sup>

### 2.5.2 Regulasi Aplikasi Sicantik Cloud

Regulasi merupakan seperangkat peraturan yang bertujuan untuk mengatur. Dasar hukum yang mengatur mengenai Aplikasi Sicantik Cloud diantaranya.<sup>37</sup>

1. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik.

---

<sup>35</sup> Ditjen Aptika, *Si Cantik Cloud*, diakses dari <https://aptika.kominfo.go.id/2019/09/Sicantik-cloud/>, diakses pada 30 oktober 2021

<sup>36</sup> Okezone, *Tampilan Baru Aplikasi Sicantik Cloud Dirilis*, <https://techno.okezone.com/read/2019/09/04/207/2100558/tampilan-baru-aplikasi-Sicantik-cloud-dirilis?>, Publikasi 4 September 2019, Diakses pada 31 Mei 2022

<sup>37</sup> Kominfo, *Apa Dasar Hukum Sicantik Cloud?*, <https://layanan.kominfo.go.id/faqs/76080863759d4cd149ac672004298453>, diakses pada 30 Mei 2022

4. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.
5. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Non-Perizinan oleh PTSP wajib menggunakan pelayanan secara elektronik (PSE).
6. Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 22 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penerbitan Perizinan dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar.

### 2.5.3 Manfaat Aplikasi Sicantik Cloud

Manfaat yang bisa didapat dari Aplikasi Sicantik Cloud antara lain yaitu sebagai berikut:<sup>38</sup>

1. Sesuai dengan Permendagri Nomor 138 Tahun 2014;
2. Efisiensi dan efektivitas pelayanan perizinan;
3. Akuntabilitas pelayanan perizinan;
4. Kemudahan dan kenyamanan pelayanan bagi masyarakat;
5. Peningkatan produktivitas pegawai;
6. Mendukung pengambilan keputusan/kebijakan yang lebih cepat dengan data yang akurat dan terbaru

### 2.5.4 Fitur yang tersedia di Aplikasi Sicantik Cloud

Fitur yang tersedia di Aplikasi Sicantik Cloud diantaranya:<sup>39</sup>

1. Tanda Tangan Elektronik (TTE) dengan BSRE
2. SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)
3. Pemberian Rating Pelayanan Perizinan
4. Penambahan Jenis Permohonan: Perubahan Izin, Pencabutan Izin dan penolakan izin

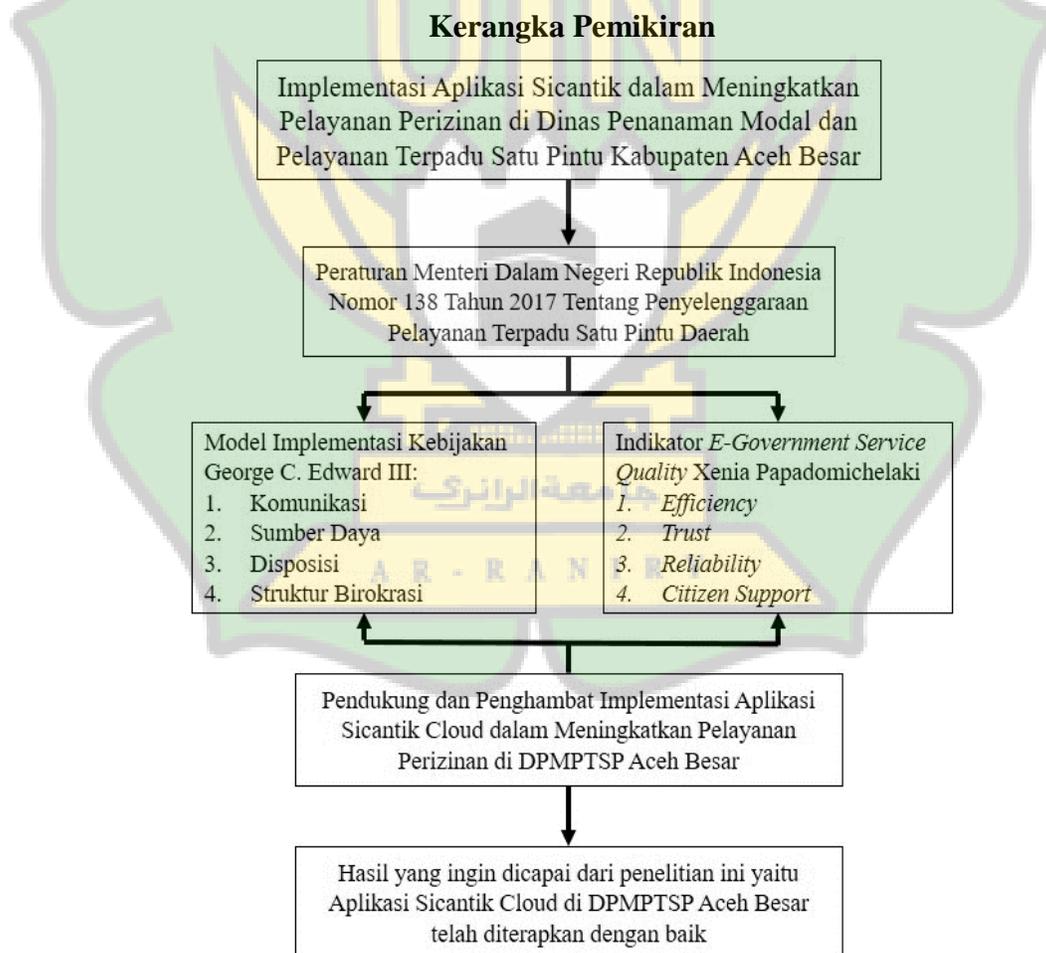
---

<sup>38</sup> Kominfo, *Apa Manfaat Menggunakan Sicantik Cloud?*, <https://layanan.kominfo.go.id/faqs/76080863759d4cd149ac672004298453>, diakses pada 30 Mei 2022

<sup>39</sup> Kominfo, *Apa saja Fitur yang terdapat dalam Aplikasi Sicantik Cloud?*, <https://layanan.kominfo.go.id/faqs/76080863759d4cd149ac672004298453>, diakses pada 30 Mei 2022

5. Penambahan Inputan data NPWP pada data Pemohon dan data Perusahaan
6. Penambahan Inputan titik koordinat peta diajukannya permohonan izin
7. Fitur Penomoran Otomatis pada elemen yang terdapat pada canvas Template Form
8. Soft Delete Jenis Izin
9. Soft delete Permohonan Izin
10. Penambahan status 'aktif/inaktif' pada permohonan izin dan jenis izin
11. Mendownload atau mengunduh produk izin secara mandiri dari akun pemohon.

## 2.6 Kerangka Pemikiran



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono “metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pemahaman makna, dan mengkonstruksi fenomena daripada generalisasi.”<sup>40</sup>

Gaya dasar penelitian kualitatif adalah seleksi yang berarti penelitian kualitatif tidak pernah mengatur situasi dan kondisi, tetapi menggunakan situasi dan kondisi yang ada dengan sebaik-baiknya. Penelitian yang dilakukan tidak pernah memanipulasi variabel, tetapi berusaha mengamati seluruh gejala yang secara alami terjadi dilapangan, kemudian selanjutnya menyeleksi fenomena-fenomena penting yang dianggap ada kaitannya dengan tujuan penelitian dalam hal ini yaitu tentang implementasi Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar.<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2019), hal 19

<sup>41</sup> Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), hal

### 3.2 Fokus Penelitian

- a. Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Aceh Besar, dengan dimensi dan indikator sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Dimensi dan Indikator Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud**

No	Dimensi	Indikator
1	Model Implementasi Kebijakan George C. Edward III	a. Komunikasi b. Sumber Daya c. Disposisi d. Struktur Birokrasi
2	E-Government Service Quality Xenia Papadomichelaki	a. Efficiency b. Trust c. Reliability d. Citizen Support

*Sumber: Sahya Anggara, (2018), Kebijakan Publik, Bandung: Pustaka Setia.*

*Jhuhari Juma Wijaya, (2019), Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus Badan Pusat Statistik, Skripsi UIN Syarif Hidayatullah*

*Jakarta*

- b. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Aceh Besar, dengan dimensi dan indikator sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud**

No	Dimensi	Indikator
1	Faktor Pendukung Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud	a. Fitur Aplikasi Sicantik Cloud Menghadirkan Kemudahan b. Fasilitas yang Memadai c. Penyelenggara Saling Mendukung
2	Faktor Penghambat Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud	a. Gangguan Server Aplikasi Sicantik Cloud b. Listrik Padam dan Gangguan Koneksi c. Minimnya Kemampuan Pengguna dalam Mengoperasikan Aplikasi Sicantik Cloud

### 3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Aceh Besar. Lokasi ini penulis pilih karena masih ditemukan permasalahan terkait penerapan aplikasi Sicantik yang diketahui dari hasil observasi awal di lapangan, yang mana penerapan aplikasi Sicantik belum terintegrasi dengan OSS; masyarakat masih mendatangi dinas untuk mengurus perizinan secara langsung; serta penggunaannya masih terbatas hanya untuk izin tertentu saja.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi sumber data utama ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan yang berupa dokumentasi dan lain-lain.<sup>42</sup>

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari percobaan atau kegiatan lapangan yang dilakukan. Data ini merupakan data asli dan baru pertama kali diperoleh.<sup>43</sup> Dalam melaksanakan penelitian untuk memperoleh data primer peneliti melakukan komunikasi secara langsung dengan informan melalui kegiatan wawancara yang daftar pertanyaannya telah disediakan secara terstruktur, dalam melaksanakannya peneliti menggunakan alat bantu yaitu alat tulis, alat perekam, serta alat untuk mengambil dokumentasi seperti kamera.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian orang lain seperti studi kepustakaan yang berupa buku, jurnal, artikel, hasil penelitian sebelumnya (Skripsi), serta literatur lain.<sup>44</sup> Data sekunder dapat digunakan sebagai data penunjang yang relevan dengan penelitian yaitu implementasi Aplikasi Sicantik. Sehingga data-data yang diperlukan yaitu regulasi terkait, data jenis perizinan, serta berbagai gambar-gambar pendukung.

---

<sup>42</sup> Riska Maulani, Op.Cit, hal 14

<sup>43</sup> Kris H. Timotius, *Pengantar metodologi Penelitian Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perkembangan Pengetahuan*, (Yogyakarta: Andi, 2017), hal 69

<sup>44</sup> Ibid., hal 70

### 3.5 Informan Penelitian

Informan Penelitian adalah orang yang akan menjadi sumber data dalam penelitian kualitatif untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian.<sup>45</sup> Adapun yang akan menjadi informan dalam penelitian ini diantaranya yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Informan Penelitian**

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Bidang Pelayanan Perizinan	1 orang
2	Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Administrasi	1 Orang
3	Kepala Seksi Data dan Informasi Perizinan	1 Orang
4	Staf Pengadministrasian Aplikasi Sicantik	1 Orang
5	Staff Front Office	1 Orang
6	Masyarakat pengguna Aplikasi Sicantik	4 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>9 Orang</b>

Sumber: Olahan data peneliti: 2022

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan pengajuan pertanyaan secara lisan dan bertatap muka dengan informan untuk mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang situasi dan fenomena yang sebenarnya terjadi.<sup>46</sup> Wawancara yang

<sup>45</sup> Nur Sayidah, *Metodelogi Penelitian Disertai Dengan Contoh penerangannya Dalam Penelitian*, (Taman Sidoarjo: Zifatama Jawara, 2018), hal 143

<sup>46</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal 316

dilakukan merupakan wawancara mendalam dengan menemui langsung informan yang telah dipilih melalui purposive sampling, dimana kepada informan tersebut akan dikaji informasi terkait dengan implementasi Aplikasi Sicantik. Wawancara mendalam (*Indepth Interview*) merupakan proses menggali informasi secara mendalam, terbuka dan bebas dengan masalah dan fokus penelitian dan diarahkan pada pusat penelitian.<sup>47</sup> Sebelum melakukan penelitian penulis terlebih dahulu telah menyediakan panduan wawancara (*interview guide*) agar setiap pertanyaan yang akan ditanyakan pada informan tidak terlepas dari tujuan penelitian berkaitan dengan implementasi Aplikasi Sicantik.

## 2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sengaja dan sistematis untuk mengamati secara mendalam sebuah fenomena atau fakta-fakta yang ada di lapangan dan kemudian dilakukan pencatatan.<sup>48</sup> Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini merupakan observasi langsung. Observasi langsung adalah mengadakan pengamatan secara langsung terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki, baik pengamatan itu dilakukan dalam situasi yang sebenarnya maupun dilakukan dalam situasi buatan yang khusus diadakan.<sup>49</sup> Berkaitan dengan penelitian ini, agar dapat memperoleh gambaran terkait dengan kondisi di lapangan maka peneliti mendatangi langsung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten

---

<sup>47</sup> Riska Maulani, Op.Cit, hal 18

<sup>48</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed methods)*, Op.Cit, hal 321

<sup>49</sup> Hardani, Op,Cit, hal 124

Aceh Besar untuk mengamati bagaimana implementasi Aplikasi Sicantik. Mulai dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna Aplikasi Sicantik, masyarakat yang masih datang ke lokasi untuk mengurus perizinan, adakah masyarakat masih harus mengantri, apakah ada dipandu setiap proses pengurusan izin melalui Aplikasi Sicantik, hingga fasilitas yang disediakan untuk menunjang pelayanan dengan menggunakan Aplikasi Sicantik.

### 3. Dokumentasi/ Studi Pustaka

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk memperoleh berbagai literasi tentang berbagai teori dan pendapat yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.<sup>50</sup> Dokumentasi merupakan pelengkap dalam metode penelitian kualitatif. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu baik itu berupa tulisan, gambar, maupun karya-karya monumental seseorang yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Adapun dokumen yang akan dikumpulkan untuk mendukung penelitian ini yaitu berupa peraturan, data jenis perizinan, foto wawancara dengan informan dan data terkait lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed methods)*, hal 326

<sup>51</sup> Hardani, Op,Cit, hal 161

Teknik analisis data dalam penelitian ini memuat gambaran yang dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### 1. Tahap Reduksi Data

Menurut Patilima “reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan.” Dengan dilakukan proses reduksi, data dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam berbagai macam cara melalui seleksi yang ketat.<sup>52</sup>

### 2. Tahap Penyajian Data (Data Display)

Menurut Miles dan Huberman “penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.” Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa berbentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowcard* dan sejenisnya. Dengan penyajian tersebut maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan kemudian merencanakan pekerjaan selanjutnya.<sup>53</sup>

### 3. Tahap Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Simpulan adalah intisari dari temuan penelitian yang menggambarkan pendapat pendapat terakhir yang didasari pada uraian-uraian sebelumnya yang diperoleh melalui metode penelitian induktif atau deduktif. Simpulan dalam penelitian kualitatif

---

<sup>52</sup> Ibid., hal 164

<sup>53</sup> Ibid., hal 167-168

berkemungkinan dapat menjawab rumusan masalah penelitian.<sup>54</sup> Penarikan kesimpulan penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum pernah ada, temuan yang diperoleh dapat berupa deskripsi dan gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas yang akan menjadi jelas setelah dilakukan penelitian.<sup>55</sup>.



---

<sup>54</sup> Ibid., hal 171

<sup>55</sup> Sugiono, Op. Cit, hal 343

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar merupakan penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu (*one stop service*) untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah kabupaten dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu serta penanaman modal prinsip koordinasi, interaksi, sinkronisasi, simpikasi, keamanan dan kepastian. *One stop service* adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan yang dalam proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen dilayani melalui satu pintu dan dilakukan dalam satu tempat.

Jenis pelayanan perizinan di DPMPTSP Aceh Besar meliputi beberapa sektor yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Sektor perizinan di DPMPTSP Aceh Besar**

No	Jenis Sektor
1	Pertanahan
2	Ketenagalistrikan
3	Pertanian
4	Lingkungan Hidup dan Kehutanan
5	Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat

6	Kelautan dan Perikanan
7	Kesehatan
8	Industri
9	Perdagangan
10	Perhubungan
11	Parawisata
12	Pendidikan dan Kebudayaan
13	Agama
14	Tenaga Kerja
15	Koperasi dan UMKM

Sumber: Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2019

Adapun alur pengurusan izin teknis pada DPMPTSP Aceh Besar adalah sebagai berikut:



**Gambar 4.1 Alur Pengurusan Izin di DPMPTSP Aceh Besar**

Sumber: Media sosial resmi DPMPTSP Aceh Besar diakses dari [https://www.instagram.com/dpmptsp\\_acehbesar](https://www.instagram.com/dpmptsp_acehbesar)

DPMPTSP Aceh Besar Kantor Perwakilan berlokasi di Jl. Rel Kereta Api Lama, Lambaro, Kecamatan Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar, Provinsi Aceh, Kode pos 23371. Untuk mendapatkan informasi yang lebih cepat dapat diakses melalui *website* resmi DPMPTSP Aceh Besar yaitu <http://pinto.acehbesarkab.go.id>.



**Gambar 4.2 Website resmi DPMPTSP Aceh Besar**

Sumber: <http://pinto.acehbesarkab.go.id>

Adapun beberapa Jenis Izin yang telah diselesaikan oleh DPMPTSP Aceh Besar beberapa tahun sebelum penerapan Aplikasi Sicantik Cloud. Kemudian izin tersebut dapat dikeluarkan oleh DPMPTSP Aceh Besar dengan menggunakan Aplikasi Sicantik Cloud pada tahun selanjutnya.

**Tabel 4.2**  
**Volume penyelesaian beberapa izin Tahun 2014 s/d 2018**

No	Jenis Izin	2014	2015	2016	2017	2018
1	Izin Praktik Dokter Umum	79	82	59	21	0
2	Izin Praktik Dokter Spesialis	7	18	14	5	0
3	Izin Praktik Bersama Dokter	0	0	0	0	0
4	Izin Praktik Dokter Gigi	13	13	9	4	0
5	Izin Praktik Dokter Internship	0	0	0	0	0
6	Izin Praktik Perawat	6	5	2	2	3
7	Izin Praktik Bidan	24	16	8	13	512
8	Izin Praktik Apoteker	9	2	15	16	20
9	Izin Praktik Perawat Gigi	5	3	7	1	0
10	Izin Praktik Ahli Tenaga Laboratorium Medik	0	23	25	35	38
11	Izin Praktik Fisioterapis	0	0	0	0	0
12	Izin Praktik Okupasi Trapis	0	0	0	0	3
13	Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut	0	0	0	0	2
14	Izin Praktik Perekam Medis	0	1	1	0	0
15	Izin Praktik Tenaga Gizi	0	0	0	0	0
16	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	0	1	1	0	49
17	Izin Reklame	93	74	81	52	30
18	Izin Operasional Pendidikan Anak Usia Dini	13	1	0	0	0
19	Izin Operasional Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)	0	0	0	0	0

Sumber: Infografis di DPMPTSP Aceh Besar

#### 4.1.1 Tugas dan Fungsi

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan dan pembangunan di bidang penanaman modal dan perizinan secara terpadu melalui satu pintu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian sesuai dengan peraturan perundang-undangan.<sup>56</sup>

Dalam melaksanakan tugas tersebut DPMPTSP memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan dan perumusan rencana program dan kegiatan;
- b. Penyelenggaraan pelayanan administrasi penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- c. Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- d. Pendukung penyelenggaraan pemerintah daerah yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan terpadu di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan/non perizinan;
- e. Pengoordinasian pelaksanaan perencanaan, pengawasan, evaluasi, pelaporan dan promosi kegiatan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- f. Pelaksanaan fasilitas kerjasama di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu; dan
- g. Pelaksanaan fungsi lain yang bersifat kedinasan yang diberikan oleh Bupati dan/atau Sekretaris Daerah sesuai tugas dan fungsinya.<sup>57</sup>

#### 4.1.2 Susunan dan Kedudukan

Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar terdiri dari:<sup>58</sup>

1. Kepala Dinas

<sup>56</sup> Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 18 Tahun 2017, Pasal 5, Ayat 1, hal 5

<sup>57</sup> Ibid, Ayat 2, hal 5

<sup>58</sup> Ibid, Pasal 3, Ayat 1-6, hal 3-4

2. Sekretariat
  - 4.1.1 Sub Bagian Umum
  - 4.1.2 Sub Bagian Keuangan.
3. Bidang Penanaman Modal
  - a. Seksi Pengawasdan Pengendali Penanaman Modal
  - b. Seksi Pengembangan Penanaman Modal
  - c. Seksi Promosi dan Kerjasama
4. Bidang Pelayanan Perizinan
  - a. Seksi Pelayanan dan Verifikasi Administrasi.
  - b. Seksi Pemrosesan Perizinan
  - c. Seksi Penetapan dan Penerbitan Perizinan.
5. Bidang Data, Pengaduan dan Pengkajian
  - a. Seksi Data dan Informasi Perizinan
  - b. Seksi Pengaduan dan Pengendalian perizinan
  - c. Seksi Pengkajian dan Regulasi
6. UPTD
7. Kelompok Jabatan Fungsional.

Adapun kedudukan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar yaitu:<sup>59</sup>

---

<sup>59</sup> Ibid, Pasal 4, Ayat 1-5, hal 4

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan Perangkat Daerah sebagai unsur pelaksana kegiatan Pemerintahan Kabupaten di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
3. Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
4. Bidang dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
5. Sub Bagian dan Seksi dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian dan seorang Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada atasan langsung.

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar**

Aplikasi Sicantik Cloud pertama kali diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Aceh Besar pada tahun 2018 yang kemudian pada tahun 2020 telah mengalami perkembangan versi menjadi Aplikasi Sicantik Cloud. Perubahan versi menjadi Aplikasi Sicantik Cloud harusnya

dapat mengintegrasikan antara Aplikasi Sicantik Cloud dengan *Online Single Submission* (OSS). Namun di DPMPTSP Aceh Besar belum ada interaksi antar aplikasi tersebut. Sehingga berdampak pada sedikitnya fungsi Aplikasi Sicantik Cloud. Hal ini dikarenakan seiring dengan perkembangan OSS maka semakin berkurangnya izin yang harus dikeluarkan melalui Aplikasi Sicantik Cloud. Jenis izin melalui Aplikasi Sicantik Cloud berdasarkan data yang diperoleh dari DPMPTSP Aceh Besar yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Jenis izin melalui Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar**

No	Jenis Izin	Sektor	Keterangan
1	Surat Izin Praktik Dokter Umum	Kesehatan	Aktif
2	Surat Izin Praktik Dokter Umum Mandiri	Kesehatan	Aktif
3	Surat Izin Praktik Dokter Spesialis	Kesehatan	Aktif
4	Surat Izin Praktik Dokter Spesialis Mandiri	Kesehatan	Aktif
5	Surat Izin Praktik Dokter Intensif	Kesehatan	Aktif
6	Surat Izin Praktik Dokter Gigi	Kesehatan	Aktif
7	Surat Izin Praktik Dokter Gigi Mandiri	Kesehatan	Aktif
8	Surat Izin Praktik Bidan	Kesehatan	Aktif
9	Surat Izin Praktik Bidan Mandiri	Kesehatan	Aktif
10	Surat Izin Praktik Perawat	Kesehatan	Aktif
11	Surat Izin Praktik Perawat Mandiri	Kesehatan	Aktif
12	Surat Izin Praktik Terapis Gigi Dan Mulut	Kesehatan	Aktif
13	Surat Izin Praktik Terapis Gigi Dan Mulut Mandiri	Kesehatan	Aktif
14	Surat Izin Kerja Tenaga Gizi	Kesehatan	Aktif

15	Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	Kesehatan	Aktif
16	Surat Izin Praktik Apoteker	Kesehatan	Aktif
17	Surat Izin Praktik Penata Anestesi	Kesehatan	Aktif
18	Surat Izin Tenaga Sanitarian	Kesehatan	Aktif
19	Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik	Kesehatan	Aktif
20	Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik	Kesehatan	Tidak Aktif
21	Surat Izin Kerja Radiografer	Kesehatan	Aktif
22	Izin Reklame	Periklanan	Aktif
23	Izin Operasional Satuan Pendidikan Non Formal	Pendidikan	Aktif
24	Izin Operasional Satuan Pendidikan Non Formal-Paud	Pendidikan	Aktif
25	Surat Izin Tempat Usaha	-	Tidak Aktif
26	Izin Mendirikan Bangunan	-	Tidak Aktif
27	Izin Usaha Kawasan Industri	-	Belum Dapat Digunakan
28	Izin Operasional Tanda Daftar Gudang	-	Aktif
29	Standar Usaha Industri Sabun Dan Bahan Pembersih Keperluan Rumah Tangga	-	-
30	Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga	-	Aktif
31	Sertifikat Laik Higiene Sanitasi Jasa Boga	-	-
32	Izin Usaha Proses Produksi Tanaman Pangan	Pertanian	Belum Dapat Digunakan

33	Izin Usaha Perbenihan Hortikultura	Pertanian	Belum Dapat Digunakan
34	Izin Usaha Pembenuhan Tanaman	Pertanian	Belum Dapat Digunakan
35	Izin Usaha Peternakan	Pertanian	Belum Dapat Digunakan
36	Izin Industri Pengelolaan Hasil Perkebunan	Pertanian	Belum Dapat Digunakan
37	Izin Usaha Penanganan Pasca Panen Tanaman Pangan	Pertanian	Belum Dapat Digunakan
38	Izin Usaha Produksi Benih Tanaman	Pertanian	Belum Dapat Digunakan
39	Izin Usaha Perkebunan Terintegrasi Budidaya Dengan Industri Pengelolaan Hasil Perkebunan	Pertanian	Belum Dapat Digunakan
40	Izin Usaha Keterpaduan Antara Proses Produksi Tanaman Pangan Dan Penanganan Pasca Panen	Pertanian	Belum Dapat Digunakan
41	Izin Tanda Daftar Bagi Pembudidaya Ikan Kecil	Perikanan Dan Kelautan	Belum Dapat Digunakan
42	Izin Buku Kapal Perikanan	Perikanan Dan Kelautan	Belum Dapat Digunakan
43	Izin Tanda Daftar Usaha Pergaraman Bagi Peternak Garam Kecil	Perikanan Dan Kelautan	Belum Dapat Digunakan
44	Izin Kapal Pengangkut Ikan	Perikanan Dan Kelautan	Belum Dapat Digunakan
45	Izin Tanda Daftar Usaha Pengelolaan Hasil Perikanan	Perikanan Dan Kelautan	Belum Dapat Digunakan

46	Izin Penangkapan Ikan	Perikanan Dan Kelautan	Belum Dapat Digunakan
47	Izin Usaha Perikanan	Perikanan Dan Kelautan	Belum Dapat Digunakan
48	Izin Tanda Daftar Kapal Perikanan	Perikanan Dan Kelautan	Belum Dapat Digunakan
49	Izin Usaha Pemanfaatan Hasil Hutan Bukan Kayu Pada Hutan Produksi	Kehutanan	Belum Dapat Digunakan
50	Izin Usaha Pemanfaatan Kawasan Salvo Pastura Pada Hutan Produksi Dan Hutan Lindung	Kehutanan	Belum Dapat Digunakan
51	Izin Usaha Pemanfaatan Kawasan Salvo Fishery Pada Hutan Produksi Dan Hutan Lindung	Kehutanan	Belum Dapat Digunakan
52	Izin Pemungutan Hasil Hutan Kayu Pada Hutan Produksi	Kehutanan	Belum Dapat Digunakan
53	Izin Lingkungan Untuk Instansi Pemerintah	Lingkungan	Belum Dapat Digunakan
54	Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya Dan Beracun Penyimpanan Untuk Instansi Pemerintah	Lingkungan	Belum Dapat Digunakan
55	Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya Dan Beracun Kegiatan Penyimpanan Limbah	Lingkungan	Belum Dapat Digunakan
56	Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya Dan Beracun Pengumpulan Untuk Instansi Pemerintah	Lingkungan	Belum Dapat Digunakan

Sumber: Kepala Seksi Data dan Informasi Perizinan DPMPTSP Aceh Besar (2022)  
diakses melalui <https://Sicantik.go.id>

Dari beberapa jenis perizinan melalui Aplikasi Sicantik Cloud tersebut, yang telah aktif digunakan yaitu izin pada sektor kesehatan meliputi berbagai izin praktek tenaga medis serta beberapa izin lainnya. Sementara untuk izin lainnya apabila telah disediakan oleh OSS maka tidak lagi digunakan melalui Aplikasi Sicantik Cloud. Khususnya untuk izin mendirikan bangunan (IMB) pada DPMPTSP Aceh besar menggunakan Aplikasi Pinto. Selain perizinan, Aplikasi Sicantik Cloud juga dapat digunakan untuk mengurus berbagai jenis pemenuhan komitmen izin, diantaranya yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Jenis pemenuhan komitmen izin melalui Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar**

No	Jenis Pemenuhan Komitmen Izin
1	Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Satuan Pendidikan Formal
2	Pemenuhan Komitmen Izin Operasional Klinik
3	Pemenuhan Komitmen Izin Operasional Izin Usaha Industri
4	Pemenuhan Komitmen Surat Izin Usaha Perdagangan Swalayan
5	Pemenuhan Komitmen Izin Operasional Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga
6	Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Perkebunan
7	Pemenuhan Komitmen Izin Tanda Daftar Usaha Pariwisata
8	Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Jasa Konstruksi

9	Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Operasional Satuan Pendidikan Non Formal
10	Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Operasional Satuan Pendidikan Non Formal-PAUD
11	Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Toko Obat
12	Pemenuhan Komitmen Izin Limbah Bahan Berbahaya Dan Beracun Penyimpanan
13	Pemenuhan Komitmen Izin Limbah Bahan Berbahaya Dan Beracun Pengumpulan
14	Pemenuhan Komitmen Izin Operasional Rumah Sakit
15	Pemenuhan Komitmen Izin Operasional Apotek
16	Pemenuhan Komitmen Izin Operasional Tanda Daftar Gudang
17	Pemenuhan Komitmen Izin Pembuangan Air Limbah Ke Air Permukaan
18	Pemenuhan Komitmen Izin Pembuangan Air Limbah Secara Aplikasi Tanah
19	Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Mikro Obat Tradisional (on proses)
20	Pemenuhan Komitmen Izin Sertifikat Produksi Perusahaan Rumah Tangga Alat Kesehatan Dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga

Sumber: Kepala Seksi Data dan Informasi Perizinan DPMPTSP Aceh Besar (2022) diakses melalui <https://Sicantik.go.id>

Proses pengurusan izin melalui Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar dapat dilakukan secara online maupun dengan datang langsung ke kantor pelayanan. Kebanyakan pemohon memilih untuk datang langsung ke lokasi agar dapat memperoleh pemanduan dari staf front office. Di DPMPTSP Aceh Besar juga

mewajibkan bagi pemohon untuk menyerahkan dokumen perizinan dalam bentuk *hard copy* walaupun berkas sudah diunggah dalam bentuk pdf pada Aplikasi Sicantik Cloud. Hal ini menyebabkan pelayanan melalui Aplikasi Sicantik Cloud secara online belum dapat dikatakan maksimal karena pemohon masih harus mendatangi kantor untuk menyerahkan dokumen persyaratan secara langsung.

Jangka waktu yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan tergantung dari jenis perizinan yaitu bisa mencapai antara 3 sampai 12 hari, namun apabila terjadi gangguan pada Aplikasi Sicantik Cloud perizinan bisa berlangsung lebih lama dari biasanya. Alur pengurusan izin melalui Aplikasi Sicantik Cloud yaitu sebagai berikut:



**Gambar 4.3 Alur pelayanan perizinan melalui Aplikasi Sicantik Cloud**

Sumber: Media sosial resmi DPMPPTSP Aceh Besar diakses dari [https://www.instagram.com/dpmpptsp\\_acehbesar](https://www.instagram.com/dpmpptsp_acehbesar)

#### 4.2.1.1 Model Implementasi Kebijakan

Untuk menjawab rumusan masalah pertama dalam penelitian ini yaitu bagaimana Implementasi Aplikasi Sicantik dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar, maka indikator yang digunakan sebagai pengukuran merujuk pada teori dari George C. Edward III yaitu sebagai berikut:

##### 1. Komunikasi

Proses komunikasi yang terjadi antar penyelenggara berlangsung dari satu petugas ke petugas yang lain. Aplikasi Sicantik Cloud yang merupakan produk dari Kominfo ketika diluncurkan untuk diterapkan di DPMPTSP terlebih dahulu mengadakan pelatihan, dimana setiap DPMPTSP yang akan menerapkan Aplikasi Sicantik Cloud akan mengirim perwakilannya untuk mengikuti pelatihan tersebut. Kemudian para admin tersebut kembali memberikan pelatihan atau bimbingan teknik kepada rekan kerjanya yang terlibat dalam implementasi Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar, dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan diperoleh informasi sebagai berikut:

“Mengenai mekanisme kerja dan mekanisme verifikasi di Aplikasi Sicantik selain komunikasi sehari-hari, di tahap awal saat kita menggunakan Aplikasi Sicantik kita pasti mengumpulkan ke dalam ruang rapat petugas yang kira-kira terlibat untuk dikasih pemahaman, dibuat semacam bimbingan teknik atau pelatihan yang dijelaskan oleh admin Aplikasi Sicantik yang telah dikirim mengikuti pelatihan di pusat. Pada saat awal diluncurkan kita infokan apa-apa saja yang sudah bisa kita proses di Aplikasi Sicantik dan seiring berjalannya

waktu kita sesuaikan saja dengan keadaan dan pada saat kita sudah berproses lancar-lancar saja.”<sup>60</sup>

Dalam penerapan Aplikasi Sicantik Cloud proses komunikasi berjalan layaknya komunikasi sehari-hari, dimana setiap petugas dapat bertanya secara terbuka kepada pemangku jabatan di atasnya maupun sebaliknya, komunikasi dapat dilakukan baik itu secara langsung atau melalui *group whatsapp* yang tersedia, informasi ini diperoleh dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan yaitu sebagai berikut:

“Seandainya ada hal-hal yang kurang dimengerti atau kurang dipahami, misal dari posisi bawah ke atas akan menanyakan seperti dari level 1 ke level 2 atau dari level 2 ke 3 dan sampai ke level kepala dinas. Proses komunikasi juga dapat dilakukan melalui grup whatsapp karena kita ada group kantor ada juga group bidang. Seperti bila dalam memverifikasi saya menemukan kekeliruan maka mengkonfirmasi ke group untuk meminta tolong diperbaiki.”<sup>61</sup>

Para Admin Aplikasi Sicantik Cloud juga dapat berkomunikasi dengan admin yang ada di pusat maupun admin yang ada di DPMPTSP Kabupaten/kota lainnya melalui group whats Admin Aplikasi Sicantik Cloud seluruh Indonesia. Berdasarkan hasil wawancara dengan Admin Aplikasi Sicantik Cloud yang mengatakan bahwa:

“Ketika terjadi gangguan para admin melakukan koordinasi dengan admin Aplikasi Sicantik yang ada di pusat melalui grup whatsapp.”<sup>62</sup>

Bentuk komunikasi yang dilakukan petugas dengan masyarakat yaitu dengan memberikan sosialisasi baik secara langsung maupun melalui media sosial. Sosialisasi langsung dilakukan dengan turun ke lapangan menggunakan mobil keliling DPMPTSP

---

<sup>60</sup> Hasil Wawancara dengan Pak Mulyadi Kepala Bidang Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 23 Juni 2022

<sup>61</sup> Hasil Wawancara dengan Pak Mulyadi Kepala Bidang Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 23 Juni 2022

<sup>62</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Mila Fatmi Admin Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 22 Juni 2022

untuk menginfokan tentang Aplikasi Sicantik Cloud kepada masyarakat. Sementara melalui media sosial yaitu dengan memposting video dan gambar berupa informasi tentang Aplikasi Sicantik Cloud pada instagram DPMPTSP Aceh Besar yaitu *dpmptsp\_acehbesar* dan facebook yaitu *Dpmptsp Abes*. Informasi ini diperoleh dari hasil wawancara dengan Staf Front Office yaitu sebagai berikut:

“Sosialisasi yang dilakukan bisa dengan mobil keliling *dpmptsp* untuk datang langsung ke lapangan dan bisa juga melalui media sosial *dpmptsp* seperti *instagram* dan *facebook*.”<sup>63</sup>



**Gambar 4.4 Sosialisasi Aplikasi Sicantik Cloud**

Sumber: Media sosial resmi DPMPTSP Aceh Besar diakses dari [https://www.instagram.com/dpmptsp\\_acehbesar](https://www.instagram.com/dpmptsp_acehbesar)

Sosialisasi tentang Aplikasi Sicantik Cloud dilakukan di kecamatan-kecamatan yang ada di Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 23 April 2020. Sosialisasi tersebut

---

<sup>63</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Isatirradayah Staf Front Office di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 22 Juni 2022

berupa pemberian informasi seputar perizinan dan non perizinan yang disediakan di DPMPTSP baik dengan menggunakan Aplikasi Sicantik Cloud, OSS, atau Aplikasi Pinto.

Berdasarkan hasil analisis dokumen terkait dengan sosialisasi Aplikasi Sicantik Cloud melalui media sosial resmi DPMPTSP Aceh Besar yaitu pada akun instagram `dpmptsp_acehbesar` terdapat beberapa postingan tentang Aplikasi Sicantik Cloud yaitu sebagai berikut:

- a. Pada 21 Desember 2019 tentang kegunaan dan manfaat Aplikasi Sicantik Cloud.
- b. Pada tanggal 22 November 2020 tentang DPMPTSP Aceh Besar menggunakan Aplikasi Sicantik Cloud untuk meningkatkan pelayanan perizinan.
- c. Pada 26 November 2020 tentang pengajuan izin dapat melalui OSS sementara yang Non OSS diajukan melalui Aplikasi Sicantik Cloud.
- d. Pada 28 November 2020 tentang syarat perizinan berusaha menggunakan sistem perizinan online Sicantik Cloud
- e. Pada 1 Desember 2020 tentang jenis izin praktek sektor kesehatan melalui Sicantik Cloud
- f. Pada 6 Desember 2020 tentang tentang jenis komitmen izin di Aplikasi Sicantik Cloud.
- g. Pada 12 Januari 2021 tentang produk pelayanan perizinan secara elektronik.
- h. Pada 18 Februari 2021 tentang pelaksanaan bimbingan teknis Aplikasi Sicantik Cloud ke DPMPTSP Aceh Barat
- i. Pada 4 April 2021 tentang alur pelayanan melalui Aplikasi Sicantik Cloud.
- j. Pada 26 juni 2021 tentang aplikasi untuk memfasilitasi layanan publik dalam proses perizinan
- k. Pada 20 Mei 2022 tentang Aplikasi Sicantik Cloud dan manfaat penggunaan Aplikasi Sicantik Cloud

Berbagai informasi penting tentang Aplikasi Sicantik Cloud disosialisasikan untuk menambah wawasan masyarakat tentang pengurusan perizinan secara online. Sehingga masyarakat yang ingin mengajukan permohonan melalui Aplikasi Sicantik Cloud telah mengetahui persyaratan dan alur pelayanan.

Sebagian masyarakat sudah mengetahui tentang Aplikasi SiCantik Cloud telah diterapkan di DPMPTSP Aceh Besar. Informasi tersebut diperoleh oleh masyarakat dari media sosial resmi DPMPTSP Aceh Besar yang mereka akses. Namun belum mengetahui jika pegurusan izin dapat dilalukan secara online. Informasi ini diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon izin reklame yaitu sebagai berikut:

“Saya sudah tau tentang Aplikasi Sicantik di instagram PTSP ketika mencari informasi persyaratan apa saja yang harus saya lengkapi untuk urus izin, tapi tidak tau kalau bisa secara online. Makanya saya datang langsung.”<sup>64</sup>

Masyarakat juga ada yang mengetahui tentang Aplikasi Sicantik Cloud dari informasi yang disebarkan oleh masyarakat ke masyarakat, namun tetap memilih untuk datang langsung agar memperoleh pemanduan langsung oleh Staf Front Office. Informasi ini diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon surat izin praktek perawat yaitu sebagai berikut:

“Saya sudah tau dari teman kalau ada pakai aplikasi untuk urus izin, tapi saya langsung datang aja ke kantor karena jaraknya dekat juga. Disana dijelaskan langsung sama petugas *step by step* cara isinya jadi langsung kearah.”<sup>65</sup>

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa proses implementasi Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar telah memenuhi indikator komunikasi, yang dapat dinilai dengan tiga aspek. *Pertama*, transmisi yaitu kebijakan implementasi Aplikasi Sicantik Cloud telah diupayakan penyalurannya agar tersampaikan pada seluruh pihak mulai dari penyelenggara ke petugas pemberi layanan

---

<sup>64</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Riska Maulani Admin PT. Andani Jaya Abadi pemohon izin reklame, Darul Kamal Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 28 Juli 2022

<sup>65</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Ar-Rizka pemohon surat izin praktek perawat di Lambaro, Kecamatan Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 28 Juli 2022

hingga ke masyarakat yang berkepentingan. *Kedua*, kejelasan yaitu informasi yang disampaikan telah mampu memberi gambaran yang jelas terutama kepada pemohon terkait dengan persyaratan, tata cara dan alur pengajuan melalui Aplikasi Sicantik Cloud. *Ketiga*, konsistensi yaitu proses penyampaian informasi telah dilakukan secara konsisten, yang mana apabila ada pembaruan pada Aplikasi Sicantik Cloud maka akan dilakukan pembimbingan secara virtual oleh penyelenggara yang di pusat.

## **2. Sumber Daya**

Salah satu sumber daya yang sangat penting agar implementasi Aplikasi Sicantik Cloud agar dapat berlangsung dengan baik yaitu memiliki staf dengan jumlah dan kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan. Pada DPMPTSP Aceh Besar terdapat staf khusus untuk mengelola Aplikasi Sicantik Cloud atau yang disebut dengan Admin Aplikasi Sicantik Cloud sebanyak dua orang. Kedua admin tersebut yang mengikuti pelatihan langsung yang diselenggarakan oleh Kominfo di Jakarta. Kemudian admin ini meneruskan pengetahuan yang diperolehnya kepada staf yang lain. Staf lain yang terlibat langsung dalam penggunaan Aplikasi Sicantik Cloud yaitu Front Office atau staf pelayanan meja depan yang berjumlah sebanyak lima orang. Front Office inilah yang berhadapan langsung dengan masyarakat yang mengajukan permohonan izin. Mereka memperoleh bimbingan dan arahan dari Admin Aplikasi Sicantik Cloud untuk dapat memandu pemohon dalam mengoperasikan Aplikasi Sicantik Cloud. Informasi ini diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Administrasi yaitu sebagai berikut:

“Di DPMPTSP Aceh Besar terdapat dua orang admin Aplikasi Sicantik dan lima orang staf front office yang memandu langsung masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Sicantik. Admin Aplikasi Sicantik yang memperoleh pelatihan kemudian mereka yang kembali mengajari staf front office. Pelatihan tersebut diperoleh Admin ketika pertama kali Aplikasi Sicantik ingin diterapkan.”<sup>66</sup>

Setiap Admin Aplikasi Sicantik Cloud memperoleh pembagian tugas yang jelas seperti mendesain templet untuk perizinan, melakukan pemeliharaan, serta melakukan koordinasi dengan Admin Aplikasi Sicantik Cloud yang ada di Pusat. Berdasarkan hasil wawancara dengan Admin Aplikasi Sicantik Cloud yang mengatakan bahwa:

“Setiap admin memiliki tugas masing-masing, ada dikoordinasi sendiri dan ada juga yang dikerjakan bersama.”<sup>67</sup>

Berkaitan dengan kewenangan setiap petugas yang terlibat dalam implementasi Aplikasi Sicantik Cloud memiliki kewenangan masing-masing baik itu Admin Aplikasi Sicantik Cloud, Staf Front Office maupun pejabat yang memverifikasi dokumen permohonan izin.

“Petugas ada berjenjang, mengentri data itu di depan dipandu oleh *staf front office*, mereka yang memverifikasi di depan, kemudian ada *staf back office* yang memverifikasi berkas secara berjenjang, di posisi kasi ada 3 tingkat yang memverifikasi data setelahnya naik ke jenjang kabid yang juga ada 2 tingkat dan menetapkan izin untuk tanggal yang tertera di sertifikat izin tersebut dan hingga sampai ke level kepala dinas”<sup>68</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan yang menginfokan bahwa setiap proses pengurusan izin di DPMPTSP Aceh Besar diberikan panduan

---

<sup>66</sup> Hasil Wawancara dengan Pak Muhajir Kepala Seksi Perizinan dan Verifikasi Administrasi di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 17 Juni 2022

<sup>67</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Mila Fatmi Admin Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 22 Juni 2022

<sup>68</sup> Hasil Wawancara dengan Pak Mulyadi Kepala Bidang Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 23 Juni 2022

oleh petugas yang memiliki kompetensi dalam mengoperasikan Aplikasi Sicantik Cloud sehingga masyarakat dapat mengisi datanya sendiri dan petugas hanya menjelaskan caranya.

“Waktu urus izin di aplikasi harus isi sendiri ada petugas yang berdiri dibelakang dijelasin cara-caranya, setelah selesai isi biodata lengkap untuk buat akun, petugas itu pindah ke komputer sendiri untuk di ACC, setelah itu baru lanjut isi keperluan izin apa yang kita mau”<sup>69</sup>

Fasilitas juga sumber daya yang tidak kalah penting dalam menunjang keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Walaupun Aplikasi Sicantik Cloud merupakan salah satu aplikasi yang menyediakan pelayanan perizinan secara online tetapi masih banyak pemohon yang mendatangi secara langsung DPMPTSP Aceh Besar. Sehingga ketersediaan fasilitas yang memadai akan dapat menunjang pelayanan publik menjadi lebih optimal. Menurut Kepala Bidang Pelayanan Perizinan

“Fasilitas yang disediakan untuk memberi pelayanan khususnya yang akan digunakan oleh petugas sudah memadai.”<sup>70</sup>

Berdasarkan hasil observasi langsung di lapangan dapat disimpulkan berbagai fasilitas telah tersedia untuk digunakan oleh pemohon dalam mengurus perizinan yang akan dipandu langsung oleh Staf Front Office. Fasilitas tersebut berupa meja, kursi, komputer, printer, akses wifi gratis serta ada beberapa infografis yang ditempel untuk

---

<sup>69</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Ar-Rizka pemohon surat izin praktek perawat di Lambaro, Kecamatan Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 28 Juli 2022

<sup>70</sup> Hasil Wawancara dengan Pak Mulyadi Kepala Bidang Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 23 Juni 2022

memberi informasi kepada masyarakat mengenai jenis izin yang gratis atau berbayar serta jangka waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan izin tersebut.



**Gambar 4.5 Fasilitas yang tersedia di DPMPTSP Aceh Besar**

Menurut pemohon yang melakukan pengurusan izin secara langsung di DPMPTSP Aceh Besar sudah disediakan fasilitas yang dapat digunakan oleh pemohon dalam mengurus perizinan. Fasilitas tersebut juga dapat difungsikan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon surat izin praktek perawat yatu sebagai berikut:

“Di kantor sudah ada komputer yang terhubung internet jadi kita bisa langsung gunakan kalau sudah kosong. Kalau lagi rame antri bentar. Komputer itu kita pegang sendiri, petugas cuma ajarin aja. Alhamdulillah lancar gak ada yang macet.”<sup>71</sup>

<sup>71</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Ar-Rizka pemohon surat izin praktek perawat di Lambaro, Kecamatan Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 28 Juli 2022

Selain fasilitas tersebut juga ada fasilitas umum lainnya namun masih sangat minimalis dikarenakan ukuran kantor yang sempit. Fasilitas umum tersebut berupa taman bermain anak, ruang menyusui, ruang disabilitas, loket khusus disabilitas serta ruang konsultasi dan pengaduan. Informasi ini disampaikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Perizinan yaitu sebagai berikut:

“Namun fasilitas umum untuk pelaku usaha atau pengurus perizinan karena kantor kita sempit sehingga fasilitas pendukung secara umum yang wajib ada di setiap kantor yang memberikan pelayanan publik harus menyediakan fasilitas tambahan seperti tempat bermain anak, ruang menyusui, ruang disabilitas, loket khusus disabilitas dan ruang konsultasi dan pengaduan walaupun masih sangat minimalis tapi ada karena bagian dari persyaratan.”<sup>72</sup>



**Gambar 4.6 Fasilitas umum yang disediakan di DPMPTSP Aceh Besar**

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi Aplikasi Sicantik Cloud tersebut telah mampu memenuhi indikator sumber daya, yang dapat dinilai dari

---

<sup>72</sup> Hasil Wawancara dengan Pak Mulyadi Kepala Bidang Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 23 Juni 2022

pemenuhan empat unsur. *Pertama*, Staf yang terdiri dari beberapa orang serta memiliki kemampuan terkait dengan pengoperasian Aplikasi Sicantik Cloud. *Kedua*, informasi tentang cara agar Aplikasi Sicantik Cloud dapat diterapkan telah tersedia dan tersalurkan kepada seluruh petugas melalui pelatihan dan bimbingan teknis yang dilakukan. *Ketiga*, Kewenangan yaitu setiap pejabat atau petugas memiliki kewenangan yang berbeda mulai dari Staf Front Office yang memandu masyarakat, Admin Aplikasi Sicantik yang mendesain templet, para kepala seksi dan kepala bidang yang memverifikasi dokumen, hingga kepala dinas yang menandatangani surat izin. *Keempat*, fasilitas yaitu sumber daya untuk memudahkan pemberian pelayanan telah tersedia yaitu meja, kursi, komputer, printer, jaringan wifi, serta fasilitas umum lainnya.

### 3. Disposisi

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari hasil observasi di lapangan. Masih banyaknya pemohon yang mendatangi DPMPTSP Aceh Besar untuk mengurus perizinan secara langsung. Petugas lebih merekomendasikan pemohon untuk datang langsung ke lokasi agar mengurangi resiko salah dalam penginputan data. Informasi ini diperoleh dari hasil wawancara dengan *Staf Front Office* yang mengatakan bahwa:

“Untuk membuat permohonan akun masyarakat dapat mengajukan dari rumah namun untuk mengurangi resiko salah dalam registrasi maka disarankan lebih baik untuk datang langsung ke kantor DPMPTSP.<sup>73</sup>

---

<sup>73</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Isatirradayah Staf Front Office di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 22 Juni 2022



**Gambar 4.7 Pemohon mendatangi langsung DPMTSPSP Aceh Besar**

Menurut pemohon sikap yang ditunjukkan oleh petugas sudah baik, sopan dan ramah. Petugas mampu memberikan pelayanan dengan baik dalam mendampingi dan mengarahkan pengguna Aplikasi Sicantik Cloud. Petugas juga memiliki pemahaman yang memadai sehingga dapat memberi penjelasan yang mudah dimengerti oleh pemohon. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon surat izin praktik tenaga teknis kefarmasian yang mengatakan sebagai berikut:

“Pelayanannya bagus, memang ada petugas yang mendampingi dan mengarahkan setiap langkah-langkah. Cara petugas menjelaskan mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.”<sup>74</sup>

Tidak hanya ketika menggunakan Aplikasi Sicantik Cloud yang dipandu oleh Staf Front Office akan tetapi mulai dari meja resepsionis petugas sudah menunjukkan sikap yang baik dan ramah kepada masyarakat dimana mereka dengan cepat

<sup>74</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Irawati Hamdani Pemohon Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian (SIP-TTK) Aceh Besar, di Apotek Fanesa, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 23 Juni 2022

menanggapi setiap kebutuhan masyarakat terkait informasi tentang persyaratan perizinan dan juga disediakan formulir dan panduan lengkap tentang dokumen yang harus disiapkan. Informasi diperoleh dari hasil wawancara dengan pemohon izin reklame yaitu sebagai berikut:

“Ketika pertama masuk disambut langsung oleh petugas di meja tamu, dan mereka menjelaskan apa saja syarat yang harus dilengkapi dan dikasih formulir untuk izin yang saya butuhkan, di formulir itu lengkap juga dengan dokumen yang harus dilengkapi ada format surat permohonan, karena saya urus izin baliho jadi ada dikasih standar untuk patokan ukuran baliho di setiap jalan berbeda.”<sup>75</sup>

Aplikasi Sicantik Cloud pernah mengalami pembaharuan dari versi sebelumnya menjadi versi Sicantik Cloud pada Oktober 2020. Sehingga pemahaman petugas yang memberikan pelayanan juga harus mengalami peningkatan seiring dengan perubahan pada aplikasi. Namun dapat dilihat bahwa ada proses kerja sama antar petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari hasil wawancara dengan pemohon izin reklame informasi yang diperoleh yaitu:

“Cara petugas mengarahkan baik tapi seperti ada juga yang belum begitu paham hingga bertanya pada temannya, mungkin karena Aplikasi Sicantik baru diterapkan, saya mengurusnya sudah lama sekitar awal 2021.”<sup>76</sup>

Dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan implementasi Aplikasi Sicantik Cloud terkait indikator disposisi yang dinilai dari tiga aspek telah mampu memenuhi dua aspek namun untuk aspek pertama yaitu kognisi terkait tingkat pemahaman petugas

---

<sup>75</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Hasmi Dariyasna Direktur CV. Pinto Karya pemohon izin reklame, Darul Kamal Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 22 Juni 2022

<sup>76</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Riska Maulani Admin PT. Andani Jaya Abadi pemohon izin reklame, Darul Imarah Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 22 Juni 2022

dalam implementasi Aplikasi Sicantik Cloud masih menjadi tanda tanya apakah petugas memahami bahwa hadirnya Aplikasi Sicantik Cloud untuk memberikan pelayanan secara online, jika dikhawatirkan akan kesalahan dalam penginputan data, petugas bisa saja berinteraksi dengan pemohon melalui saluran komunikasi tanpa datang langsung ke lokasi.

Kedua aspek lainnya yaitu arahan dan respons petugas, hal dapat dilihat dari cara mereka memandu atau mengarahkan pemohon yang datang ke DPMPTSP Aceh Besar untuk mengurus perizinan secara langsung sudah berjalan dengan baik, yang disimpulkan dari hasil wawancara dengan pemohon dimana petugas menunjukkan sikap yang sopan dan santun, cepat tanggap dalam melayani, serta saling membantu dalam memberikan pelayanan.

#### **4. Struktur Birokrasi**

Terkait dengan susunan organisasi telah dijelaskan dengan rinci di dalam Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 18 tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar. Berdasarkan hasil analisis dokumen tersebut maka informasi yang didapat yaitu antar pejabat tersusun secara hierarki dimana yang berada di posisi paling atas adalah kepala dinas, dibawahnya ada sekretariat, disusul oleh para kepala bidang dan di dalam bidang tersebut terdapat para kepala seksi serta para pejabat fungsional. Sehingga dalam Pengelolaan Aplikasi Sicantik Cloud Di DPMPTSP Aceh Besar terdapat struktur birokrasi yang dilengkapi

pembagian tugas yang jelas. Setiap pejabat memiliki kewenangan tersendiri dalam memverifikasi tergantung tingkatan. Namun belum ada standar operasional prosedur (SOP) khusus yang mengatur tentang implementasi Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar. Informasi diperoleh dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan dan Verifikasi Administrasi yaitu sebagai berikut:

“SOP khusus Aplikasi Sicantik Cloud belum ada karena Kominfo hanya menyediakan aplikasi dan izin apa yang kita perlukan templetnya didesain sendiri oleh Admin Aplikasi Sicantik Cloud sesuai dengan ketentuan yang mengatur tentang izin tersebut. Contohnya izin bidang kesehatan dan izin tersebut sudah ada aturan tersendiri yang dikeluarkan oleh Kementerian kesehatan sehingga Admin Aplikasi Sicantik Cloud hanya tinggal menyesuaikan templetnya”<sup>77</sup>

Selain ada pembagian kerja yang jelas dan kerja sama antar petugas di internal DPMPTSP Aceh Besar, juga ada kerja sama dengan dinas terkait walaupun bukan dalam pengelolaan Aplikasi Sicantik Cloud tapi instansi lain tetap dilibatkan seperti terkait dengan kebutuhan data pemohon dan kegiatan monitoring dan evaluasi ke lapangan. Diperoleh dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan yaitu sebagai berikut:

“Dalam penerapan Aplikasi Sicantik kerja sama dengan instansi terkait itu bukan terkait aplikasinya tetapi dalam verifikasinya ataupun dalam monitoring langsung ke lapangan. Namun untuk petugas atau sdm yang mengoperasikan Aplikasi Sicantik itu cuma di DPMPTSP, instansi lain kita libatkan, kita ajak bergabung dan memang permanen bukan sementara. Seperti terkait dengan penataan ruang kita membutuhkan tenaga dari Dinas PUPR, setiap usaha juga pasti ada kaitannya dengan pengelolaan lingkungan jadi kita membutuhkan tenaga Dinas Lingkungan Hidup. Caranya kita minta nama, kita buat satu surat, kita usulkan dalam satu surat keputusan bupati, kita siapkan drafnya, jadi

---

<sup>77</sup> Hasil Wawancara dengan Pak Muhajir Kepala Seksi Perizinan dan Verifikasi Administrasi di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 24 Februari 2022

ada surat keputusan bupati kepada dinas terkait untuk bekerja sama dengan dpmptsp untuk meninjau, melakukan monitoring dan evaluasi.”<sup>78</sup>

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator dari struktur birokrasi yang mencakup standar operasional prosedur, SOP khusus tentang Aplikasi Sicantik Cloud belum tersedia, namun susunan dan kewenangan petugas di DPMPTSP Aceh Besar didasari pada aturan yang lebih umum yaitu Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2017. Serta adanya keterlibatan berbagai instansi lain yang terkait bukan dalam pengelolaan Aplikasi Sicantik Cloud melainkan terkait dengan jenis perizinan tertentu yang membutuhkan koordinasi dalam meninjau, memonitoring dan mengevaluasinya.

#### 4.2.1.2 E-Government Service Quality

Selanjutnya untuk melihat kualitas sebuah pelayanan *e-government* maka dapat merujuk pada empat variabel *e-government service quality* yang dikemukakan oleh Xenia Papadomichelaki yaitu sebagai berikut:

##### 1. Efficiency

Kemudahan yang diperoleh dari penerapan Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar bagi pengguna salah satunya dengan nama aplikasi yang unik dan menarik. Nama tersebut selain mudah diingat juga memudahkan dalam mencari websitenya. Cukup mengetik Aplikasi Sicantik pada mesin pencari (*google chrome*) maka akan langsung muncul pilihan mengarah pada website resmi Aplikasi Sicantik

---

<sup>78</sup> Hasil Wawancara dengan Pak Mulyadi Kepala Bidang Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 23 Juni 2022

Cloud yaitu <https://Sicantikui.layanan.go.id>. Diperoleh dari hasil wawancara dengan pemohon izin reklame yang mengatakan sebagai berikut:

“Aplikasi Sicantik memiliki nama yang unik dan sering kita dengar sehari-hari sehingga mudah diingat dan juga mudah dicari karena hanya dengan mengetik kata aplikasi Sicantik pada google langsung muncul web aplikasinya.”<sup>79</sup>

Kemudahan lain yang diberikan oleh Aplikasi Sicantik Cloud yaitu adanya informasi yang disediakan yang ringkas dan mudah dipahami serta menyediakan menu pilihan ketika proses entri data dilakukan sehingga tidak harus mengetik semuanya. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon izin praktik tenaga teknis kefarmasian yaitu:

“Pada aplikasi disediakan informasi yang ringkas dan relevan, bahkan ketika kita mengentri data memang sudah disediakan menu pilihan sehingga tidak perlu mengetik satu persatu lagi.”<sup>80</sup>

Seiring dengan pembaharuan versi maka fitur-fitur yang disediakan juga semakin baik dan berkualitas seperti sudah adanya fitur tanda tangan elektronik serta fitur untuk mendownload atau mengunduh produk izin secara mandiri dari akun pemohon. Aplikasi Sicantik juga memiliki tampilan hampir sama seperti aplikasi lainnya sehingga mudah digunakan. Menurut pemohon surat izin praktik tenaga teknis kefarmasian dalam wawancara mengatakan bahwa:

---

<sup>79</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Hasmi Dariyasna Direktur CV. Pinto Karya pemohon izin reklame, Darul Kamal Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 22 Juni 2022

<sup>80</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Irawati Hamdani Pemohon Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasiaan (SIP-TTK) Aceh Besar, di Apotek Fanesa, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 23 Juni 2022

“Fitur pada Aplikasi Sicantik sesuai dengan yang dibutuhkan. Desain, warna, dan gambarnya memiliki kualitas yang baik namun tidak begitu menarik karena hampir sama dengan aplikasi lain pada umumnya.”<sup>81</sup>

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar jika ditinjau dari variabel *efficiency* yang mencakup tiga dimensi yaitu: kemudahan pengguna, Aplikasi Sicantik Cloud memiliki nama yang unik dan mudah diingat serta mudah untuk dilakukan pencarian; fungsionalitas dari interaksi, pada Aplikasi Sicantik Cloud telah menyediakan kemudahan bagi pemohon seperti ada menu pilihan saat mengentri data sehingga pemohon tidak harus mengetik semuanya; serta isi dan tampilan informasi pada Aplikasi Sicantik yang memiliki kemiripan dengan aplikasi lain pada umumnya sehingga mudah untuk digunakan.

## **2. Trust (Kepercayaan)**

Proses pengajuan izin menggunakan Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar terlebih dahulu dapat diakses melalui halaman internet dan ketika masuk pada web aplikasi melalui <https://Sicantikui.layanan.go.id>. Pemohon akan diarahkan untuk melakukan registrasi akun dengan mengisi biodata lengkap serta mengupload tanda identitas. Setelah permohonan akun disetujui maka akan ada konfirmasi melalui email. Setelah memiliki akun pemohon dapat login ke Aplikasi Sicantik Cloud untuk membuat perizinan yang diinginkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon izin reklame yaitu:

---

<sup>81</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Irawati Hamdani Pemohon Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian (SIP-TTK) Aceh Besar, di Apotek Fanesa, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 23 Juni 2022

“Pemohon yakin data pribadi saya maupun data perusahaan akan aman karena jika dilihat dari proses pengajuan izin melalui Aplikasi Sicantik hampir sama dengan saat menggunakan aplikasi lainnya. Akun dibuat dengan email lalu ada dikonfirmasi langsung ke email setelah registrasi.”<sup>82</sup>

Sebagai aplikasi yang dirilis oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika tentu lebih meyakinkan masyarakat akan keamanan data atas permohonan izin yang mereka ajukan. Sebagaimana yang dikatakan oleh pemohon izin reklame dalam kegiatan wawancara yaitu sebagai berikut:

“Aplikasi Sicantik pasti aman karena pengajuan izin menggunakan akun pribadi. Hanya kita yang dapat mengaksesnya. Tidak bisa diakses secara bebas oleh orang yang tidak berkepentingan. Lagi pula Sicantik ini aplikasi punya kominfo jadi keamanan data pasti lebih terjamin.”<sup>83</sup>

Dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa pemohon memiliki kepercayaan yang tinggi pada Aplikasi Sicantik Cloud yang akan melindungi data diri pribadi mereka dikarenakan proses login ke Aplikasi Sicantik Cloud harus menggunakan akun pribadi, sehingga tidak dapat diakses oleh orang yang tidak berkepentingan. Selain itu, Aplikasi Sicantik Cloud merupakan aplikasi yang dibentuk oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika yang memang selalu mengupayakan akan adanya perlindungan data pribadi dalam penggunaan teknologi informasi.

### **3. Reliability (Kehandalan)**

Jika diukur dengan variabel ini maka kehandalan menjadi salah satu kelemahan dari Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar. Dimana aplikasi ini akan sering

---

<sup>82</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Hasmi Dariyasna Direktur CV. Pinto Karya pemohon izin reklame, Darul Kamal Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 22 Juni 2022

<sup>83</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Riska Maulani Admin PT. Andani Jaya Abadi pemohon izin reklame, Darul Imarah Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 22 Juni 2022

mengalami gangguan seperti menjadi lambat jika jumlah pengguna yang mengakses sedang banyak. Biasanya terjadi pada jam-jam operasional kantor sedang padat seperti pagi. Informasi diperoleh dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Perizinan dan Verifikasi Administrasi yang mengungkapkan bahwa:

“Yang menjadi kendala dalam penerapan aplikasi ini yaitu jika server Aplikasi Sicantik Cloud error sehingga tidak bisa diakses, biasanya terjadi pada jam padat seperti waktu pagi Aplikasi Sicantik Cloud berjalan lebih lambat karena banyaknya penggunaan.”<sup>84</sup>

Saat ada keperluan masyarakat secara bersamaan, aplikasi juga berkemungkinan eror karena dipengaruhi oleh banyaknya jumlah pengguna. Ketika Aplikasi Sicantik Cloud servernya bermasalah maka yang menjadi sasaran dari bentuk kekecewaan pemohon adalah petugas. Informasi ini diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan yaitu sebagai berikut:

“Pada saat kita proses kadang-kadang keluar, kadang-kadang tidak mau tersimpan karena jaringan sibuk atau tidak normal. Dugaan kita karena penggunaannya padat sehingga servernya down. Pernah juga ketika kita sedang banyak pemohon dapat informasi dari admin Aplikasi Sicantik Cloud yang di pusat bahwa aplikasi sedang pemeliharaan, sehingga menyebabkan petugas panik dengan banyaknya pemohon yang memerlukan izin segera karena untuk mendaftar lowongan PPPK namun tidak bisa diproses karena Aplikasi Sicantik Cloud sedang pemeliharaan. Ada pemohon yang mengerti dengan keadaan, ada juga yang tidak mau tau, ada juga yang marah-marah kepada petugas.”<sup>85</sup>

Dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa indikator reliability masih menjadi permasalahan utama yang menghambat implementasi Aplikasi Sicantik Cloud

---

<sup>84</sup> Hasil Wawancara dengan Pak Muhajir Kepala Seksi Perizinan dan Verifikasi Administrasi di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 17 Juni 2022

<sup>85</sup> Hasil Wawancara dengan Pak Mulyadi Kepala Bidang Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 23 Juni 2022

di DPMPTSP Aceh Besar. Dengan aplikasi yang menjadi lambat ketika banyak pengguna menunjukkan aksesibilitas Aplikasi Sicantik Cloud masih terbatas. Serta aplikasi yang tidak dapat difungsikan karena mengalami gangguan.

#### 4. Citizen Support (Dukungan Masyarakat)

Pada umumnya masyarakat masih mendatangi langsung DPMPTSP untuk mengurus perizinan agar mengurangi resiko kesalahan dalam mengentri data. Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf Front Office informasi yang diperoleh yaitu:

“Untuk membuat permohonan akun masyarakat dapat mengajukan dari rumah namun untuk mengurangi resiko salah dalam registrasi maka disarankan lebih baik untuk datang langsung ke kantor DPMPTSP”<sup>86</sup>

Dalam Aplikasi Sicantik Cloud belum disediakan menu bantuan atau saluran komunikasi seperti nomor telepon, email atau pesan yang dapat dihubungi oleh pemohon apabila mengalami kendala dalam menggunakan Aplikasi Sicantik Cloud. Padahal Admin Aplikasi Sicantik Cloud yang ada di DPMPTSP Aceh Besar dapat menambahkan menu tersebut pada tampilan Aplikasi. Namun dikarenakan pemohon yang datang secara langsung ke lokasi sehingga ketersediaan saluran komunikasi dianggap tidak begitu *urgent*. Informasi tersebut diperoleh dari hasil wawancara dengan pemohon yaitu:

---

<sup>86</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Isatirradiyah Staf Front Office di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 22 Juni 2022

“Belum ada saluran komunikasi dalam aplikasi, dan karena kita urusnya dengan datang langsung ke kantor jadi kalau ada kendala bisa tanya langsung ke petugas”<sup>87</sup>

Namun jika ingin menghubungi petugas DPMPTSP Aceh besar salurannya dapat diperoleh melalui portal resmi yaitu <http://pinto.acehbesarkab.go.id>. Maupun melalui media sosial resmi DPMPTSP Aceh Besar seperti instagram yaitu [dpmptsp\\_acehbesar](#)

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar belum memenuhi indikator *citizen support* karena tidak menyediakan saluran komunikasi didalamnya. Sebagai aplikasi yang didesain untuk menyelenggarakan pelayanan secara online harusnya penyediaan saluran komunikasi ada di dalam Aplikasi Sicantik Cloud karena dapat menjadi bentuk interaksi petugas dengan pemohon.

#### **4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Impementasi Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar**

##### **4.2.2.1 Faktor Pendukung**

##### **1. Fitur Aplikasi Sicantik Cloud Menghadirkan Kemudahan**

Aplikasi Sicantik Cloud telah menyediakan fitur yang dapat digunakan oleh pemohon untuk melakukan pengurusan izin secara mandiri. Ini menjadi salah satu faktor pendukung dalam implementasi kebijakan. Pemohon sudah dapat mengajukan izin dimana saja. Mereka dapat membuat akun pada menu registrasi kemudian setelah

---

<sup>87</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Riska Maulani Admin PT. Andani Jaya Abadi pemohon izin reklame, Darul Imarah Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 22 Juni 2022

diverifikasi oleh Staf Front Office akan dikonfirmasi ke email terdaftar. Setelah memperoleh akun pemohon dapat login ke Aplikasi Sicantik Cloud untuk mengurus perizinan yang mereka inginkan dan dapat memilih kantor pelayanan tujuan yaitu DPMPTSP Aceh Besar. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Administrasi yang mengungkapkan bahwa:

“Kemudahan yang diberikan oleh Aplikasi Sicantik yaitu masyarakat dapat mengajukan perizinan secara online sehingga bisa dilakukan dari rumah.”<sup>88</sup>

Selain permohonan dapat diajukan secara online oleh masyarakat, proses verifikasi juga dapat dilakukan secara online. Sehingga tidak menjadi masalah bila pejabat yang bertugas memverifikasi sedang tidak ada di kantor mereka tetap dapat memeriksa dan memverifikasi permohonan izin di Aplikasi Sicantik Cloud dengan masuk melalui akun mereka. Kemudian Aplikasi Sicantik Cloud juga sudah menyediakan fitur tanda tangan elektronik sehingga memudahkan kepada dinas untuk menandatangani surat permohonan dimana saja dan kapan saja tidak terhalang dengan perjalanan dinas atau kegiatan lain diluar kantor. Berikut hasil wawancara dengan Kepala Seksi Perizinan dan Verifikasi Administrasi yaitu sebagai berikut:

“Faktor pendukungnya fitur yang disediakan di Aplikasi Sicantik memudahkan pejabat untuk memverifikasi dimana saja dan memudahkan kepala dinas untuk menandatangani meskipun diluar kantor.”<sup>89</sup>

---

<sup>88</sup> Hasil Wawancara dengan Pak Muhajir Kepala Seksi Perizinan dan Verifikasi Administrasi di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 17 Juni 2022

<sup>89</sup> Hasil Wawancara dengan Pak Muhajir Kepala Seksi Perizinan dan Verifikasi Administrasi di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 17 Juni 2022

<sup>89</sup> Hasil Wawancara dengan Pak Muhajir Kepala Seksi Perizinan dan Verifikasi Administrasi di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 17 Juni 2022

Setelah mengajukan permohonan masyarakat juga dapat memantau sudah sejauh mana proses izin yang mereka ajukan berjalan sehingga tidak perlu ke kantor untuk bertanya jika izin masih dalam proses penyelesaian. Dari hasil wawancara dengan Admin Aplikasi Sicantik Cloud yaitu sebagai berikut:

“Aplikasi Sicantik karena memudahkan masyarakat dari sebelumnya proses pengurusan dilakukan secara manual dengan aplikasi ini sudah bisa online. Pengajuan izin juga dapat dilakukan dimana saja tidak mesti ke kantor. Masyarakat juga dapat memantau sejauh mana proses pengurusan izin yang mereka ajukan.”<sup>90</sup>

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa fitur Aplikasi Sicantik Cloud menjadi salah satu faktor pendukung dalam implementasi Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar karena memudahkan para pejabat dalam memverifikasi dokumen dan kepala dinas dalam menandatangani surat izin. Namun faktor pendukung tersebut belum mampu dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat, dimana pelayanan yang dapat diakses secara online. Akan tetapi, banyak pemohon yang mengaksesnya secara langsung.

## **2. Fasilitas yang Memadai**

Menurut para petugas penyedia layanan melalui Aplikasi Sicantik Cloud yang ada di DPMPTSP Aceh Besar mengatakan bahwa fasilitas yang dapat digunakan untuk mengoperasikan Aplikasi Sicantik Cloud sudah memadai. Sudah tersedia beberapa

---

<sup>90</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Mila Fatmi Admin Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 22 Juni 2022

Komputer, printer dan koneksi internet yang dapat digunakan secara gratis, ada juga meja, kursi serta fasilitas lainnya yang dapat digunakan oleh pemohon.

Proses pelayanan melalui Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar yang dapat diakses secara online seharusnya tidak terikat dengan fasilitas fisik untuk pemohon. Namun dikarenakan pemohon masih mendatangi langsung ke DPMPTSP sehingga memerlukan penyediaan fasilitas yang memadai. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemohon yang menginformasikan bahwa:

“Fasilitas yang mereka sediakan ada komputer untuk kita urus perizinan di kantor, nanti kalau lagi rame kita antri dulu sebentar, tidak lama karena komputernya ada tiga.”<sup>91</sup>

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang disediakan untuk kemudahan pemberian layanan melalui Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar sudah memadai. Namun kebutuhan akan fasilitas bagi pemohon akan dapat dikurangi bila Aplikasi Sicantik Cloud dapat difungsikan menjadi online dengan optimal.

### **3. Penyelenggara Saling Mendukung**

Sebagai aplikasi yang rilis oleh Kominfo, maka kementerian ini juga memiliki peran yang besar dalam menyukseskan implementasi Aplikasi Sicantik Cloud yang akan diterapkan di DPMPTSP. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Kominfo adalah dengan memberikan pelatihan kepada petugas DPMPTSP yang akan menerapkan

---

<sup>91</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Riska Maulani Admin PT. Andani Jaya Abadi pemohon izin reklame, Darul Imarah Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 22 Juni 2022

Aplikasi Sicantik Cloud. Pelatihan perdana dilakukan dengan mengundang perwakilan DPMPTSP di setiap provinsi maupun kabupaten/kota untuk menghadiri pelatihan secara langsung. Pelatihan lanjutan dalam rangka pembaharuan fitur-fitur Aplikasi Sicantik Cloud diberikan secara virtual. Pelatihan berkemungkinan akan terus dilaksanakan seiring dengan pengembangan Aplikasi Sicantik Cloud. Informasi diperoleh dari hasil wawancara dengan Admin Aplikasi Sicantik Cloud yaitu sebagai berikut:

“Admin pernah memperoleh pelatihan dari Kominfo yang diundang langsung ke Jakarta sebanyak satu kali. Kemudian karena berhubung kondisi pandemic covid 19 sehingga pelatihan hanya diberikan secara virtual. Kedepannya pelatihan tersebut akan terus diberikan karena Aplikasi Sicantik akan terus ada perbaharuan.”<sup>92</sup>

Setelah memperoleh pelatihan dari pusat para Admin Aplikasi Sicantik Cloud juga membimbing para petugas yang ada di DPMPTSP dalam rangka penerapan Aplikasi Sicantik Cloud. Selain itu Admin Aplikasi Sicantik Cloud juga terus berkomunikasi dengan Admin yang ada di pusat terkait dengan masalah internal pada aplikasi. Diperoleh dari hasil wawancara dengan Admin Aplikasi Sicantik Cloud yaitu sebagai berikut:

“Para admin melakukan koordinasi dengan admin Aplikasi Sicantik yang ada di pusat melalui grup whatsapp.”<sup>93</sup>

---

<sup>92</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Mila Fatmi Admin Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 22 Juni 2022

<sup>93</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Mila Fatmi Admin Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 22 Juni 2022

Bukan hanya Admin Aplikasi Sicantik Cloud tapi seluruh penyelenggara mulai dari posisi paling dekat dengan pemohon yaitu Staf Front Office hingga para pejabat yang berkewenangan dalam mmverifikasi permohonan serta kepala dinas saling berkoordinasi dalam implementasi Aplikasi Sicantik Cloud.

Dapat disimpulkan dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam implementasi Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar telah ada kerja sama yang baik. Para penyelenggara saling mendukung hingga manfaat Aplikasi Sicantik Cloud dapat diperoleh oleh masyarakat.

#### **4.2.2.2 Faktor Penghambat**

##### **1. Gangguan Server Aplikasi Sicantik Cloud**

Pemeliharaan server merupakan salah satu faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar. *Maintenance* ini merupakan kewenangan pusat jadi yang dapat dilakukan oleh Admin Aplikasi Sicantik Cloud di daerah hanya melakukan koordinasi dengan admin di pusat melalui group whatsapp. Dari hasil wawancara dengan Admin Aplikasi Sicantik Cloud yaitu:

“Gangguan yang sering terjadi yaitu pada server aplikasi di pusat seperti ada *maintenance* sehingga tidak dapat diakses.”<sup>94</sup>

Gangguan server terjadi bukan hanya karena ada pemeliharaan akan tetapi pada waktu tertentu bila banyak pengguna Aplikasi Sicantik Cloud bisa lebih lambat dari

---

<sup>94</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Mila Fatmi Admin Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 22 Juni 2022

biasanya. Sebagai aplikasi nasional tentunya Aplikasi Sicantik Cloud digunakan mulai dari Aceh hingga Papua, sehingga servernya mengalami lambat loading. Diperoleh dari hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Administrasi bahwa:

“Yang menjadi penghambat dalam penerapan aplikasi ini yaitu jika server Aplikasi Sicantik Cloud error sehingga tidak bisa diakses, pada jam padat seperti waktu pagi Aplikasi Sicantik Cloud berjalan lebih lambat karena banyaknya penggunaan.”<sup>95</sup>

Server Aplikasi Sicantik Cloud yang error tentunya berdampak pada waktu penyelesaian permohonan izin menjadi lebih lama. Setiap tahapan akan terhambat mulai dari permohonan awal oleh masyarakat, verifikasi akun oleh Staff Front Office serta pejabat berwenang juga tidak dapat memverifikasi berkas. Sehingga waktu pelayanan yang secara standar dapat diselesaikan dalam jangka tiga hari kerja menjadi empat belas hari kerja. Diperoleh dari hasil wawancara dengan Staf Front office yaitu sebagai berikut:

“Faktor penghambat karena Aplikasi Sicantik merupakan aplikasi pusat yang digunakan dari sabang sampai merauke jadi sering error servernya. Yang apabila server error ini terjadi akan sangat terkendala yang pengurusan izin biasanya 3 hari bisa jadi 14 hari, karena harus diverifikasi secara online sementara untuk masuk ke akun front office aja tidak bisa”<sup>96</sup>

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil wawancara tersebut menunjukkan faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar yaitu gangguan internal yang ada pada aplikasi seperti aplikasi

---

<sup>95</sup> Hasil Wawancara dengan Pak Muhajir Kepala Seksi Perizinan dan Verifikasi Administrasi di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 17 Juni 2022

<sup>96</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Isatirradiyah Staf Front Office di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 22 Juni 2022

eror sehingga tidak dapat diakses, adanya pemeliharaan aplikasi oleh admin pusat, serta aplikasi menjadi lambat apabila banyak pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa server aplikasi belum mampu menampung jumlah pengguna yang banyak dikarenakan pemakaian secara nasional oleh seluruh DPMPTSP dari Aceh hingga Papua.

## **2. Listrik Padam dan Gangguan Koneksi**

Pengurusan izin melalui Aplikasi Sicantik Cloud walaupun sudah dapat dilakukan secara online tapi masih banyak masyarakat yang mendatangi langsung DPMPTSP Aceh Besar sehingga apabila listrik padam proses pengurusan harus mengalami hambatan. Padamnya listrik mengakibatkan komputer kantor akan tidak dapat difungsikan dan koneksi internet akan terputus.

Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan dalam tujuh hari penelitian di DPMPTSP Aceh Besar, pernah dua kali listrik mati pada saat jam kerja. Hingga menyebabkan komputer mati dan koneksi internet bermasalah atau hilang. Pada saat itu masyarakat yang sedang menginput data dalam Aplikasi Sicantik Cloud harus terhentikan. Upaya yang dilakukan oleh Staf Front Office yaitu memberikan pilihan kepada pemohon apakah ingin menunggu sampai listrik kembali nyala atau ingin kembali lagi nanti atau di lain waktu.

Menurut Admin Aplikasi Sicantik Cloud apabila komputer mati maka data yang diinput pada Aplikasi Sicantik Cloud yang belum disimpan akan terhapus dan pemohon harus mengisi kembali data tersebut. Berikut hasil wawancaranya yaitu sebagai berikut:

“Bila listrik padam apabila data yang diisi belum tersimpan maka data tersebut akan hilang dan harus diinput kembali.”<sup>97</sup>

Sehingga dapat disimpulkan bahwa padamnya listrik dan gangguan koneksi dapat menjadi faktor penghambat dalam implementasi Aplikasi Sicantik Cloud. Walaupun pemohon dapat mengajukan izin secara online, namun petugas yang memverifikasi tetap membutuhkan fasilitas kantor yang apabila saat jam kerja komputer tidak dapat difungsikan serta tidak ada jaringan maka proses verifikasi akan tertunda.

### **3. Minimnya Kemampuan Pengguna dalam Mengoperasikan Aplikasi Sicantik Cloud**

Sebagai aplikasi yang dirilis untuk memberikan pelayanan secara online tentunya juga harus didukung dengan sumber daya manusia yang baik pemahamannya dalam aspek teknologi komunikasi. Namun karena masih rendahnya kemampuan tersebut masyarakat masih tetap mengurus perizinan secara langsung agar dapat memperoleh pengarahan dari petugas. Dari hasil wawancara dengan Kepala Bidang pelayanan dan Verifikasi Administrasi yang mengatakan bahwa:

“Banyak masyarakat yang masih tetap mendatangi DPMPTSP agar dapat dipadu langsung oleh staf front office. Sehingga masyarakat tidak kebingungan dalam mengisi dan mengunggah berkas-berkas yang diperlukan.”<sup>98</sup>

---

<sup>97</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Mila Fatmi Admin Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 22 Juni 2022

<sup>98</sup> Hasil Wawancara dengan Pak Muhajir Kepala Seksi Perizinan dan Verifikasi Administrasi di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 17 Juni 2022

Kurangnya pemahaman pengguna dalam mengoperasikan komputer sering kali menjadi kendala bagi Staf Front Office dalam memberikan pengarahan. Beberapa diantara pemohon bahkan belum memiliki *e-mail* dan tidak tau cara penguplaod berkas. Hingga ada pemohon yang menginginkan perizinan kembali diurus secara manual. Informasi ini diperoleh dari hasil wawancara dengan Staf Front office yaitu:

“Kesulitan yang kami alami karena ada beberapa pemohon yang belum paham teknologi, sementara untuk menggunakan aplikasi Sicantik harus ada email dan harus mengunggah dokumen. Bahkan ada beberapa pemohon yang mengatakan mengapa tidak manual aja seperti dulu.”<sup>99</sup>

Setiap tahapan yang dilakukan dalam pengurusan izin melalui Aplikasi Sicantik Cloud sudah online. Mulai dari membuat permohonan hingga surat izin dikeluarkan. Para pejabat yang memverifikasi juga melakukannya secara online, sehingga pemohon harus mangupload berkas dalam bentuk file pdf di dalam aplikasi. Namun ada pemohon yang masih belum mengetahui cara scan berkas supaya jadi file pdf. Berdasarkan hasil wawancara dengan Staf Front Office yang mengatakan bahwa:

“Faktor eksternal yang menjadi penghambat bisa dari pemohon yang tidak bisa komputer atau tidak tau cara scan berkas tapi akan tetap kita pandu”<sup>100</sup>

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dalam implementasi Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar yaitu lemahnya kemampuan pemohon dalam mengoperasikan Aplikasi Sicantik Cloud sehingga

---

<sup>99</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Isatirradiyah Staf Front Office di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 22 Juni 2022

<sup>100</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Isatirradiyah Staf Front Office di DPMPTSP Aceh Besar, Lambaro Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 22 Juni 2022

perlunya pendampingan di Staf Front Office ketika mengajukan permohonan. Keterbatasan kemampuan pengguna ini juga menjadi alasan Aplikasi Sicantik Cloud tidak difungsikan dengan maksimal untuk mengajukan perizinan secara online.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan terkait dengan Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Aceh Besar, maka dapat disimpulkan yaitu sebagai berikut:

1. Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar telah memenuhi sebagian besar indikator diantaranya: *Pertama*, komunikasi sudah berjalan dengan baik mulai dari penyelenggara hingga sampai pada pengguna; *Kedua*, sumber daya sudah terpenuhi yang terdiri dari staf, informasi, kewenangan, dan fasilitas sudah memadai dan sesuai dengan kebutuhan; *Ketiga*, Disposisi telah memenuhi dua aspek yaitu arahan dan tanggapan sudah dapat diperoleh dengan baik oleh pemohon, namun untuk aspek kognisi yaitu dengan pemahaman petugas terkait dengan Aplikasi Sicantik Cloud hadir untuk memberikan pelayanan secara online kepada masyarakat masih belum diupayakan dikarenakan petugas lebih menyarankan agar pemohon dapat mengakses pelayanan secara langsung; *Keempat*, struktur birokrasi yaitu belum ada standar pelayanan prosedur yang khusus untuk mengatur tentang implementasi Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar namun tugas, fungsi dan kewenangan yang dijalankan oleh petugas mengacu pada Peraturan

Bupati Aceh Besar Nomor 18 Tahun 2017. Kualitas layanan *e-government* (*e-government service quality*) Aplikasi Sicantik Cloud juga telah memberi kemudahan bagi penggunanya serta para pengguna yakin bahwa aplikasi ini dapat melindungi data pribadi yang telah mereka input ke dalam aplikasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas Aplikasi Sicantik Cloud telah memenuhi indikator *efficiency* dan *trust* (kepercayaan). Namun Aplikasi Sicantik Cloud masih sering mengalami gangguan server dan menjadi lambat bila banyak pengguna sehingga indikator *reliability* (kehandalan) belum dapat terpenuhi. Selain itu pada Aplikasi Sicantik Cloud juga belum disediakan menu bantuan atau saluran komunikasi yang dapat dihubungi oleh pengguna apabila mengalami kendala saat sedang menggunakan aplikasi secara online. Sehingga Aplikasi Sicantik Cloud juga belum memenuhi indikator *citizen support* (dukungan masyarakat).

2. Adapun faktor yang mendukung implementasi Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar diantaranya fitur Aplikasi Sicantik Cloud menghadirkan kemudahan, fasilitas yang memadai, dan penyelenggara saling mendukung. Sedangkan faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi Aplikasi Sicantik Cloud yaitu gangguan pada server aplikasi, listrik padam dan gangguan koneksi, serta minimnya kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan Aplikasi Sicantik Cloud.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dari penelitian yang telah dilakukan maka penulis bermaksud memberikan saran dengan harapan semoga dapat bermanfaat bagi petugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar serta bermanfaat kepada masyarakat yang berkepentingan dengan Aplikasi Sicantik Cloud, yang akan diuraikan dibawah ini yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan bagi petugas penyelenggara Aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Aceh Besar agar mengupayakan pelayanan melalui Aplikasi Sicantik Cloud dapat dilakukan secara online dengan maksimal, panduan dan arahan kepada masyarakat dapat diberikan melalui saluran komunikasi, serta dokumen sebagai persyaratan pengajuan permohonan tidak harus menyerahkan dalam bentuk *hard copy* karena sudah diunggah yang dalam bentuk file pdf ke aplikasi.
2. Diharapkan juga bagi petugas yang ada di daerah untuk menyarankan kepada penyelenggara Aplikasi Sicantik Cloud di pusat untuk dapat meningkatkan kualitas server Aplikasi Sicantik Cloud agar mengurangi potensi gangguan dalam memberikan pelayanan.
3. Diharapkan bagi masyarakat atau pemohon untuk terlebih dahulu mencari informasi melalui media sosial resmi sebelum datang langsung ke DPMPTSP guna untuk memudahkannya dalam mengakses pelayanan karena permohonan izin sudah dapat diajukan secara online.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

Abdoellah, Awan Y., Rusfiana, Yudi. (2016) *Teori dan Analisis Kebijakan Publi*. Bandung: Alfabeta

Anggara, Sahya. (2018). *Kebijakan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

B. Sore, Uddin, Sobirin. (2017). *Kebijakan Publik*. Makassar: Sah Media.

Hardadi, dkk. (2020). *Metode penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pusaka Ilmu.

Maulidiah, Sri. (2014). *Pelayanan publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta

Sayidah, Nur. (2018). *Metodelogi Penelitian Disertai Dengan Contoh penerangannya Dalam Penelitian*. Taman Sidoarjo: Zifatama Jawara

Situmorang, Chazali H. (2016) *Kebijakan Publik (Teori Analisis, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan)*. Depok: Social Security Development Institute

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Penerbit AIPI.

Thoah, Miftah. (2014). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana

Timotius, Kris H. (2017). *Pengantar metodologi Penelitian Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perkembangan Pengetahuan*. Yogyakarta: Andi.

### **Jurnal/ Skripsi:**

Dwi Candra, Ariska. (2020). *Implementasi Aplikasi Sicantik dalam Meningkatkan Kualitas Kesehatan Ibu dan Anak Studi Kasus Puskesmas Balongbendo Kabupaten Sidoarjo*. Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya.

Dwi Wismayanti, Kadek Wiwin. 2022. *Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dalam Program Layanan Perizinan Online (Laperon) Di Dpmpstp Kabupaten Badung*". *Jurnal Cakrawarti*. Vol 5 No 1.

Jhuhari Juma Wijaya. (2019). *Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus Badan Pusat Statistik*. Skripsi Fakultas Sains dan Teknologi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Karmanis. (2021), *Urgensi Reformasi Administrasi Dalam Citizen-Centric, Dan E-Government Di Indonesia*, *Public Service And Governance Journal*. Vol 3. No 1

Marzuki, Shaufa. (2020). *Pengaruh Pemahaman Investasi Syariah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Terhadap Minat Berinvestasi Di Pasar Modal Syariah*. Skripsi FEBI. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Maulani, Riska. (2020). *Implementasi Program Aceh Besar Sejahtera (Pro-Abes) di kecamatan Simpang Tiga Kabupaten Aceh Besar*. Skripsi FISIP. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Rezki Ramdani, Nurul, dkk. (2021). *Implementasi Aplikasi Sicantik pada Dinas PMPTSP Kota Kendari: Tinjauan e-Government*. *Public Administration and Government Journal*. Vol 1 No 1.

Susanto, Alpino. Dkk. 2022. *Analisis Sistem Pelayanan Perizinan Online “Si Cantik” Berbasis Web Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpmsp) Kabupaten Karimun*. *Jurnal Teknik Informatika Karimun*. Vol 3, No 1.

Utami, Eliya Putri., Aldri Frinaldi. (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*. Vol 3 No 1.

#### **Peraturan Perundang-Undangan:**

Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 18 Tahun 2017 Tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar

Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 22 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penerbitan Izin dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar

Peraturan Daerah Kabupaten Teluk Wondama No 6 Tahun 2018

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

**Artikel/ Website:**

BPK RI. Kabupaten Aceh Besar. Diakses dari <https://aceh.bpk.go.id/kabupaten-aceh-besar/>. diakses pada tanggal 2 Desember 2021

Ditjen Aptika. *Si Cantik Cloud*. <https://aptika.kominfo.go.id/2019/09/Sicantik-cloud/>. Publikasi pada 3 September 2019. diakses pada 30 oktober 2021

DPM-PTSP Aceh Besar, Perizinan Elektronik SICANTIKCLOUD <http://pinto.acehbesarkab.go.id/news/600c5b98052cf>, diakses pada 24 Mei 2022

DPMPTSP Aceh Besar, “Semua Perizinan Di Proses Secara Online”, <http://pinto.acehbesarkab.go.id/news/600c51799d3ff>, diakses 24 Mei 2022.

Kabupaten Aceh Besar, *Geografis*, <https://www.acehbesarkab.go.id/halaman/geografis>, diakses 30 Mei 2022

Kementerian PAN RB. *Hasil Survei PBB, ‘e-Government’ Indonesia Naik Peringkat*, diakses dari <https://menpan.go.id/site/berita-terkini/hasil-survei-pbb-e-government-indonesia-naik-peringkat>. Publikasi pada tanggal 9 Oktober 2020. diakses pada tanggal 2 Desember 2021

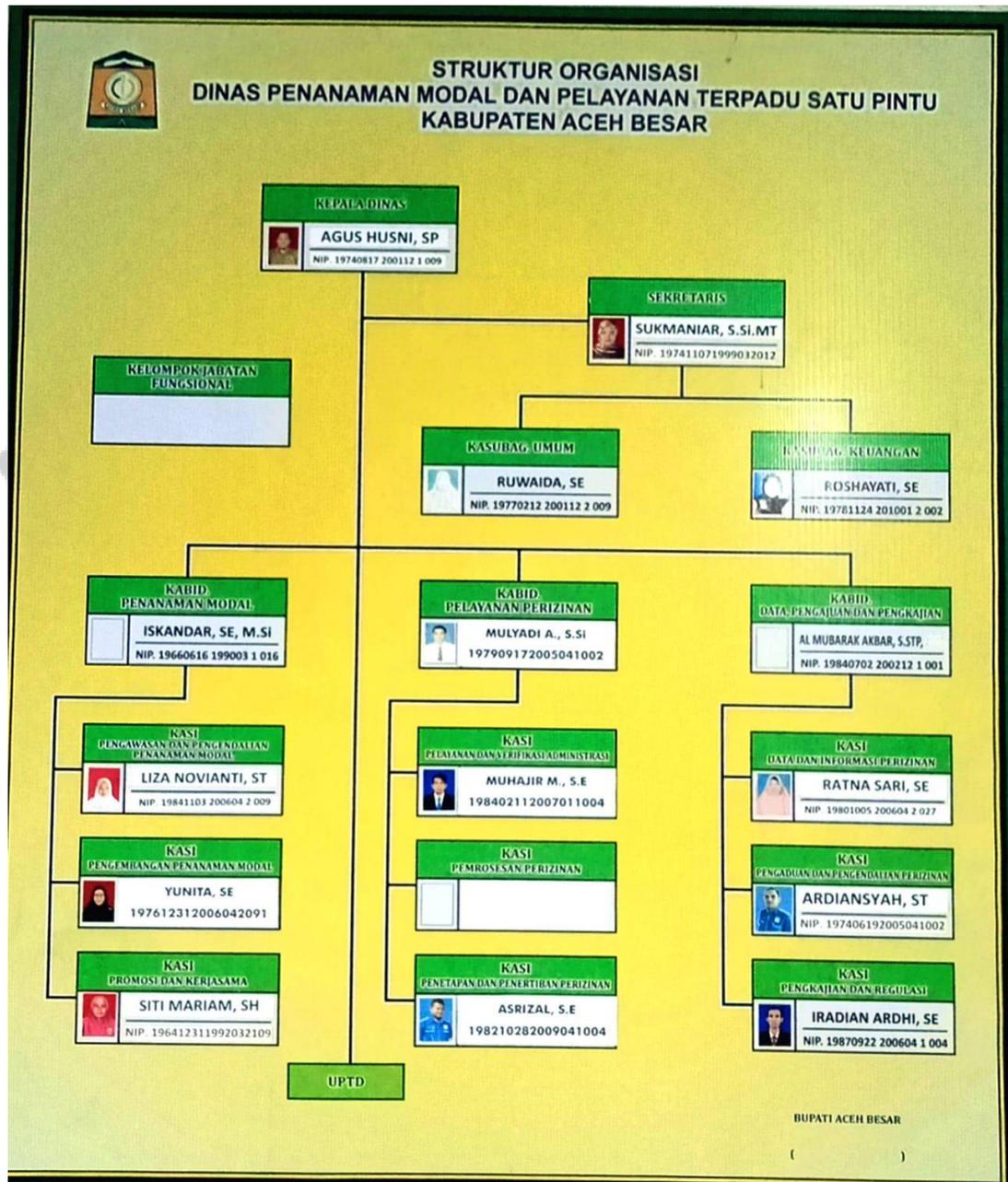
Kominfo, *Apa itu Sicantik Cloud*, <https://layanan.kominfo.go.id/faqs/76080863759d4cd149ac672004298453>, diakses pada 30 Mei 2022

Kominfo, *Apa Manfaat Menggunakan Sicantik Cloud?* <https://layanan.kominfo.go.id/faqs/76080863759d4cd149ac672004298453>, diakses pada 30 Mei 2022

Nadia Zuraya. 149 Desa di Aceh Belum Terakses Internet, diakses dari <https://www.republika.co.id/berita/qr4rmc383/149-desa-di-aceh-belum-terakses-internet>. Publikasi pada tanggal 6 April 2021, diakses 3 Desember 2021

Okezone, *Tampilan Baru Aplikasi Sicantik Cloud Dirilis*, <https://techno.okezone.com/read/2019/09/04/207/2100558/tampilan-baru-aplikasi-Sicantik-cloud-dirilis?>, Publikasi 4 September 2019, diakses pada 31 Mei 2022

Lampiran 1: Struktur Organisasi DPMPTSP Aceh Besar



## Lampiran 2: Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017

SALINAN

-2-



MENTERI DALAM NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 138 TAHUN 2017  
TENTANG  
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAERAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI DALAM NEGERI REPUBLIK INDONESIA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 25 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui investasi, meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat, serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, perlu pedoman yang mengatur mengenai penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu daerah;
- b. bahwa Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah tidak sesuai lagi dengan dinamika perkembangan peraturan perundang-undangan sehingga perlu diganti;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;

-3-

- Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 189, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5348);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123);
11. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
13. Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 210);
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 310)
15. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272);

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4910);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik

-4-

16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
17. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2016 tentang Sistem Manajemen, Pengamanan Informasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 551);
18. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1906);

### MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAERAH.

### BAB I KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan:

- Daerah adalah Provinsi dan Kabupaten/Kota.
- Kepala Daerah adalah Gubernur dan Bupati/Wali Kota.
- Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah.
- Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

-6-

14. Penyelenggara Sertifikasi Elektronik adalah badan hukum yang berfungsi sebagai pihak yang layak dipercaya, yang memberikan dan mengaudit Sertifikat Elektronik.
15. Survei Kepuasan Masyarakat, yang selanjutnya disingkat SKM adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
16. Menteri adalah menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam negeri.
17. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMPPTSP adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan PTSP Daerah.

#### Pasal 2

- (1) Peraturan Menteri ini dimaksudkan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan PTSP Daerah.
- (2) Penyelenggaraan PTSP Daerah bertujuan:
  - a. meningkatkan kualitas PTSP, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
  - b. memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima; dan
  - c. meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah.

#### Pasal 3

Sasaran penyelenggaraan PTSP Daerah yaitu terwujudnya PTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan

-7-

## BAB II KELEMBAGAAN DAN KEWENANGAN

#### Pasal 4

- (1) PTSP Daerah yang menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan melekat pada DPMPPTSP Provinsi dan Kabupaten/Kota.
- (2) Pembentukan DPMPPTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 5

- (1) DPMPPTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 dapat membentuk Unit Pelaksana Teknis Daerah dan bentuk layanan lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Bentuk layanan lainnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. pelayanan administrasi terpadu kecamatan dan/atau kelurahan;
  - b. gerai layanan atau *outlet*;
  - c. layanan keliling;
  - d. layanan antar jemput; dan/atau
  - e. layanan bersama antar PTSP provinsi dan kabupaten/kota.
- (3) Pelayanan administrasi terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, sebagai simpul layanan PTSP Kabupaten/Kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Pembinaan teknis pelayanan administrasi terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dilakukan oleh Kepala DPMPPTSP Kabupaten/Kota.

#### Pasal 6

- (1) Dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Gubernur atau Bupati/Wali Kota mendelegasikan kewenangannya kepada Kepala DPMPPTSP.

-5-

5. Penyelenggara PTSP Daerah adalah Pejabat Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
6. Penyelenggaraan PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat.
7. Delegasi adalah pelimpahan Kewenangan dari Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan yang lebih tinggi kepada Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan yang lebih rendah dengan tanggung jawab dan tanggung gugat beralih sepenuhnya kepada penerima delegasi.
8. Perizinan adalah pemberian dokumen dan bukti legalitas persetujuan dari pemerintah kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
9. Nonperizinan adalah pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Maktumat Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pernyataan kesanggupan Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
11. Pelayanan Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat PSE adalah pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang diberikan melalui PTSP secara elektronik yang selanjutnya disebut PTSP-el.
12. Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentifikasi.
13. Tanda Tangan Elektronik Tersertifikasi adalah tanda tangan elektronik yang dibuat menggunakan jasa penyelenggara sertifikasi elektronik.

-8-

- (2) Gubernur mendelegasikan kewenangan kepada Kepala DPMPPTSP provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi urusan pemerintah daerah provinsi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - b. kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi urusan pemerintah yang diberikan pelimpahan wewenang kepada gubernur.
- (3) Bupati/Wali Kota mendelegasikan kewenangan kepada Kepala DPMPPTSP Kabupaten/Kota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi urusan pemerintah daerah kabupaten/kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
  - b. kewenangan Perizinan dan Nonperizinan yang menjadi urusan pemerintah yang diberikan pelimpahan wewenang kepada Bupati/Wali Kota.
- (4) Pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Kepala Daerah.

#### Pasal 7

Berdasarkan pendelegasian wewenang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (4), penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan oleh PTSP meliputi:

- a. penerimaan dan/atau penolakan berkas permohonan;
- b. penerbitan dokumen izin dan nonizin;
- c. penyerahan dokumen izin dan nonizin; dan
- d. pencabutan dan pembatalan dokumen izin dan nonizin.

#### Pasal 8

DPMPPTSP dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 berkoordinasi dengan perangkat daerah terkait.

-9-

## Pasal 9

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, PTSP bertanggung jawab secara administratif, sedangkan tanggung jawab teknis berada pada perangkat daerah terkait.
- (2) Pengawasan dan evaluasi setelah terbitnya Perizinan dan Nonperizinan dilakukan dan menjadi tanggung jawab perangkat daerah terkait, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 10

- (1) Dalam rangka menunjang kelancaran pelaksanaan PTSP, pada bidang yang menyelenggarakan pelayanan dibentuk tim teknis sesuai dengan kebutuhan yang merupakan representasi dari perangkat daerah terkait.
- (2) Tim Teknis PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1), memiliki kewenangan untuk memberikan pertimbangan teknis untuk memberikan rekomendasi Perizinan dan Nonperizinan.
- (3) Pembentukan dan anggota tim teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## BAB III

## MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK, STANDAR, DAN MANAJEMEN PELAYANAN

Bagian Kesatu  
Maklumat Pelayanan Publik

## Pasal 11

- (1) Pemerintah Daerah dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan wajib membentuk MPP Perizinan dan Nonperizinan.
- (2) MPP Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:
  - a. jenis pelayanan yang disediakan;

-11-

- l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
  - m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
  - n. evaluasi kinerja pelaksana.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) ditetapkan dengan keputusan kepala daerah.

## Pasal 14

- (1) Komponen Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf b meliputi:
  - a. nomor standar operasional prosedur;
  - b. tanggal pembuatan;
  - c. tanggal revisi;
  - d. tanggal pengesahan;
  - e. disahkan oleh;
  - f. nama standar operasional prosedur;
  - g. dasar hukum;
  - h. kualifikasi pelaksana;
  - i. keterkaitan;
  - j. peralatan dan perlengkapan;
  - k. peringatan;
  - l. pencatatan dan pendataan;
  - m. uraian prosedur;
  - n. pelaksana;
  - o. kelengkapan;
  - p. waktu; dan
  - q. output.
- (2) Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan dengan keputusan Kepala Daerah.

-10-

- b. syarat;
  - c. prosedur;
  - d. biaya;
  - e. waktu;
  - f. hak dan kewajiban Pemerintah Daerah dan warga masyarakat; dan
  - g. penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan.
- (3) MPP Perizinan dan Nonperizinan Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditandatangani oleh kepala daerah dan dipublikasikan secara luas kepada masyarakat.

Bagian Kedua  
Standar

## Pasal 12

Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pemerintah daerah wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan:

- a. standar pelayanan; dan
- b. standar operasional prosedur.

## Pasal 13

- (1) Komponen standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 huruf a paling sedikit meliputi:
- a. dasar hukum;
  - b. persyaratan;
  - c. sistem, mekanisme, dan prosedur;
  - d. jangka waktu penyelesaian;
  - e. biaya/tarif;
  - f. produk pelayanan;
  - g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
  - h. kompetensi pelaksana;
  - i. pengawasan internal;
  - j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
  - k. jumlah pelaksana;

-12-

Bagian Ketiga  
Manajemen Pelayanan

## Pasal 15

- (1) Dalam menyelenggarakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, DPMPPTSP wajib menerapkan manajemen PTSP.
- (2) Manajemen PTSP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a. pelaksanaan pelayanan;
  - b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
  - c. pengelolaan informasi;
  - d. pengawasan internal;
  - e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
  - f. pelayanan konsultasi.

Paragraf 1  
Pelaksanaan Pelayanan

## Pasal 16

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada PTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf a, dengan tahapan paling sedikit meliputi:
  - a. menerima dan memverifikasi berkas permohonan;
  - b. memberikan tanda terima kepada pemohon;
  - c. menolak permohonan izin dan/atau nonizin yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - d. memproses dan menerbitkan dokumen izin dan/atau nonizin;
  - e. memproses pencabutan dan pembatalan dokumen izin dan/atau nonizin; dan
  - f. menyerahkan dokumen izin dan/atau nonizin yang telah selesai kepada pemohon.
- (2) Pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, huruf b, dan huruf f, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan/front office.

-13-

- (3) Pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, huruf d, dan huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang/*back office*.
- (4) Penyerahan dokumen izin dan/atau nontzin kepada pemohon sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f, ditembuskan kepada perangkat daerah terkait.

Pasal 17

- (1) Pengolahan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) mulai dari tahap menerima dan memverifikasi berkas permohonan sampai dengan tahap penyerahan dokumen dilakukan secara terpadu satu pintu.
- (2) Proses pelaksanaan pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan untuk satu jenis Perizinan dan Nonperizinan tertentu atau paralel.
- (3) Dalam hal proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan perlu pemeriksaan teknis di lapangan dan/atau rekomendasi, dilakukan oleh Tim Teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (3).

Pasal 18

- (1) Pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan tidak dipungut biaya oleh penyelenggara PTSP.
- (2) Dalam hal suatu Perizinan dan Nonperizinan yang dikenakan retribusi daerah, besarnya dihitung dan ditetapkan oleh pejabat perangkat daerah terkait yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Pelaksanaan retribusi daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diintegrasikan dalam pelayanan perizinan di PTSP.
- (4) Pelaksanaan pembayaran retribusi dilakukan sebelum penyerahan dokumen izin kepada pemohon, dan disetorkan langsung ke kas daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

-15-

f. melakukan pencatatan dan pelaporan hasil pengelolaan pengaduan; dan

g. pemantauan dan evaluasi pengelolaan pengaduan.

- (3) Pelaksanaan layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan/*front office*.
- (4) Pelaksanaan layanan pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b sampai dengan huruf g kecuali huruf e, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang/*back office*.
- (5) Pegawai yang ditugaskan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dari bidang yang memiliki fungsi pengaduan pada DPMPPTSP.

Pasal 21

- (1) DPMPPTSP wajib menyediakan sarana pengaduan untuk mengelola pengaduan masyarakat terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (2) Layanan pengaduan dapat dilakukan secara manual dan elektronik.
- (3) Sarana pengaduan secara manual menggunakan formulir dan kotak pengaduan.
- (4) Formulir sebagaimana dimaksud pada ayat (3) digunakan untuk pengaduan yang disampaikan secara langsung.
- (5) Kotak pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) untuk pengaduan yang disampaikan secara tidak langsung.
- (6) Sarana pengaduan secara elektronik dapat menggunakan surat elektronik dan/atau pesan layanan singkat dan/atau telepon.

-14-

- (5) Pelaksanaan pembayaran retribusi daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dapat dilakukan secara nontunai sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 19

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, DPMPPTSP tidak dibebani target penerimaan retribusi daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 ayat (2).

Paragraf 2

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pasal 20

- (1) Pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf b, dilakukan secara cepat, tepat, tertib, tuntas, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- (2) Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dengan tahapan paling sedikit meliputi:
- a. menerima pengaduan atas layanan Perizinan dan Nonperizinan, memeriksa kelengkapan dokumen pengaduan, menanggapi, dan memberikan tanda terima kepada pengadu;
  - b. menelaah, mengklasifikasi, dan memprioritaskan penyelesaian pengaduan;
  - c. memproses penyelesaian setiap pengaduan dalam hal substansi pengaduan terkait langsung dengan layanan Perizinan dan Nonperizinan;
  - d. dalam hal substansi pengaduan tidak menjadi kewenangan penyelenggara PTSP, pengaduan disalurkan kepada kepala perangkat daerah terkait;
  - e. menyampaikan informasi dan/atau tanggapan kepada pengadu dan/atau pihak terkait;

Paragraf 3

Pengelolaan Informasi

Pasal 22

- (1) Pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf c wajib dilakukan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat.
- (2) Pelaksanaan pengelolaan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit meliputi:
- a. menerima permintaan layanan informasi;
  - b. menyediakan informasi terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan; dan
  - c. memberikan informasi terkait layanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (3) Pelaksanaan pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a dan huruf c, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor depan/*front office*.
- (4) Pelaksanaan pelayanan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, dilakukan oleh pegawai yang ditugaskan pada kantor belakang/*back office*.

Pasal 23

- (1) Penyediaan informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 22 ayat (2) huruf b, paling sedikit meliputi:
- a. profil kelembagaan;
  - b. profil struktur organisasi;
  - c. MPP Perizinan dan Nonperizinan Pemerintah Daerah, dan maklumat layanan penyelenggara PTSP;
  - d. standar pelayanan;
  - e. penelusuran proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan;
  - f. pengelolaan pengaduan Perizinan dan Nonperizinan; dan
  - g. penilaian kinerja PTSP.
- (2) Layanan informasi dapat dilakukan secara manual dan elektronik.
- (3) Penyediaan dan pemberian informasi kepada masyarakat tidak dipungut biaya.

-16-

-17-

- (4) Pelaksanaan pemberian informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 4  
Pengawasan Internal

Pasal 24

Pengawasan internal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf d, meliputi:

- a. pengawasan oleh atasan langsung; dan
- b. pengawasan oleh pengawas fungsional.

Pasal 25

Pelaksanaan pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Paragraf 5  
Penyuluhan Kepada Masyarakat

Pasal 26

- (1) Penyuluhan kepada masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf e, paling sedikit meliputi:

- a. hak dan kewajiban pemerintah daerah dan masyarakat terhadap pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
- b. manfaat Perizinan dan Nonperizinan bagi masyarakat;
- c. jenis pelayanan;
- d. persyaratan dan mekanisme layanan Perizinan dan Nonperizinan; dan
- e. waktu dan tempat pelayanan.

- (2) Penyelenggaraan penyuluhan kepada masyarakat dilakukan melalui:
- a. media elektronik;
  - b. media massa;
  - c. media cetak; dan/atau
  - d. pertemuan.

-19-

Perizinan dan Nonperizinan secara lengkap, kecuali yang diatur waktunya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB IV  
PERENCANAAN

Pasal 30

- (1) DPMPPTSP daerah menyusun perencanaan sesuai kewenangan ke dalam dokumen perencanaan pembangunan daerah.
- (2) Perencanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disusun paling sedikit memuat pencapaian sasaran peningkatan tata laksana, kualitas, dan percepatan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan daerah.
- (3) Penyusunan dan penetapan dokumen perencanaan pembangunan daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB V  
PENYEDERHANAAN JENIS DAN PROSEDUR

Pasal 31

Penyelenggaraan PTSP di daerah dapat dilakukan penyederhanaan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing Daerah yang meliputi:

- a. jenis pelayanan Perizinan dan Nonperizinan; dan/atau
- b. prosedur pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

Pasal 32

- (1) Penyederhanaan jenis pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 huruf a, dilakukan dengan cara:

- a. paket paralel Perizinan dan Nonperizinan; dan
- b. menyatakan beberapa jenis perizinan yang sama menjadi satu izin.

-18-

- (3) Pelaksanaan penyuluhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikoordinasikan oleh bidang yang memiliki fungsi penyuluhan pada DPMPPTSP.

Paragraf 6  
Pelayanan Konsultasi

Pasal 27

- (1) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 15 ayat (2) huruf f, paling sedikit meliputi:

- a. konsultasi teknis jenis layanan Perizinan dan Nonperizinan;
- b. konsultasi aspek hukum Perizinan dan Nonperizinan; dan
- c. pendampingan teknis.

- (2) Pelayanan konsultasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan pada ruang konsultasi.

- (3) Layanan konsultasi dilakukan oleh pejabat pada bidang yang memiliki tugas dan fungsi konsultasi pada DPMPPTSP.

Bagian Keempat  
Waktu

Pasal 28

Jangka waktu pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf f kecuali huruf e ditetapkan paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen Perizinan dan Nonperizinan secara lengkap dan benar, kecuali yang diatur waktunya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 29

Jangka waktu pengelolaan pengaduan layanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf a sampai dengan huruf e paling lama 5 (lima) hari kerja terhitung sejak diterimanya dokumen pengaduan layanan

-20-

- (2) Penyederhanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibagi berdasarkan jenis:

- a. usaha; dan
- b. nonusaha.

- (3) Penyederhanaan berdasarkan jenis usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, meliputi bidang antara lain:

- a. pendidikan;
- b. kesehatan;
- c. perhubungan;
- d. komunikasi dan informatika;
- e. koperasi, usaha kecil dan menengah;
- f. kelautan dan perikanan;
- g. pariwisata;
- h. pertanian;
- i. kehutanan;
- j. energi dan sumber daya mineral;
- k. perdagangan; dan
- l. industri

- (4) Penyederhanaan berdasarkan jenis nonusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b, meliputi bidang antara lain:

- a. pekerjaan umum dan penataan ruang;
- b. perumahan rakyat dan kawasan permukiman;
- c. ketentraman dan ketertiban serta perlindungan masyarakat;
- d. sosial;
- e. tenaga kerja;
- f. pertanahan;
- g. lingkungan hidup; dan
- h. kebudayaan.

Pasal 33

Penyederhanaan prosedur Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 31 huruf b, dilakukan dengan cara:

-21-

- a. mengintegrasikan pelayanan dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Badan Pertanahan Nasional, perbankan, asuransi, dan pihak lain yang terkait dengan peningkatan kualitas layanan publik;
- b. mengintegrasikan pelayanan antara daerah provinsi dengan daerah kabupaten/kota;
- c. menyatukan tempat penyelenggaraan layanan; dan
- d. mengurangi persyaratan Perizinan dan Nonperizinan.

#### Pasal 34

Penyederhanaan jenis dan prosedur pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 dan Pasal 33 diatur dengan Peraturan Daerah.

### BAB VI

#### PELAYANAN SECARA ELEKTRONIK

##### Bagian Kesatu

##### Tujuan dan Ruang Lingkup PSE

#### Pasal 35

- (1) Dalam penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan daerah oleh PTSP menggunakan PSE.
- (2) PSE bertujuan untuk memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang lebih mudah, cepat, tepat, efisien, transparan, dan akuntabel.
- (3) Pelaksanaan PSE sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melalui PTSP-el.
- (4) PTSP Daerah dalam melaksanakan PTSP-el sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab.

-23-

- d. penerbitan dokumen izin dan nonizin dapat berwujud kertas yang ditandatangani secara manual dibubuhi stempel basah, atau secara elektronik yang memiliki tanda tangan elektronik.
- (4) Subsistem Pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c paling sedikit terdiri atas sistem elektronik:
  - a. pengaturan administrasi jaringan elektronik;
  - b. pengaturan administrasi basis data (*database*);
  - c. pengaturan keamanan informasi dan jaringan elektronik;
  - d. bantuan permasalahan aplikasi (*help desk*) untuk petugas pelayanan;
  - e. pelayanan konsultasi;
  - f. pelaporan perkembangan penerbitan izin dan nonizin;
  - g. catatan sistem (*log system*) elektronik;
  - h. jejak audit (*audit trail*) atas seluruh kegiatan dalam pelayanan Perizinan dan Nonperizinan;
  - i. cadangan (*back up*) sistem elektronik dan basis data secara berkala; dan
  - j. pusat pemulihan bencana.

##### Bagian Kedua Hak Akses

#### Pasal 37

- (1) PTSP-el dapat diakses dengan menggunakan hak akses atau tanpa menggunakan hak akses.
- (2) Pelayanan Informasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (2) dapat diakses oleh pengguna tanpa menggunakan hak akses.
- (3) Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (3) dan Subsistem Pendukung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (4) dapat diakses oleh pengguna dengan menggunakan hak akses.

-22-

#### Pasal 36

- (1) Ruang lingkup PTSP-el terdiri atas:
  - a. subsistem pelayanan informasi;
  - b. subsistem pelayanan Perizinan dan Nonperizinan; dan
  - c. subsistem pendukung.
- (2) Subsistem Pelayanan Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a menyediakan jenis informasi paling sedikit terdiri atas:
  - a. panduan Perizinan dan Nonperizinan;
  - b. direktori PTSP daerah;
  - c. data realisasi penerbitan Perizinan dan Nonperizinan yang disediakan untuk publik;
  - d. jenis, persyaratan teknis, mekanisme penelusuran posisi dokumen pada setiap proses, biaya retribusi, dan waktu pelayanan;
  - e. tata cara layanan pengaduan Perizinan dan Nonperizinan;
  - f. peraturan perundang-undangan di bidang PTSP;
  - g. pelayanan informasi publik kepada masyarakat; dan
  - h. data referensi yang digunakan dalam pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (3) Subsistem pelayanan Perizinan dan Nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b paling sedikit terdiri atas sistem elektronik yang menyediakan layanan:
  - a. Perizinan dan Nonperizinan sesuai tahapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (1) huruf a sampai dengan huruf f kecuali huruf e;
  - b. integrasi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, Badan Pertanahan Nasional, perbankan, asuransi, dan pihak lain yang terkait;
  - c. penelusuran proses penerbitan Perizinan dan Nonperizinan (*Online Tracking System*); dan

-24-

- (4) Hak akses sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diberikan kepada Kepala DPMPSTP, petugas pelayanan, pemohon Perizinan dan Nonperizinan, dan pegawai instansi lain sesuai dengan kewenangan.
- (5) Tata cara pemberian hak akses sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dilakukan oleh Kepala DPMPSTP dalam bentuk petunjuk teknis.

#### Pasal 38

- (1) Pemilik hak akses sebagaimana dimaksud dalam Pasal 37 ayat (4), wajib menjaga keamanan hak akses dan kerahasiaan kode akses yang dimilikinya.
- (2) Penyalahgunaan dan/atau pemindahtanganan hak akses oleh pihak lain menjadi tanggung jawab pemilik hak akses.

##### Bagian Ketiga

##### Pemanfaatan Tanda Tangan Elektronik

#### Pasal 39

- (1) Tanda tangan elektronik memiliki kekuatan hukum dan akibat hukum yang sah selama memenuhi persyaratan meliputi:
  - a. data pembuatan tanda tangan elektronik terkait hanya kepada penandatanganan;
  - b. data pembuatan tanda tangan elektronik pada saat proses penandatanganan elektronik hanya berada dalam kuasa penandatanganan;
  - c. segala perubahan terhadap tanda tangan elektronik yang terjadi setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
  - d. segala perubahan terhadap informasi elektronik yang terkait dengan tanda tangan elektronik tersebut setelah waktu penandatanganan dapat diketahui;
  - e. terdapat cara tertentu yang dipakai untuk mengidentifikasi siapa penandatangerannya; dan

-25-

- f. terdapat cara tertentu untuk menunjukkan bahwa penandatanganan telah memberikan persetujuan terhadap informasi elektronik yang terkait.
- (2) Pemanfaatan tanda tangan elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 ayat (3) huruf d paling sedikit memenuhi persyaratan meliputi:
- laman/*website* PSE menggunakan sertifikat elektronik atau *Secure Socket Layer* (SSL);
  - penyelenggara dan pemohon wajib memiliki sertifikat elektronik;
  - penerimaan permohonan dan persyaratan Perizinan dan Nonperizinan dalam bentuk elektronik;
  - dokumen izin dan nonizin diterbitkan dalam bentuk dokumen elektronik dengan format *PDF* (*Portable Document Format*);
  - seluruh proses penerbitan dokumen izin dan nonizin melalui transaksi elektronik yang menggunakan tanda tangan elektronik;
  - tidak memberikan keterangan atau notifikasi dalam bentuk kertas;
  - penyerahan dokumen izin dan nonizin secara elektronik; dan
  - arsip digital.
- (3) Sertifikat elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b diterbitkan oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik Tersertifikasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Sertifikat elektronik bagi pemohon layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dapat diperoleh pada loket khusus PTSP setempat.
- (5) Tanda tangan elektronik yang tersertifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disebut tanda tangan digital atau *digital signature*.

## Pasal 40

- (1) Dokumen elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (2) huruf d dan transaksi elektronik sebagaimana

-27-

- (2) Kantor depan/*front office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, paling sedikit terdiri atas:
- loket penerimaan;
  - loket penyerahan;
  - loket pembayaran;
  - ruang/tempat layanan informasi;
  - ruang/tempat layanan pengaduan; dan
  - ruang layanan konsultasi.
- (3) Kantor belakang/*back office* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, paling sedikit terdiri atas:
- ruang rapat; dan
  - ruang pemrosesan.
- (4) Ruang pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, paling sedikit terdiri atas:
- ruang tunggu;
  - ruang laktasi;
  - ruang difabel dan manula;
  - ruang bermain anak;
  - ruang arsip dan perpustakaan;
  - toilet/kamar mandi;
  - tempat ibadah;
  - tempat parkir; dan
  - ruang/tempat penjualan makanan dan minuman.
- (5) Alat/fasilitas pendukung sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, paling sedikit terdiri atas:
- seragam pelayanan;
  - formulir;
  - telepon dan mesin faksimile;
  - perangkat komputer, printer, dan *scanner*;
  - mesin antrian;
  - alat pengukur kepuasan layanan;
  - kotak pengaduan;
  - mesin foto kopi;
  - kamera pengawas (CCTV);
  - koneksi internet;
  - laman/*website* dan *e-mail*;

-26-

- dimaksud dalam Pasal 39 ayat (2) huruf e yang dibubuhi tanda tangan digital memiliki kekuatan hukum yang sah.
- (2) Proses pembubuhan tanda tangan digital pada dokumen elektronik dan transaksi elektronik tidak dibatasi oleh tempat dan waktu penandatanganan.
- (3) Pembubuhan tanda tangan digital sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib menggunakan waktu yang mengacu pada waktu server (*times stamp*) milik Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.

## Pasal 41

- (1) Dokumen izin dan nonizin elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (2) huruf d dapat diverifikasi melalui laman PTSP atau aplikasi yang dibuat khusus untuk melakukan verifikasi.
- (2) Tanda tangan digital pada transaksi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 39 ayat (2) huruf e dapat diverifikasi melalui layanan otoritas validasi (*validation authority*) pada Penyelenggara Sertifikasi Elektronik.
- (3) Dokumen izin dan nonizin elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yang dibubuhi tanda tangan digital yang valid merupakan dokumen otentik.
- (4) Hasil cetak dokumen izin dan nonizin elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menjadi salinan dari dokumen otentik.

BAB VII  
SARANA DAN PRASARANA

## Pasal 42

- (1) Sarana dan prasarana penyelenggaraan PTSP, paling sedikit meliputi:
- kantor depan/*front office*;
  - kantor belakang/*back office*;
  - ruang pendukung; dan
  - alat/fasilitas pendukung.

-28-

- alat penyedia daya listrik atau *uninterruptible power supply* (UPS);
- alat pemadaman kebakaran;
- pendingin ruangan;
- televisi;
- brosur;
- banner;
- petunjuk arah lokasi; dan
- alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.

## Pasal 43

- (1) Sarana dan prasarana untuk penyelenggaraan PTSP-el, paling sedikit meliputi:
- koneksi internet;
  - aplikasi pelayanan perizinan, pengaduan, penelusuran proses penerbitan perizinan dan nonperizinan (*tracking system*), jejak audit (*audit trail*), *sms gateway*, dan arsip digital;
  - pusat data (*data center*), dan *server* aplikasi dan pengamanan;
  - telepon pintar (*smartphone*); dan
  - alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
- (2) Pusat data (*data center*) dan *server* sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c dapat berbagi pakai dengan pemerintah dan/atau perangkat daerah lain.

BAB VIII  
SUMBER DAYA MANUSIA

## Pasal 44

Pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia penyelenggara fungsi PTSP pada DPMPTSP dilakukan secara proporsional untuk mencapai tujuan dan sasaran PTSP.

-29-

## Pasal 45

- (1) Sumber Daya Manusia yang ditugaskan pada PTSP harus memiliki keahlian dan kompetensi dibidangnya.
- (2) Kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat ditingkatkan melalui pendidikan formal, pendidikan dan pelatihan secara berkala.
- (3) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, dapat menggunakan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja dan Tenaga Ahli Pendamping.
- (4) Mutasi pegawai pelayanan penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan dapat dilakukan setelah mendapatkan rekomendasi dari Kepala DPMPPTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## Pasal 46

- (1) Dalam rangka efektivitas dan percepatan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Tim Teknis PTSP dari perangkat daerah terkait ditempatkan dan berkantor di DPMPPTSP berdasarkan kebutuhan penyelenggaraan pelayanan yang diajukan oleh Kepala DPMPPTSP.
- (2) Penempatan Tim Teknis pada kantor PTSP ditetapkan oleh kepala daerah.

## Pasal 47

- (1) Dalam rangka pelaksanaan layanan bersama sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2) huruf e, PTSP Provinsi atau PTSP Kabupaten/Kota dapat menempatkan pegawainya (*person in charge*) pada PTSP Provinsi atau PTSP Kabupaten/Kota.
- (2) Penempatan pegawai sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

-31-

- (2) Disiplin sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dilakukan dengan cara hadir tepat waktu sesuai dengan jam kerja, tertib berpakaian sesuai dengan ketentuan tata cara pakaian dinas, tertib berbicara dalam batas etika dan moralitas serta tidak melanggar ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (3) Cepat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilakukan dengan cara menyelesaikan berbagai urusan pelayanan publik yang menjadi kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan sesuai dengan jadwal waktu layanan yang sudah ditentukan.
- (4) Tegas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e dilakukan dengan cara tidak memberikan ruang toleransi terhadap kolusi, korupsi dan nepotisme dalam bentuk apapun yang terkait dengan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (5) Sopan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d dilakukan dengan cara tingkah laku yang baik dan berbicara yang wajar sesuai dengan etika dan norma kesopanan pada saat melayani pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (6) Ramah dan simpatik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e dilakukan dengan cara berbudi bahasa yang menarik, bertutur kata yang manis dan perbuatan yang menyenangkan dalam melaksanakan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (7) Adil/tidak diskriminatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf f dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang sama terhadap pengguna layanan.
- (8) Terbuka dan jujur sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf g dilakukan dengan cara memberikan informasi tentang materi, data dan proses pelayanan yang jelas dan benar.
- (9) Loyal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h dilakukan dengan cara melaksanakan perintah atasan dan wajib melaporkan secara cepat dan benar kepada atasan terkait dengan pelaksanaan pelayanan.

-30-

## Pasal 48

Dalam rangka meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, Kepala Daerah memberikan tunjangan khusus kepada penyelenggara dan tim teknis sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.

BAB IX  
ETIKA PELAYANAN

## Pasal 49

- (1) Dalam Penyelenggaraan PTSP wajib diterapkan etika pelayanan.
- (2) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sikap aparatur penyelenggara dalam pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

## Pasal 50

- (1) Etika pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 meliputi:
  - a. disiplin;
  - b. cepat;
  - c. tegas;
  - d. sopan;
  - e. ramah dan simpatik;
  - f. adil/tidak diskriminatif;
  - g. terbuka dan jujur;
  - h. loyal;
  - i. sabar;
  - j. kepatuhan;
  - k. teladan;
  - l. komunikatif;
  - m. kreatif;
  - n. bertanggung jawab; dan
  - o. obyektif

-32-

- (10) Sabar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf i, dilakukan dengan cara menahan emosi manakala mendengar pernyataan atau perilaku pengguna jasa layanan yang menyinggung perasaan.
- (11) Kepatuhan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf j, dilakukan dengan cara menyelesaikan keseluruhan kegiatan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan standar operasional prosedur untuk memenuhi tingkat kepuasan para pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (12) Teladan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf k, dilakukan dengan cara memberikan contoh perilaku yang baik kepada rekan kerja maupun kepada para pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (13) Komunikatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf l, dilakukan dengan cara berkomunikasi secara efektif dengan para pengguna jasa layanan pada saat memberikan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (14) Kreatif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf m, dilakukan dengan cara melakukan inovasi yang konstruktif dan produktif untuk mempercepat dan mengoptimalkan pelaksanaan pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.
- (15) Bertanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf n, dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (16) Obyektif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf o, dilakukan dengan cara tidak memihak kepada salah satu dari pengguna jasa layanan Perizinan dan Nonperizinan.

BAB X  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## Pasal 51

- (1) PTSP wajib melakukan SKM untuk mengukur mutu dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

-33-

- (2) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara periodik paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun.
- (3) SKM sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui survei internal dan/atau eksternal.

#### BAB XI INOVASI

##### Pasal 52

- (1) Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan PTSP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan PTSP.

##### Pasal 53

Jenis, prosedur dan metode Penyelenggaraan PTSP yang bersifat inovatif ditetapkan dengan Peraturan Kepala Daerah.

#### BAB XII FORUM KOMUNIKASI PTSP

##### Pasal 54

- (1) Pemerintah Daerah dalam rangka penyelenggaraan PTSP dapat membentuk forum komunikasi antara Pemerintah Daerah dengan masyarakat dan pemangku kepentingan terkait.
- (2) Keanggotaan forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit terdiri atas unsur:
- PTSP Provinsi dan/atau PTSP Kabupaten/Kota;
  - perwakilan asosiasi penerima layanan;
  - ombudsman; dan
  - unsur lainnya yang terkait.
- (3) Forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai fungsi paling sedikit:

-35-

#### BAB XIV PELAPORAN

##### Pasal 56

- (1) Bupati/Wali Kota menyampaikan laporan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten/Kota kepada gubernur secara periodik setiap triwulan.
- (2) Gubernur menyampaikan laporan Penyelenggaraan PTSP Provinsi dan Kabupaten/Kota kepada Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan secara periodik setiap triwulan.
- (3) Laporan penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) meliputi:
- kelembagaan dan struktur organisasi DPMPPTSP;
  - pendelegasian kewenangan;
  - sumber daya manusia;
  - sarana dan prasarana;
  - MPP, standar pelayanan dan standar operasional prosedur;
  - survei kepuasan masyarakat;
  - pengelolaan pengaduan;
  - inovasi layanan;
  - penyelenggaraan penyuluhan;
  - penyederhanaan jenis dan prosedur;
  - pemberian insentif dan kemudahan penanaman modal;
  - jumlah izin dan nonizin terbit;
  - rencana dan realisasi investasi; dan
  - kendala dan solusi.
- (4) Khusus pelaporan jumlah izin dan nonizin sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf l juga dilaporkan setiap bulan paling lambat pada minggu kedua bulan berikutnya.
- (5) Laporan penyelenggaraan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) dapat dilakukan secara manual dan/atau elektronik.

-34-

- menyelesaikan permasalahan Perizinan dan Nonperizinan;
  - melakukan evaluasi Penyelenggaraan PTSP; dan
  - memberikan rekomendasi kepada Kepala Daerah.
- (4) Forum komunikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk dengan Keputusan Kepala Daerah.

#### BAB XIII PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

##### Pasal 55

- (1) Pembinaan dan pengawasan secara umum terhadap penyelenggaraan PTSP dilakukan oleh Menteri melalui Direktorat Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan.
- (2) Pembinaan secara teknis terhadap teknis Perizinan dan Nonperizinan di daerah dilakukan oleh Menteri teknis dan Kepala Lembaga Pemerintah Non-Kementerian.
- (3) Pembinaan dan pengawasan terhadap Penyelenggaraan PTSP Kabupaten/Kota dilakukan oleh Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat.
- (4) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) dilakukan sesuai kebutuhan daerah dalam bentuk fasilitasi, konsultasi, pendidikan dan pelatihan serta penelitian dan pengembangan.
- (5) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) juga dalam bentuk pemberian bimbingan, supervisi serta pengembangan, pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan PTSP.
- (6) Pendidikan dan pelatihan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) yang dilakukan oleh Menteri teknis dan Kepala Lembaga Pemerintah Non-Kementerian dikordinasikan terlebih dahulu kepada Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan.

-36-

#### BAB XV PENDANAAN

##### Pasal 57

Biaya Penyelenggaraan PTSP dibebankan pada:

- Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
  - Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan/atau
  - Sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat,
- sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### BAB XVI KETENTUAN PERALIHAN

##### Pasal 58

- (1) Peraturan Penyelenggaraan PTSP di Daerah yang ada disesuaikan dengan Peraturan Menteri ini paling lama 2 (dua) tahun terhitung sejak diundangkannya Peraturan Menteri ini.
- (2) Ketentuan dalam Peraturan Menteri ini berlaku juga bagi Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Provinsi Aceh, Provinsi Papua, dan Daerah Istimewa Yogyakarta sepanjang tidak diatur secara khusus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

##### Pasal 59

Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

#### BAB XVII KETENTUAN PENUTUP

##### Pasal 60

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

-37-

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 27 Desember 2017

MENTERI DALAM NEGERI  
REPUBLIK INDONESIA,  
ttd  
TJAHJO KUMOLO

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 29 Desember 2017.

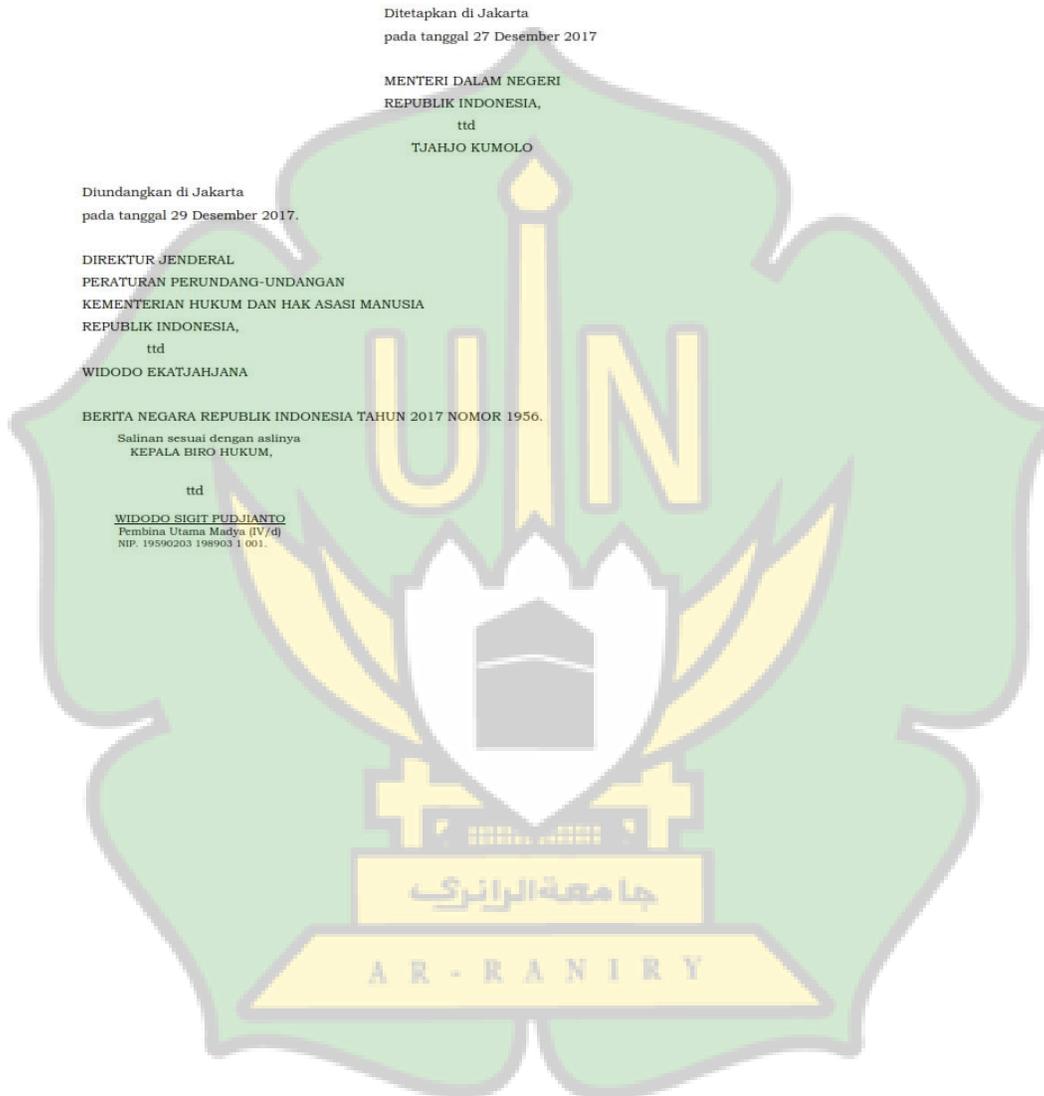
DIREKTUR JENDERAL  
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN  
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA,  
ttd  
WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2017 NOMOR 1956.

Salinan sesuai dengan aslinya  
KEPALA BIRO HUKUM,

ttd

WIDODO SIGIT PUDJIANTO  
Pembina Utama Madya (IV/d)  
NIP. 19590203 198903 1 001.



## Lampiran 3: Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 22 Tahun 2019



### BUPATI ACEH BESAR

PERATURAN BUPATI ACEH BESAR  
NOMOR 22 TAHUN 2019

#### TENTANG

PENDELEGASIAN KEWENANGAN PENERBITAN PERIZINAN DAN  
NONPERIZINAN KEPADA KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN ACEH BESAR

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM  
ATAU RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA

BUPATI ACEH BESAR,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 6 ayat (3) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, Bupati mendelegasikan kewenangan perizinan dan nonperizinan yang menjadi urusan pemerintah daerah kabupaten kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan kepada masyarakat secara profesional, dipandang perlu mempersatukan semua proses pelayanan perizinan yang masih berada pada Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Besar kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati Aceh Besar tentang Pendelegasian Kewenangan Penerbitan Perizinan dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 7 (Drt) Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kabupaten-Kabupaten Dalam Lingkungan Wilayah Provinsi Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1092);

2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Keistimewaan Propinsi Daerah Istimewa Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 172, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3893);
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286);
4. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215);
8. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
10. Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar Tahun 2015 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar Nomor 50);
11. Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Besar (Lembaran Kabupaten Aceh Besar Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Kabupaten Aceh Besar Nomor 55);

12. Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 18 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar (Berita Daerah Kabupaten Aceh Besar Tahun 2017 Nomor 18).

#### MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI ACEH BESAR TENTANG PENDELEGASIAN KEWENANGAN PENERBITAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN KEPADA KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN ACEH BESAR.

#### BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

- Kabupaten Aceh Besar adalah bagian dari Daerah Provinsi Aceh sebagai suatu kesatuan masyarakat hukum yang diberi kewenangan khusus untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 yang dipimpin oleh seorang Bupati.
- Pemerintahan Kabupaten adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten dan Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten sesuai dengan fungsi dan kewenangan masing-masing.
- Pemerintah Daerah Kabupaten yang selanjutnya disebut Pemerintah Kabupaten Aceh Besar adalah unsur penyelenggara pemerintahan daerah kabupaten yang terdiri atas Bupati dan perangkat daerah Kabupaten Aceh Besar.
- Bupati adalah Kepala Pemerintah Kabupaten Aceh Besar yang dipilih melalui suatu proses demokratis yang dilakukan berdasarkan asas langsung, umum, bebas, rahasia, jujur dan adil.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat DPMTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar.
- Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu;

- Perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh pemerintah dan pemerintah daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- Perizinan Berusaha adalah pendaftaran yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatan dan diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat/keputusan atau pemenuhan persyaratan dan/atau komitmen;
- Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi;
- Lembaga OSS adalah lembaga pemerintah non kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang koordinasi penanaman modal;
- Nonperizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- Pendelegasian wewenang adalah penyerahan tugas, hak, kewajiban, dan pertanggungjawaban perizinan dan nonperizinan, termasuk penandatanganannya kepada penerima delegasi (delegatoris);
- Pelayanan Izin Terpadu Online yang selanjutnya disebut PINTO adalah sistem portal perizinan online milik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh Besar yang digunakan untuk memproses izin selain yang ada pada OSS;
- Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya disingkat OPD adalah unsur pembantu Bupati dan Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten.

#### BAB II MAKSUD DAN TUJUAN Bagian Kesatu Maksud Pasal 2

Maksud didelegasikannya wewenang penerbitan perizinan dan nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sebagai upaya :

- terwujudnya tertib administrasi pelayanan di bidang perizinan dan nonperizinan.
- terwujudnya pelayanan di bidang perizinan dan nonperizinan yang cepat, efektif, efisien, dan transparan; dan
- terwujudnya kemudahan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di bidang perizinan dan nonperizinan.

Bagian Kedua  
Tujuan  
Pasal 3

Tujuan didelegasiannya wewenang penerbitan perizinan dan nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan di bidang perizinan dan nonperizinan.

BAB III  
PENDELEGASIAN KEWENANGAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN  
Pasal 4

- (1) Bupati mendelegasikan kewenangan penerbitan perizinan dan nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- (2) Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertanggung jawab atas delegasian kewenangan penerbitan perizinan dan nonperizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Pasal 5

Perizinan dan nonperizinan yang didelegasikan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 meliputi :

- a. Perizinan Berusaha pada OSS meliputi :
  1. Sektor Pertambangan meliputi Izin Lokasi.
  2. Sektor Ketenagalistrikan meliputi :
    - a) Izin Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik (IUJPTL);
    - b) Izin Pemanfaatan Jaringan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Telekomunikasi, Multimedia, dan Informatika;
    - c) Izin Operasi; dan
    - d) Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik (IUPTL).
  3. Sektor Pertanian meliputi :
    - a) Izin Usaha Perkebunan;
    - b) Izin Usaha Tanaman Pangan;
    - c) Izin Usaha Hortikultura;
    - d) Izin Usaha Peternakan;
    - e) Pendaftaran Usaha Peternakan;
    - f) Pendaftaran Usaha Tanaman Pangan;
    - g) Pendaftaran Usaha Perkebunan; dan
    - h) Pendaftaran Usaha Budidaya Hortikultura;
  4. Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan meliputi :
    - a) Izin Usaha Pemanfaatan Kawasan *Silvopastura* pada Hutan Produksi dan Hutan Lindung (IUPK *Silvopastura*);
    - b) Izin Usaha Pemanfaatan Kawasan *Silvo Fishery* pada Hutan Produksi dan Hutan Lindung (IUPK *Silvo Fishery*);
    - c) Izin Usaha Pemanfaatan Hasil Hutan Bukan Kayu (IUPHHBK) Pada Hutan Produksi;
8. Sektor Industri meliputi :
  - a) Izin Usaha Industri;
  - b) Izin Perluasan; dan
  - c) Izin Usaha Kawasan Industri.
9. Sektor Perdagangan meliputi :
  - a) Tanda Daftar Perusahaan / Nomor Induk Berusaha (NIB);
  - b) Surat Izin Usaha Perdagangan;
  - c) Izin Usaha Toko Swalayan;
  - d) Izin Usaha Pusat Perbelanjaan;
  - e) Surat Tanda Pendaftaran Waralaba (STPW); dan
  - f) Tanda Daftar Gudang
10. Sektor Perhubungan meliputi :
  - a) Izin Penyelenggaraan Prasarana Perkeretaapian Umum;
  - b) Izin Penyelenggaraan Sarana Perkeretaapian Umum;
  - c) Izin Penyelenggaraan Perkeretaapian Khusus;
  - d) Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang;
  - e) Izin Penyelenggaraan Pelabuhan Penyeberangan;
  - f) Izin Usaha Angkutan Sungai dan Danau;
  - g) Persetujuan Pengoperasian Angkutan Sungai dan Danau lintas antar propinsi dan/atau antar negara;
  - h) Persetujuan Pengoperasian Kapal Angkutan Penyeberangan;
  - i) Persetujuan Hasil Analisis Dampak Lalu Lintas;
  - j) Izin Pelabuhan Umum;
  - k) Izin Usaha Angkutan Laut;
  - l) Izin Usaha Angkutan Laut Pelayaran Rakyat (Angkutan di Perairan);
  - m) Izin Usaha Jasa Terkait dengan Angkutan di Perairan;
  - n) Persetujuan Kegiatan Kerja Keruk dan/atau Reklamasi;
  - o) Penetapan Terminal Khusus Yang Terbuka Bagi Perdagangan Luar Negeri;
  - p) Izin Mendirikan Tempat Tinggal Landas dan Mendarat Helikopter;
  - q) Penetapan Trase Jalur Kereta Api Umum; dan
  - r) Penetapan Trase Jalur Kereta Api Khusus.
11. Sektor Pariwisata meliputi Tanda Daftar Usaha Pariwisata.
12. Sektor Pendidikan dan Kebudayaan meliputi :
  - a) Izin Pendirian Program atau Satuan Pendidikan;
  - b) Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Nonformal; dan
  - c) Izin Penambahan dan Perubahan Program Keahlian pada SMK.
13. Sektor Agama meliputi Izin Pembentukan Lembaga Amil Zakat (LAZ).
14. Sektor Tenaga Kerja meliputi :
  - a) Izin Usaha Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta; dan
  - b) Izin Lembaga Pelatihan Kerja (LPK).
15. Sektor Koperasi dan UMKM meliputi :
  - a) Izin Koperasi Simpan Pinjam;
  - b) Izin Pembukaan Kantor Cabang Koperasi Simpan Pinjam;
  - c) Izin Pembukaan Kantor Cabang Pembantu Koperasi Simpan Pinjam; dan
  - d) Izin Pembukaan Kantor Kas Koperasi Simpan Pinjam.
- d) Izin Pemungutan Hasil Hutan Kayu pada Hutan Produksi;
- e) Izin Usaha Pemanfaatan Jasa Lingkungan Pada Hutan Produksi dan Hutan Lindung;
- f) Penetapan Pengada dan Pengedar Benih dan/atau Bibit Terdaftar;
- g) Izin Lingkungan;
- h) Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan dan Pemantauan Lingkungan Hidup (SPPL);
- i) Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun untuk Usaha Jasa (Kegiatan Pengumpulan);
- j) Izin Operasional Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun untuk Penghasil (Kegiatan Penyimpanan); dan
- k) Izin Pembuangan Air Limbah.
5. Sektor Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat meliputi :
  - a) Izin Usaha Jasa Konstruksi;
  - b) Izin Mendirikan Bangunan;
  - c) Surat Izin Peil Banjir;
  - d) Izin Rencana Fungsi dan Pemanfaatan Rusun;
  - e) Izin Perubahan Rencana Fungsi dan Pemanfaatan Rusun;
  - f) Pengesahan Pertelaan;
  - g) Sertifikat Hak Milik Rumah Susun a.n. Developer; dan
  - h) Sertifikat Hak Milik Satuan Rumah Susun (HMSRS) a.n. pembeli.
6. Sektor Kelautan dan Perikanan meliputi :
  - a) Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP);
  - b) Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI);
  - c) Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI);
  - d) Izin Pelaksanaan Reklamasi;
  - e) Tanda Daftar Kapal Perikanan untuk Nelayan Kecil;
  - f) Tanda Daftar bagi Pembudidaya Ikan Kecil;
  - g) Tanda daftar usaha pengolahan hasil perikanan;
  - h) Tanda daftar usaha pergararnan bagi petambak garam kecil; dan
  - i) Buku Kapal Perikanan.
7. Sektor Kesehatan meliputi :
  - a) Izin Usaha Kecil dan Mikro Obat Tradisional;
  - b) Izin Perusahaan Rumah Tangga Alat Kesehatan dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga;
  - c) Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (P-IRT);
  - d) Izin Toko Alat Kesehatan;
  - e) Izin Mendirikan Klinik;
  - f) Izin Operasional Klinik;
  - g) Izin Apotek;
  - h) Izin Toko Obat;
  - i) Izin Mendirikan Rumah Sakit Kelas C, Kelas D, dan Kelas D Pratama;
  - j) Izin Operasional Rumah Sakit Kelas C, Kelas D, dan Kelas D Pratama;
  - k) Izin Operasional Laboratorium Klinik Umum Pratama; dan
  - l) Izin Penyelenggaraan Pengendalian Vektor dan Binatang Pembawa Penyakit.
- b. Perizinan Umum pada DPMPSTP meliputi :
  1. Izin Reklame;
  2. Izin Operasional Puskesmas;
  3. Izin Optikal;
  4. Izin Operasional Pengobatan Tradisional;
  5. Surat Terdaftar Penyehat Tradisional (STPT);
  6. Izin Praktik Tenaga Kesehatan Tradisional;
  7. Izin Praktik Dokter Umum;
  8. Izin Praktik Dokter Spesialis;
  9. Izin Praktik Dokter Gigi;
  10. Izin Praktik Dokter Internship;
  11. Izin Praktik Dokter FPDs;
  12. Izin Praktik Bersama Dokter;
  13. Izin Praktik Perawat;
  14. Izin Kerja Perawat;
  15. Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut;
  16. Izin Praktik Penata Anastesi;
  17. Izin Praktik Bidan;
  18. Izin Praktik Apoteker;
  19. Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian;
  20. Izin Praktik Okupasi Terapis;
  21. Izin Kerja Okupasi Terapis;
  22. Izin Praktik Fisioterapis;
  23. Izin Kerja Fisioterapis;
  24. Izin Kerja Perekam Medis;
  25. Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik;
  26. Izin Praktik Tenaga Gizi;
  27. Izin Kerja Tenaga Gizi;
  28. Izin Praktik Ortosis Prostetis;
  29. Izin Kerja Ortosis Prostetis;
  30. Izin Praktik Terapis Wicara;
  31. Izin Kerja Terapis Wicara;
  32. Izin Kerja Refraksionis Optisien;
  33. Izin Kerja Optometris;
  34. Izin Kerja Tenaga Sanitarian;
  35. Izin Tukang Gigi;
  36. Izin Kerja Radiografer;
  37. Izin Praktik Psikolog Klinis;
  38. Sertifikat Laik Higiene Sanitasi Jasaboga;
  39. Sertifikat Laik Higiene Sanitasi Depot Air Minum;
  40. Sertifikat Laik Higiene Sanitasi Rumah Makan dan Restoran;
  41. Izin Usaha Pengelolaan dan Pengusahaan Sarang Burung Walet;
  42. Izin Rumah Potong Hewan;
  43. Izin Usaha Penggilingan Padi (Huller);
  44. Izin Praktik Elektromedik.

Pasal 6

- (1) Kewenangan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, meliputi :
- Menerima dan/atau menolak berkas permohonan yang diajukan oleh pelaku usaha kepada DPMPSTP.
  - Melakukan validasi pemenuhan komitmen izin usaha dan/atau komersial/ operasional pada OSS setelah mendapat rekomendasi dari OPD teknis terkait (jika diperlukan).
  - Menerbitkan sertifikat/surat izin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b melalui aplikasi Sicantik Cloud (apabila sudah menerapkan Sicantik Cloud).
  - Menerbitkan sertifikat/surat izin sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b melalui aplikasi PINTO.
  - Mencabut dan/atau membatalkan sertifikat/surat izin terhadap pelaku usaha yang tidak mentaati ketentuan perundang-undangan.
  - Menarik retribusi terhadap jenis perizinan yang ditetapkan adanya retribusi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
- (2) Format penandatanganan pada dokumen perizinan dan/atau nonperizinan tanpa menggunakan frasa "atas nama" pemberi delegasi.
- (3) Untuk perizinan yang memerlukan pertimbangan teknis dari Organisasi Perangkat Daerah, dilakukan pemeriksaan teknis lapangan oleh tim teknis yang terdiri dari unsur Organisasi Perangkat Daerah terkait dan unsur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dibawah koordinasi Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- (4) Tim Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (3), beranggotakan dari masing-masing Organisasi Perangkat Daerah terkait yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati.

**BAB IV  
PELAPORAN, PEMBINAAN, DAN PENGAWASAN**

**Pasal 7**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melaporkan perkembangan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah secara berkala dan tembusan disampaikan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja dan Wilayahul Hisbah dan OPD teknis terkait.

**Pasal 8**

OPD teknis sesuai tugas dan fungsinya melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kegiatan yang dilaksanakan setelah diterbitkan izin oleh OSS dan/atau Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

**BAB V  
KETENTUAN PENUTUP**

**Pasal 9**

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Aceh Besar.

Ditetapkan di Kota Jantho  
pada tanggal 10 Juli 2019 M  
7 Dzulqaidah 1440 H

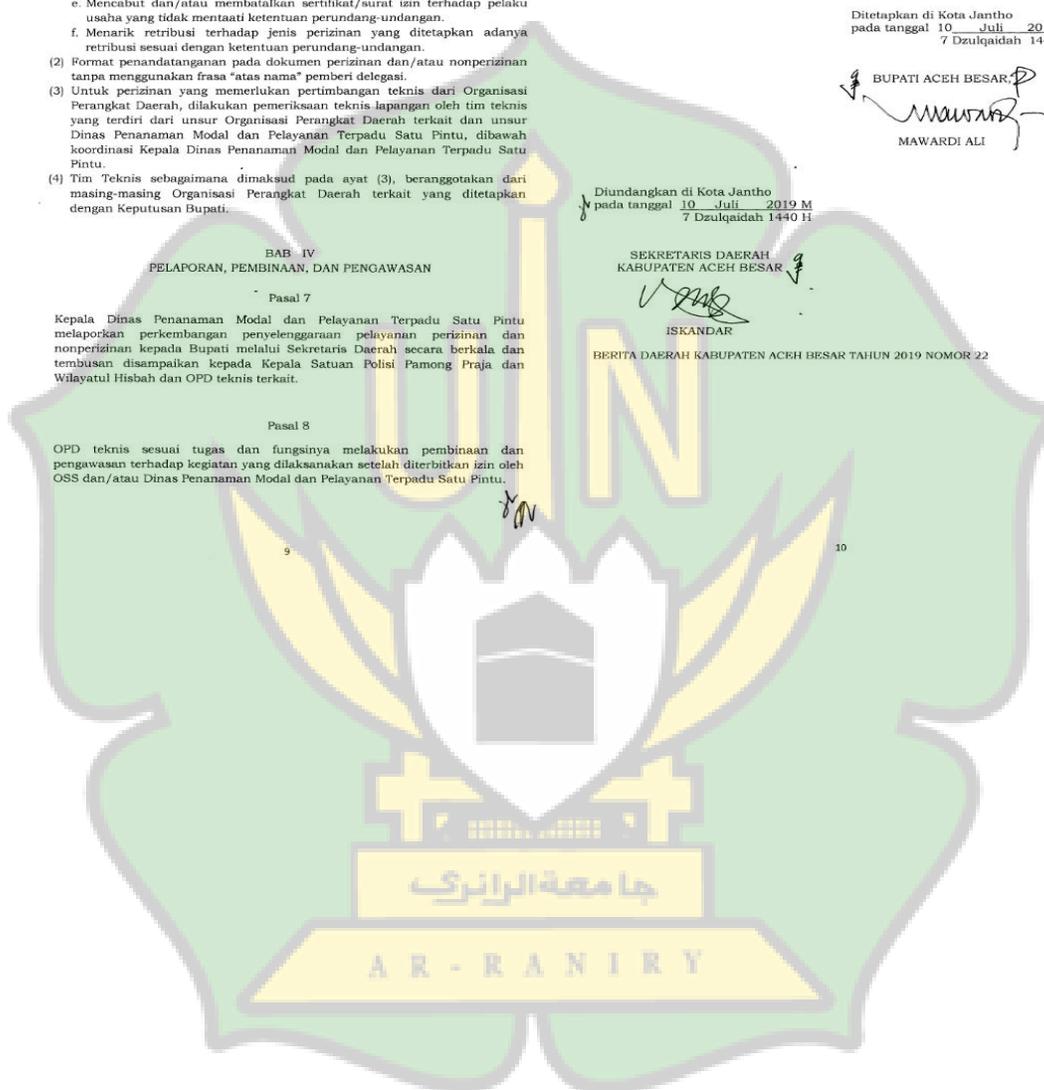
BUPATI ACEH BESAR  
  
MAWARDI ALI

Diundangkan di Kota Jantho  
pada tanggal 10 Juli 2019 M  
7 Dzulqaidah 1440 H

SEKRETARIS DAERAH  
KABUPATEN ACEH BESAR

  
ISKANDAR

BERITA DAERAH KABUPATEN ACEH BESAR TAHUN 2019 NOMOR 22



## Lampiran 4: Surat Keputusan Pembimbing Skripsi

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
 Nomor: 1071/Un.08/FISIP/Kp.07.6/04/2022

**TENTANG**

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
 UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;  
 b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
 2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;  
 3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;  
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;  
 5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
 6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;  
 7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;  
 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
 9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;  
 10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;  
 11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **07 April 2022**

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** :
- PERTAMA** : Menunjuk Saudara :
- |                                     |                            |
|-------------------------------------|----------------------------|
| 1. Eka Januar, M.Soc.Sc.            | Sebagai pembimbing pertama |
| 2. Hijrah Saputra, S.Fil.I., M.Sos. | Sebagai pembimbing kedua   |
- Untuk membimbing skripsi :
- |               |  |
|---------------|--|
| Nama          | : Maisarah   |
| NIM           | : 180802073  |
| Program Studi | : Ilmu Administrasi Negara   |
| Judul         | : Implementasi Aplikasi Sicantik Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar |
- KEDUA** : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2022.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh  
 Pada Tanggal : 22 April 2022

an, Rektor  
 Dekan

  
 Ernita Dewi

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
4. Yang bersangkutan.

## Lampiran 5: Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-0615/Un.08/FISIP/PP.00.9/02/2022

Lamp : -

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,  
DPM PTSP Aceh Besar

Assalamu'alaikum Wr.Wb.  
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **MAISARAH / 180802073**

Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Administrasi Negara

Alamat sekarang : Desa Empetring, Kec. Darul Kamal, Kab. Aceh Besar

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Implementasi Aplikasi Si Cantik Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 14 Juni 2022

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

Berlaku sampai : 31 Agustus  
2022

Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.

## Lampiran 6: Panduan Wawancara

Nama : Maisarah

Judul Skripsi : Implementasi Aplikasi Sicantik Cloud dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Informan : Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Administrasi, Kepala Seksi Data dan Informasi Perizinan, Staf Pengadministrasian Aplikasi Sicantik Cloud, Staf Front Office dan Masyarakat Pengguna Aplikasi Sicantik Cloud

### A. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan

1. Tahun berapa aplikasi Sicantik Cloud mulai diterapkan? Selama penerapan apakah pernah dilakukan pembaruan sistem atau versinya? Jika pernah, versi apakah yang pertama diterapkan dan menjadi versi apa setelah pembaruan? Serta mengapa perlu dilakukan pembaruan tersebut?
2. Apakah Aplikasi Sicantik Cloud terintegrasi dengan OSS? Jika iya, maka kapan proses integrasi itu dilakukan? Apa yang membedakan Sicantik Cloud setelah dengan sebelum terintegrasi dengan OSS?
3. Apakah selain Aplikasi Sicantik Cloud ada sistem atau aplikasi lain yang digunakan oleh DPMPPTSP Aceh Besar? Jika ada, apa saja aplikasi tersebut?
4. Apakah ada komunikasi yang baik dan jelas antar struktur, mulai dari kepala dinas, kepala bidang maupun kepala seksi, serta staf yang terkait dengan penerapan Aplikasi Sicantik Cloud? Dan apakah komunikasi tersebut dilakukan secara konsisten? Serta informasi yang diperoleh mengandung tujuan dan cara kerja yang jelas?

Sicantik Cloud? Serta adakah diberikan pelatihan dan dilakukan pembinaan kepada staf tersebut secara bertahap?

5. Apakah ada faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam penerapan Aplikasi Sicantik Cloud? Jika ada, apa manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya faktor pendukung tersebut? Dan apa strategi yang dilakukan terkait penerapan Aplikasi Sicantik Cloud dalam menghadapi faktor yang menghambatnya?

### C. Kepala Seksi Data dan Informasi Perizinan

1. Apa saja jenis perizinan maupun non perizinan yang tersedia di DPMPPTSP Aceh Besar?
2. Perizinan apa saja yang dapat dikeluarkan dengan menggunakan Aplikasi Sicantik Cloud? Selama penerapan Aplikasi Sicantik berapa perizinan yang telah berhasil selesaikan?
3. Apakah setelah penerapan Aplikasi Sicantik Cloud persentase jumlah masyarakat dalam mengurus perizinan meningkat? Jika iya, adakah data yang menunjukkan jumlah masyarakat yang mengurus perizinan meningkat dari tahun ke tahun?
4. Apakah ada regulasi dan standar operasional prosedur terkait dengan penerapan Aplikasi Sicantik Cloud? dan adakah peraturan khusus secara tertulis yang dikeluarkan oleh DPMPPTSP Aceh Besar terkait dengan Aplikasi Sicantik Cloud?
5. Apakah ada data terkait dengan bagaimana Aplikasi Sicantik Cloud mengintegrasikan DPMPPTSP Aceh Besar dengan berbagai dinas atau instansi lainnya yang terkait?

### D. Staf Pengadministrasian Aplikasi Sicantik Cloud

1. Apakah menurut admin terdapat sesuatu yang menarik dari Aplikasi Sicantik Cloud? Apakah Aplikasi Sicantik hadir sebagai kemudahan dalam proses perizinan? Jika iya, kemudahan apa yang Aplikasi Sicantik Cloud berikan?

5. Apakah ada dilakukan sosialisasi terkait dengan penerapan Aplikasi Sicantik Cloud? Jika ada, sosialisasi dalam bentuk apa yang diberikan?

6. Apakah ada disediakan fasilitas yang memadai untuk memudahkan penerapan Aplikasi Sicantik Cloud? Jika ada, apa saja fasilitas tersebut?

7. Apakah dalam proses penerapan Aplikasi Sicantik Cloud ada dilakukan kerja sama dengan dinas atau instansi lain yang terkait? Jika ada, instansi apa saja? Dan bagaimana bentuk kerja samanya?

8. Apakah ada faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam penerapan Aplikasi Sicantik Cloud? Jika ada, apa manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya faktor pendukung tersebut? Dan apa strategi yang dilakukan terkait penerapan Aplikasi Sicantik Cloud dalam menghadapi faktor yang menghambatnya?

### B. Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Administrasi

1. Kemudahan apa yang diperoleh dengan penggunaan Aplikasi Sicantik Cloud dalam memberikan pelayanan perizinan?
2. Apakah dengan hadirnya Aplikasi Sicantik Cloud mampu meringkas proses perizinan menjadi lebih singkat dan terjangkau?
3. Apakah dengan Aplikasi Sicantik Cloud proses perizinan dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang lebih singkat? Jika iya, berapakah jumlah waktu yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan dengan Aplikasi Sicantik Cloud dan waktu sebelum penerapan Aplikasi Sicantik Cloud?
4. Berapakah staf yang terlibat langsung dalam pengelolaan Aplikasi Sicantik Cloud? Dan adakah pembagian tugas kepada masing-masing mereka dalam pengelolaan Aplikasi

2. Berapa orang Admin Aplikasi Sicantik Cloud yang ada di DPMPPTSP Aceh Besar? Dan adakah pembagian tugas yang jelas antar admin tersebut?

3. Apakah Admin Aplikasi Sicantik Cloud ada memperoleh pelatihan dan arahan secara bertahap? Jika ada, sudah berapa kali pelatihan tersebut dilakukan? Dan apakah akan terus dilakukan secara rutin?

4. Apakah Aplikasi Sicantik Cloud pernah mengalami gangguan? Jika pernah, seperti apa gangguan tersebut? Dan apa yang dilakukan oleh Admin Aplikasi Sicantik Cloud untuk mencegah maupun memperbaiki gangguan tersebut?

6. Menurut Admin apakah ada faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam penerapan Aplikasi Sicantik Cloud? Jika ada, apa manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya faktor pendukung tersebut? Dan apa strategi yang dilakukan terkait penerapan Aplikasi Sicantik Cloud dalam menghadapi faktor yang menghambatnya?

### E. Staf Front Office

1. Bagaimana tahapan pengurusan perizinan melalui Aplikasi Sicantik Cloud yang harus diselesaikan oleh masyarakat?

2. Apakah anda pernah mengalami kesulitan dalam memfasilitasi masyarakat pengguna Aplikasi Sicantik Cloud? jika pernah, apa kesulitan tersebut dan bagaimana langkah untuk mengahdapinnya?

3. Apakah masyarakat dapat mengakses aplikasi secara mandiri tanda harus mendatangi DPMPPTSP, jika tidak, mengapa demikian? Dan kiat-kiat apa saja yang dapat dilakukan untuk memudahkan masyarakat pengguna Aplikasi Sicantik Cloud?

4. Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh masyarakat mulai dari permohonan hingga izin dikeluarkan?

5. Apakah masyarakat juga harus melakukan pengisian formulir perizinan secara manual dan menyerahkan dokumen-dokumen persyaratan walaupun telah menggunakan aplikasi Sicantik Cloud?
6. Apakah fasilitas yang tersedia telah memadai dalam memberi pelayanan kepada masyarakat?
7. Apakah ada disediakan informasi yang jelas baik secara lisan maupun tulisan untuk memudahkan masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Sicantik Cloud?
8. Apakah ada faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam penerapan Aplikasi Sicantik Cloud? Jika ada, apa manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya faktor pendukung tersebut? Dan apa strategi yang dilakukan terkait penerapan Aplikasi Sicantik Cloud dalam menghadapi faktor yang menghambatnya?

#### F. Masyarakat pengguna Aplikasi Sicantik Cloud

1. Bagaimana sikap dan tanggapan administrator dalam memberikan pelayanan? Bagaimana cara mereka menjelaskan tahap demi tahap pengurusan izin dengan Aplikasi Sicantik Cloud? Apakah mereka memiliki pemahaman yang memadai terkait tata cara penggunaan aplikasi tersebut?
2. Apakah Aplikasi Sicantik Cloud memberikan kemudahan bagi Anda selaku masyarakat pengguna aplikasi ini? Jika iya, kemudahan seperti apa yang Anda peroleh? Serta, apakah mudah bagi Anda untuk memahami setiap proses dari pengurusan izin melalui Aplikasi ini?
3. Apakah pada Aplikasi Sicantik Cloud dapat difungsikan dengan baik ketika Anda menggunakannya? Adakah gangguan yang menghambat proses pengurusan izin yang Anda lakukan? Jika ada, gangguan seperti apa yang Anda peroleh?
4. Bagaimanakah pendapat Anda terkait dengan fitur yang disediakan dalam Aplikasi Sicantik Cloud? Apakah menurut Anda desain, warna, gambar, serta ukuran halaman dan tulisannya

yang digunakan dalam Aplikasi Sicantik Cloud memiliki kualitas yang baik dan menarik? Dan apakah informasi yang tersedia dalam Aplikasi Sicantik Cloud memiliki kelengkapan, akurasi, ringkas, serta relevan dengan kebutuhan Anda sebagai pengguna?

5. Apakah ada menu bantuan atau saluran komunikasi di dalam Aplikasi Sicantik Cloud sehingga memudahkan Anda dalam menggunakannya? Jika ada, apa saja saluran komunikasi tersebut?
6. Apakah Anda pernah memperoleh sosialisasi tentang Aplikasi Sicantik Cloud baik secara langsung maupun melalui media sosial?
7. Apakah fasilitas yang disediakan dapat difungsikan dengan baik ketika anda mengurus perizinan melalui Aplikasi Sicantik Cloud?
8. Berapa menit jumlah waktu yang Anda perlukan untuk melakukan pengurusan melalui Aplikasi Sicantik Cloud? apakah setelah melakukan pengurusan melalui Aplikasi Sicantik Cloud izin yang anda butuhkan dapat langsung diperoleh dalam jangka waktu yang singkat? apakah setelah penggunaan aplikasi untuk pengurusan perizinan, Anda masih diminta berkas atau dokumen yang harus di *photo copy* oleh administrator? dan apakah menurut Anda dengan penerapan Aplikasi ini pelayanan perizinan dapat lebih efektif dan efisien?
9. Apakah ada faktor yang menjadi pendukung dan penghambat Anda ketika menggunakan Aplikasi Sicantik Cloud? Jika ada, apa manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya faktor pendukung tersebut? Dan apa yang dilakukan penyelenggara Aplikasi Sicantik Cloud dalam menghadapi faktor yang menghambat tersebut?
10. Apakah ada saran dan masukan terhadap pelayanan yang diberikan oleh administrator di DPMPTSP Aceh Besar serta terhadap Aplikasi Sicantik Cloud yang masih perlu perbaikan atau penyempurnaan?



### Lampiran 7: Dokumentasi Penelitian

	<p>Wawancara dengan Bapak Mulyadi Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Aceh Besar, (di Lambaro Kabupaten Aceh Besar, pada tanggal 23 Juni 2022)</p>
	<p>Wawancara dengan Pak Muhajir Kepala Seksi Perizinan dan Verifikasi Administrasi di DPMPTSP Aceh Besar, (di Lambaro Kabupaten Aceh Besar, pada tanggal 17 Juni 2022)</p>
	<p>Wawancara dengan Ibu Ratna Sari Kepala Seksi Bidang Data dan Informasi DPMPTSP Aceh Besar (di Lambaro Kabupaten Aceh Besar, pada tanggal 16 juni 2022)</p>

 A photograph showing two women sitting at a green and yellow checkered table. The woman on the left is wearing a grey hijab and a dark top, while the woman on the right is wearing a brown hijab and a brown top. They are looking at a document on the table.	<p>Wawancara dengan Ibu Mila Fatmi Admin Aplikasi Sicantik Cloud DPMPTSP Aceh Besar, (di Lambaro Kabupaten Aceh Besar, pada tanggal 22 Juni 2022)</p>
 A photograph showing three women in an office setting. One woman in a brown hijab is in the foreground, another in a grey hijab is in the middle ground, and a third in a pink hijab is in the background. They are gathered around a desk with a computer monitor.	<p>Wawancara dengan Ibu Isatirradiyah Staf Front Office DPMPTSP Aceh Besar, (di Lambaro Kabupaten Aceh Besar, pada tanggal 22 Juni 2022)</p>
 A photograph showing two women sitting at a white table. The woman on the left is wearing a blue hijab and a dark top, while the woman on the right is wearing a brown hijab and a brown top. They are looking at a document on the table.	<p>Wawancara dengan Ibu Hasmi Dariyasna Direktur CV. Pinto Karya pemohon izin reklame, Darul Kamal Kabupaten Aceh Besar pada tanggal 22 Juni 2022</p>

	<p>Wawancara dengan Ibu Riska Maulani Admin PT. Andani Jaya Abadi Pemohon Izin Reklame, (di Darul Imarah Kabupaten Aceh Besar, pada tanggal 22 Juni 2022)</p>
	<p>Wawancara dengan Ibu Irawati Hamdani Pemohon Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian (SIP-TTK) Aceh Besar, (di Apotek Fanesa, Lambaro Kabupaten Aceh Besar, pada tanggal 23 Juni 2022)</p>
	<p>Wawancara dengan Bapak Ar Rizka Pemohon Surat Izin Praktik Perawat, di Lambaro Kecamatan Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar, pada tanggal 23 Juni 2022)</p>