

Implementasi Aplikasi SiCANTIK pada Dinas PMPTSP Kota Kendari : Tinjauan *E-Government*

WD. Nurul Rezki Ramdani¹; Muh. Nasir²; Faturachman Alputra Sudirman³

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Halu Oleo, kikirasyid135@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelaksanaan implementasi E-government aplikasi SiCANTIK serta faktor penghambat dan pendukung Aplikasi SiCANTIK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kota Kendari. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan strategi pemahaman. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan dan penelitian lapangan menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SiCANTIK telah berjalan dengan baik dinilai oleh empat indikator yaitu efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, keempat indikator tersebut telah terealisasi dengan baik. Akan tetapi dalam penerapan aplikasi SiCANTIK masih terdapat faktor penghambat, yaitu adanya gangguan jaringan, izin kesasar, gangguan tanda tangan elektronik.

Kata kunci : *Aplikasi, Implementasi, SiCANTIK*

Abstract

The purpose of this research is to find out and describe the implementation of the SiCANTIK Application E-government Implementation as well as the inhibiting and supporting factors of the SiCANTIK Application in the One-City Investment and Integrated Services Office of Kendari City. The type of research used is descriptive qualitative understanding strategies. Data collection techniques were carried out by means of literature study and field research using interview and documentation methods. The results of this study indicate that the application of the SiCANTIK application has run well judged by four indicators namely efficiency, effectiveness, transparency, and accountability. Based on the results of research conducted by the researchers, the four indicators have been realized well. But in the application of the SiCANTIK application there are still inhibiting factors, namely the existence of network disruptions, lost permissions, electronic signature disruptions.

Keywords : *Application, Implementation, SiCANTIK.*

Pendahuluan

Teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication Technology/ICT*) diterapkan di berbagai negara yang sudah semakin massif. disebabkan penggunaan dan manfaatnya dari berbagai sektor seperti aktivitas jual beli (ekonomi), edukasi, serta hankam. Perkembangan serta kemajuan dari teknologi informasi dan komunikasi turut memengaruhi aktivitas masyarakat dalam pelbagai sektor. Pada wilayah pemerintahan utamanya pelayanan sektor publik penggunaan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan model pelayanan publik yang dilakukan atau dikenal dengan *E-government*.

E-government juga memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara tatap muka agar terwujudnya pelayanan yang lebih efisien. E-Government memberikan manfaat yang besar bagi penggunanya, keseriusan pemerintah dalam merespon e-government dengan membuat regulasi tentang penerapan E- Government yang termuat dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang berimplikasi di mana penyelenggara pelayanan publik baik di level pusat maupun daerah untuk membuat situs website. Hal utama yang diharapkan ialah kepuasan pengguna layanan dalam memanfaatkan e-government demi menghilangkan stigma pelayanan yang lamban dan membingungkan.

Penggunaan E-government oleh pemerintah daerah memberikan dampak yang cukup besar baik dari penggunaan e-government untuk urusan administrasi publik (Asgarkhani,2005) maupun promosi pariwisata (Sudirman, Sarma, & Susilawaty, 2020). Hal ini kemudian mendorong terciptanya hubungan pemerintah dan masyarakat di segala aspek yang partisipatif, transparan, serta efisien dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Saat ini pemerintah harus menjawab berbagai hambatan dalam mewujudkan suatu sistem pemerintahan dengan pelayanan publik yang prima seperti yang diharapkan masyarakat yang sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dengan memanfaatkan revolusi industri 4.0 yang mencirikan kemajuan teknologi informasi komunikasi.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yaitu untuk memberikan pelayanan perijinan yang cepat, mudah, praktis dan efisien. Salah satu Contoh Perizinan Terintegrasi secara Elektronik adalah Aplikasi Sistem Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik atau biasa disebut SiCANTIK. Aplikasi SiCantik mulai digunakan di PTSP sejak 2018 untuk mendukung implementasi sistem *Online Single Submission* (OSS), semenjak diberlakukannya Aplikasi SiCantik di PTSP sangat

membantu masyarakat karena masyarakat cukup membuka Aplikasi SiCantik dan tidak perlu lagi harus ke kantor PTSP untuk membuat izin terkait dengan usaha yang akan dilakukan. Pengembangan SiCANTIK *Cloud* telah menjadi aplikasi berbasis Cloud, agar PTSP dapat lebih memerhatikan upaya peningkatan kualitas layanan, Kementerian Kominfo juga bertanggung jawab dalam pengelolaan infrastruktur aplikasi. konfigurasi SiCANTIK *Cloud* dapat diatur dengan mudah menyesuaikan dengan prosedur operasi standar (SOP) layanan di masing-masing daerah, tanpa harus melakukan *coding* (Kominfo.go.id,2019).

Berdasarkan studi sebelumnya aplikasi SiCantik Cloud ini sendiri, lanjutnya, punya beberapa fitur penunjang di dalamnya. Di antaranya, permohonan perizinan, verifikasi dan penandatanganan perizinan. Di fitur tanda tangan, bisa dilakukan penelusuran sertifikat elektronik berbentuk file soft copy (file P12) dari warga yang mengurus izin di DPM-PTSP Kota Kendari. Namun dalam penerapannya aplikasi SiCantik di DPM-PTSP Kota Kendari belum dapat dimaksimalkan karena masih banyak kendala dalam fitur program aplikasi tersebut salah satunya adalah seringnya gagal mengupload file KTP, adanya gangguan jaringan dari pusat hal tersebut mempengaruhi kinerja aplikasi SiCantik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi aplikasi SiCantik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari yang fokus pada pencapaian efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas (Azkiyah,2018) serta untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan implementasi *e-government* pada dinas tersebut.

Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini akan mendeskripsikan fenomena atau peristiwa yang terjadi dalam pelaksanaan implementasi e- government pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari sumber primer dan sumber sekunder. Data primer diperoleh dari sumber pertama yakni informan penelitian, yang terdiri atas Admin Aplikasi SiCANTIK, Kepala Bidang Pendaftaran, pegawai yang bergerak di bidang pelayanan dan Masyarakat, serta pengguna layanan yang mempunyai kepentingan di kantor Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif yang mencakup

tiga tahapan teknik analisis, yaitu tahap reduksi data, tahap penyajian data, dan tahap penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1994).

Hasil dan Pembahasan

1. Implementasi Aplikasi SiCANTIK Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari

Aplikasi SiCANTIK merupakan aplikasi yang digunakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari di terbitkan oleh KEMINFO dengan dasar hukum Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Aplikasi SiCANTIK mulai diberlakukan pada Tahun 2018 sampai sekarang dan di gunakan di bidang pendaftaran, dan masuk di Koordinasi Teknik , Pengujian Teknis dan Pengawasan, serta masuk di bidang P3 (Pelayanan Perizinan dan Data). Alur Aplikasi SiCANTIK yaitu pemohon datang ke Kantor dengan membawa Kelengkapan berkas dan di bantu oleh Pegawai di bagian pendaftaran, selanjutnya pomohon akan mendapatkan tanda terima berkas dan izinnya akan diproses Back Office bagian P3 (Pelayanan Perizinan dan Data) untuk penomoran SPT (Surat Perintah Tugas) jika sudah ada SPT akan di berikan ke Tim Teknis, Tim Teknis yang akan turun lapangan untuk survei atau cek dokumen jika memenuhi syarat maka akan dilanjutkan percetakan izin namun apabila tidak memenuhi syarat akan ada penolakan.

Aplikasi SiCANTIK selama diberlakukan pada tahun 2018 sampai januari telah menerbitkan surat izin sebanyak 14.400.00 dengan berbagai macam surat izin. Adapun macam-macam surat izin yang dapat di terbitkan oleh Aplikasi SiCANTIK yaitu, Surat Izin tempat Usaha (SITU), Keterangan Renaca Kota (KRK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Profesi Kesehatan (Surat Izin Praktik Dokter, perawat, dan apoteker bidan), Permohonan Izin Minuman Beralkohol (MINOL). Untuk mengetahui bagaimana Penerapan Aplikasi SiCANTIIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari, dilihat dari 4 Indikator yaitu: Efisiensi, Efektivitas, Transparansi, Akuntabilitas.

a. Efisiensi

Efisiensi merupakan salah satu faktor yang menjadi tingkat tolak ukur dari Implementasi Aplikasi SiCANTIK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari. Untuk mengetahui efisiensi pegawai dalam menggunakan Aplikasi Sicantik maupun dalam memberikan pelayanan, peneliti telah melakukan wawancara dengan salah satu pengunjung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Perizinan Satu Pintu Kota Kendari yang melakukan pengurusan terkait izin usaha yaitu dengan Tuasekal, Berdasarkan hasil wawancara tersebut, peneliti juga melakukan pengamatan terkait efisiensi pegawai dilihat dari kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan, efisiensi pegawai sangat baik karna pelayanan yang diberikan berjalan lancar, dan tidak terjadi penumpukkan antrian, dimana pengunjung yang datang berkonsultasi langsung diarahkan di ruang tempat konsultasi dan diberikan pelayanan.

Terkait dengan bagaimana efisiensi dalam memberikan pelayanan, peneliti juga melakukan pengamatan, dari hasil pengamatan, jumlah pegawai atau SDM yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari masih kurang, hal ini dilihat dari banyaknya pengunjung yang harus dilayani, seperti pegawai di bagian konsultasi pada saat peneliti melakukan pengamatan pegawai yang melayani bagian konsultasi hanya ada satu orang dan dibantu dengan seorang mahasiswi yang sedang melakukan Praktek Kerja Lapangan, dan tidak sebanding dengan banyaknya pemohon atau pengunjung yang melakukan konsultasi.

Standar Operasional Prosedur (SOP) Surat Izin Tempat Usaha (SITU) adalah acuan setiap pegawai dalam membuat Surat Izin tempat usaha. Undang-undang menjadi dasar hukum dalam memberikan pelayanan yaitu tertera pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyeleggaran Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

Sebelum terdaftar di Aplikasi SiCANTIK pengunjung terlebih dahulu telah terdaftar di Aplikasi OSS (Online Single Submension). Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti dengan penanggung jawab Aplikasi OSS, efisiensi dalam penerapan Aplikasi SiCANTIK dinilai dari besarnya sumber daya yang digunakan, walaupun pegawai yang tersedia masih kurang namun mampu memberikan pelayanan secara maksimal dinilai dari tingkat kecepatan dalam pelayanan, tanggung jawab masing-masing bidang sudah baik.

b. Efektivitas

Efektivitas merupakan salah satu faktor yang menjadi tingkat tolak ukur dari Implementasi Aplikasi SiCANTIK pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP. Untuk mengetahui efektifitas implementasi Aplikasi Sicantik maupun dalam tingkat pencapaiannya, dengan mengacu pada tujuan Aplikasi SiCANTIK yaitu mempermudah pemohon, menerbitkan izin usaha dengan cepat dan baik. Dari hasil wawancara dengan Admin dari Aplikasi SiCANTIK bahwa Penggunaan aplikasi SiCANTIK sudah efektif

dilihat dari segi jumlah izin yang sudah banyak dikelola dan output yang berbeda bisa diubah dengan fleksibel tidak perlu lagi dilaporkan hal tersebut sangat membantu dalam pembuatan izin baik dari pihak kantor maupun untuk pemohon.

Hal ini juga dinyatakan oleh beberapa pengunjung atau pemohon mengatakan bahwa apabila ada kesalahan data atau berkas yang akan dilengkapi mereka tidak perlu lagi datang ke kantor tetapi cukup dengan mendapat informasi lewat via SMS melalui aplikasi sicantik tentu hal tersebut sangat membantu.

Penerapan Aplikasi SiCANTIK diharapkan agar dapat membantu dalam Pembuatan izin dengan adanya Aplikasi SiCANTIK akan lebih mempermudah dalam memberikan pelayanan seperti yang diutarakan oleh Kepala Bidang Pendaftaran Aplikasi SiCANTIK sangat membantu untuk penerbitan izin karena fasilitas yang diberikan mulai dari pendaftaran pembuatan BAP (Berita Acara Pemeriksaan) sampai pembuatan izin tergabung dalam satu aplikasi sehingga tidak perlu lagi menggunakan aplikasi lain.

Admin Aplikasi SiCANTIK Aik Eko Susmito juga mengungkapkan gangguan yang sering terjadi terhadap penggunaan Aplikasi Sicantik. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui dalam penggunaan Aplikasi SiCANTIK masih sering terjadi masalah yaitu seringnya terjadi izin yang kesasar yang dimana izin tersebut tidak sesuai dengan izin yang ditujukan untuk pemohon, gangguan tanda tangan elektronik ini sering terjadi ketika pemohon akan bertandatangan guna untuk menyetujui berkas atau permohonan izin yang menjadi salah satu syarat untuk melanjutkan proses penerbitan izin.

Adapun Sistem atau Penggunaan Aplikasi SiCANTIK telah diterangkan oleh Admin Aplikasi SiCANTIK itu sendiri dalam wawancara selanjutnya dimana berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan tersebut, efektivitas dinilai dari pelayanan yang diberikan sudah baik, dan efektivitas dari penggunaan aplikasi sicantik diketahui sudah maksimal dilihat dari banyaknya jumlah izin yang dibuat. Akan tetapi adanya gangguan yang sering terjadi seperti yang dikatakan Admin Aplikasi SiCANTIK yaitu gangguan dalam tandatangan elektronik, adanya izin yang kesasar dan gangguan jaringan yang sering terjadi seperti yang dikatakan salah satu pengunjung pada wawancara sebelumnya, tentu ini merupakan penghambat dalam meningkatkan efektifitas dari Aplikasi SiCANTIK.

c. Transparansi

Transparansi merupakan salah satu faktor yang menjadi tingkat tolak ukur dari Implementasi Aplikasi SiCANTIK pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP. Untuk mengetahui transparansi pegawai dalam menggunakan Aplikasi SiCANTIK yang dinilai dari keterbukaan dalam hal biaya pelayanan, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengunjung dinilai bahwa transparansi baik transparansi dalam keuangan maupun transparansi dalam pelayanan sangat baik, seperti yang dikatakan pengunjung dalam wawancara diatas pengunjung selama melakukan pengurusan izin tidak dikenakan biaya dan izin yang buat oleh pengunjung adalah izin pengelolaan sampah.

Pentingnya transparansi dalam suatu lembaga atau organisasi karena dengan adanya transparansi pengunjung tidak perlu khawatir karena kurangnya transparansi baik transparansi keuangan ataupun transparansi dalam pelayanan, Dari hasil wawancara dengan penanggung jawab Aplikasi OSS, bahwa prinsip sudah sangat terbuka lewat spanduk spanduk yang ada dari pembayaran retribusi dan lain lain dan pendaftaran yang berbasis online , transparansi dalam keuangan sudah sangat terbuka karena dalam pengurusan izin tidak dikenakan biaya apapun.

Hasil wawancara diatas senada dengan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti keberadaan beberapa spanduk spanduk yang tempelkan dalam dinding tentang bagaimana alur pendaftaran dalam membuat izin, undang undang yang menjadi dasar hukum dalam memberikan pelayanan dan membuat izin, spanduk tentang aturan pegawai.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Admin Aplikasi SiCANTIK bahwa transparansi dalam keuangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sangat terbuka dengan di bawah pengawasan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) yang mengawasi bagaimana transparansi keungan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Transparansi atau keterbukaan antara pemimpin dan pegawai karena pemimpin berkewajiban menjalin kerjasama yang baik dengan pegawai apabila pemimpin dan pegawai saling terbuka akan menghasilkan kerjasama yang baik, keterbukaan antara pemimpin dan pegawai di Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah sangat baik dinilai dari bagaimana pemimpin selalu memantau dan mengawasi pegawai untuk melaporkan pekerjaan yang telah dilakukan pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dan pengamatan yang dilakukan peneliti transparansi di Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah berjalan maksimal dinilai dari keterbukaan dalam pelayanan, keterbukaan dalam hal keuangan, keterbukaan antara pemimpin dan pegawai. Hal ini sangat baik, keterbukaan yang dilakukan oleh pegawai akan memberikan rasa nyaman kepada pengunjung, keterbukaan dalam keuangan tentu sangat penting bagi instansi guna untuk mencega, kasus korupsi atau penggelapan dana, keterbukaan antara pemimpin dan pegawai sangat diperlukan untuk menjalin kerjasama yang baik guna untuk mewujudkan visi dan misi dari perusahaan.

d. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan salah satu faktor yang menjadi tingkat tolak ukur dari Implementasi Aplikasi SiCANTIK pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP. Untuk mengetahui akuntabilitas pegawai dalam menggunakan Aplikasi Sicantik dinilai dari tanggungjawab, Dari hasil wawancara dengan pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu Kota Kendari yang melakukan pengurusan terkait izin usaha bahwa Akuntabilitas dari pegawai sangat baik dilihat dari tanggungjawab pegawai baik ketika ada sesuatu hal yang harus diperbaiki atau dipenuhi dalam pembuatan izin usaha pegawai langsung memberitahukan lewat via sms yang dikirim melalui aplikasi SICANTIK dan itu sangat membantu karena pemohon tidak perlu lagi datang langsung ke kantor tetapi lewat sms tersebut pemohon langsung dapat mengetahuinya.

Akuntabilitas berpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan atau dapat dijadikan sebagai salah satu tolak ukur dalam bentuk tanggung jawab pegawai dalam memberikan hasil atau kinerja dalam setiap pekerjaan, Dari hasil wawancara dengan salah satu pegawai yang bergerak di Bidang Pelayanan bahwa pegawai sangat sadar akan pentingnya akuntabilitas dalam sebuah perusahaan baik dalam menyelesaikan tugas ataupun dalam melayani masyarakat, dengan menyadari pentingnya akan hal tanggungjawab pegawai akan berusaha agar selalu bertanggungjawab terhadap pekerjaan masing-masing.

Adanya keluhan atau gangguan yang sering terjadi dalam penggunaan Aplikasi SiCANTIK peneliti telah melakukan wawancara dengan Kepala Bidang pendaftaran terkait dengan respon pihak kantor pihak kantor terhadap gangguan yang sering terjadi dalam penggunaan Aplikasi SiCANTIK sebagai salah satu bentuk Akuntabilitas atau Tanggung Jawab yang dilakukan dari Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dimana berdasarkan hasil wawancara tersebut dan pengamatana yang dilakukan peneliti akuntabilitas pegawai

sudah berjalan maksimal, dinilai dari tanggungjawab pegawai dalam melayani masyarakat ataupun tanggungjawab dalam permasalahan yang sering terjadi dalam aplikasi SiCANTIK.

2. Faktor Penghambat dan Pendukung Penerapan Aplikasi SiCANTIK

Suatu Aplikasi dalam penerapannya pasti akan ada penghambat yang menjadi salah satu masalah dalam penerapannya dan juga akan ada pendukung dalam penerapan aplikasi tersebut baik berupa dasar hukum maupun dalam bentuk fisik. Sama halnya dalam penerapan Aplikasi SiCANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari, dalam penerapannya terdapat beberapa penghambat dan pendukung yaitu sebagai berikut.

a. Faktor Penghambat

Penghambat merupakan gangguan atau masalah yang menjadi keluhan bagi masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, faktor penghambat yang sering terjadi dalam penggunaan Aplikasi SiCANTIK yaitu adanya gangguan jaringan, surat izin yang sering kesasar, dan gangguan dalam tandatangan elektronik, selain itu masyarakat yang belum terlalu paham menggunakan Aplikasi SiCANTIK, Hal ini menjadi satu perhatian pemerintah agar hambatan hambatan atau gangguan yang menjadi penghambat dalam penerapan Aplikasi SiCANTIK dapat di carikan solusi atau jalan agar hambatan hambatan tersebut tidak terjadi lagi guna untuk lebih meningkatkan kualitas dari penggunaan Aplikasi SiCANTIK.

b. Faktor Pendukung

Faktor Pendukung merupakan alasan atau dorongan yang menjadi faktor utama dalam penerapan suatu aplikasi dalam penerapannya tentu mempunyai tujuan baik bagi pengguna maupun pihak lembaga ataupun organisasi. Penerapan suatu Aplikasi tentu di dukung oleh beberapa hal, sama halnya dengan penerapan aplikasi SiCANTIK berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti yang menjadi faktor pendukung dalam penerapan Aplikasi SiCANTIK yaitu, Aplikasi SiCANTIK dibuat langsung oleh KEMINFO dengan dasar hukum yaitu Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan di dukung oleh sarana dan prasarana yang terdiri dari Komputer, Printer dan Aplikasi Antrian Online serta didukung langsung oleh pemerintah dalam penerapannya agar dapat membantu dan mempermudah dalam pelayanan serta penerbitan surat izin usaha.

Kesimpulan

Implementasi E-government studi penerapan Aplikasi SiCANTIK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari sudah berjalan maksimal dilihat dari 4 indikator yaitu:

- a. Efisiensi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti efisiensi, baik efisiensi dalam pelayanan maupun efisiensi dalam penggunaan Aplikasi SiCANTIK sudah terealisasi dengan maksimal dinilai dari pegawai mampu memberikan pelayanan yang baik dan Aplikasi SiCANTIK sangat membantu dalam penerbitan izin
- b. Efektivitas. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti efektivitas, baik efektivitas dalam pelayanan maupun efektivitas dalam penggunaan Aplikasi SiCANTIK sudah berjalan maksimal dinilai dari kecepatan dan pencapaian Aplikasi SiCANTIK dalam penerbitan surat izin.
- c. Transparansi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari sudah baik berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti bahwa DPM-PTSP di pantau pangsung oleh KPK, BPK.
- d. Akuntabilitas, Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti sudah tersealisasi dengan baik karena pegawai mampu bertanggungjawab atas segala keluhan masyarakat atau pengunjung di DPM-PTSP.

Faktor penghambat implementasi Aplikasi SiCANTIK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu adanya masalah gangguan jaringan dalam penggunaan aplikasi SiCANTIK, seringkali terjadi gangguan tanda tangan elektronik, izin yang kesasar. Sedangkan faktor pendukung dalam penerapan Aplikasi SiCANTIK yaitu di buat langung oleh KEMINFO dengan dasar hukum Undang-Undang Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan di dukung oleh sarana dan prasarana.

Referensi

Azkiya, H. (2018). *Penerapan E-Government dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Studi pada Pelaksanaan Program e-Tax Pajak Restoran di Kota Malang)* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).

- Asgarkhani, M. (2005). Digital government and its effectiveness in public management reform: A local government perspective. *Public Management Review*, 7(3), 465-487.
- Kominfo.go.id. (2019). *Kesepakatan Bersama Pemanfaatan SICANTIK Cloud di PTSP*. diakses pada https://kominfo.go.id/content/detail/20991/siaran-pers-no-164hmkominfo082019-tentang-kesepakatan-bersama-pemanfaatan-sicantik-di-ptsp/0/siaran_pers?cv=1
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. sage.
- Sudirman, F. A., Sarma, W. O. D., & Susilawaty, F. T. (2020). Promosi Pariwisata Melalui Digital Diplomacy: Upaya Internasionalisasi Pariwisata Daerah. *Jurnal Ilmu Komunikasi ...*, 5(3), 174–185. <http://ojs.uho.ac.id/index.php/KOMUNIKASI/article/view/12655>.

Wawancara

- Erna. (2020). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari, 20 Januari
- Hariadi, Beni. (2020). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari, 20 Januari
- Hadija, Sitti. (2020). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari, 20 Januari
- Irfan. (2020). Kendari, 20 Januari
- Susmito, Aik Eko.(2020). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari, 20 Januari