

Evaluasi Penerapan Aplikasi Sicantik Cloud Dalam Pengelolaan Data Perizinan (APDP) Berbasis *Information Technology* (IT)

Imam Sucahyo¹⁾, Andhi Nur Rahmadi²⁾, Agus Mardianto³⁾

1) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga

2) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga

3) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga

Email: icagravito@gmail.com

Received: May 16, 2025 | Accepted: July 10, 2025 | Published: July 28, 2025

Abstrak

Penggunaan teknologi informasi mentransformasikan kegiatan pemerintahan dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan yang berdampak terhadap kualitas pelayanan. Salah satu inovasi dari kementerian komunikasi adalah SiCantik Cloud merupakan aplikasi cerdas layanan perizinan sistem berbasis cloud public terintegrasi yang dapat digunakan oleh instansi pemerintahan secara mandiri. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanana terpadu Satu Pintu(DPMPTSP) Kabupaten Gresik saat ini tengah menerapkan aplikasi sicantik cloud dalam pelayanan perizinan. Penelitian ini bertujuan mengavaluasiditerapkannya aplikasi *SiCantik Cloud* berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014. Penentuan informan menggunakan metode *purposive sampling* yang berjumlah 6 informan terdiri atas pegawai DPMPTSP) Kabupaten Gresikserta masyarakat sebgaai pengguna aplikasi SiCantik. Berdasarkan data hasil temuan di lapangan, penerapan aplikasi SiCantik Cloud di Kabupaten Gresik sudah mampu memrikan dampak positif dalam pelayanan yang dapat meningkatkan penerbitan dokumen izin berusaha setiap tahunnya. Fitur-fitur yang ada dalam aplikais sicantik dinilai sederhana dan cukup mudah dipahami masyrakat, meskipun masih ada masyarakat yang masih belum sepenuhnya mengerti dalam mengoperasikan aplikais sicantik. Hasil evaluasi dari peneliti berdasarkan indikator Persyaratan, Sistem, mekanisme dan prosedur, Jangka waktu pelayanan, Biaya, Produk pelayanan, dan Penanganan pengaduan dinilai sudah sesuai dengan SOP yang tercantum dalam Peraturan Bupati Gresik Nomor 94 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan di Kabupaten Gresik serta sangat terbantu dari segi pelayanan yang menjadi mudah dan cepat.

Kata Kunci: Aplikasi SiCantik,Evaluasi, Pelayanan Publik.

Abstract

The use of information technology transforms government activities with the aim of increasing the effectiveness and efficiency of government administration which has an impact on the quality of service. One of the innovations from the Ministry of Communication is SiCantik Cloud, a smart application for integrated public cloud-based licensing services that can be used by government agencies independently. The Gresik Regency

Investment and Integrated One-Stop Service Office (DPMPTSP) is currently implementing the SiCantik Cloud application in licensing services. This study aims to evaluate the implementation of the SiCantik Cloud application based on the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform Number 15 of 2014. The determination of informants using the purposive sampling method totaling 6 informants consisting of DPMPTSP employees) Gresik Regency and the community as users of the SiCantik application. Based on data from findings in the field, the implementation of the SiCantik Cloud application in Gresik Regency has been able to provide a positive impact on services that can increase the issuance of business permit documents every year. The features in the SiCantik application are considered simple and easy enough for the public to understand, although there are still people who do not fully understand how to operate the SiCantik application. The results of the evaluation by researchers based on the indicators of Requirements, Systems, mechanisms and procedures, Service period, Costs, Service products, and Complaint handling are considered to be in accordance with the SOP stated in the Gresik Regent Regulation Number 94 of 2021 concerning the Implementation of Business Licensing and Non-Licensing Services in Gresik Regency and are very helpful in terms of services that are easy and fast.

Keywords: *SiCantik Application, Evaluation, Public Service.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintahan yang terdiri atas beberapa pelayanan di berbagai bidang seperti perizinan, pendidikan, pariwisata, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi dan pelayanan konsultasi. Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia saat ini sudah menerapkan pemanfaatan teknologi informasi dengan berbasis elektronik atau biasa dikenal dengan e-government.

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. Pemanfaatan teknologi merupakan kebutuhan pokok dalam penyelenggaraan pemerintahan yang mentransformasikan aktivitas pemerintahan dalam pelayanan publik dengan tujuan meningkatkan

efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan dan menciptakan citra positif terhadap instansi pemerintah itu sendiri (Utami & Frinaldi, 2021).

E-government merupakan konsep pemerintahan yang pelayanannya menggunakan pemanfaatan teknologi dalam pelaksanaan pemerintahan agar terciptanya pemerintahan yang bersih dan transparan serta dapat menjawab tuntutan tuntutan perubahan secara efektif dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Ketersediaan pelayanan publik yang berkualitas tentu dapat menjadi instrumen yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Hal ini membuat bidang pelayanan publik sebagai sasaran utama penyelenggaraan reformasi birokrasi harus bisa menghasilkan progresivitas, baik kualitas maupun kuantitas sehingga dapat menumbuhkan kepuasan serta dapat

meningkatkan kepercayaan publik (Winahyu & Meirinawati).

Masyarakat sebagai penerima layanan dan yang paling banyak memanfaatkan setiap inovasi yang diluncurkan pemerintah juga perlu beradaptasi dengan perkembangan teknologi, untuk mencapai tepatnya sasaran dan tujuan dari sebuah kebijakan maka pemerintah harus berusaha memiliki kemampuan untuk menghasilkan inovasi yang dapat menyediakan layanan publik secara lebih cepat dan efisien dengan melihat kondisi masyarakat sekitar (Irawan, 2018). Dengan implementasi *e-goverment* dalam pelayanan publik sebagai solusi dari berbagai masalah seperti waktu, biaya, sosial ekonomi dan kondisi geografis terlebih pada sektor pemerintahan yang mendukung pengembangan teknologi upaya tersebut dengan dikembangkannya sistem cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (Nurrahman & Rahman, 2021).

Seperti pada Pemerintah Kabupaten Gresik yakni di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu menerapkan sistem yang biasa disebut dengan Sicantik yang merupakan singkatan dari Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu. Aplikasi Sicantik (Cerdas Layanan Perizinan Terpadu) di gunakan oleh masyarakat Gresik agar memudahkan dalam hal mengurus perizinan karena aplikasi ini bersifat online yang dapat diakses kapan dan dimana saja. Berdasarkan dari Peraturan Bupati Gresik Nomor 94 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non

Perizinan di Kabupaten Gresik yang mengatur tentang standar operasional prosedur pelayanan perizinan berusaha dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gresik yang menangani pelayanan perizinan. Sistem perizinan berbasis online ini selain bertujuan untuk memudahkan masyarakat juga bertujuan untuk mengurangi birokrasi, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan serta mempercepat validasi dalam proses pelayanan. Dengan implementasi inovasi ini juga memungkinkan investor dan pelaku ekonomi memproses perizinan dan memungkinkan pemerintah daerah memantau dan mengelola lebih baik data perizinan (Oktavia *et.al*, 2025).

Dalam pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas haruslah dilandasi dengan tujuan pelayanan dan tugas pokok pemerintahan yang baik. Dalam konsep *good governance* yang meliputi pemerintah, masyarakat dan lembaga swasta harus saling berkoordinasi. Sesuai dengan pernyataan Andrianto, bahwa pembangunan perkotaan memerlukan pemeliharaan layanan publik yang berkualitas tinggi dan memaksimalkan layanan publik untuk menciptakan *smart city* dengan memanfaatkan teknologi dan sumber daya yang dimiliki suatu daerah (Andrianto, 2010). Hasil observasi awal penelitian melihat bahwa masih banyak masyarakat Kabupaten Gresik yang melakukan pengurusan perizinan secara langsung dengan mendatangi Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten

Gresik, padahal salah satu keuntungan dari adanya aplikasi SiCantik Cloud ini yaitu masyarakat umum atau pengusaha dapat melakukan pengurusan perizinan secara online.

Dari proses input data hingga validasi perizinan. Sehingga hadirnya dari aplikasi ini di Kabupaten Gresik belum memberikan pengaruh signifikan terhadap pelayanan publik yang dilakukan secara online. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan upaya untuk meningkatkan kesadaran dan keterampilan dalam penggunaan teknologi informasi, serta memperluas akses internet di berbagai wilayah. Selain itu, perlu adanya dukungan dari pemerintah dalam penyediaan pelatihan dan bantuan teknis bagi masyarakat yang membutuhkan (Irianto *et.al*, 2022).

Hal ini tentu berbanding terbalik dengan tujuan implementasi *e-government* yang mengharapakan kepuasan pengguna layanan dalam memanfaatkan *e-government* demi menghilangkan stigma pelayanan yang lamban dan membingungkan. Untuk itu perlu dilakukan penelitian lebih mendalam dengan kajian evaluasi dari penerapan aplikasi SiCantik Cloud dalam pengelolaan data Perizinan di Kabupaten Gresik. Evaluasi kebijakan digunakan untuk mengukur keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan suatu kebijakan publik. William N.Dunn menyatakan bahwa evaluasi diperlukan karena kebijakan yang diterapkan masih belum berjalan secara maksimal seperti yang yang

ditetapkan di awal (Agustina & Rahaju, 2021).

Pernyataan diatas sejalan dengan ungkapan Prabowo bahwa implementasi kebijakan memerlukan evaluasi, selain dari tahap kebijakan juga untuk meninjau target yang tercapai, berbagai aspek yang perlu diperbaiki agar menghasilkan kebijakan yang lebih bermanfaat di waktu yang akan datang. Kemajuan dari suatu program yang terdapat pada suatu kebijakan dapat dilihat melalui evaluasi (Prabowo *et al.*, 2022). Tidak berhasilnya suatu kebijakan yang diterapkan pada suatu daerah disebabkan oleh kurangnya antisipasi para pembuat kebijakan yang menilai bahwa implementator akan mengimplementasikan sesuai dengan tujuan dari kebijakan, padahal dalam pelaksanaanya masih ditemukan kendala-kendala, maka dengan hal tersebut evaluasi kebijakan diperlukan.

Untuk itu penulis tertarik untuk mengkaji penelitian ini lebih mendalam, penulis memilih teori untuk menganalisis evaluasi penerapan aplikasi SiCantik Cloud dalam pengelolaan data perizinan berbasis IT di Kabupaten Gresik berdasarkan evaluasi kebijakan pada komponen Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 yang terdiri atas Persyaratan, Sistem, mekanisme dan prosedur, Jangka waktu pelayanan, Biaya, Produk pelayanan serta Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Semua komponen diatas merupakan kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian

kebijakan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak pelaksanaan kebijakan. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

- a. Persyaratan: Indikator persyaratan dalam pelayanan publik adalah ketersediaan informasi persyaratan pelayanan. Persyaratan pelayanan adalah tuntutan yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Persyaratan yang jelas dan mudah akan berdampak pada kualitas pelayanan publik.
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan: Prosedur pelayanan dalam pelayanan publik harus jelas agar tidak membingungkan masyarakat dalam proses pelayanannya. Dalam penelitian ini 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 Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Sistem dan mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dalam penyampaian secara lisan maupun tulisan.
- c. Jangka waktu pelayanan: Indikator waktu menjadi bagian penting dalam sebuah pelayanan publik. Penetapan standart waktu pelayanan harus

didasarkan pada tingkat kesulitan dalam proses pelayanan dimulai dari validasi-produk pelayanan diterbitkan. jangka waktu ini diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan pada instansi.

- d. Biaya: Biaya merupakan salah satu faktor yang menjadi tolak ukur dalam implementasi suatu kebijakan khususnya dalam pelayanan publik yang bersifat administratif. Biaya merupakan besaran tarif pelayanan yang besarnya ditentukan dan ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Produk Pelayanan: Produk pelayanan publik adalah hasil dari kegiatan penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Produk pelayanan publik dapat berupa barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Produk pelayanan menjadi salah satu komponen untuk mengukur kualitas pelayanan.
- f. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan: untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, diperlukan penanganan pengaduan sebagai komitmen instansi dalam penyelenggaraan pelayanan puik agar dapat melakukan perbaikan terhadap pelayanan. Seluruh instansi pemerintah, baik di pusat maupun daerah diharapkan dapat membuat suatu ide kreatif atau jawaban terhadap cara kerja atau metode pelayanan publik.

Melalui evaluasi kebijakan, maka instansi dapat mempertimbangkan penerapan dari suatu kebijakan dan meningkatkan kualitas pelayanan baik dari kinerja instansi pemerintah atau dari sumber daya manusia masyarakat sebagai pengguna dan penerima pelayanan.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, peneliti memilih menggunakan metode deskriptif kualitatif karena permasalahan yang dikaji bersifat sosial dan dinamis. Tujuan dari penelitian ini adalah mengeksplorasi fenomena secara mendalam dengan menggali informasi mengenai penerapan aplikasi SiCantik Cloud dalam layanan perizinan di Kabupaten Gresik dari berbagai perspektif. Penggunaan metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti, sehingga temuan penelitian dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis dalam konteks kebijakan publik (Prakoso *et.al*, 2025).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi awal dilakukan untuk mencari tahu permasalahan yang akan dikaji, wawancara informan untuk mencari jawaban atas pertanyaan yang akan dikaji dalam penelitian ini yang kemudian di analisis dengan teori yang relevan. Pemilihan informan dilakukan secara langsung yang dianggap paham mengenai hal yang akan dikaji. Peneliti menggabungkan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Melalui berbagai perspektif atau pandangan

diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran.

Selain itu peneliti juga memperoleh data melalui studi pustaka dengan caramempelajari berbagai literatur, seperti buku, artikel jurnal, laporan penelitian, majalah, serta sumber informasi lainnya yang berkaitan dengan topik penerapan siCantik Cloud dalam pelayanan perizinan. Selanjutnya hasil penelitian kemudian dianalisis dengan analisis kualitatif yang mencakup empat tahapan yaitu tahap pengumpulan data, kondensasi data, tampilan data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kabupaten Gresik, melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memiliki kebijakan bahwa dalam kepengurusan perizinan usaha atau non usaha harus dilakukan secara online melalui *website* yang disediakan oleh instansi. Perubahan pelayanan ini memerlukan waktu untuk masyarakat agar bisa beradaptasi dengan transformasi pelayanan yang memanfaatkan teknologi. Inovasi ini diciptakan sebagai fasilitas layanan perizinan yang lebih efektif, sebab proses input data sudah dilakukan secara online tanpa pengajuan berkas fisik seperti sebelumnya. Dengan adanya inovasi baru yang diterapkan tentu mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan dan meminimalisir kesalahan dalam penginputan data. Keunggulan lain dari inovasi ini yakni masyarakat dapat melakukan pengajuan dimana saja dengan melakukan input data melalui

website. Berikut dijelaskan mengenai penerapan aplikasi SiCantik Cloud.

A. Penerapan Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (SiCantik Cloud) Dalam Kepengurusan Perizinan di Kabupaten Gresik

Aplikasi Sicantik Cloud adalah aplikasi yang terintegrasi dengan *Online Single Submission* (OSS) berbasis aplikasi web yang digunakan sebagai layanan perizinan usaha maupun layanan lain yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). OSS dibuat dengan tujuan mempermudah sistem perizinan yang lebih mudah dan terintegrasi secara nasional dan untuk menjamin keamanan layanan. Implementasi aplikasi sicantik di Kabupaten Gresik bertujuan untuk mempermudah pelayanan terhadap masyarakat secara efektif dan efisien dan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi tanpa terhalang waktu dan tempat. Aplikasi ini dapat diakses melalui website <https://www.sicantik.go.id/>.

Gambar 1.

Tampilan Laman Utama aplikasi Sicantik Cloud



Sebelum melanjutkan melakukan unggahan pada proses pengajuan permohonan perizinan, masyarakat harus melakukan registrasi terlebih dahulu pada website sicantik cloud yang selanjutnya akan di proses pada layanan perizinan.

Gambar 2.

Tampilan Daftar Permohonan aplikasi Sicantik Cloud



Terdapat fitur penunjang pada layanan web sicantik cloud. Fitur yang disediakan dalam website sicantik dapat menyesuaikan dengan peraturan terkait perizinan yang ada pada

masing-masing daerah. Fitur-fitur tersebut diantaranya,

- 1) Fitur *back-end* sistem untuk pengelolaan data perizinan dan dapat melayani pengajuan izin secara paralel. Maksudnya adalah dapat melakukan submit lebih dari satu permohonan
- 2) Fitur pengaduan layanan dan laporan eksekutif
- 3) Fitur forum diskusi online
- 4) Fitur cetak dokumen perizinan dengan mengunduh produk izin secara mandiri dari akun pemohon
- 5) Fitur tanda tangan digital
- 6) Pemberian Rating Pelayanan Perizinan
- 7) Penambahan status 'aktif/inaktif' pada permohonan izin dan jenis izin

Aplikasi yang dirilis oleh Kominfo ini mengalami perkembangan dalam penyempurnaan fitur implementasi kemudahan pelayanan secara elektronik. Lima kali fase penyempurnaan sebelum aplikasi ini banyak dikenal masyarakat luas dan mewajibkan pemerintah untuk menggunakan aplikasi dalam layanan perizinan. 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 (Dikutip dari: <https://techno.okezone.com/>).

Implementasi aplikasi sicantik di Kabupaten Gresik berdasarkan hasil penelitian masih belum optimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan yang kerap terjadi yakni kurangnya kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan teknologi sehingga belum mampu mengoperasikan aplikasi sicantik cloud secara maksimal. Masyarakat merasa enggan untuk mengurus secara online yang menganggap bahwa proses pelayanan lebih cepat apabila dilakukan secara manual padahal dalam sistem online pelayanan lebih mudah dan cepat. Hal inilah yang menyebabkan proses pelayanan perizinan masih berjalan lama, dengan menggunakan aplikasi sicantik akan memudahkan pegawai instansi pemerintah dalam menginput data secara cepat dan meminimalisir kesalahan sehingga pelayanan akan lebih efisien. Namun sejauh ini masih belum berjalan dengan baik dalam implementasi di Kabupaten Gresik.

Karena kurangnya pemahaman dalam pengoperasiannya dan kemauan untuk belajar mayoritas masyarakat mengeluhkan aplikasi sicantik cloud dinilai rumit, akibatnya proses pengajuan permohonan perizinan atau non perizinan tidak berjalan dengan cepat dan tepat sehingga sasaran dan

tujuan layanan yang ingin dicapai jadi terhambat. Permasalahan ini disebabkan karena rendahnya literasi digital dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi *e-government*. Tidak sedikit masyarakat dalam permohonan meminta bantuan kepada pegawai untuk melakukan input data, ada juga yang melakukan input data secara mandiri namun saat masuk ke sistem data yang di-upload tidak sesuai atau belum tepat sehingga tidak dapat dilakukan proses validasi oleh pihak Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gresik.

Kurangnya pemahaman yang dimaksud peneliti diatas dikarenakan belum adanya pelatihan mengenai penggunaan aplikasi sicanik cloud kepada masyarakat Gresik, meskipun sosialisasi dilakukan namun belum efektif karena tidak ada simulasi penggunaan aplikasi secara langsung.

Implementasi dari aplikasi sicanik cloud di Kabupaten Gresik sebetulnya memiliki tujuan dalam mempermudah pengurusan layanan publik, seperti pelaporan dan pengurusan izin usaha. Namun disayangkan penerapan aplikasi ini belum maksimal, dalam perspektif konektivitas internet sudah memadai, faktor lain yang menjadi penghambat dalam penggunaan aplikasi sicanik dimana beberapa masyarakat Kabupaten Gresik khususnya masyarakat perdesaan dari kelompok masyarakat yang kurang melek teknologi dan

faktor usia, masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan fitur-fitur aplikasi ini yang menyebabkan adopsi penggunaan *e-government* mengalami adaptasi yang membutuhkan waktu cukup lama. Adanya kendala teknis seperti integrasi data lintas sektor dan minimnya pelatihan bagi pegawai dalam proses pelayanan dan operator sistem aplikasi sicanik cloud yang turut mempengaruhi efektivitas implementasi. Hal tersebut berpotensi menghambat tujuan pokok dari transformasi digital pada penerapan *e-government* dalam meningkatkan transparansi, efisiensi, dan aksesibilitas layanan publik (Ramdani *et.al*, 2021).

Data hasil penelitian, aplikasi sicanik cloud selama di berlakukan dari tahun 2021 sampai 2024 akhir telah menerbitkan surat izin sebanyak 13.500 yang terdiri atas Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Profesi Kesehatan (Surat Izin Praktik Dokter, perawat, dan apoteker bidan), Izin Profesi Notaris dan advokat, Surat Izin tempat Usaha (SITU), Keterangan Renaca Kota (KRK), dan izin lainnya. Data tersebut mengalami kenaikan disetiap tahunnya, meskipun masyarakat masih belum ada yang mampu dan paham dalam penggunaan fitur aplikasi sicanik, tapi dengan bantuan pegawai DPMPTSP aplikasi sicanik cloud dapat menerbitkan dokumen melalui akun pemohon.

B. Evaluasi Penerapan Aplikasi SiCantik Cloud Dalam Pengelolaan Data Perizinan (ALDP) Di Kabupaten Gresik

Pada pembahasan ini evaluasi dari penerapan aplikasi sicantik cloud di Kabupaten Gresik ditinjau berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 yang terdiri atas, a) Persyaratan, b) Sistem, mekanisme dan prosedur, c) Jangka waktu pelayanan, d) Biaya, e) Produk pelayanan, f) Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Masing-masing indikator diatas akan di jabarkan sebagai berikut:

1. Persyaratan

Dalam pengurusan layanan perizinan melalui aplikasi sicantik cloud jika dilihat berdasarkan persyaratan nya dirasa tidak terlalu rumit. Dalam persyaratannya pemohon diwajibkan melakukan registrasi pada website aplikasi sicantik cloud pada laman sicantik.go.id/. Berbagai menu dan informasi yang diperlukan untuk perizinan dapat dengan mudah diakses oleh pengguna. Adapun persyaratan agar dapat di upload di laman web sicsntik cloud harus disesuaikan dengan file permohonan agar proses pelayanan segera di validasi.

Adapun persyaratan yang perlu dilengkapi adalah mengisi formulir permohonan yang

dilengkapi dengan dokumen yang disesuaikan dengan permohonan perizinan masing-masing. Berdasarkan hasil tinjauan lapangan yang telah dilakukan peneliti, diketahui masih ada masyarakat yang belum mengetahui mengenai perizinan di Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gresik

yang dilakukan secara online dan tidak lagi menerima berkas fisik. Semua informasi mengenai persyaratan sudah dapat diakses di aplikasi sicantik cloud atau juga dapat diakses pada laman web: dpmpstsp.gresikkab.go.id.

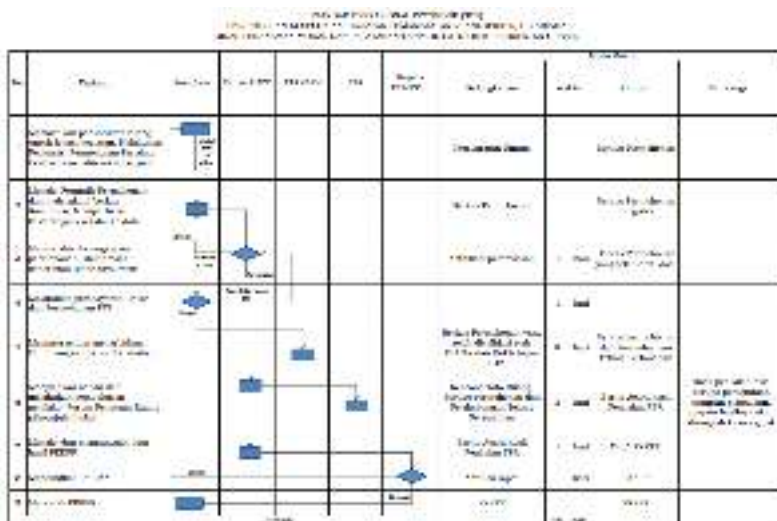
Oleh sebab itu instansi perlu melakukan penyuluhan dan pengenalan kepada masyarat terkait aplikasi SiCantik Cloud, sehingga masyarakat paham tata cara penggunaan dan manfaat dari aplikasi tersebut. Dengan begitu proses pelayanan perizinan akan lebih efisien karena pegawai akan lebih fokus terhadap pelayanan yang masuk pada sistem.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Prosedur pelayanan pada penerapan aplikasi sicantik cloud di Kabupaten Gresik, pemerintah melakukan konfigurasi melalui buku pedoman dan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan perizinan dan non perizinan yang dimiliki. Dalam hal ini juga termasuk pada segi

fleksibilitas yang sesuai dengan pemanfaatannya. SOP tersebut sudah ada dalam regulasi Peraturan Bupati Gresik Nomor 89 Tahun 2022 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan adalah sebagai berikut:

Gambar 3.
Standar Operasional Prosedur
Persetujuan Perizinan Berusaha Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Gresik



Sumber: Peraturan Bupati Gresik
Nomor 89 Tahun 2022

Secara singkat mekanisme sistem alur permohonan tersebut sebagai berikut:

1. Pelaku usaha melakukan registrasi laman Sicantik Cloud (sicantik.go.id);
2. Pelaku usaha melengkapi pengajuan permohonan Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup (SKKLH) dan mengupload ke dalam aplikasi Sicantik Cloud;

3. Berkas permohonan terkirim lewat sistem Sicantik Cloud dan diteruskan ke Dinas Terkait sesuai dengan permohonan pemohon untuk divalidasi dan mendapatkan Rekomendasi;
4. Pemrosesan dokumen permohonan lengkap dan benar; Penandatanganan Izin oleh Kepala Dinas;
5. Penerbitan Persetujuan berusaha atau non berusaha yang sudah ditandatangani secara digital oleh kepala dinas.

Kemudahan akses yang tergambar dari layanan aplikasi sicantik cloud terlihat pada fitur-fitur yang ditampilkan cukup sederhana dan tidak rumit. Pada setiap fitur diberikan nama beserta nama masing-masing fitur sesuai dengan fungsinya, hal ini berguna untuk memudahkan pengguna dalam memilih menu fitur yang akan digunakan. Sehingga masyarakat dapat mudah melakukan upload data sesuai dengan dokumen yang dibutuhkan. Dari segi sistem, mekanisme dan prosedur pada aplikasi sicantik cloud dalam versi website dan android sudah termasuk dalam kategori stabil, kecuali dalam keadaan server sedang di *upgrade* atau dari sistem pusat mengalami gangguan atau *trouble*.

Dalam melakukan proses pelayanan perizinan dan non perizinan, Pemerintah Kabupaten Gresik menerapkan prinsip *good governance* yaitu Transparansi, Akuntabilitas, tanggung jawab dan kepastian dalam pemberian pelayanan.

Melalui regulasi diatas, pemerintah Kabupaten Gresik telah berkomitmen menerapkan pemanfaatan aplikasi Sicantik Cloud tersebut dalam memfasilitasi masyarakat sebagai pelaku usaha dengan SOP yang jelas, meskipun masyarakat Kabupaten Gresik masih minim pengetahuan mengenai aplikasi ini, namun adanya komitmen dari Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik dapat menjadi pendoring dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif.

3. Jangka Waktu Pelayanan

Kepastian terhadap jangka waktu layanan dari proses pengajuan hingga pencetakan dokumen, pemerintah Kabupaten Gresik menyatakan maksimal adalah 78 hari Kerja, estimasi waktu tersebut sudah didasarkan pada kondisi masyarakat dan pegawai sebagai pemberi layanan. Pada aplikasi sicantik cloud ini dinilai memiliki kehandalan yang cukup baik dalam mendukung proses yang tepat waktu.

Didukung dengan sistem otomatisasi pada aplikasi sicantik cloud maka akan meminimalisir kesalahan manual yang terjadi selama pengolahan data perizinan seperti kesalahan input data atau dokumen yang hilang. Dari kementrian juga selalu melakukan update dan perbaikan sistem dan jaringan agar aplikasi bisa selalu berjalan dengan baik (Nurrahman & Rahman, 2021).

4. Biaya

Dalam proses pengurusan izin berusaha pada aplikasi sicantik cloud pemerintah daerah Kabupaten Gresik menetapkan tidak ada biaya apapun dalam proses pelayanannya. Jika dalam proses pelayanan masih ada biaya alasan apapun yang diminta oleh pegawai, maka masyarakat dapat langsung melapor pada layanan pengaduan yang ada pada aplikasi sicantik cloud. Masyarakat juga tidak bisa memberikan uang tip kepada pegawai agar proses pengurusan bisa selesai dengan cepat tanpa antrian, karena semua proses pelayanannya dilakukan sesuai file masuk pada sistem pelayanan sehingga tidak ada pelayanan khusus untuk dapat menyelesaikan dokumen secara cepat. Hal ini dilakukan agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan masyarakat merasa tidak ada perbedaan pada pemberian pelayanan.

5. Produk Pelayanan

Produk pelayanan yang diterbitkan pada aplikasi sicantik cloud adalah Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha dan non berusaha pada sektor kesehatan, pendidikan, lingkungan dan berbagai sektor lain yang memerlukan perizinan. Proses input data pada aplikasi sicantik cloud, masyarakat sebagai pengguna aplikasi percaya akan keamanan dan kerahasiaan data serta informasi-informasi diri melalui aplikasi Sicantik Cloud

Termasuk dalam penerbitan dokumen sebagai produk akhir yang diterbitkan berdasarkan input data pada aplikasi sicantik cloud karena hasil produk pelayanan sudah di tandatangani secara elektronik oleh kepala dinas sebagai penanggung jawab pada produk yang dikeluarkandikeluarkan.

Disamping itu, masyarakat berharap aplikasi Sicantik cloud terus dapat dikembangkan dengan berbagai macam jenis permohonan izin usaha atau non usaha yang dapat diakses melalui aplikasi ini sehingga masyarakat luas dapat merasakan manfaat dari penggunaan layanan berbasis digital *e-government* melalui aplikasi sicantik cloud.

6. Penanganan, Pengaduan, saran dan masukan

Sejauh ini selama proses permohonan perizinan di alihkan dengan sistem penggunaan aplikasi sicantik cloud pengaduan masyarakat terhadap pelayanan maupun aplikasi direspon dengan cepat oleh pegawai dan menangani keluhan atau kesulitan masyarakat dengan membantu masyarakat dalam proses input data. Kecepatan petugas atau sistem dalam merespon permintaan pengguna dan keluhan pengguna adalah indikator utama masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan publik terutama dalam menyediakan layanan yang lebih mudah diakses dan transparan bagi masyarakat.

Aplikasi sicantik cloud telah mampu memberikan pelayanan yang relatif stabil. minimnya laporan gangguan teknis atau kegagalan sistem yang dapat menghambat proses pengajuan dan penerbitan izin. Biasanya keluhannya masyarakat saat pertama kali menggunakan aplikasi disebabkan belum pahamnya dalam pengoperasian aplikasi serta fungsi fitu-fitur yang dilakukan secara online.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan temuan penelitian yang telah dijabarkan diatas mengenai evaluasi penerapan aplikasi sicantik cloud dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Gresik dapat disimpulkan yakni kebijakan penggunaan teknologi dalam pelayanan perizinan dari penginputan manual ke aplikasi Sicantik cloud merupakan kebijakan yang tepat dalam mewujudkan *e-government* selain itu pada pelayanan perizinan di Kabupaten Gresik, pemerintah daerah masih perlu mengembangkan pada proses input data secara manual yang belum belum dapat memenuhi pelayanan yang optimal seperti tidak dapat menggunakan tanda tangan secara elektornik, sehingga masyarakat yang sedang mengurus perizinan masih harus menunggu beberapa hari untuk mendapatkan tanda-tangan. Oleh sebab itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik mencoba inovasi dari pemerintah pusat yaitu aplikasi Sicantik Cloud.

Implementasi dari penggunaan aplikasi sicantik cloud di Kabupaten Gresik dapat dinyatakan sudah optimal. Hasil evaluasi pada penggunaan aplikasi

ini adalah baik dari segi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan sudah dikatakan cukup dan berjalan sesuai SOP yang sudah ditetapkan pada Peraturan Bupati Gresik Nomor 94 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan di Kabupaten Gresik. Walaupun belum efektif dalam enerapannya dikarenakan masyarakat masih enggan untuk menggunakan aplikasi dalam pengurusan tersebut. Karena kurangnya pemahaman mengenai fitur dalam aplikasi sicantik cloud akibat sebelumnya tidak ada simulasi dalam penggunaannya, sehingga masyarakat masih mengalami kesulitan dan kebingungan. Respon pegawai kepada masyarakat yang mengalami keluhan dengan tanggap membantu baik pada proses registrasi maupun input dokumen pada laman web apikasi sicantik.

Penulis menyampaikan masukan sebagai bahan pertimbangan pihak instansi pemerintah Kabupaten Gresik sebagai implementator kebijakan, komunikasi mengenai perubahan layanan dari konvensional menjadi online perlu dilakukan sosialisasi secara berkala dan mengenai penggunaan aplikasi perlu dilakukan simuasi sebelum sebuah kenbijakan itu di jalankan. Masyarakat juga harus melek digital agar turut serta mewujudkan *e-government* pada pemerintah Kabupaten Gresik, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih maksimal sesuai tujuan dan efektif

dalam proses pelayanannya serta berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anam, A. S. C., & Anam, C. (2024). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Online Single Submission Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk. *INTELEKTUAL (Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi)*, 11(1), Article 1. <https://doi.org/10.55499/intelektual.v11i1.1149>
- Andrianto N. (2010). *Good e-government: transparansi dan akuntabilitas publik melalui e-government*. bayumdi 2007. <https://dpmpstsp.gresikkab.go.id/Filelayanan/520> Diakses pada 04 Maret 2024
- Irawan, Andri. 2018. "SISTEM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT PADA PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN MERAUKE." *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial* 7 (1). <https://doi.org/https://doi.org/10.35724/sjias.v7i01.967>.
- Irianto, H., Kurniawan, B. A., & Mulyono, A. (2022). OPTIMALISASI PELAYANAN UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI MAL PELAYANAN PUBLIK MINI KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO. *INTELEKTUAL (Jurnal Administrasi Publik dan Ilmu*

- Komunikasi*), 9(1), Article 1.
<https://doi.org/10.55499/intelektual.v9i1.67>
- Nurrahman, A., & Rahman, J. (2021). EFEKTIVITAS SICANTIK CLOUD PADA PELAYANAN PUBLIK PERIZINAN BERBASIS E-GOVERNMENT DIKABUPATEN PURWAKARTA. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), Article 2.
<https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2310>
- 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 06 Maret 2024
- Oktavia, L., Sartono, & Rijal, M. (2025). PENERAPAN APLIKASI SICANTIK CLOUD DALAM PROSES PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA KENDARI. *Trajectories of Public Administration*, 2(1), Article 1.
- Prakoso, M. A., Aji, S. W., Ryandana, A., Febrian, R., & Widit, R. (2025). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Analisis Implementasi Aplikasi PRO Denpasar Sebagai Model E-Government di Indonesia. *Public Service and Governance Journal*, 6(1), 255–270.
<https://doi.org/10.56444/psgj.v6i1.2467>
- Ramdani, W. N. R., Nasir, M., & Sudirman, F. A. (2021). Implementasi Aplikasi SiCANTIK pada Dinas PMPTSP Kota Kendari: Tinjauan E-Government. *PAMARENDA : Public Administration and Government Journal*, 1(1), Article 1.
<https://doi.org/10.52423/pamarenda.v1i1.19305>
- Utami, E. P., & Frinaldi, A. (2021). Efektivitas Penerapan Aplikasi SiCantik Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian Dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 3(1), 22–30.
- Winahyu, R. A., & Meirinawati. (2024). Pelayanan Prima Pada Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Melalui Website Plavon (Studi Kasus Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo). *INTELEKTUAL (Jurnal Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi)*, 11(2), Article 2.
<https://doi.org/10.55499/intelektual.v11i02.1212>