

KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN MELALUI APLIKASI SICANTIK *CLOUD* DI KABUPATEN TEBO JAMBI

Eva Ayuninsih¹, Nazila Riski Hayati², Hapsa³, Riri Maria Fatriani⁴

Universitas Jambi, Indonesia

evaayuninsih12@gmail.com¹, nzlariskihyt@gmail.com², by_hapsa@unja.ac.id³,
ririmariafatriani@unja.ac.id⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan melalui aplikasi SICANTIK *Cloud* di DPMPTSPKUKM Kabupaten Tebo. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan mengacu pada teori pelayanan Zeithml, Parasuraman & Barry yang meliputi lima dimensi: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SICANTIK *Cloud* sebagai terobosan untuk menyederhanakan proses perizinan telah berjalan dengan baik, namun dimensi bukti fisik dan kehandalan masih belum optimal dalam memudahkan pelayanan masyarakat, sedangkan dimensi daya tanggap, jaminan, dan empati telah menunjukkan kinerja yang baik meski belum mencapai tingkat maksimal.

Kata Kunci: **Kualitas Pelayanan, Perizinan dan Non Perizinan, SICANTIK *Cloud***

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of licensing and non-licensing services through the SICANTIK Cloud application at DPMPTSPKUKM Tebo Regency. The research method uses a descriptive qualitative approach by referring to the Zeithml, Parasuraman & Barry service theory which includes five dimensions: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed that the implementation of the SICANTIK Cloud application as a breakthrough to simplify the licensing process has gone well, but the dimensions of physical evidence and reliability are still not optimal in facilitating community service, while the dimensions of responsiveness, assurance, and empathy have shown good performance even though they have not reached the maximum level.

Keywords: Service Quality, Licensing and Non Licensing, SICANTIK *Cloud*

PENDAHULUAN

Era revolusi industr membawa perubahan kehidupan manusia dengan mengubah sistem manual menjadi digital diberbagai sektor, termasuk pemerintahan. Pada upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pemerintah pusat dan daerah terus berinovasi mengimplementasikan sistem *electronic government* (Maulani, 2020). Menurut *The World Bank Group* (Suaedi, Falih dan Wardiyanto, 2010) *e-government* adalah

pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. *E-government* adalah sistem yang menawarkan akses pelayanan 24 jam yang dimanfaatkan kapanpun dan dimanapun, mengubah paradigma pelayanan publik (Mariano, 2019). Teknologi informasi juga mengubah paradigma pemerintahan dan pelayanan publik yang fleksibel dan transparan, serta mempercepat transformasi birokrasi pemerintahan (Vayed et al., 2023).

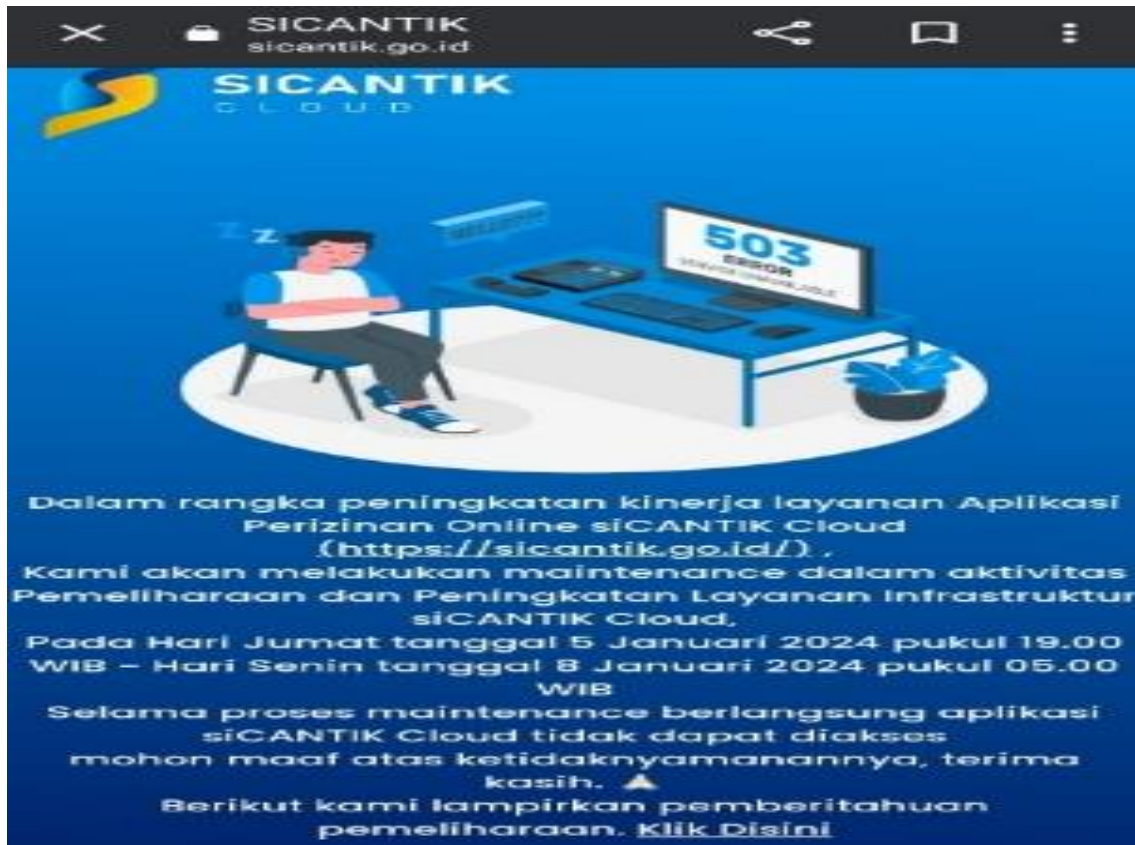
Kabupaten Tebo dalam implementasi *e-government* dilakukan melalui Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (DPMPTSPKUK) dengan menggunakan aplikasi SICANTIK *Cloud*. Implementasi ini sesuai Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 yang mewajibkan penggunaan Pelayanan Secara Elektronik (PSE) dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan (Rachmini et al., 2024). Aplikasi ini yang diluncurkan pada tahun 2019, merupakan sistem berbasis web yang dikembangkan Kementerian Kominfo untuk menyederhanakan proses pelayanan perizinan dan non perizinan (Sepakat Bersatu, 2019). Aplikasi SICANTIK *Cloud* telah mengalami evolusi sejak versi pertamanya pada tahun 2010, hingga mencapai versi 5.0 (*Cloud*) pada tahun 2017 (Fresiliasari & Suhardjo, 2023).

Kabupaten Tebo merupakan kabupaten terluas kedua di Provinsi Jambi dengan luas 6.461,00 Km², implementasi SICANTIK *Cloud* menghadapi beberapa tantangan signifikan. Walaupun aplikasi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat mengajukan permohonan izin dari rumah menggunakan gadget, tanpa perlu mengunjungi kantor dinas, masalah infrastruktur menjadi kendala utama. Terdapat 32 desa yang masih berada dalam kondisi blank spot atau tidak terjangkau jaringan internet, yang mengakibatkan masyarakat enggan menggunakan aplikasi ini. Situasi ini menunjukkan bahwa meski teknologi *e-government* telah tersedia, efektivitas implementasinya masih terhambat oleh keterbatasan infrastruktur telekomunikasi di daerah tersebut. (Zainul, 2023). Selain itu berdasarkan observasi peneliti di lapangan dijumpai beberapa masalah yaitu:

1. Sistem Pendaftaran Manual dengan cara Masyarakat masih diwajibkan mengisi formulir pendaftaran secara manual. Persyaratan berkas harus diserahkan langsung ke kantor DPMPTSPKUKM Kabupaten Tebo, hal tersebut berdasarkan pengalaman langsung dalam pengurusan izin penelitian.
2. Keterbatasan Sosialisasi membuat informasi di media sosial dinas terbatas pada pemberitahuan gangguan sistem. Hal tersebut juga belum terdapatnya panduan penggunaan aplikasi belum tersedia secara luas dan belum ada sosialisasi menyeluruh tentang fungsi aplikasi SICANTIK *Cloud* membuat masyarakat kurang mengetahui tentang layanan perizinan *online* yang tersedia.
3. Kesenjangan Digital membuat tingkat literasi digital di Provinsi Jambi tergolong rendah dengan indeks 3,41%. Berdasarkan dari 145 responden survei digital.id, Kabupaten Tebo hanya memiliki 15 responden yang mana Kabupaten Tebo berada di

posisi 5 terbawah dari 38 provinsi di Indonesia dan Banyak masyarakat mengalami kendala gagap teknologi (gaptek) (Alviyando, 2023).

4. Masalah Teknis pada proses verifikasi data membutuhkan waktu yang lama hal tersebut membuat Sistem sering mengalami gangguan (*down*) dan ketidakstabilan jaringan menjadi kendala utama, serta Keterlambatan penerbitan izin akibat masalah teknis. Berikut gambar tampilan pada halaman utama aplikasi SICANTIK *Cloud* yang mengalami gangguan:



Gambar 1. Gangguan pada Aplikasi SICANTIK *Cloud*

Adanya permasalahan atau kendala yang muncul telah menciptakan keengganan di kalangan masyarakat Kabupaten Tebo untuk memanfaatkan layanan perizinan online melalui aplikasi SICANTIK *Cloud*. Muncul persepsi di masyarakat bahwa proses pengurusan izin secara digital justru lebih kompleks dan menyulitkan, padahal sistem ini sebenarnya dirancang untuk menyederhanakan dan mengefisienkan proses pelayanan publik. Hal ini menciptakan paradoks dimana inovasi teknologi yang seharusnya memberikan kemudahan pelayanan justru dipandang sebagai hambatan tambahan oleh masyarakat. Situasi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan ideal implementasi sistem digital dengan realitas pengalaman pengguna di lapangan.

Perbandingan jumlah permohonan perizinan dan non perizinan melalui aplikasi SICANTIK *Cloud* sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi SICANTIK *Cloud*:

Tabel 1. Perbandingan Jumlah Pemohon Perizinan dan Non Perizinan sebelum dan Sesudah Menggunakan Aplikasi SICANTIK *Cloud*

Secara Manual 2017 (Januari-Desember)	Secara Manual 2018 (Januari-Desember)	Menggunakan Aplikasi 2019 (November-Desember)	Menggunakan Aplikasi 2020 (Januari-Desember)	Menggunakan Aplikasi 2021 (Januari-Desember)
381	297	89	252	222

Sumber: Laporan Rekapitulasi Pengurusan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSPKUKM Kabupaten Tebo, 2022

Berdasarkan tabel diatas data statistik menunjukkan adanya tren penurunan yang signifikan dalam jumlah pengajuan perizinan dan non perizinan setelah implementasi aplikasi SICANTIK *Cloud*. Fenomena ini mengindikasikan bahwa masyarakat masih lebih memilih menggunakan sistem manual dibandingkan platform digital yang telah disediakan.

Pada tahun 2022 Kabupaten Tebo berhasil meraih prestasi sebagai salah satu dari 10 daerah dengan pelayanan publik terbaik secara nasional berdasarkan penilaian Ombudsmen (Sopian, 2023). Namun masih terdapat ketidakselarasan dalam implementasinya. Ombudsmen mencatat bahwa beberapa penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Tebo belum sepenuhnya memahami regulasi terkait pelayanan publik (Ombudsman Jambi, 2022). Hal ini tercermin dalam penerapan aplikasi SICANTIK *Cloud* yang belum sepenuhnya mengakomodasi Peraturan Pemerintah Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Secara Elektronik (PSE). Meski regulasi mengamanatkan pelayanan perizinan secara digital untuk menghindari kunjungan berulang ke kantor dinas, dalam praktiknya masyarakat masih diwajibkan menyerahkan berkas fisik.

Penelitian ini memiliki keunikan dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian (Zakeri, 2022) yang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode webqual 4.0 dan *importance-performance analysis*. Berbeda penelitian terdahulu penelitian ini mengadopsi metodologi kualitatif dengan menggunakan teori kualitas pelayanan Zeithml, Parasuraman & Berry. Sementara penelitian-penelitian lain seperti yang dilakukan oleh (Utami & Frinaldi, 2021), (Ramdani et al., 2021), dan (Mursyida & Mardhiah, 2022) berfokus pada aspek efektivitas, implementasi, dan inovasi aplikasi SICANTIK *Cloud*, penelitian ini secara khusus mengkaji kualitas pelayanan aplikasi tersebut. Perbedaan fokus dan metodologi ini memberikan perspektif baru dalam memahami implementasi *e-government* di tingkat daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metodologi kualitatif dengan pendekatan deskriptif, bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam fenomena pelayanan perizinan dan non perizinan, khususnya terkait kualitas layanan melalui Aplikasi SICANTIK *Cloud* (Nugrahani, 2014). Pada penelitian menggunakan teknik purposive sampling untuk menentukan informan, pemilihan sampel didasarkan pada kriteria spesifik yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2013). Informan kunci dilibatkan dalam penelitian ini mencakup para pemangku kepentingan utama dalam proses pelayanan perizinan, termasuk Kepala Bidang dan Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSPKUKM Kabupaten Tebo, Admin Aplikasi SICANTIK *Cloud*, serta masyarakat yang menggunakan aplikasi. Proses teknik pengumpulan data dalam penelitian ini untuk memperoleh data yang komprehensif, penelitian ini menggunakan tiga metode pengumpulan data yang saling melengkapi: wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi.. Analisis data mengadopsi model Miles & Huberman (Hardani, 2020) yang terdiri dari tiga tahapan yang berlangsung secara simultan: reduksi data (data reduction) untuk menyaring informasi yang relevan, penyajian data (data display) untuk mengorganisasi informasi secara sistematis, dan penarikan simpulan sebagai tahap akhir untuk menghasilkan temuan penelitian yang bermakna. Pendekatan metodologis ini dipilih untuk memastikan kedalaman analisis dan validitas temuan penelitian dalam mengkaji kualitas pelayanan aplikasi SICANTIK *Cloud*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan melalui Aplikasi SICANTIK *Cloud*

Penggunaan Aplikasi SICANTIK *Cloud* sebagai trobosan untuk masyarakat melakukan permohonan pelayanan perizinan dan non perizinan tentunya akan berdampak pada kualitas pelayanan publik. Menurut Sembiring dkk (2014:3) mengatakan kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Secara sederhana kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diterima atau peroleh dengan yang diharapkan. Terdapat beragam parameter dan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik, penelitian ini mengadopsi kerangka teoritis yang dikembangkan oleh Zeithml, Parasuraman & Berry (Hardiyansyah, 2018) untuk mengevaluasi kualitas pelayanan aplikasi SICANTIK *Cloud*. Model ini menggunakan lima dimensi pengukuran komprehensif, seperti (1) Bukti fisik (*tangibles*) atau aspek yang diamati secara fisik. (2) Keandalan (*reliability*) atau kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan. (3) Daya tanggap (*responsiveness*) atau kecepatan dan ketepatan dalam merespon kebutuhan. (4) Jaminan (*assurance*) atau kepastian dan keamanan layanan. (5) Empati (*emphaty*) atau perhatian personal terhadap kebutuhan pengguna

1. Bukti Fisik (*Tangibles*) Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan melalui Aplikasi SICANTIK Cloud di DPMPTSPKUKM Kabupaten Tebo

Pelayanan publik adalah dimensi yang memiliki penampilan bukti fisik (*tangibles*) merupakan manifestasi nyata dari kualitas pelayanan yang mencakup fasilitas fisik, peralatan, personil, dan sarana komunikasi (Hardiyansyah, 2018). Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik adalah aspek yang mencerminkan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat (Rudiansyah et al., 2022). Dimensi Bukti Fisik (*tangibles*) di DPMPTSPKUKM Kabupaten Tebo, evaluasi dimensi bukti fisik difokuskan pada empat indikator utama: kemudahan proses pelayanan, kemudahan akses permohonan, ketersediaan sarana-prasarana, dan kedisiplinan pegawai.

- a. Pada indikator kemudahan proses pelayanan, implementasi aplikasi SICANTIK Cloud justru menciptakan kompleksitas baru dimana masyarakat tetap harus menyerahkan berkas fisik ke kantor setelah melakukan pengajuan online.
- b. Pada indikator kemudahan akses meskipun aplikasi dapat diakses melalui website <https://sicantik.go.id>, ketiadaan tutorial penggunaan dan sering terjadinya gangguan sistem menyebabkan kesulitan bagi masyarakat dalam proses login dan penggunaan aplikasi, yang berujung pada keterlambatan penyelesaian permohonan.
- c. Pada indikator sarana dan prasarana di DPMPTSPKUKM Kabupaten Tebo pada sistem pelayanan publik telah memiliki dan memadai. Sarana pendukung meliputi perangkat komputer, laptop, printer, dan jaringan internet. Adapun prasarana internal, diantaranya ialah: a. Counter pelayanan; b. fasilitas ramah keluarga (ruang bermain anak dan ruang laktasi); c. fasilitas inklusif untuk disabilitas; d. ATM center; e. Ruang tunggu; f. Toilet; g. Pojok baca; h. Pojok konsultasi; i. Pojok investasi; j. Pojok koperasi dan UMKM; k. Area parkir.

Tersediannya sarana dan prasarana tentunya membantu proses pelayanan menjadi terselenggara dengan baik. Pada indikator aspek kedisiplinan, petugas menunjukkan komitmen yang baik dengan kehadiran konsisten selama jam kerja.

Berdasarkan analisis data diatas dapat disimpulkan bahwa tersedia sarana-prasarana yang memadai dan didukung kedisiplinan pegawai yang baik, kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan melalui aplikasi SICANTIK Cloud di DPMPTSPKUKM Kabupaten Tebo masih belum optimal. Hal ini terutama disebabkan oleh tiga faktor utama: proses yang masih membutuhkan kunjungan fisik, kesulitan akses aplikasi akibat minimnya panduan, dan gangguan sistem yang menyebabkan keterlambatan penerbitan izin. Situasi ini mengindikasikan perlunya perbaikan sistem dan peningkatan dukungan teknis untuk mengoptimalkan layanan digital.

2. Kehandalan (*Reliability*) Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan melalui Aplikasi SICANTIK Cloud di DPMPTSPKUKM Kabupaten Tebo

Kehandalan dalam pelayanan publik merupakan kemampuan unit pelayanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat (Hardiyansyah, 2018). Pada ruang lingkupnya DPMPTSPKUKM Kabupaten Tebo, dimensi kehandalan mencakup empat aspek utama.

- a. Pada indikator kecermatan petugas dalam melayani berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa petugas telah bekerja dengan teliti dalam memeriksa kelengkapan berkas dan aktif memberikan informasi kepada pemohon jika ada kekurangan atau kesalahan dalam dokumen. Hal ini menekankan pentingnya kehandalan petugas dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Fitri, 2022).
- b. Pada indikator kemampuan petugas dalam mengoperasikan alat bantu, ditemukan bahwa petugas belum sepenuhnya menguasai aplikasi SICANTIK Cloud karena keterbatasan pelatihan Bimbingan Teknis (BIMTEK) yang hanya dilakukan dua kali dan kurangnya pemahaman tentang teknologi informasi (IT).
- c. Pada Indikator keahlian petugas dalam mengatasi permasalahan teknis, petugas masih memiliki keterbatasan kemampuan, dimana mereka hanya bisa menunggu dan mencoba mengakses ulang ketika terjadi gangguan pada aplikasi.
- d. Pada indikator standar pelayanan di DPMPTSPKUKM telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas yang diatur dalam SK Bupati Nomor 339 Tahun 2021.

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan melalui aplikasi SICANTIK Cloud di DPMPTSPKUKM Kabupaten Tebo belum optimal dari segi kehandalan, terutama karena keterbatasan kemampuan teknis petugas dan minimnya pelatihan yang disebabkan oleh kendala anggaran.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan melalui Aplikasi SICANTIK Cloud

Daya tanggap merupakan kesediaan pemberi layanan untuk membantu pelanggan mendapatkan pelayanan yang cepat dan bertanggung jawab (Hardiyansyah, 2018). Dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*) di DPMPTSPKUKM Kabupaten Tebo berfokus pada ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, memberikan informasi yang baik, serta menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat. Ketanggapan dalam memberikan layanan berkualitas sangat diperlukan untuk mencapai kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam implementasinya, daya tanggap di DPMPTSPKUKM Kabupaten Tebo dilihat dari dua aspek utama (Handayani et al., 2022).

- a. Pada indikator respon petugas terhadap pemohon, lembaga ini telah menyediakan berbagai saluran komunikasi yang komprehensif, meliputi nomor telepon kantor,

WhatsApp, email, serta platform media sosial seperti Facebook dan Instagram. Petugas juga menunjukkan respon yang cepat dalam menangani kendala maupun pertanyaan terkait pelayanan.

- b. Pada indikator respon petugas terhadap permasalahan aplikasi SICANTIK Cloud, petugas telah berinisiatif untuk memberikan informasi melalui media sosial ketika terjadi gangguan sistem. Namun, terdapat keterbatasan dimana pemberitahuan hanya dilakukan sekali melalui Facebook DPMPTSPKUKM Kabupaten Tebo, meskipun gangguan pada aplikasi sering terjadi baik dalam durasi singkat maupun panjang.

Berdasarkan analisis data dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan melalui aplikasi SICANTIK Cloud sudah menunjukkan kinerja yang baik dalam aspek daya tanggap, terutama dalam penyediaan media komunikasi dan kecepatan respon, meskipun masih perlu peningkatan dalam hal konsistensi pemberitahuan gangguan sistem.

4. Jaminan (*Assurance*) Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan melalui aplikasi SICANTIK Cloud di DPMPTSPKUKM Kabupaten Tebo

Jaminan adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan pengetahuan, kesopanan, dan memberikan rasa aman serta kepercayaan kepada pelanggan (Hardiyansyah, 2018). Dimensi Jaminan (*assurance*) di DPMPTSPKUKM Kabupaten Tebo, dimensi jaminan berkaitan dengan kemampuan lembaga dalam memberikan keamanan dan menanamkan kepercayaan kepada masyarakat pemohon izin, khususnya dalam hal jaminan waktu dan biaya pelayanan, serta memiliki peran krusial dalam layanan yang membutuhkan tingkat kepercayaan tinggi untuk menciptakan rasa aman dan terjamin bagi masyarakat (Hartanto & Hariani, 2017). Pada implementasinya jaminan di DPMPTSPKUKM Kabupaten Tebo mencakup dua aspek utama, diantaranya:

- a. Pada indikator jaminan waktu berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa lembaga telah menetapkan standar waktu penyelesaian yang bervariasi sesuai dengan SOP yang diatur dalam SK Bupati nomor 339 tahun 2021. Secara umum, mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu, diberikan jaminan waktu maksimal 7 hari kerja, meskipun terkadang terjadi keterlambatan akibat gangguan teknis pada aplikasi.
- b. Pada indikator jaminan biaya telah ditetapkan kebijakan pelayanan gratis yang dikomunikasikan secara transparan melalui banner di loket pelayanan dan media sosial dinas.

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan melalui aplikasi SICANTIK Cloud dalam dimensi jaminan telah berjalan dengan baik, terutama dalam hal transparansi biaya dan penetapan standar waktu pelayanan, meskipun masih menghadapi tantangan teknis yang kadang menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian izin.

5. Empati (*Emphaty*) Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan melalui Aplikasi SICANTIK Cloud di DPMPTSPKUKM Kabupaten Tebo

Empati merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang tulus secara individual kepada pelanggan (Hardiyansyah, 2018). Petugas DPMPTSPKUKM Kabupaten Tebo pada dimensi empati tercermin dalam cara petugas memberikan perhatian dan kepedulian kepada masyarakat, yang dinilai melalui tiga aspek utama (Sari & Marefanda, 2023) bahwa empati dalam kualitas pelayanan ditunjukkan melalui sikap peduli, ramah, dan sopan santun dalam implementasinya.

- a. Pada indikator sikap memprioritas kepentingan masyarakat telah diwujudkan melalui sistem antrean yang teratur, bahkan dengan penyediaan dua loket terpisah untuk pelayanan umum dan disabilitas.
- b. Pada Indikator keramahan dan kesopanan tercermin dalam pelayanan petugas yang sesuai dengan slogan dinas "melayani dengan hati berbuat dengan bukti".
- c. Pada indikator sikap non-diskriminasi ditunjukkan melalui sikap profesional petugas yang memberikan pelayanan tanpa memandang penampilan, jabatan, atau hubungan personal.

Hasil analisis dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan melalui aplikasi SICANTIK Cloud dalam dimensi empati telah menunjukkan kinerja yang baik, tercermin dari pelayanan yang teratur sesuai antrean, non-diskriminatif, serta sikap sopan dan ramah petugas, meskipun masih perlu peningkatan dalam penerapan konsep 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) secara menyeluruh.

SIMPULAN

Evaluasi kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan melalui aplikasi SICANTIK Cloud di DPMPTSPKUKM Kabupaten Tebo menunjukkan hasil yang bervariasi pada kelima dimensi pelayanan. Dimensi *tangible* (bukti fisik), pelayanan masih belum optimal karena meskipun menggunakan aplikasi digital, masyarakat tetap harus menyerahkan berkas fisik ke kantor. Selain itu, ketiadaan tutorial pada laman web menyulitkan proses login, ditambah dengan seringnya gangguan sistem yang menyebabkan keterlambatan penerbitan izin. Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), ditemukan kendala berupa keterbatasan kemampuan petugas dalam mengoperasikan sistem karena pelatihan BIMTEK yang tidak tuntas dan pemahaman IT yang masih minim, sehingga ketika terjadi gangguan, petugas hanya bisa menunggu sistem pulih. Sementara itu, tiga dimensi lainnya yaitu *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) menunjukkan kinerja yang lebih baik meskipun masih ada ruang untuk perbaikan. Pada aspek *reliability*, lembaga telah menyediakan berbagai saluran pengaduan dan memberikan respon yang baik, namun masih kurang dalam hal publikasi informasi gangguan sistem. Untuk dimensi *assurance*, transparansi biaya dan waktu pelayanan sudah jelas, meskipun masih terjadi keterlambatan akibat gangguan

teknis. Terakhir dalam dimensi *emphaty*, petugas telah menunjukkan sikap professional dan non-diskriminatif, namun masih perlu meningkatkan penerapan budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) secara lebih konsisten.

DAFTAR PUSTAKA

- Alviyando, F. A. (2023). *Upaya Peningkatan Literasi Digital Masyarakat Di Kabupaten Tebo (Studi Di Kecamatan Rimbo Bujang)*. 5(2), 208–228.
- Fitri, J. (2022). ... *Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Melalui Aplikasi Sistem Informasi Perizinan Elektronik Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan* 1–14.
- Fresiliasari, O., & Suhardjo, Y. (2023). Interkoneksi Aplikasi Administrasi Perkantoran Dengan Aplikasi Pelayanan Perijinan Pemerintah Daerah. *Solusi*, 21(4), 811. <https://doi.org/10.26623/slsi.v21i4.7749>
- Handayani, F., Widowati, N., & Maesaroh. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Izin Usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pati. *Journal Of Public Policy And Managemant Review*.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hartanto, W. T., & Hariani, D. (2017). Analisis kualitas pelayanan di badan penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu (BPMPTSP) Kabupaten jepara. *Artikel*.
- Mariano, S. (2019). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Maulani, W. (2020). Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya). *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(2), 44–54.
- Mursyida, M., & Mardhiah, N. (2022). Inovasi Aplikasi siCANTIK Cloud Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Kesehatan DI DPMPTSP Aceh Barat. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 4(2), 99–111. <https://doi.org/10.24076/jspg.v4i2.901>
- Ombudsman Jambi. (2022). *Pj Bupati Tebo Harus Kooperatif Menyelesaikan Laporan Masyarakat*. Ombudsman.Go.Id.
- Rachmini, S. A., Sari, D. M., & Arifin, N. (2024). *Penggunaan Aplikasi Perizinan Si Cantik Cloud Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan di Kabupaten Majene*. 7(1), 167–176.
- 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), 1.
<https://doi.org/10.52423/pamarenda.v1i1.19305>

Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantini, K. (2022). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Kinerja*, 18(4), 513–520.
<https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.9837>

Sari, I. P., & Marefanda, N. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan berbasis Online Single submission di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat. *Musamus Journal of Public Administration*, 5(2), 242–255. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v5i2.5011>

Sepakat Bersatu. (2019). *Sederhanakan Perizinan, DPMPTSP Tebo Luncurkan Aplikasi Sicanantik cloud*. Sepakatbersatu.Desa.Id.

Sopian. (2023). *Tebo Raih Peringkat Pertama se-Provinsi Jambi Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2022 Tebo Raih Peringkat Pertama se-Provinsi Jambi Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2022*. Jambi.Tribunnews.Com.

Suaedi, Falih dan Wardiyanto, B. (2010). *Revitalisasi Administrasi Negara (Revormasi Birokrasi dan E-Governance)*. Graha Ilmu.

Utami, E. P., & Frinaldi, A. (2021). Efektivitas Penerapan Aplikasi Sicanantik 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. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v3i1.215>

Vayed, D. Al, Pribadi, U., & Fatriani, R. M. (2023). The Satisfaction Level Analysis of the SIKOJA Application's Users in Jambi City during the COVID-19 Pandemic. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 15(1), 144–152.
<https://doi.org/10.33096/ilkom.v15i1.1284.144-152>

Zakeri. (2022). Analisis Kualitas Layanan SiCantik Pada DPMPTSP Kabupaten Karimun Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance-Performance Analysis (IPA). *Pro Bisnis*, 11(1), 19–30.