

**KUALITAS PELAYANAN APLIKASI SICANTIK (SISTEM
CERDAS LAYANAN PERIZINAN TERINTEGRASI) UNTUK
PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN
KARIMUN**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2022**

**KUALITAS PELAYANAN APLIKASI SICANTIK (SISTEM
CERDAS LAYANAN PERIZINAN TERINTEGRASI) UNTUK
PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN
KARIMUN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Kesarjanaan Program Studi Ilmu Administrasi Negara



**SEPTIANANUR SAFITRI
NIM. 180563201005**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2022**

LEMBAR PERSEMPAHAN

MOTTO

“Kesuksesan itu bukan hanya tentang siapa
yang paling banyak berusaha, tapi juga tentang
seberapa bisa kita bergantung pada Sang pemilik rencana”



PERSEMPAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua tercinta Bapak Syafrizal dan Ibu Nurhayati, abang Yogy Pratama dan adik Tri Anggi Novianti serta keluarga besar yang selalu memberi do'a, dukungan, dan nasihat yang selalu mengingatkan saya dalam hal kebaikan, dukungan moril maupun material yang tidak pernah dilupakan oleh penulis.
*Skripsi ini menjadi salah satu bukti keseriusan
Dan terima kasih penulis kepada kalian.*

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SEPTIANANUR SAFITRI
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201005
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Aplikasi Sicantik (Sistem Cerdas Layanan Terintegrasi) Untuk Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 21 Juni 2022
Yang Membuat Pernyataan,

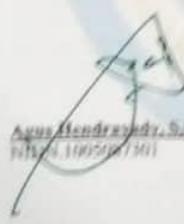

SEPTIANANUR SAFITRI
NIM. 180563201005

**PERSETUHAN
SKRIPSI UNTUK DIJUJUKAN**

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:
Nama : SEPTIAHANUR SAITRI
Nomor Induk Mahasiswa : 180561201005
Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Aplikasi Sisantik (Sistem
Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi) Untuk
Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun

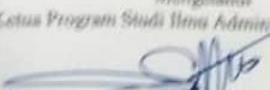
Setelah mempelajari dan menilai sistematiska dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dimuatkan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk dijulkukan

Menyetujui, tanggal: 21-Juni-2022. Menyetujui, tanggal: 20-Juni-2022.
Pembimbing Utama. Pembimbing Pendamping


Agus Hendryadi, S.Sos., M.Si.
NIPN: 1995021301


Dr. Rudi Sabirzakto, S.Sos., M.A.
NIPN: 1616127402

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara


EDI SULISNO, S.AP., MPA.
NIPD: 1915060301

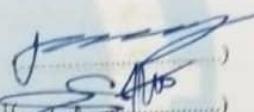
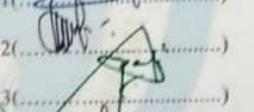
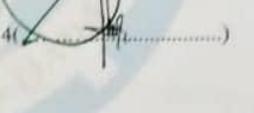
PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : SEPTIANANUR SAFITRI
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201005
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Aplikasi Sicantik (Sistem Cerdas Layanan Terintegrasi) Untuk Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Pengaji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 24 Juni 2022 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Pengaji,

- | | | |
|---|------------------|--|
| 1. <u>Dr. H. Rumzi Samin, S.Sos., M.Si</u>
NIDN. 1009037101 | Ketua |  |
| 2. <u>Edison, S.AP., MPA.</u>
NIDN. 1015068301 | Anggota 1(.....) |  |
| 3. <u>Chacrey Raniba Sholeh, S.AP., MPA.</u>
NIP. 199211022020121003 | Anggota 2(.....) |  |
| 4. <u>Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si</u>
NIDN. 1005087301 | Anggota 3(.....) |  |
| 5. <u>Dr. Rudi Subiyakto, S.Sos., M.A</u>
NIDN. 1016127402 | Anggota 4(.....) | |

Disahkan Oleh:
Dekan,



Dr. Oksep Adhayanto, SH., MH
NIP. 198109212015041002

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warrahmatullahi wabarrakatu

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan berupa nikmat kesehatan serta nikmat umur sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kualitas Pelayanan Aplikasi Sicantik (Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi) Untuk Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun”. Shalawat dan salam tidak lupa pula penulis ucapkan kepada junjungan alam yakni Nabi Muhammad SAW yang telah membuka mata hati dan pikiran kita akan pentingnya ilmu pengetahuan. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji. Pada proses penyelesaian skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Agung Dharma Syakti, S.Pi, DEA, selaku rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis mendapatkan ilmu dan pengetahuan pada lembaga yang dipimpin.
2. Dr. Oksep Adhayanto, S.H.,M.H., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang yang telah mengesahkan secara resmi judul penelitian sehingga penulisan skripsi ini

berjalan dengan lancar.

3. Edison, S.AP.,MPA. Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara yang telah banyak membantu selama perkuliahan.
4. Agus Hendrayady S.Sos.,M.Si selaku Penasihat Akademik (PA) sekaligus Pembimbing Utama yang selalu memberikan bimbingan Akademik dimasa perkuliahan serta membantu memberi arahan dalam penelitian ini dan bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing skripsi ini hingga selesai.
5. Dr. Rudi Subiyakto S.Sos.,M.A. selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan masukan agar terselesainya skripsi ini dan bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dosen yang telah banyak memberikan sumbangsih ilmunya kepada penulis serta seluruh staf pegawai tata usaha di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang yang telah memberikan pelayanan yang cepat dan mudah kepada penulis dalam rangka menyelesaikan skripsi ini.
7. Terimakasih saya ucapan kepada pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun dan Masyarakat yang telah menerima saya melakukan penelitian dan telah banyak membantu serta memberikan dukungan untuk mendapatkan data dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada Prada Muhammad Refliansyah Reza Pahlevi yang selalu ada membantu dari awal hingga akhir perkuliahan serta telah memberikan do'a dan dukungan sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

9. Terimakasih kepada rekan juang selama perkuliahan yaitu Inez Setia Putri, Lidya Novika, Cici Lia Yolanda, Putri Haryani, dan Suil Nezli Dachi yang telah memberikan masukan sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

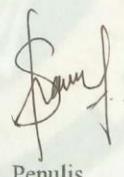
10. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2018 yang sama-sama berjuang dari awal perkuliahan.

Penulis berdoa semoga amal baik yang telah diberikan mendapatkan ridho dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penelitian ini mengingat keterbatasan waktu serta ilmu pengetahuan yang penulis miliki.

Oleh karena itu, saran serta kritikan yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan untuk lebih menyempurnakan tulisan ini.

Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Tanjungpinang, 21 Juni 2022



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Suryati".

Penulis

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

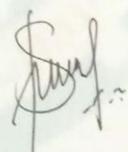
Nama : SEPTIANANUR SAFITRI
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201005
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :
“Kualitas Pelayanan Aplikasi Sicantik (Sistem Cerdas Layanan Terintegrasi) Untuk Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang
Pada tanggal : 21 Juni 2022
Yang Menyatakan,



SEPTIANANUR SAFITRI
NIM. 180563201005

**KUALITAS PELAYANAN APLIKASI SICANTIK (SISTEM CERDAS
LAYANAN PERIZINAN TERINTEGRASI) UNTUK PUBLIK PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN KARIMUN**

Oleh

**SEPTIANANUR SAFITRI
180563201005**

ABSTRAK

Pada Tahun 2019 dinas penanaman modal resmi menerapkan hanya sistem cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (Sicantik) saja yang digunakan. Sicantik adalah sistem cloud yang dapat digunakan oleh instansi pemerintahan secara gratis dan berupa aplikasi berbasis web yang terintegrasi dengan *online single submission* untuk perizinan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Karimun. Aplikasi Sicantik (Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi) Untuk Publik yang diterapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Karimun memberikan kemudahan bagi masyarakat umum atau pemohon layanan untuk memproses izin usaha berupa pengurusan dokumen usaha dengan menggunakan akses internet. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Aplikasi Sicantik (Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi) Untuk Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun dan juga untuk mengetahui hambatan Kualitas Pelayanan Aplikasi Sicantik (Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi) Untuk Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Teori Kualitas Pelayanan Publik Parasuraman dan zeithaml (1990:26), yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti Fisik sudah optimal, (2) Kehandalan belum optimal dimana adanya satu kendala jaringan yang terdapat pada Aplikasi Sicantik, (3) Daya tanggap sudah optimal, (4) Jaminan sudah optimal dan (5) Empati sudah optimal. Kesimpulan dari kualitas pelayanan aplikasi sicantik pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten karimun saat ini sudah berjalan optimal namun masih terdapat hambatan mengenai jaringan yang membuat aplikasi suka *error*.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Aplikasi Sicantik

**SERVICE QUALITY OF SICANTIK APPLICATION (INTEGRATED
LICENSE SERVICE INTELLIGENT SYSTEM) FOR THE PUBLIC IN
THE OFFICE OF INVESTMENT AND ONE DOOR INTEGRATED
SERVICES KARIMUN DISTRICT**

By

**SEPTIANANUR SAFITRI
180563201005**

ABSTRACT

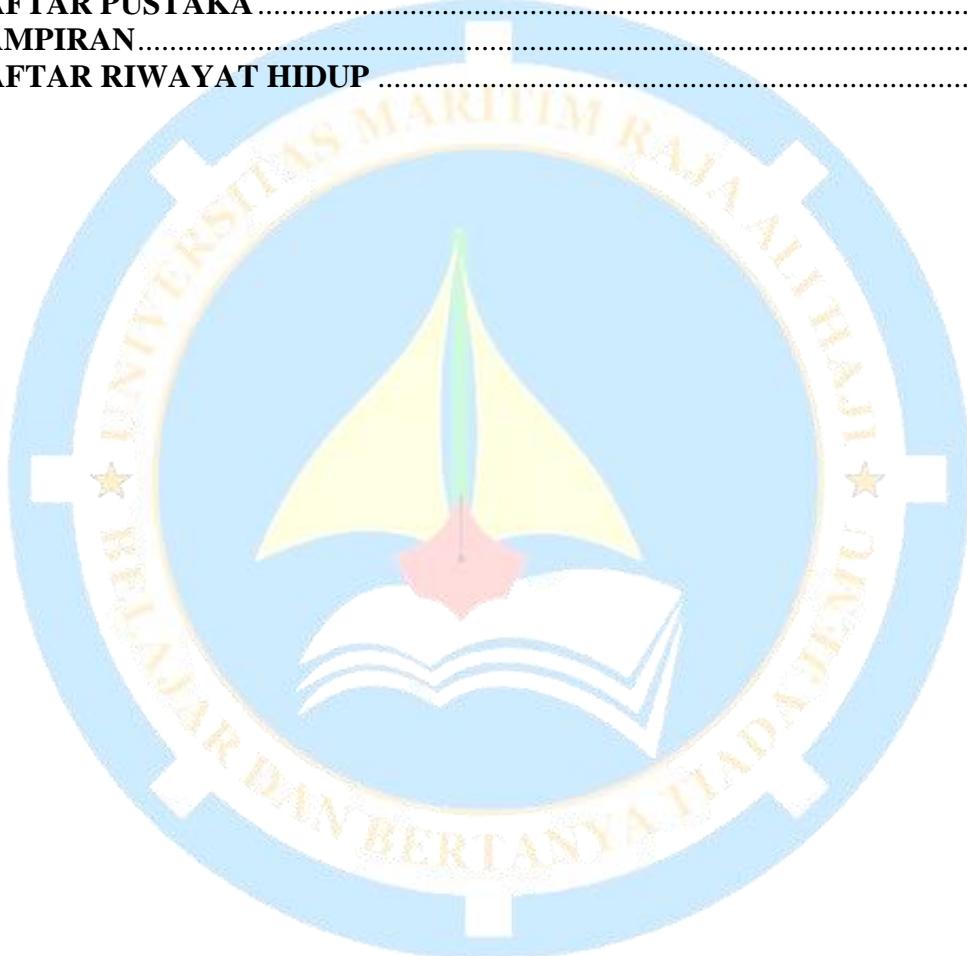
In 2019, the official investment office implemented only the smart system for integrated licensing services for the public (Si Cantik). Si Cantik is a cloud system that can be used by government agencies for free and in the form of a web-based application that is integrated with online single submission for licensing at the investment office and one-stop integrated service in Karimun Regency. The Si Cantik Application (Integrated Licensing Service Intelligent System) for the Public implemented by the Karimun Regency DPMPTSP makes it easy for the general public or service applicants to process business permits in the form of managing business documents using internet access. The purpose of this research is to find out how the quality of service for the Si Cantik application (Integrated Licensing Service Smart System) for the public at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Karimun Regency and also to find out the obstacles to the quality of Si Cantik Application Service (Integrated Licensing Service Intelligent System) for the public. At the One-Stop Integrated Service and Investment Service with the Theory of Public Service Quality Parasuraman and Zeithaml (1990:26), namely physical evidence (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy). The results showed that the Physical Evidence was optimal, (2) Reliability was not optimal where there was one network problem in the Si Cantik application, (3) Responsiveness was optimal, (4) Guarantee was optimal and (5) Empathy was optimal. The conclusion from the service quality of the Si Cantik application at the investment office and the one-stop integrated service in Karimun Regency is currently running optimally but there are still obstacles regarding the network that make the application like errors.

Keywords: *Quality, Public Service, Sicantik Application*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMPBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN	iv
PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Rumusan masalah	8
1.3. Tujuan penelitian	8
1.4. Manfaat penelitian	9
 BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	 10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.2 Kerangka teori	15
2.2.1 Kualitas	15
2.2.2 Pelayanan Publik.....	16
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik	18
2.3 Kerangka pemikiran	21
2.4 Definisi konsep	22
 BAB 3 METODE PENELITIAN	 25
3.1 Pendekatan penelitian	25
3.2 Objek dan lokasi penelitian	26
3.3 Fokus penelitian.....	26
3.4 Sumber Data	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data	28
3.6 Informan	29
3.7 Teknik Analisis Data	30
3.8 Jadwal Penelitian.....	33
 BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	 34
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	34
4.1.1 Kabupaten Karimun	34
4.1.2 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	39
4.2 Hasil Penelitian	47
4.2.1 Identitas Informan	47

4.2.2 Bukti Fisik (<i>tangible</i>).....	49
4.2.3 Kehandalan Pelayanan (<i>Reliability</i>).....	53
4.2.4 Ketanggapan Petugas (<i>Responsiveness</i>)	57
4.2.5 Jaminan (<i>Assurance</i>).....	59
4.2.6 Memahami Keinginan Pelanggan (Empathy).....	61
BAB 5 PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	90



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan	30
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	33
Tabel 4.3 Identitas Informan	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Sicantik DPMPTSP Kabupaten Karimun	5
Gambar 1.2 Tampilan halaman utama aplikasi Sicantik	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4.1 Peta Kabupaten Karimun.....	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Karimun.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	70
Lampiran 2 Rekomendasi Penelitian Dari Fakultas	74
Lampiran 3 Surat Izin Melakukan Penelitian Dari Dinas Terkait	75
Lampiran 4 Surat Keterangan Bahwa sudah Melakukan Penelitian	76
Lampiran 5 Surat Keputusan Pembimbing.....	77
Lampiran 6 Surat Keputusan Seminar Usulan Penelitian	81
Lampiran 7 Surat Keputusan Penguji Sidang Skripsi	83
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian	85

