

**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*