BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya mempengaruhi aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah berfungsi untuk memberikan banyak sekali pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan pada bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pada bidang pendidikan, kesehatan, utlilitas, dan lainnya. Berbagai perubahan dalam reformasi publik (*publik reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak ditentukan oleh tuntutan masyarakat maka diharapkan peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik oleh pemerintah.

Di Indonesia, Pemerintah telah lama berupaya meningkatkan, pelayanan sebenarnya telah lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui Intruksi Presiden Republik Inonesia nomor 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan pula Intruksi Presiden Republik Indonesia nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk menunjang aneka macam

aktivitas dan kehidupannya. Masyarakat atau publik adalah pengguna berbagai pelayanan yang disediakan pemerintah di suatu instansi-instansi dimana banyak disediakan pegawai yang bertugas menyediakan berbagai layanan publik. Bahwa pelayanan publik ialah urusan wajib pemerintah yang sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dengan menggunakan kebijakan yang diputuskan oleh pemerintah, maka seluruh kepentingan masyarakat bisa terpenuhi.

Sejak pemberlakuan otonomi daerah, pelayanan publik semakin ramai hal yang disorot, karena pelayanan publik merupakan tolak ukur keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Jika kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas, maka otonomi daerah berhasil. Aparatur pemerintah harus bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan yang efektif karena berdasarkan pada sistem demokrasi yaitu kembali pada rakyat, selain itu karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pungutan pajak, retribusi serta berbagai pungutan lainnya. (N. Septiani Edam, S. Pangemanan 2018)

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang berisi kriteria-kriteria pelayanan prima yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan,

keterbukaan, efesiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.

Kecepatan pelayanan juga sangat penting, karena target waktu pelayanan harus diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyedia pelayanan. Kejelasan informasi terkait pemenuhan persyaratan saat melakukan pelayanan. Rakyat mulai mempertanyakan nilai layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan. Walaupun anggaran harian dan pembangunan yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam hal ini anggaran semakin meningkat, tetapi kenyataanya masyarakat selalu merasa belum puas terhadap kualitas jasa juga barang yang sudah diberikan oleh instansi, padahal istilah pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai macam usaha ataupun aktivitas yang bersifat jasa. (Enitasari and Hertati 2019)

Dengan perkembangan pemerintahan daerah, maka banyak sekali berbagai pelayanan juga mengalami perkembangan. Di beberapa daerah lain jenis pelayanannya sedikit, namun ada pula di daerah lain jenis pelayanannya relatif banyak. Setiap pemerintah daerah mempunyai jenis pelayanan yang berbeda-beda tergantung pada karakteristik dan kompleksitas masing-masing daerah. Lembaga pelayanannya juga berbeda, baik penyelenggara maupun nama dan lembaga penyelenggara pelayanan. Beberapa pelayanan masih diberikan oleh dinas atau kantor teknis, namun beberapa pelayanan publik sudah memiliki lembaga pelayanan sendiri.

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi penting mengingat kondisi social masyarakat yang semakin baik agar mampu merespon penyimpangan yang ada pada pelayanan publik melalui pergerakan dan tuntutan media cetak dan

elektronik. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan publik yang baik menjadi tujuan utama pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

Salah satu faktor yang dapat digunakan untuk mendukung investasi yaitu faktor teknologi informasi dan komunikasi. Kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi merupakan wujud dari era globalisasi yang dirasakan di seluruh dunia. Di era globalisasi, informasi dan telekomunikasi merupakan aset tak ternilai yang harus dipelajari guna meningkatkan daya saing pemerintah daerah secara berkelanjutan. Dengan banyaknya kemajuan tersebut, Pemerintah Kabupaten Karimun perlu memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan perkembangan zaman untuk memastikan pelayanan yang diterima masyarakat cepat dan tanggap. Novriando (2020:8)

Pada Tahun 2019 dinas penanaman modal resmi menerapkan hanya sistem cerdas layanan perizinan terintegrasi 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 Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi (Sicantik) 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. Aplikasi yang digunakan untuk pengurusan sudah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Aplikasi yang dikelola oleh

DPMPTSP Kabupaten Karimun dapat diakses disitus http://sicantikui.layanan.go.id/.

Sebagai layanan *online*, pemohon dapat mengakses aplikasi Sicantik untuk meminta pengurusan dokuumen usaha dimana aplikasi diisi secara *online* dan dokumen yang diproses dikirim ke *email*kantor DPMPTSP Kabupaten Karimun. Adapun tampilan aplikasi Sicantik yang dikelola oleh DPMPTSP Kabupaten Karimun disajikan pada gambar sebagai berikut :

Gambar 1.1 Aplikasi Sicantik DPMPTSP Kabupaten Karimun
Sumber : http://sicantikui.layanan.go.id/. DPMPTSP Kabupaten Karimun

Penggunaan aplikasi Sicantik untuk mengurus perizinan secara *online*berupa penertiban dokumen. Melalui aplikasi Sicantik ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan publik akan informasi tentang cara pengajuan izin usaha yang sangat sederhana, terutama bagi yang kesulitan datang langsung ke kantor DPMPTSP Kabupaten Karimun.

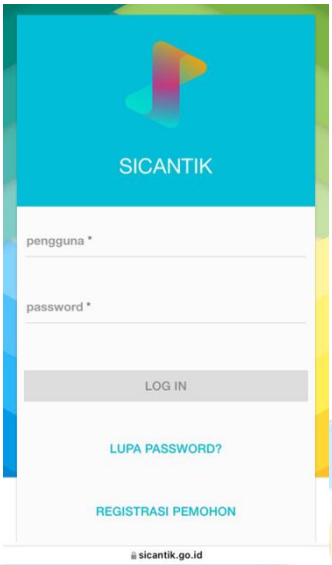
Keunggulan pengurusan perizinan melalui aplikasi Sicantik dibandingkan mengurus perizinan yang diproses langsung di kantor DPMPTSP Kabupaten

Karimun antara lain perizinan bisa diproses secara elektronik (*online*), pemohon cukup mengirimkan (*upload*) dokumen, dan menunggu konfirmasi hasil (*upload*) dokumen melalui email DPMPTSP Kabupaten Karimun. Hal ini bisa memudahkan pemohon yang memiliki kesibukan sehingga tidak bisa datang kekantor DPMPTSP Kabupaten Karimun, tidak harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan dan berbagai fasilitas lainnya yang menjadi keunggulan dari aplikasi Sicantik.

Produser tahapan atau tata cara yang harus dilakukan pemohon untuk bisa mengurus perizinan melalui aplikasi Sicantik meliputi :

1) Pemohon mengakses aplikasi Sicantik di http://sicantikui.layanan.go.id/
2) Membuat akun pemohon (registrasi) untuk bisa mengakses
3) Selanjutnya pemohon diarahkan ke menu registrasi yang terdiri dari yaitu: (a) mengisi form data user, (b) mengisi form identitas user, (c) mengisi form kontak & alamat, dan (d) form registrasi.
4) Lalu pemohon akan diarahkan ke verifikasi data Sicantik dengan mengklik tombol verifikasi untuk mengakhiri proses pendaftaran.

Aplikasi Sicantik ini menyediakan fitur layanan online yang dibutuhkan oleh user atau investor dan calon investor. Berikut ini merupakan *fitur* aplikasi Sicantik Cloud:



Sumber: Aplikasi Sicantik Cloud, 2022

Gambar 1.2 Tampilan halaman utama aplikasi Sicantik

Gambar 1.2 menjelaskan bahwa untuk membuka Aplikasi Sicantik maka pemohon membutuhkan username dan *password* tersendiri. Untuk memperoleh username dan *password* tersebut maka pemohon terlebih dahulu melakukan registrasi di Aplikasi Sicantik. (Muyu 2021)

Aplikasi Sicantik ini merupakan terobosan DPMPTSP Kabupaten Karimun untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat atau pelaku usaha dalam memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan agar semua proses perizinan menjadi lebih cepat, aman, dan transparan. Namun, masalah yang peneliti peroleh berdasarkan laporan evaluasi di DPMPTSP Kabupaten Karimun ialah :

1) Sistem ini belum banyak masyarakat mengetahui bahwasanya pelayanan bisa dilakukan secara online dengan menggunakan aplikasi Sicantik.
2) Masyarakat ada yang sudah mengetahui pelayanan secara online tetapi tetap memilih pelayanan secara manual dari pada menggunakan aplikasi.

3) Selain itu, masih banyak masyarakat yang datang ke kantor sekedar bertanya mengenai persyaratan apa saja untuk melengkapi perizinan yang mereka urus.
4) Kemudian tidak semua masyarakat bisa menggunakan atau mengakses aplikasi karena terkendala dengan Gaptek jadi lebih memilih pengurusan secara manual.
5) Lalu, sistem aplikasi yang suka *error* membuat masyarakat kesulitan dalam mengakses aplikasi.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian terkait dengan "Kualitas Pelayanan Aplikasi Sicantik (Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi) Untuk Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPTSP) Kabupaten Karimun".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas bahwa permasalahannya yaitu bagaimana Kualitas Pelayanan Aplikasi Sicantik (Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi) Untuk Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu PintuKabupaten Karimun?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian dan permasalahan diatas maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Aplikasi Sicantik (Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi) Untuk Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karimun.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka kegunaan dari penelitian ini dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu administrasi publik mengenai Kualitas Pelayanan Aplikasi Sicantik (Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu PintuKabupaten Karimun.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Secara praktis penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun dan juga diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada instansi lain sebagai percontohan pelaksanaan pelayanan publik baik di dalam daerah maupun di luar daerah Kabupaten Karimun.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi Pemerintah dan masyarakat mengenai Kualitas Pelayanan Aplikasi Sicantik (Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi) Untuk Publik yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun.