

## Inovasi Aplikasi siCANTIK Cloud Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Kesehatan Di DPMPTSP Aceh Barat

Mursyida<sup>1\*</sup>, Nellis Mardhiah<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Teuku Umar, Kabupaten Aceh Barat, Indonesia

<sup>2</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Teuku Umar, Kabupaten Aceh Barat, Indonesia

[mursyidayamursyida@gmail.com](mailto:mursyidayamursyida@gmail.com)\*

\* corresponding author

### ARTICLE INFO

#### Article history

Received 28 November 2022

Revised 31 Desember 2022

Accepted 31 Desember 2022

#### Keywords

service

innovation

health license

iCANTIK Cloud

### ABSTRACT

This study aims to find out how the services that occur in the West Aceh DPMPTSP by applying the siCANTIK Cloud application innovation to the management of health permits. This research method is using descriptive qualitative research method conducted in West Aceh DPMPTSP. Data collection techniques were carried out by means of interviews, observation, and documentation. There were 7 informants in this study. The results of this study indicate that the innovation of the siCANTIK Cloud application in managing health permits at DPMPTSP Aceh Barat has not run optimally, based on the E-Government theory consisting of Support, Capacity, and Value. the policies implemented are in accordance with the SOP and can be well received by the community, with the innovations applied can be beneficial for the community as recipients of services and also for agencies. However, in the processing of permits, people still experience difficulties because the siCANTIK Cloud application often experiences errors, and also other obstacles, people also have to wait until their registration verification is sent by email in order to continue their registration. The problem that occurred was due to the new siCANTIK Cloud application that was implemented at the West Aceh DPMPTSP so that the socialization had not been implemented properly and also the problem was caused by the lack of human resources, causing the online health permit management to have not been improved properly.

### PENDAHULUAN

Pelayan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang di jalankan oleh pemberi pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku (Robot et al., 2019). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pemerintah harus menjadikan pelayanan publik sebagai bagian utama yang harus diutamakan oleh pemerintah. Karena pelayanan publik menjadi bagian terpenting yang harus di berikan pemerintah ke pada masyarakat (Setianingrum et al., 2020). Menjadikan pelayanan berkualitas menjadi tanggung jawab dalam sebuah organisasi publik. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan diterapkannya sebuah inovasi pelayanan yang bermutu tinggi. Inovasi hadir menjadi sebuah yang baru yang dapat menggantikan cara yang lama, Inovasi pada sektor publik lebih mengutamakan pada segi perbaikan dari inovasi yang diterapkan tersebut, maka dari itu pemerintah harus mampu menjadikan pelayanan publik menjadi lebih efektif, efisien, bahkan berkualitas, murah dan terjangkau sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Dwian Hartomi Akta Padma Eldo, 2018). Inovasi pada



DOI : <https://doi.org/10.24076/jspg.v4i2.901>

Mursyida and Mardhiah, Inovasi Aplikasi siCANTIK Cloud Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Kesehatan Di DPMPTSP Aceh Barat (2022)

pelayanan publik menjadi suatu kewajiban bagi pemerintah baik pusat maupun daerah untuk dapat mengupayakan peningkatan kemakmuran dan kesejahteraan bagi masyarakat maupun daerahnya (Reza Mochammad Yanuar, 2019).

Salah satu bentuk inovasi yang harus diterapkan ialah adanya implementasi *E-Government* yaitu sebagai tujuan agar dapat menjadikan inovasi yang diterapkan di pelayanan publik menjadi semakin baik (Adie Dwiyanto Nurlukman, 2017). Melalui pemanfaatan *E-Government*, dapat menjadikan pelayanan publik yang dahulunya kaku tidak fleksibel menjadi pelayanan lebih fleksibel yang mengkedepankan pada kepuasan masyarakat. Dengan mengubah pelayanan publik menjadi *E-government* layanan informasi menjadi luas, masyarakat bisa mengakses layanan 24 jam kapan saja dimana pun tanpa dibatasi oleh waktu. Selain itu dengan adanya implementasi pelayanan *E-government* pelayanan tidak mesti dilakukan dengan tatap muka secara langsung. (Kadek Wiwin Dwi Wismayanti, 2020). *E-Government* yaitu informasi oleh pemerintah untuk mewujudkan komunikasi antara pemerintah dengan pemerintah, rakyat, dunia kerja, dan pihak-pihak yang berkepentingan untuk menjadikan pelayanan lebih baik dan menghemat waktu (Ilmi Usrotin Choiriyah, 2020). *E-government* juga merupakan penggunaan teknologi informasi di lingkup pemerintah menggunakan internet yang tidak dibatasi oleh tempat dan waktu untuk menjadikan pelayanan yang baik dan efektif (Diah Rachma Aprianty, 2016).

DPMPTSP Aceh Barat telah melakukan inovasi pelayanan publik secara online berbasis *E-government* pada pengurusan surat perizinan dengan menggunakan aplikasi Cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (siCANTIK) *Cloud*. Dengan adanya inovasi program aplikasi siCANTIK *Cloud*, Dapat mempermudah masyarakat dalam pengurusan surat izin. Masyarakat bisa mendaftarkan surat izin mereka dimanapun mereka berada, sekaligus mereka juga dapat melihat perkembangan surat izin mereka sampai dimana diproses oleh petugas yang berwajib diakun siCANTIK *Cloud*, agar dapat mempermudah para masyarakat dalam proses pengambilan surat izin. Program siCANTIK *Cloud* adalah program yang meliputi mulai dari pendaftaran, penerima data, pengentrian data, verifikasi data, tanda tangan surat izin secara elektronik, sampai penerbitan surat izin semuanya diproses secara online menggunakan aplikasi siCANTIK *Cloud* (Prayuningtians, 2018). Aplikasi siCANTIK merupakan aplikasi berbasis web yang dirancang untuk menangani proses perizinan dan non perizinan yang telah terintegrasi. Aplikasi siCANTIK juga merupakan Aplikasi Pintar pelayanan perizinan terpadu untuk warga yang mengurus surat izin yang disedia dalam bentuk *cloud* yang bisa diakses oleh pemerintah dengan bebas tanpa perlu mendoownload aplikasi tersebut (Alpino Susanto, Rika Seprianti, 2022).

Sebelum diterapkan pelayanan publik berbasis online di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat proses pengurusan surat izin dilakukan secara manual dengan cara para pemohon yang mengurus surat izin datang ketempat pelayanan untuk menyerahkan berkas-berkas persyaratan dan mengisi data secara manual, jika banyaknya para pemohon yang mengurus surat izin mereka harus mengantri lama untuk melakukan pendaftaran, hal tersebut menjadikan pelayanan tidak efektif memakan waktu lama (Sri Wahyuni, 2020). Adapun surat izin secara manual tidak bisa langsung diterbitkan butuh waktu beberapa hari persyaratan pemohon diproses dikarenakan berkas tersebut harus diperiksa lagi dan di masukkan data oleh petugas, mengetahui pihak pejabat yang berwenang di DPMPTSP Aceh barat yaitu kasi pelayanan, kasi perizinan, ketua



bidang pelayanan perizinan, sekretari, dan kepala DPMPTSP Aceh Barat tersebut, adapun proses pembuatan surat izin secara manual diterbitkan sampai beberapa minggu. Kemudian setelah adanya inovasi pelayanan berbasis online menggunakan aplikasi siCANTIK di DPMPTSP kabupaten Aceh Barat para pemohon yang mengurus surat izin tidak perlu datang ketempat pelayanan bisa mengurus surat izin secara online dimana pun mereka berada dan juga nomor izin mereka langsung mereka dapat pada proses pengisian data secara online dengan aplikasi siCANTIK tersebut, adapun verifikasi data oleh petugas atau pejabat yang berwewenang di DPMPTSP Aceh Barat, tanda tangan dilakukan secara online dalam waktu yang cepat. Adapun surat izin pemohon langsung diterbitkan dengan waktu 3 hari tergantung dengan sistem siCANTIKnya bagus dan cepat

DPMPTSP Aceh Barat pertama sekali menerapkan aplikasi siCANTIK *Cloud* pada tanggal 11 november 2022, jadi aplikasi tersebut baru diterapkan di DPMPTSP Aceh Barat. sehingga hanya beberapa surat izin terutama izin kesehatan yang diproses diaplikasi siCANTIK *Cloud* yaitu: surat izin praktek Bidan, surat izin praktek Dokter umum, surat izin praktek Dokter spesialis, surat izin Praktek Dokter Gigi, surat tugas Dokter, surat izin praktek Perawat, surat izin praktek Apoteker, dan surat izin praktek tenaga teknik kefarmasian. Penerapan aplikasi siCANTIK *Cloud* di Aceh Barat mengalami keterlambatan dari awal munculnya aplikasi siCANTIK *Cloud* tersebut. Sehingga menyebabkan dalam penerapan tersebut belum bisa berjalan dengan baik, seharusnya dengan adanya aplikasi siCANTIK *Cloud* ini dapat mempercepat perizinan tapi malah sebaliknya.

Permasalahan yang sering terjadi dalam pengurusan surat izin menggunakan aplikasi siCANTIK *Cloud* di DPMPTSP Sesuai dengan fakta yang terjadi dilapangan peneliti melihat langsung inovasi aplikasi siCANTIK *Cloud* yang ada di DPMPTSP Aceh Barat belum berjalan dengan maksimal, dikarenakan penerapan siCANTIK *Cloud* yang baru diterapkan sehingga sosialisasi yang dilakukan hanya sekali yaitu pada saat aplikasi siCANTIK *Cloud* baru diterapkan, sehingga banyak dari masyarakat yang belum mengerti alur atau prosedur pelayanan menggunakan aplikasi siCANTIK *Cloud* ini. Sehingga banyak dari masyarakat yang masih berdatangan ke pelayanan tersebut (Sri Wahyuni, 2020). Kemudian bagi masyarakat yang sudah mengetahui alur proses perizinan dengan aplikasi siCANTIK *Cloud* masih juga mengalami kesalahan dalam pengisian data izin mereka disebabkan karena aplikasi siCANTIK *Cloud* yang belum diperbarui dengan baik sehingga data pemohon tidak bisa cukup sekali membaca data pemohon sehingga banyak yang para pemohon yang menginput data izin mereka sampai beberapa kali dengan data yang sama sehingga menyebabkan nomor izin pemohon dikeluarkan tidak berurutan karena data yang terinput sama tidak bisa langsung terhapus, hanya bisa terhapus pada saat proses izin sudah berada di kepala dinas pada saat ingin menanda tangani surat izin secara elektronik.

Permasalahan lainnya terjadi di sebabkan sistem aplikasi siCANTIK *Cloud* sering mengalami gangguan sehingga aplikasi tersebut lama memproses data pemohon sehingga para pemohon harus menunggu lama jika aplikasi tersebut tidak bisa dibuka sama sekali menyebabkan pemohon tidak bisa mengisi data izin mereka di aplikasi tersebut (Juliawati & Sandiasa, 2019). Karena terjadi gangguan sistem, menyebabkan surat izin pemohon lama diterbitkan melewati masa waktu ketentuan penerbitan surat izin di aplikasi tersebut, dimana masa waktu pengeluaran surat izin di aplikasi tersebut



seharusnya tiga hari paling lama satu minggu menjadi lama pengeluaran melewati tiga hari dan bahkan sampai beberapa minggu. Banyaknya Permasalahan yang dirasakan masyarakat dalam pengurusan surat izin secara online melalui aplikasi *siCANTIK Cloud* sehingga banyak dari masyarakat yang lebih suka pengurusan surat izin secara manual. Adapun beberapa penelitian yang terdahulu yang peneliti temukan yaitu: Penelitian yang diangkat oleh Sri wahyuni yang berjudul Efektivitas Pelayanan Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (*siCANTIK Cloud*) di kabupaten kampar. Hasil penelitian ini membahas tentang penerapan pelayanan dengan *siCANTIK Cloud* masih belum efektif, terdapat beberapa faktor penghambat dalam menghujudkan pelayanan yang baik dan efektif, karena SDM yang kurang memadai, sarana dan prasarana yang belum terpenuhi dengan baik, bahkan sering terjadinya gangguan sistem (Sri Wahyuni, 2020). Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat kesamaan permasalahan yang terjadi dengan penelitin ini yaitu sama-sama menjelaskan tentang aplikasi *siCANTIK Cloud* yang diterapkan. Perbedaan dengan penelitian ini sebelumnya penelitian ini mengkaji secara mendalam tentang inovasi aplikasi *siCANTIK Cloud* pada pengurusan surat izin kesehatan dari awal inovasi itu diterapkan sampai sekarang ini dengan menggunakan teori E-Governmant terdapat tiga indikator, terdiri dari: *Support* (dukungan), *Capacity* (kapasitas), *Value* (Manfaat). Dengan adanya indikator ini dapat mengetahui bagaimana inovasi yang di terapkan di DPMPTSP Aceh Barat.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bersifat deskriptif. Dengan pendekatan tersebut penelitian ini menggambarkan keseluruhan permasalahan yang terjadi dilapangan dengan cara membuat pertanyaan-pertanyaan dan mencatat hal-hal yang penting kemudian peneliti mendeskripsikan permasalahan yang terjadi tersebut. Dengan pendekatan ini dapat mengetahui secara mendalam tentang inovasi aplikasi yang di terapkan terhadap pelayanan publik di DPMPTSP Aceh Barat (Andri Irawan, 2018). Penelitian ini berlokasi di DPMPTSP Aceh Barat, fokus penelitian ini menjelaskan pengurusan surat izin kesehatan secara online menggunakan aplikasi yang diterapkan. Subjek dari penelitian ini adalah perangkat DPMPTSP Aceh Barat yaitu: karyawan bagian pelayanan, kasi pelayanan, kasi perizinan, dan masyarakat yang melakukan pendaftaran bidang kesehatan secara online. Prosedur penelitian ini dilakukan dengan proses wawancara secara langsung antara si peneliti dengan narasumber, observasi, dokumentasi dan juga melihat langsung kejadian yang terjadi dilapangan oleh si peneliti. Proses wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan yang sudah disiapkan kepada narasumber. Sedangkan proses observasi yaitu melihat secara langsung kejadian yang terjadi di DPMPTSP Aceh Barat dengan cara menyatat kejadian yang terjadi di lokasi tersebut. Dokumentasi dilakukan dengan melihat kejadian yang terjadi dilapangan kemudian dibuat dalam bentuk tulisan atau gambar terhadap penelitian yang diteliti (Hanivi Yanti, 2022)



## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Aplikasi *siCANTIK Cloud* di DPMPTSP Aceh Barat

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) pada awalnya dikenal dengan Kantor Pelayanan Terpadu satu pintu (KPTSP) Kabupaten Aceh Barat, dibentuk pertama kali berdasarkan Peraturan Bupati Aceh Barat Nomor 12 Tahun 2007. Selanjutnya perubahan nama tersebut terjadi sampai beberapa perubahan hingga menjadi DPMPTSP berdasarkan qanun Kabupaten Aceh Barat Nomor 3 Tahun 2016. Dalam menjalankan tugasnya DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat tetap mengacu pada Pelimpahan kewenangan di Bidang Perizinan dan Non Perizinan, sesuai dengan Perbup No. 86 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Penanaman Modal. Kewenangan tersebut diberikan untuk menangani dan menandatangani jenis perizinan dan non perizinan. Kebijakan ini diambil tidak terlepas dari komitmen Pemerintah Kabupaten Aceh Barat untuk senantiasa memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara baik dan profesional sebagai esensi pelaksanaan otonomi daerah.

Untuk meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat, DPMPTSP Aceh Barat menerapkan inovasi proses pelayanan secara online menggunakan aplikasi *siCANTIK Cloud*. Inovasi aplikasi *siCANTIK Cloud* pertama sekali diterapkan di DPMPTSP Aceh Barat pada tanggal 11 november 2021, Aplikasi *siCANTIK cloud* pada sekarang ini sudah mengalami lima kali perkembangan. Versi awal *siCANTIK 1.0* yang di liris pada tahun 2010, hingga berlanjut ketahun 2017 menjadi *siCANTIK Cloud* versi 5.0 (Diskominfo kota jambi, 2019). Aplikasi *siCANTIK Cloud* dituntut dapat memperbaiki dan mempercepat proses perizinan terpadu satu pintu (PTSP) di setiap daerah (Alpino Susanto, Rika Seprianti, 2022). melalui sistem *siCANTIK Cloud* ini masyarakat bisa mengurus surat izin mereka secara online dimanapun mereka berada tanpa perlu datang ketempat pelayanan untuk mengurus surat izin mereka.

Adapun prosedur cara pengurusan surat izin terutama izin kesehatan dengan aplikasi *siCANTIK Cloud* masyarakat (pemohon) harus mengikuti ketentuan dalam pendaftaran surat izin di aplikasi *siCANTIK Cloud* tersebut, seperti harus melengkapi berkas persyaratan dengan sesuai persyaratan yang telah di tetapkan DPMPTSP Aceh Barat, setelah persyaratan dilengkapi dengan sesuai dan benar kemudian masuk ke prosedur pengurusan surat izin di aplikasi *siCANTIK Cloud*. Berkas-berkas yang harus disiapkan seperti yang tertera ditabel 1.





**Tabel 1. persyaratan pengurusan surat izin kesehatan**

NO	Persyaratan pengurusan surat izin kesehatan (Izin praktek / izin kerja)	Ketentuan
1	surat permohonan yang dituju pada DPMPTSP Aceh Barat	Nama, alamat tugas dibuat di buat harus sesuai agar tidak salah dalam penerbitan surat.
2.	Surat tanda legistrasi (STR)	Harus dileges jika tidak ada barcode
3	Rekom dinas kesehatan	Penulisan surat tersebut harus jelas dan sesuai
4	rekom profesi,	Penulisan surat tersebut harus jelas dan sesuai
5	surat aktif kerja	batas berlakunya 6 bulan kebawah
6	surat keterangan sehat	batas berlakunya 6 bulan kebawah
7	Ijazah	Harus dileges
8	fotokopi KTP	Data harus sesuai dengan dukcapil
9	Fotokopi kartu NPWP	Data harus aktif

**Sumber : diolah oleh peneliti, 2022**

Pada tabel 1. Semua Berkas persyaratan diatas digunakan dalam pendaftaran membuat akun dan pengisian data izin. Berkas yang diperlukan dalam pembuatan akun ialah KTP,NPWP,Nomor handphone (yang aktif dengan whatsapp), dan alamat email. Kemudian beberapa berkas lainnya sebagian digunakan dalam pengisian pendaftaran pengurusan izin di aplikasi *siCANTIK Cloud*. Adapun data pemohon di surat izin yang di terbitkan DPMPTSP Aceh Barat pengisian data berpedoman dengan data di berkas STR, Rekom dinas Kesehatan, dan ijazah pemohon. Semua berkas tersebut harus dilengkapi dengan sesuai, jika salah satu berkas tersebut tidak lengkap maka surat izin pemohon tidak bisa diproses/ diterbitkan oleh para petugas yang berwenang di DPMPTSP Aceh Barat, dikarenakan berkas tersebut menjadi pedoman para petugas pelayanan perizinan di DPMPTSP Aceh Barat dalam mengeluarkan surat izin pemohon, Seperti yang disampaikan oleh Herlimariyani, S.E selaku kasi pelayanan:

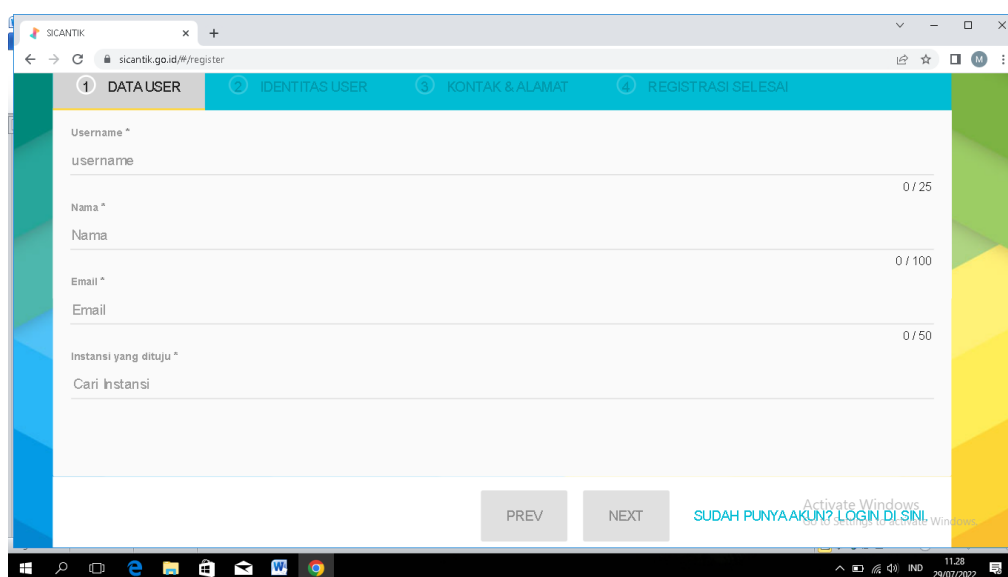


“bagi Para pemohon yang bidang kesehatan pengurusan surat izin dengan sistem Sicantik sebelum melakukan pendaftaran mereka terlebih dahulu harus melengkapi berkas persyaratan izin sesuai dengan persyaratan, adapun berkas yang diserahkan di DPMPTSP ini berkas yang dicantumkan harus diserahkan yang asli. Berkas persyaratan tersebut menjadi pedoman kami untuk mengeluarkan surat izin mereka agar terhindar dari penyalahgunaan surat izin. Karena surat izin bidang kesehatan ini sangat menyangkut dengan nyawa orang jadi kami tidak bisa mengeluarkan surat izin para pemohon sembarangan. Bagi para pemohon yang belum sesuai berkas yang diserahkan ke kami maka surat izin pemohon akan kami tunda dalam proses izinnya sampai melengkapi berkas dengan sesuai persyaratan. yang menjadi pedoman kami mengeluarkan izin berpedoman pada surat rekom Dinas kesehatan dan STR para pemohon” (wawancara Rabu 22 Juni 2022).

Dari hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa bagi masyarakat yang hendak mengurus surat izin di aplikasi siCANTIK *Cloud* terlebih dahulu harus melengkapi berkas persyaratan dengan sesuai ketentuan, jika berkas persyaratan tersebut tidak dilengkapi dengan sesuai maka surat izin pemohon tidak akan diproses oleh pihak yang berwajib yang ada di DPMPTSP Aceh Barat tersebut. Dikarenakan berkas persyaratan tersebut menjadi pedoman para petugas dalam mengeluarkan surat izin pemohon.

### Prosedur pengurusan surat izin di aplikasi siCANTIK *Cloud*

Adapun prosedur pendaftaran di aplikasi siCANTIK *Cloud* pemohon harus terlebih dahulu membuat akun dalam aplikasi siCANTIK *Cloud* Dengan ketentuan semua berkas persyaratan dilengkapi dengan sesuai agar mudah mengisi data pendaftaran surat izin. Pembuatan akun di aplikasi siCANTIK Pertama sekali membuka link <http://siCANTIK.go.id>. memilih registrasi pemohon, pengisian data harus sesuai dengan apa yang diminta di pengisian registrasi pemohon. Adapun tampilan pengisian registrasi pemohon dapat dilihat pada gambar 1.

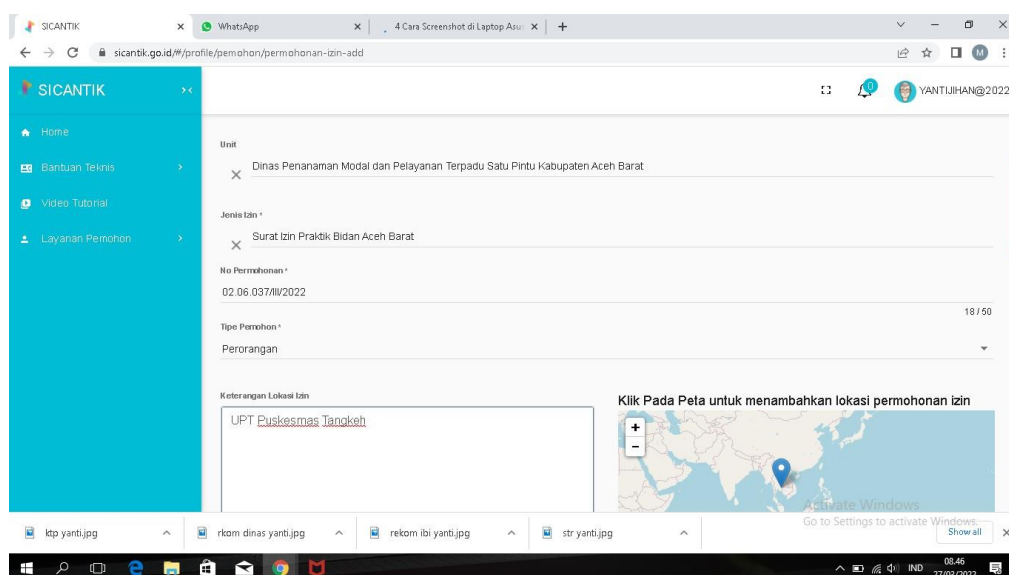


**Gambar 1 : tampilan pengisian registrasi pemohon di aplikasi siCANTIK *Cloud***  
**Sumber : <https://sicantik.go.id>, 2022**



Pada gambar 1 dapat dilihat bahwa pada pengisian registrasi pemohon, pengisian pertama ialah pengisian data *username*, didata tersebut mengisi *username*, ialah nama akun siCANTIK *Cloud* tiap-tiap orang, kemudian pengisian nama, dibagian nama harus diisi dengan sesuai dengan gelar, dibagian email harus mengisi email dengan benar dikarenakan setelah melakukan pendaftaran akun verifikasi data akan dikirim oleh pihak DPMPTSP Aceh Barat ke email pendaftaran, selanjutnya pengisian instansi yang dituju harus memilih kabupaten aceh barat dikarenakan pembuatan surat izin di aceh barat, selanjutnya pengisian identitas usur, kontak dan alamat, sampai legistrasi selesai.

Setelah pembuatan akun siCANTIK *Cloud username* dan *password* sudah didapatkan maka para pemohon mengisi tahap selanjutnya untuk mengisi data izin mereka dengan sesuai dengan cara membuka link <http://siCANTIK.go.id> lagi dan memasukkan *username* dan *password* dengan benar. Setelah memasuki halaman tersebut para pemohon memilih layanan pemohon dibagian ini diharapkan agar mengisi data izin dengan benar agar surat izin dapat diproses oleh petugas yang berwenang di DPMPTSP Aceh Barat tersebut, tampilan pengisian data pemohon dapat dilihat digambar 2 dibawah ini:



**Gambar 2 : tampilan pengisian registrasi pemohon diaplikasi siCANTIK *Cloud***  
**Sumber : <https://sicantik.go.id> , 2022**

### **Inovasi Aplikasi siCANTIK Berbasis *E-Government***

Untuk mengetahui bagaimana inovasi aplikasi siCANTIK *Cloud* yang diterapkan di DPMPTSP Aceh Barat maka peneliti memakai teori tentang *E-Government*, karena aplikasi siCANTI *Cloud* prosesnya dilakukan secara online berbasis *E-Government* yang dapat di akses dengan mudah oleh masyarakat. Menurut hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2006:15) untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada 3 elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh, antaranya: support (dukungan), capacity (kapasitas), Value (Manfaat). Dukungan disini ialah elemen pertama dalam keberhasilan penerapan dengan sistem *E-government*. Dukungan yang diterapkan pemerintah tersebut harus menjadikan suatu penerapan *E-government* berjalan dengan baik (Andri Irawan, 2018). Untuk mendukung penerapan *E-government* maka diterapkannya suatu kebijakan.





Kebijakan tersebut diterapkan untuk menjadi pedoman dalam keberhasilan penerapan pelayanan berbasis E-government. Kebijakan yang ditetapkan harus mudah dipahami, mudah dilakukan dan sesuai dengan SOP (Diah Rachma Aprianty, 2016). Kemudian untuk mendukung keberhasilan penerapan pelayanan dengan sistem E-government juga diterapkannya sosialisasi kepada masyarakat. Kebijakan penerapan pelayanan melalui aplikasi *siCANTIK Cloud* merupakan suatu kebijakan yang diterapkan di DPMPTSP Aceh Barat yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus surat izin khususnya izin kesehatan. Dengan sistem online ini surat izin yang dikeluarkan lebih cepat, dan juga surat izin yang diproses melalui aplikasi ini lebih berkualitas karena bertandatangan secara elektronik yang menjadi bukti keabsahan dan keaslian sebuah surat. Berdasarkan analisis peneliti lapangan, dari kebijakan yang diterapkan di DPMPTSP Aceh Barat sudah sesuai dengan SOP, kebijakan tersebut diterapkan berdasarkan kebijakan yang ditetapkan, seperti bagi ingin mengurus surat izin harus mengikuti prosedur pengurusan dengan aplikasi tersebut yaitu harus melengkapi berkas-berkas persyarakat agar dapat mempermudah dalam mengisi data di aplikasi tersebut. Dari kebijakan tersebut sebagian masyarakat sudah memahami proses pengurusan surat izin di aplikasi *siCANTIK Cloud* yang diterapkan di DPMPTSP Aceh Barat tersebut. Untuk meningkatkan aplikasi *siCANTIK Cloud* Pihak DPMPTSP Aceh Barat melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk memperkenalkan aplikasi tersebut kepada masyarakat, dengan adanya sosialisasi yang diterapkan tersebut dapat mempermudah masyarakat dalam mengisi izin mereka secara online. Sosialisasi sangat dibutuhkan untuk pengenalan dan cara menggunakan aplikasi *siCANTIK Cloud* kepada masyarakat sebagai menerima layanan (Hanivi Yanti, 2022). Sosialisasi yang dilakukan secara langsung oleh pihak DPMPTSP Aceh Barat berupa pekenalan, dan cara menggunakan aplikasi tersebut kepada masyarakat, serta pihak yang berkepentingan, bahkan untuk mempermudah masyarakat dalam pengisian data izin kesehatan di aplikasi *siCANTIK Cloud* pihak DPMPTSP Aceh Barat juga sudah membuat vidio langkah- langkah dalam pengisian data melalui aplikasi *siCANTIK Cloud* dari tahap awal pembuatan akun sampai dengan pengisian data pemohon. Langkah pengisian data pemohon bisa melihat di youtube DPMPTSP Aceh Barat. Tetapi dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang mengurus surat izin secara online, mereka masih ada yang belum mengenal adanya pengurusan surat izin kesehatan secara online (Diah Rachma Aprianty, 2016), sehingga banyak dari mereka yang masih mendatangi Dinas PTSP ini dan juga bagi masyarakat yang sudah mengetahui pembuatan izin secara online masih juga mengalami kesulitan sehingga mereka mendatangi dan rela mengantri untuk mengurus surat izin secara online. Kendala tersebut dikarenakan sosialisasi yang dilakukan di DPMPTSP Aceh Barat belum maksimal karena sosialisasi yang dilakukan hanya sekali yaitu pada saat aplikasi *siCANTIK Cloud* baru diterapkan, sosialisasi yang diadakan hanya dilakukan digedung hanya disaksikan oleh pihak pejabat, dan pihak pertinggi-pertingi dan beberapa petugas kesehatan. Kurangnya sosialisasi tersebut sehingga banyak dari pemohon yang hendak membuat surat izin kesehatan banyak sebagian ada yang belum tahu proses pengurusan secara online tersebut, dan juga banyak dari pemohon masih salah dalam mengisi surat izin mereka secara online.

Salah satu kekuatan bergerakaknya roda pemerintahan baik di pusat maupun di daerah adalah adanya *capacity* yakni sumber daya manusia yang handal dan profesional, dan kesediaan infrasruktuk TIK yang dapat berjalannya suatu penerapan yang diterapkan. Dilihat dari sumberdaya yang ada di DPMPTSP Aceh Barat sekarang ini belum tersedianya sumber daya yang maksimal walaupun para Petugas bagian pelayanan dan perizinan DPMPTSP Aceh Barat sudah berupa memberikan pelayanan



yang baik kepada masyarakat baik pelayanan secara online maupun secara tatap muka mereka berkerja menurut bidang mereka masing-masing dan bahkan ada dari mereka bisa menguasai pekerjaan dibidang lain, tetapi masih juga terjadi hambatan dalam memberikan pelayanan dikarenakan jumlah pegawai dibagian pelayanan perizinan dalam memproses surat izin dengan aplikasi siCANTIK *Cloud* hanya berjumlah 8 orang yang terdiri dari 3 staff yang memberi pelayanan kepada masyarakat, 1 kasi pelayanan, 1 kasi perizinan, 1 kabit pelayanan perizinan kedua kasi dan kabit hanya bertugas memverifikasi data pemohon setelah data tersebut selesai di terima oleh petugas pelayanan secara online, 1 petugas pengentrian data pemohon (entri data dilakukan dengan memasukkan data pemohon secara online walaupun data sudah diisi oleh para pemohon tetap harus diisi lagi oleh para petugas agar surat izin tidak salah dalam penerbitan, dan 1 petugas penerbitan surat izin. Para petugas tersebut juga bertugas memproses jenis izin lainnya yang diproses di DPMPTSP Aceh Barat sedikitnya jumlah petugas dibagian pelayanan perizinan dibandingkan dengan banyaknya masyarakat yang mengurus semua jenis izin sehingga menyebabkan proses surat izin kesehatan secara online tidak berjalan dengan maksimal. Dari sedikitnya jumlah petugas dibagian pelayanan perizinan sehingga tidak ada pegawai tetap yang bertugas dalam mengawasi dan mengontrol kinerja dari aplikasi siCANTIK *Cloud* yang diterapkan tersebut, seperti yang di sampaikan oleh Febriyanti, S.E. selaku kasi perizinan:

“karena kurangnya karyawan di bagian pelayanan perizinan sehingga belum adanya petugas yang menjadi admin aplikasi siCANTIK yang mengaktifkan pendaftaran masyarakat secara online, sehingga masyarakat yang sudah melakukan pendaftaran harus menghubungi nomor DPMPTSP Aceh Barat agar para petugas perizinan menyetujui pendaftaran mereka, jika yang memegang nomor DPMPTSP ini tidak merespon cepat masyarakat maka masyarakat tidak bisa melanjutkan pendaftaran mereka. Dan juga dibagian pelayanan perizinan tidak ada petugas yang bertugas khusus memeriksa berkas pemohon jika banyak para pemohon yang menyerahkan berkas dengan waktu yang bersamaan berkas pemohon hanya sekilas diperiksa oleh petugas pelayanan karena petugas pelayanan ini juga harus melayani masyarakat lain yang membuat jenis izin lainnya, sehingga banyak dari berkas pemohon yang tidak lengkap diserahkan sehingga pada saat berkas sudah berada di kasi pelayanan proses izin pemohon tidak dapat di verifikasi sampai data tersebut harus dilengkapi lagi dengan sesuai ketentuan”.(wawancara Rabu 22 Juni 2022)

Dari hasil wawancara tersebut dapat di ketahui bahwa kekurangan para petugas di bagian pelayanan perizinan sehingga menyebabkan proses izin para pemohon tidak bisa diproses dengan cepat seperti yang diharapkan. Seharusnya bagian tersebut harus memiliki jumlah pegawai cukup karena bagian pelayanan perizinan ini sangat berperan penting dalam mengeluarkan jenis surat izin masyarakat. kekurangan petugas di bagian pelayanan perizinan sehingga menyebabkan SDM di DPMPTSP Aceh Barat belum berjalan maksimal.

Kesediaan infrastruktur TIK menjadi unsur yang penting dalam keberhasilan penerapan pelayanan berbasis *E-Government*, *kesediaan* infrastruktur TIK dapat dilihat dari kesediaan peralatan yang ada dan unsur pendukung lainnya yang menjadi faktor penunjang keberhasilan suatu kebijakan yang diterapkan. di DPMPTSP Aceh Barat dari segi peralatan yang disediakan baik dari komputer dan printer yang dibutuhkan sudah tersedia dengan lengkap dapat digunakan dengan baik. tetapi kalau dilihat dari segi



penerapan aplikasi yang di sediakan belum berjalan maksimal masih sering terjadi gangguan sistem yang menyebabkan proses pengurusan izin secara online dengan aplikasi yang diterapkan belum berjalan dengan maksimal, banyak dari data pemohon terkadang lama membaca data sehingga menyebabkan data yang dikirim sama pemohon sampai beberapa kali sehingga menyebabkan data izin masuk sampai kali dengan data yang sama, menjebabkan nomor izin pemohon tidak beraturan dikarenakan data yang sama harus dihapus, penghapusan surat data yang sama tidak bisa terhapus dengan petugas pelayanan hanya bisa dihapus pada saat proses penandatanganan secara online oleh kepala dinas DPMPTSP sedangkan pembuatan izin secara online nomor akan terus berurutan kesetiap proses izin secara online walaupun nomor sudah dihapus. Hambatan yang terjadi tersebut membuat para pemohon yang mengurus surat izin dengan aplikasi siCANTIK tersebut banyak para pemohon yang mengeluh karena harus menunggu lama dalam melakukan pendaftaran izin jika aplikasi siCANTIK lambat, dan bahkan surat izin pemohon lama diterbitkan. Seperti yang disampaikan oleh Teti Efendi selaku staff pelayanan di DPMPTSP Aceh Barat:

“sekarang ini sistem siCANTIK sering lambat dalam memproses data pemohon banyak pemohon yang datang ke tempat pelayanan dikarenakan para pemohon tidak bisa melakukan pendaftaran surat izin mereka sendiri dikarenakan sistem siCANTIK yang mengalami gangguan menyebabkan pemohon kesulitan dalam mengisi pendaftaran izin mereka. Adapun surat izin pemohon lama kami terbitkan dikarenakan kami juga tidak bisa juga melakukan verifikasi dan entri data pemohon jika sistemnya bermasalah karena semuanya dilakukan secara online. Jadi lama proses pengeluaran surat izin tergantung dengan sistem Sicantiknya kalau sistemnya bagus 3 hari sudah kami keluarkan surat izin pemohon”. (wawancara rabu 22 juni 2022)

Dalam penerapan suatu kebijakan pasti adanya pihak yang merasakan manfaat dari kebijakan yang diterapkan tersebut. Manfaat tersebut bisa dilihat dari pihak yang menerapkan suatu kebijakan (bagi instansi) dan pihak yang menerima (bagi penerima jasa) dari kebijakan yang ditetapkan. Bagi instansi, dengan diterapkannya sistem pelayanan secara online dapat mempermudah para petugas dalam memproses surat izin pemohon, dari hasil analisis peneliti dengan pihak yang ada di dinas tersebut pengurusan surat izin data pemohon bisa dilakukan secara online baik pengentrian data pemohon, verifikasi data pemohon bisa dilakukan secara online, dan juga dengan proses surat izin secara online pengeluaran surat izin bisa di terbitkan sampai 20 surat izin atau bahkan lebih surat izin yang diproses dengan waktu yang cepat, dan dapat menghemat waktu, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan di instansi tersebut. Bagi penerima layanan, dengan diterapkannya pendaftaran surat izin secara online para pemohon bisa melakukan pendaftaran izin dimana pun mereka berada tanpa perlu datang ketempat pelayanan, dengan proses pengisian data izin secara online di aplikasi tersebut para pemohon akan langsung mendapatkan nomor surat izin secara online, sekaligus para pemohon bisa melihat perkembangan surat izin para pemohon diproses oleh petugas berwenang di dapat dilihat di diakun siCANTIK *Cloud* nya sendiri, dan juga dengan proses secara online ini masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya dalam membuat surat izin mereka karena prosesnya dilakukan secara gratis.



## KESIMPULAN

Inovasi pelayanan pada pengurusan surat izin kesehatan di DPMPTSP Aceh Barat dengan aplikasi siCANTIK *Cloud* adapun tujuan diterapkan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan surat izin. Dengan aplikasi siCANTIK *Cloud* Pengurusan surat izin bisa dilakukan oleh masyarakat secara online dimanapun mereka berada tanpa perlu datang ketempat pelayanan, dapat menghemat waktu, dan dilakukan secara gratis tanpa biaya. Inovasi pengurusan surat izin dengan siCANTIK *Cloud* berbasis *E-Governmant* di DPMPTSP Aceh Barat baru diterapkan yaitu pada tanggal 11 november 2021 jadi hanya beberapa surat izin yang baru di proses di aplikasi siCANTIK *Cloud* di DPMPTSP Aceh Barat, dari inovasi yang diterapkan berdasarkan teori *E-Governmant*, kebijakan yang diterapkan sudah sesuai dengan SOP persyaratan yang ditetapkan dapat dipahami oleh masyarakat, dan juga dapat bermanfaat bagi masyarakat dan bagi instansi dengan pengurusan secara online tersebut. hanya saja dalam pengurusan surat izin secara online masyarakat merasakan hambatan dalam mengisi data izin mereka di aplikasi siCANTIK *Cloud* karena terjadinya gangguan sistem yang dapat memperlambat proses pengisian data izin, dan bahkan dari mereka sebagian masih terjadi kesalahan dalam pengisian surat izin dikarenakan sebagian mereka belum sepenuhnya memahi dalam pengisian data secara online diaplikasi yang digunakan. Kendala yang di alami masyarakat dikarenakan sosialisasi yang dilakukan di DPMPTSP Aceh Barat kurang sehingga menyebabkan kendala tersebut, dan juga keterlambatan proses izin diaplikasi yang digunakan di DPMPTSP Aceh Barat disebabkan karena terjadinya kekurangan petugas dibagian pelayanan perizinan sehingga tidak adanya admin yang bertugas tetap untuk mengontrol kinerja dari aplikasi tersebut. Dari banyaknya permasalahan sehingga menyebabkan pelayanan berbasis *E-Governmant* melalui aplikasi siCANTIK *Cloud* di DPMPTSP Aceh Barat belum berjalan dengan baik karena masyarakat masih mengalami hambatan dalam mengurus surat izin kesehatan mereka secara online di aplikasi tersebut. Saran dari penulis agar kedepannya DPMPTSP Aceh Barat dapat memberi solusi terhadap kendala yang dihadapi agar dapat meningkatkan pelayanan yang bermutu tinggi. Dan juga diharapkan sosialisasi harus diterapkan lagi harus dilakukan ditempat yang bisa disaksikan oleh banyak masyarakat agar masyarakat dapat paham dalam mengisi agar kedepannya masyarakat tidak terjadinya kesalahan dalam pengisian surat izin mereka.

## REFERENSI

- Adie Dwiyanto Nurlukman. (2017). e-Procurement: Inovasi Penyelenggaraan Pemerintahan dalam Pengadaan Barang dan Jasa Berbasis e-Government di Indonesia. *Journal of Government and Civil Society*, 1.
- Alpino Susanto, Rika Seprianti, I. G. F. (2022). Analisis Sistem Pelayanan Perizinan Online "Sicantik Berbasis web Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karimun. *Jounal Article*, 3.
- Andri Irawan. (2018). Sistem Pelayanan Publik Berbasi E-government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke. *Artikel*, 7.
- Diah Rachma Aprianty. (2016). Penerapan Kebijakan E-Governmant dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *ARTIKEL*, 4.
- Diskominfo kota jambi. (2019). *Kominfo Rilis Tampilan Baru Aplikasi SiCANTIK Cloud*. Aptika.Kominfo.Go.Id. <https://diskominfo.jambikota.go.id/?p=9378>
- Dwian Hartomi Akta Padma Eldo, D. M. (2018). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan "Kumis MbahTejo" di Kecamatan Tegalrejo



- Kota Yogyakarta). *Artikel*.
- Hanivi Yanti, S. W. H. (2022). PENERAPAN APLIKASI SICANTIK CLOUD TERHADAP PELAYANAN DI DPMPTSP BANDA ACEH. *Jurnal Administrasi Negara*, 10.
- Ilmi Usrotin Choiriyah. (2020). Penerapan E-government Melalui M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Negara*, 5.
- Juliawati, & Sandiasa, dan G. (2019). Penerapan E-government dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan di Madrasah Aliyah Negari (MAN) Buleleng. *ARTIKEL*, 11.
- Kadek Wiwin Dwi Wismayanti, P. E. P. (2020). Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-government dalam Program Layanan Perizinan Online (LAPERON) di DPMPTSP Kabupaten Bandung. *Jurnal Artiker*, 05.
- Prayuningtians, N. (2018). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik (siCANTIK) (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan). *Skripsi*.
- Reza Mochammad Yanuar. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan Ilmu Pemerintahan*.
- Robot, H., Gosal, R., & Monintja, D. (2019). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan surat izin usaha di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu di kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Artiker*.
- Setianingrum, K., Sumaryadi, H. I. N., 1), 2, 1, & Wargadinata, E. (2020). Peneran E-government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *ARTIKEL*, 12.
- Sri Wahyuni, M. (2020). Efektivitas Pelayanan Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (Sicantik Cloud) Di Kabupaten Kampar. *ARTIKEL*.

