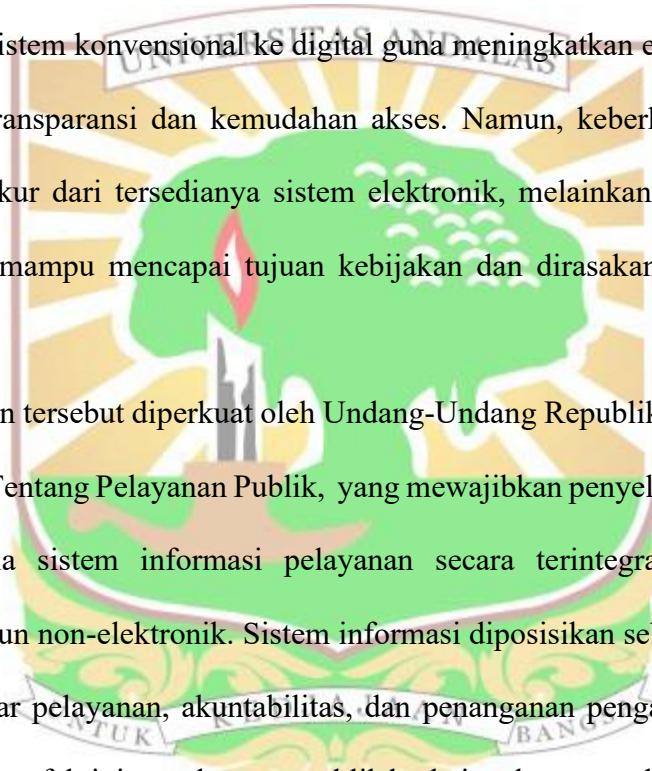


BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi informasi menjadi bagian penting dalam reformasi birokrasi, khususnya untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pemerintah mendorong peralihan pelayanan dari sistem konvensional ke digital guna meningkatkan efektivitas, kualitas layanan, serta transparansi dan kemudahan akses. Namun, keberhasilan digitalisasi tidak cukup diukur dari tersedianya sistem elektronik, melainkan dari sejauh mana sistem tersebut mampu mencapai tujuan kebijakan dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.



Ketentuan tersebut diperkuat oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan penyelenggara pelayanan untuk mengelola sistem informasi pelayanan secara terintegrasi, baik berbasis elektronik maupun non-elektronik. Sistem informasi diposisikan sebagai sarana untuk menjamin standar pelayanan, akuntabilitas, dan penanganan pengaduan masyarakat. Dengan demikian, efektivitas pelayanan publik berkaitan langsung dengan kemampuan sistem pelayanan dalam memenuhi ketentuan tersebut dan kebutuhan pengguna layanan.

Perizinan merupakan instrumen kebijakan pemerintah daerah untuk mengatur aktivitas individu maupun badan usaha yang berpotensi menimbulkan dampak sosial, ekonomi, dan lingkungan di wilayahnya (Cirasari et al., 2023). Secara normatif,

perizinan berfungsi sebagai bentuk legalitas sekaligus mekanisme pengendalian aktivitas publik dan ekonomi (Pemerintah Indonesia, 2018). Selain berfungsi sebagai legalitas, perizinan juga merupakan bentuk pelayanan administratif yang kualitasnya memengaruhi penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Oleh karena itu, pelayanan perizinan menjadi sektor yang relevan untuk dikaji dalam perspektif efektivitas pelayanan publik berbasis digital.

Namun demikian, penerapan *e-government* dalam praktiknya tidak selalu menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan publik. Perbedaan kapasitas daerah, keterbatasan infrastruktur, dan kesiapan aparatur sering menghambat pencapaian tujuan digitalisasi. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan digital perlu dipahami dengan mempertimbangkan keterbatasan implementasi, bukan hanya keberadaan sistem elektronik.

Kebijakan integrasi layanan perizinan di Provinsi Sumatera Barat diatur melalui Peraturan Gubernur Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang wajibkan seluruh proses perizinan dilaksanakan melalui satu pintu koordinasi (Peraturan Gubernur, 2017). Kebijakan ini bertujuan untuk menyederhanakan prosedur pelayanan dan mempercepat proses perizinan. Namun, efektivitas PTSP tidak hanya ditentukan oleh regulasi, melainkan sangat bergantung pada kesiapan organisasi daerah, kompetensi aparatur, serta dukungan sarana dan prasarana dalam pelaksanaannya di lapangan.

Penguatan kebijakan PTSP di tingkat provinsi dilakukan melalui Peraturan Gubernur Nomor 15 Tahun 2017 sebagai perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 2 Tahun 2017. Revisi ini menunjukkan adanya upaya pemerintah provinsi untuk

menyempurnakan mekanisme PTSP agar lebih adaptif terhadap tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik, termasuk melalui pemanfaatan teknologi informasi (Nomor, 2017). Meskipun demikian, penguatan regulasi tersebut tetap perlu dievaluasi dari sisi efektivitas pelaksanaannya dalam menjawab kebutuhan pelayanan di tingkat daerah dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

DPMPTSP Kabupaten Pasaman dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 14 Tahun 2017 yang kemudian diperbarui melalui Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2019 Tentang Pendeklegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non-perizinan. Regulasi ini memberikan kewenangan kepada DPMPTSP sebagai instansi utama pengelola pelayanan perizinan dan non-perizinan di daerah (Bupati Pasaman, 2019). Dengan kewenangan tersebut, DPMPTSP menjadi aktor strategis dalam mewujudkan pelayanan perizinan yang efektif dan sesuai dengan tujuan kebijakan.

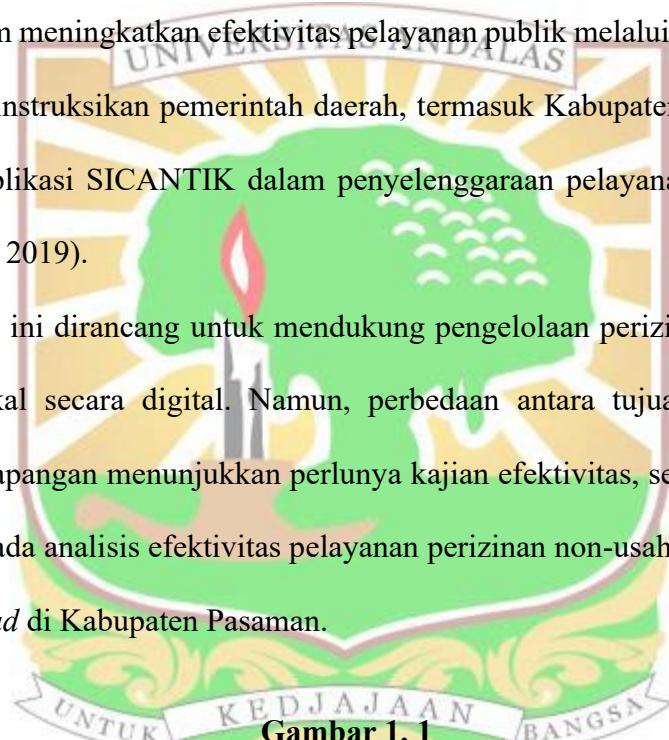
Sebagai pusat pelayanan terpadu, DPMPTSP Kabupaten Pasaman dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses melalui pengintegrasian layanan dalam satu instansi. Integrasi kelembagaan bertujuan mempersingkat birokrasi dan mengurangi tumpang tindih kewenangan. Namun, efektivitas pelayanan tidak akan tercapai tanpa dukungan sistem informasi yang terintegrasi, sehingga pemanfaatan teknologi menjadi faktor penting dalam mendukung transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

Sejalan dengan kebijakan nasional pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Peraturan Pemerintah, 2018). DPMPTSP Kabupaten Pasaman menerapkan pelayanan perizinan

non-usaha secara daring melalui aplikasi SICANTIK *Cloud*. Penerapan aplikasi ini tidak hanya menuntut kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga kemampuan institusi dalam memastikan layanan digital berjalan efektif dalam praktik pelayanan.

Pada tahun 2019, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) menerbitkan Surat Edaran Nomor 3 Tahun 2019 tentang Penggunaan Aplikasi SICANTIK dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Daerah sebagai bentuk komitmen pemerintah dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui digitalisasi. Surat edaran ini menginstruksikan pemerintah daerah, termasuk Kabupaten Pasaman, untuk menggunakan aplikasi SICANTIK dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan non-usaha (Kominfo, 2019).

Aplikasi ini dirancang untuk mendukung pengelolaan perizinan yang bersifat spesifik dan lokal secara digital. Namun, perbedaan antara tujuan kebijakan dan pelaksanaan di lapangan menunjukkan perlunya kajian efektivitas, sehingga penelitian ini difokuskan pada analisis efektivitas pelayanan perizinan non-usaha melalui aplikasi SICANTIK *Cloud* di Kabupaten Pasaman.

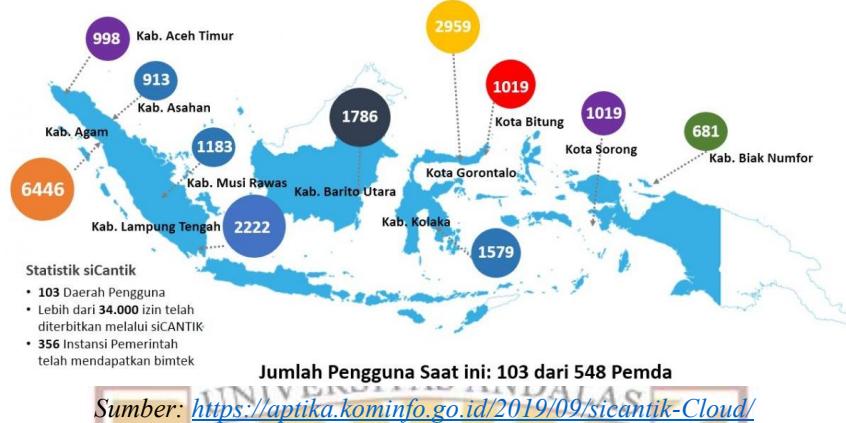


Sumber: Laporan Tahunan Direktorat Layanan Aplikasi Informatika Pemerintahan

Aplikasi SICANTIK *Cloud* merupakan sistem berbasis web yang terintegrasi dengan *Online Single Submission* (OSS) dan dikembangkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika sebagai bagian dari kebijakan nasional transformasi digital pelayanan publik (Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2024). Penerapan aplikasi ini diberlakukan secara nasional, termasuk di Kabupaten Pasaman, dengan tujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses masyarakat terhadap pelayanan perizinan, khususnya perizinan non-usaha yang belum terakomodasi dalam sistem OSS.

Melalui Surat Edaran Kementerian Kominfo, pemerintah daerah tidak hanya diarahkan untuk menggunakan aplikasi SICANTIK *Cloud*, tetapi juga diberi tanggung jawab untuk memastikan pemanfaatannya berjalan efektif dalam praktik pelayanan. Kondisi ini menempatkan pemerintah daerah sebagai penentu utama keberhasilan implementasi digitalisasi pelayanan. Oleh karena itu, efektivitas penerapan SICANTIK *Cloud* tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem, melainkan oleh kemampuan pemerintah daerah dalam mengelola perubahan organisasi, menyesuaikan alur kerja pelayanan, dan mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi sesuai dengan tujuan kebijakan.

Gambar 1.2
Jumlah Izin yang diterbitkan melalui Aplikasi SICANTIK Cloud

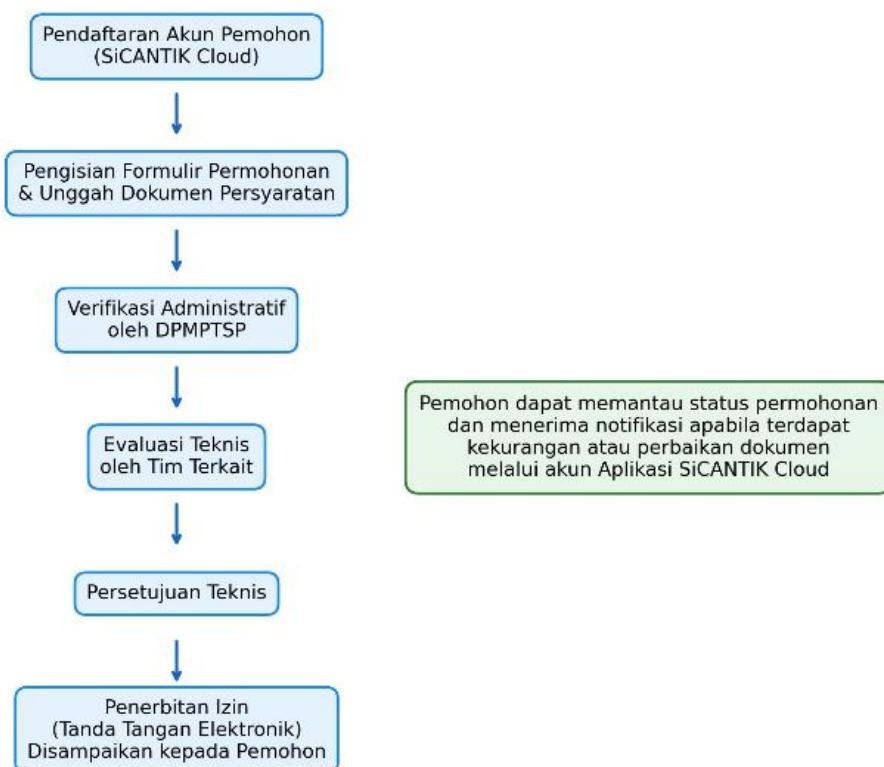
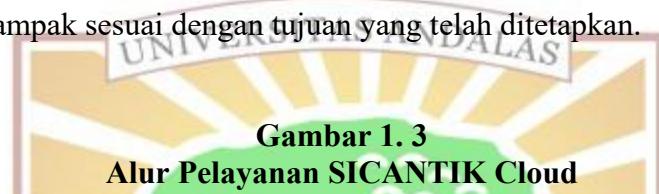


Berdasarkan data pada Gambar 1.2, aplikasi SICANTIK *Cloud* telah diterapkan di sebagian pemerintah daerah di Indonesia dengan jumlah izin yang diterbitkan cukup signifikan, disertai program sosialisasi dan bimbingan teknis dari pemerintah pusat. Capaian ini menunjukkan adanya dorongan kuat untuk memperluas adopsi pelayanan perizinan berbasis digital di berbagai wilayah.

Namun, capaian tersebut lebih merefleksikan tingkat adopsi sistem secara kuantitatif dan belum sepenuhnya menggambarkan efektivitas pemanfaatannya di tingkat daerah. Perbedaan kondisi geografis, kapasitas organisasi, dan kesiapan sumber daya manusia menyebabkan implementasi SICANTIK *Cloud* menghasilkan capaian yang beragam, termasuk di Kabupaten Pasaman.

Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara desain kebijakan digitalisasi pelayanan secara nasional dan realisasi pelaksanaannya di daerah, sehingga pengkajian efektivitas penerapan SICANTIK *Cloud* menjadi penting untuk menilai sejauh mana sistem tersebut mampu mencapai tujuan kebijakan dalam konteks lokal.

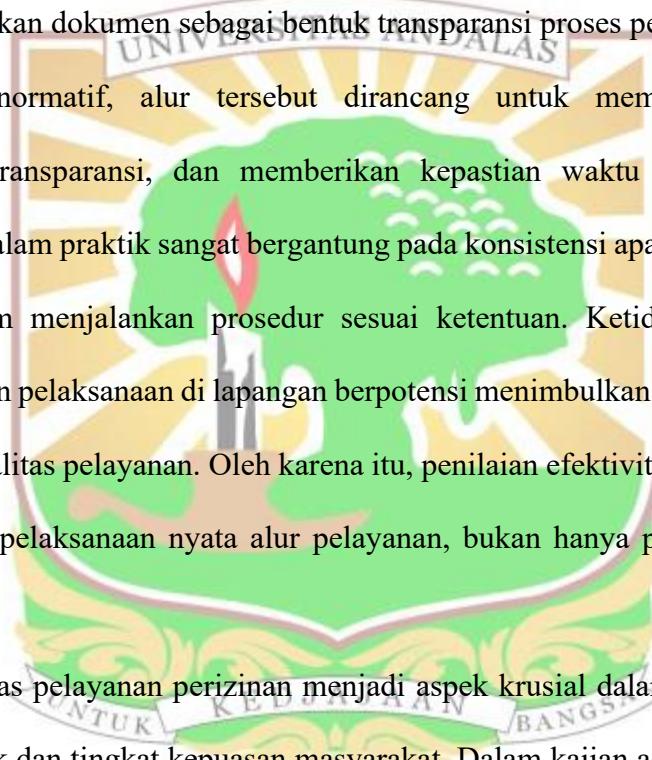
Perbedaan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan kebijakan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem digital, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah daerah dalam mengelola perubahan organisasi, menyesuaikan alur kerja pelayanan, serta memastikan sistem digunakan secara konsisten oleh aparatur dan masyarakat. Oleh karena itu, pengkajian terhadap efektivitas penerapan SICANTIK *Cloud* menjadi penting untuk memahami sejauh mana kebijakan digitalisasi pelayanan benar-benar menghasilkan dampak sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.



Sumber: Olahan Peneliti, 2025

Berdasarkan Gambar 1.3, alur pelayanan perizinan non-usaha melalui Aplikasi SICANTIK *Cloud* dirancang dimulai dari pendaftaran akun pemohon, pengisian

formulir permohonan, dan pengunggahan dokumen persyaratan secara daring, yang kemudian dilanjutkan dengan verifikasi administratif oleh petugas DPMPTSP serta evaluasi teknis oleh tim terkait sesuai dengan jenis perizinan. Setelah memperoleh persetujuan teknis, sistem memproses penerbitan izin yang ditandatangani secara elektronik oleh pejabat berwenang dan disampaikan kepada pemohon melalui akun aplikasi. Seluruh tahapan tersebut dilengkapi dengan fitur pelacakan status layanan dan notifikasi perbaikan dokumen sebagai bentuk transparansi proses pelayanan.



Secara normatif, alur tersebut dirancang untuk mempermudah akses, meningkatkan transparansi, dan memberikan kepastian waktu layanan. Namun, efektivitasnya dalam praktik sangat bergantung pada konsistensi aparatur dan kesiapan organisasi dalam menjalankan prosedur sesuai ketentuan. Ketidaksesuaian antara desain sistem dan pelaksanaan di lapangan berpotensi menimbulkan keterlambatan dan menurunkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penilaian efektivitas pelayanan perlu diarahkan pada pelaksanaan nyata alur pelayanan, bukan hanya pada desain sistem yang tersedia.

Efektivitas pelayanan perizinan menjadi aspek krusial dalam menilai kualitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat. Dalam kajian administrasi publik, efektivitas pada awalnya digunakan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara kebijakan atau tindakan organisasi dengan hasil yang ditimbulkannya (Utami & Frinaldi, 2021). Namun, efektivitas tidak hanya dipahami sebagai capaian hasil akhir, melainkan juga mencakup proses dan mekanisme yang digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu program atau instansi (Mahsun, 2006).

Teori efektivitas menurut Campbell (dalam Fitriani et al., 2024) menempatkan pencapaian tujuan program sebagai indikator utama efektivitas, dimana suatu program dinyatakan efektif apabila hasil pelaksanaannya selaras dengan target dan sasaran kebijakan yang telah dirumuskan. Pendekatan ini relevan digunakan karena memungkinkan penilaian efektivitas tidak hanya pada *output* pelayanan, tetapi juga pada kesesuaian antara tujuan kebijakan dan realisasi implementasi di lapangan.

Pelaksanaan pelayanan perizinan non-usaha melalui aplikasi SICANTIK *Cloud* di Kabupaten Pasaman menunjukkan bahwa capaian implementasi belum sepenuhnya sejalan dengan tujuan kebijakan digitalisasi pelayanan publik. Meskipun sistem ini dirancang untuk menghadirkan pelayanan yang cepat, transparan, dan terintegrasi, hasil pengamatan awal memperlihatkan bahwa pemanfaatannya dalam praktik masih menghadapi berbagai keterbatasan. Sebagian tahapan pelayanan belum sepenuhnya dijalankan sesuai mekanisme digital yang ditetapkan, sehingga tujuan peningkatan efisiensi dan kemudahan akses layanan belum tercapai secara optimal. Kondisi ini mencerminkan adanya jarak antara desain kebijakan pelayanan berbasis elektronik dan realisasi pelaksanaannya di tingkat daerah.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan sistem elektronik tidak secara otomatis menghasilkan pelayanan yang efektif tanpa dukungan kapasitas aparatur, konsistensi prosedur, dan evaluasi implementasi yang bersifat menyeluruh. Selama ini, penilaian penerapan SICANTIK *Cloud* di daerah cenderung menitikberatkan aspek teknis operasional, sementara pengukuran pencapaian tujuan kebijakan masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan konsep efektivitas sebagai kerangka analisis untuk menilai sejauh mana tujuan program benar-

benar tercapai melalui pelaksanaan pelayanan. Analisis difokuskan pada keberhasilan program, kepuasan pengguna, serta keseimbangan antara *input* dan *output* dalam pelayanan perizinan non-usaha melalui aplikasi SICANTIK *Cloud* di Kabupaten Pasaman.

Fenomena pertama yang peneliti temukan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan non-usaha berbasis digital di Kabupaten Pasaman adalah terjadinya gangguan sistem akibat serangan *ransomware* pada *Platform Digital Nasional* (PDN), yang berdampak langsung terhadap keberlangsungan pelayanan perizinan melalui Aplikasi SICANTIK *Cloud*. Gangguan pada sistem pusat tersebut menyebabkan sebagian data perizinan tidak dapat diakses secara normal, sehingga proses pengajuan, verifikasi, hingga penerbitan izin mengalami keterlambatan.

Kondisi ini sebagaimana disampaikan oleh Musnaidi, S.H., M.H selaku Kepala Bidang Pelayanan dan Perizinan, menyampaikan bahwa:

“Waktu terjadi gangguan sistem di pusat, pelayanan perizinan jadi ikut terdampak. Beberapa data di aplikasi tidak bisa diakses, sehingga proses pengajuan dan verifikasi izin jadi tertunda. Kami terpaksa menyesuaikan prosedur, termasuk menginput ulang data dan memeriksa kembali berkas pemohon, yang tentu saja menambah beban kerja dan membuat pelayanan menjadi lebih lama.” (Wawancara dengan Musnaidi, S.H., M.H Kabid Pelayanan Perizinan pada 18 Juli 2025 pukul 11.10 WIB).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dipahami bahwa gangguan sistem pada *Platform Digital Nasional* tidak hanya berdampak pada aspek teknis aplikasi, tetapi juga memengaruhi keseluruhan alur pelayanan perizinan non-usaha. Ketidakmampuan sistem untuk diakses secara optimal menghambat kelancaran proses pelayanan, sehingga input berupa data dan dokumen permohonan tidak dapat diproses secara efektif menjadi *output* berupa penerbitan izin sesuai dengan standar waktu

pelayanan yang ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan adanya ketergantungan yang tinggi terhadap stabilitas infrastruktur digital pusat, yang apabila mengalami gangguan, secara langsung menurunkan efektivitas pelayanan di tingkat daerah.

Fenomena ini memperlihatkan bahwa efektivitas pelayanan perizinan non-usaha tidak cukup ditentukan oleh keberadaan aplikasi digital, tetapi juga oleh kesiapan sistem pendukung dan kemampuan organisasi dalam menjaga keberlanjutan layanan saat terjadi gangguan eksternal. Serangan *ransomware* menjadi bukti empiris bahwa tujuan pelayanan yang cepat dan andal belum sepenuhnya tercapai, sehingga pelaksanaan pelayanan berbasis digital di Kabupaten Pasaman masih menghadapi tantangan strategis dalam menjaga kesesuaian antara proses dan hasil pelayanan.

Fenomena lain yang peneliti temukan adalah keterbatasan akses internet di Kabupaten Pasaman yang menghambat efektivitas pelaksanaan pelayanan perizinan non-usaha berbasis elektronik melalui Aplikasi SICANTIK *Cloud*. Kondisi geografis dan belum meratanya infrastruktur jaringan menyebabkan sebagian wilayah sulit mengakses layanan digital secara optimal. Akibatnya, manfaat pelayanan berbasis elektronik belum dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan digitalisasi pelayanan dengan realitas implementasi di tingkat daerah, di mana keterbatasan infrastruktur menjadi hambatan utama dalam mewujudkan efektivitas pelayanan secara menyeluruh.

Tabel 1.1
Luas Wilayah dan Penggunaan Aplikasi SICANTIK Cloud untuk Perizinan
Usaha dan Non-usaha pada DPMPTSP Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera
Barat

No.	Kabupaten/Kota	Luas Wilayah (Km2)	SICANTIK Cloud (Menggunakan/Tidak Menggunakan)	Jenis Izin
1.	Kabupaten Agam	2.226,270	Menggunakan	Non-usaha saja
2.	Kabupaten Dharmasraya	2.920,925	Menggunakan	Non-usaha saja
3.	Kabupaten Pasaman	3.902,444	Menggunakan	Non-usaha saja
4.	Kabupaten Pasaman Barat	3.852,993	Menggunakan	Usaha dan Non-usaha
5.	Kabupaten Kepulauan Mentawai	5.983,222	Menggunakan	Non-usaha saja
6.	Kabupaten Lima Puluh Kota	3.273,405	Menggunakan	Usaha dan Non-usaha
7.	Kabupaten Pesisir Selatan	5.749,89	Menggunakan	Usaha dan Non-saha
8.	Kabupaten Sijunjung	3.150,580	Menggunakan	Non-usaha saja
9.	Kabupaten Solok	3.590,404	Tidak Menggunakan	-
10.	Kabupaten Solok Selatan	3.282,144	Menggunakan	Non-usaha saja
11.	Kabupaten Tanah Datar	1.377,186	Tidak Menggunakan	-
12.	Kota Bukittinggi	24,173	Menggunakan	Usaha dan Non-usaha
13.	Kota Padang	694,337	Tidak Menggunakan	-

14.	Kota Padang Panjang	23,560	Menggunakan	Usaha dan Non-usaha
15.	Kota Pariaman	64,767	Menggunakan	Non-usaha saja
16.	Kota Padang Pariaman	1.342,266	Tidak Menggunakan	-
17.	Kota Sawahlunto	231,945	Menggunakan	Non-usaha saja
18.	Kota Payakumbuh	74,552	Menggunakan	Usaha dan Non-usaha
19.	Kota Solok	58,720	Menggunakan	Usaha dan Non-usaha

Sumber: BPS Provinsi Sumatera Barat dan website DPMPTSP Kabupaten/Kota Provinsi

Keterbatasan akses internet di Kabupaten Pasaman menjadi fenomena penting yang secara strategis memengaruhi efektivitas penerapan pelayanan perizinan non-usaha berbasis elektronik melalui Aplikasi SICANTIK *Cloud*. Berdasarkan tabel 1.1, Kabupaten Pasaman merupakan wilayah terluas ketiga di Provinsi Sumatera Barat dan termasuk daerah yang telah mengadopsi SICANTIK *Cloud* pada DPMPTSP. Namun, luas wilayah dan kondisi geografis yang kompleks menyebabkan ketersediaan jaringan internet belum merata, sehingga tidak seluruh masyarakat memiliki kemampuan akses yang sama terhadap layanan perizinan digital.

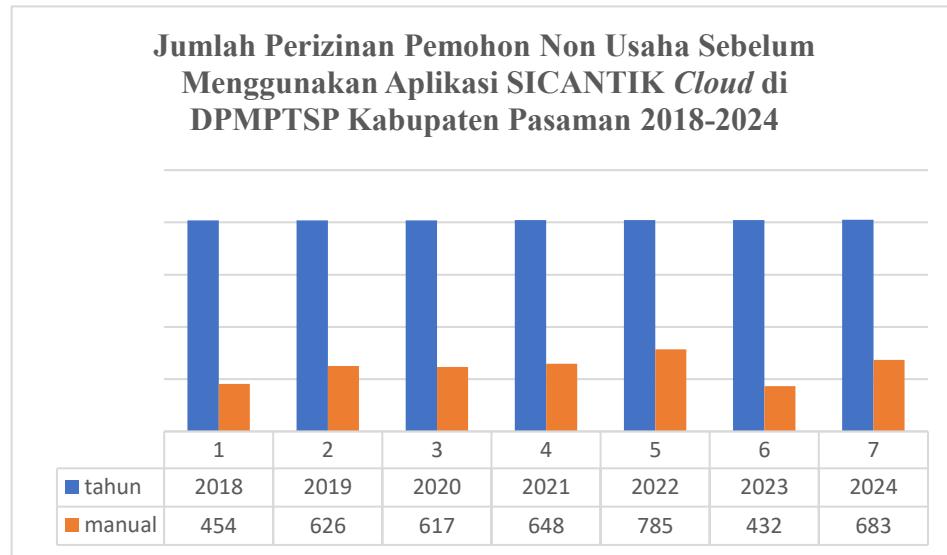
Perbandingan dengan kabupaten/kota lain di Sumatera Barat menunjukkan bahwa daerah dengan infrastruktur jaringan yang lebih siap telah mampu memanfaatkan SICANTIK *Cloud* secara lebih luas, termasuk untuk pelayanan perizinan usaha dan non-usaha sekaligus, sementara Kabupaten Pasaman masih berada pada tahap awal implementasi dengan cakupan layanan yang terbatas. Kondisi ini

menegaskan adanya kesenjangan antara desain kebijakan digitalisasi pelayanan yang menekankan pemerataan akses dan efisiensi, dengan realisasi implementasinya di tingkat daerah.

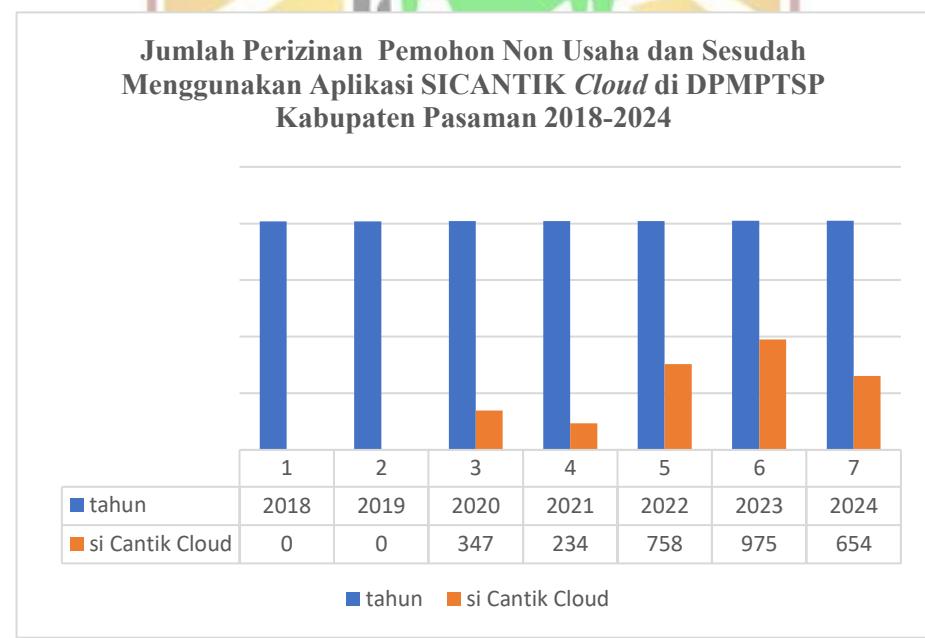
Kabupaten Pasaman merupakan daerah dengan karakteristik geografis yang kompleks, namun tetap dituntut untuk mengimplementasikan sistem pelayanan publik berbasis digital melalui Aplikasi SICANTIK *Cloud*. Namun, upaya tersebut dihadapkan pada keterbatasan infrastruktur jaringan yang bersifat struktural. Berdasarkan keterangan Bapak William Hutabarat Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasaman, hingga saat ini masih terdapat 36 titik blank spot, termasuk empat kecamatan yang sama sekali belum memiliki akses jaringan internet, yaitu Kecamatan Rao Utara, Duo Koto, Mapattungkul, dan Mapattungkul Selatan (Admin, 2021).

Kondisi ini disebabkan oleh keterbatasan anggaran daerah, faktor geografis yang sulit dijangkau, serta rendahnya minat penyedia layanan telekomunikasi untuk memperluas jaringan. Keterbatasan tersebut tidak hanya menjadi persoalan teknis, tetapi berdampak langsung pada ketidakmerataan akses masyarakat terhadap pelayanan perizinan digital. Dengan demikian, kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan digitalisasi pelayanan yang mengedepankan kemudahan dan pemerataan akses dengan realitas implementasi di Kabupaten Pasaman, sehingga efektivitas pelayanan perizinan non-usaha melalui SICANTIK *Cloud* belum dapat dicapai secara optimal (Admin, 2021).

Grafik 1. 1
Jumlah Perizinan Pemohon Non-Usaha Sebelum Menggunakan Aplikasi SICANTIK Cloud di DPMPTSP Kabupaten Pasaman 2018-2024



Grafik 1. 2
Jumlah Perizinan Pemohon Non-Usaha Sesudah Menggunakan Aplikasi SICANTIK Cloud di DPMPTSP Kabupaten Pasaman 2018-2024



Sumber: Laporan Rekapitulasi Pengurusan Non Perizinan DPMPTSP Kabupaten Pasaman

Berdasarkan grafik 1.1 dan grafik 1.2, menunjukkan adanya perbedaan pola pelayanan perizinan non-usaha sebelum dan sesudah penerapan Aplikasi SICANTIK *Cloud* di DPMPTSP Kabupaten Pasaman. Sebelum sistem digital diterapkan, seluruh proses perizinan dilakukan secara manual dengan jumlah permohonan yang cenderung meningkat setiap tahun. Ketika aplikasi SICANTIK *Cloud* mulai digunakan pada tahun 2020, pelayanan manual masih mendominasi pada fase awal implementasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa kehadiran sistem digital belum secara langsung menggantikan pola pelayanan konvensional yang telah berlangsung sebelumnya.

Setelah penerapan aplikasi, jumlah permohonan perizinan non-usaha melalui SICANTIK *Cloud* belum menunjukkan peningkatan yang stabil dan konsisten. Pada saat yang sama, pelayanan manual masih berada pada tingkat yang relatif tinggi. Fenomena ini mengindikasikan bahwa tingkat pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat belum optimal, sehingga tujuan kebijakan untuk mendorong peralihan pelayanan dari manual ke digital belum sepenuhnya tercapai.

Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara desain kebijakan digitalisasi pelayanan dengan realitas pelaksanaannya di tingkat daerah. Permasalahan utama tidak hanya terletak pada ketersediaan aplikasi, tetapi juga pada efektivitas strategi implementasi, penerimaan masyarakat, serta kemampuan sistem dalam mendorong perubahan pola pelayanan. Oleh karena itu, kajian mengenai efektivitas pelayanan perizinan non-usaha melalui Aplikasi SICANTIK *Cloud* di Kabupaten Pasaman menjadi penting untuk menilai sejauh mana tujuan kebijakan digitalisasi benar-benar dapat diwujudkan dalam praktik pelayanan publik.

Tabel 1.2
Rekapitulasi Pemohon Perizinan Non-usaha Manual dan SICANTIK Cloud
Kabupaten Pasaman Tahun 2018–2024

Tahun	Manual	SICANTIK Cloud
2018	454	-
2019	626	-
2020	617	347
2021	648	234
2022	785	758
2023	432	975
2024	683	654

Sumber: Laporan Rekapitulasi DPMPTSP Kabupaten Pasaman 2025

Berdasarkan Tabel 1.2, penerapan Aplikasi SICANTIK *Cloud* di Kabupaten Pasaman menunjukkan adanya perubahan pola pengajuan perizinan non-usaha, namun perubahan tersebut belum berlangsung secara konsisten. Pada awal implementasi, pelayanan manual masih mendominasi, sedangkan peningkatan penggunaan layanan digital baru mulai terlihat pada periode 2022–2023. Meskipun hal ini menunjukkan adanya proses adaptasi masyarakat terhadap pelayanan berbasis elektronik, tingginya jumlah permohonan manual yang masih bertahan menandakan bahwa layanan digital belum menjadi pilihan utama dalam praktik pelayanan.

Perbedaan antara jumlah permohonan manual dan digital pada masa awal penerapan tidak hanya mencerminkan fase transisi, tetapi juga menunjukkan keterbatasan dalam strategi implementasi kebijakan di tingkat daerah. Selain faktor kebiasaan masyarakat dan keterbatasan literasi digital, dari sisi internal organisasi masih ditemukan praktik verifikasi manual terhadap permohonan yang diajukan secara

daring. Kondisi ini menunjukkan bahwa alur kerja pelayanan belum sepenuhnya bertransformasi, sehingga proses pelayanan digital dan manual masih berjalan secara bersamaan dan belum terintegrasi secara optimal.

Fenomena lain yang ditemukan dalam observasi lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan non-usaha melalui Aplikasi SICANTIK *Cloud* masih sering menghadapi kendala sistem. Gangguan teknis, seperti munculnya *bug* aplikasi dan tidak berfungsinya beberapa fitur, berdampak langsung pada keterlambatan pemrosesan permohonan dan terganggunya alur pelayanan. Kondisi ini menyebabkan pelayanan tidak berjalan sesuai dengan desain sistem yang telah ditetapkan dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital.

Permasalahan sistem tersebut mencerminkan belum optimalnya dukungan infrastruktur dan pengelolaan sistem di tingkat instansi pelaksana. Integrasi aplikasi dengan jaringan dan sistem pendukung internal belum berjalan secara stabil, sementara pemeliharaan dan evaluasi sistem masih bersifat reaktif. Akibatnya, penerapan SICANTIK *Cloud* lebih berfokus pada aspek operasional teknis dan belum didukung oleh pengelolaan strategis yang berkelanjutan. Kondisi ini menunjukkan bahwa tujuan kebijakan digitalisasi pelayanan perizinan non-usaha di Kabupaten Pasaman belum sepenuhnya tercapai secara efektif.

Berdasarkan teori efektivitas menurut Campbell (dalam Fitriani et al., 2024), keberhasilan sasaran merupakan salah satu indikator utama dalam menilai efektivitas suatu program, yaitu sejauh mana program mampu menjangkau dan dimanfaatkan oleh kelompok sasaran yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan perizinan non-usaha berbasis digital, keberhasilan sasaran tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan

aplikasi secara formal, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat sebagai pengguna untuk mengakses dan memanfaatkan sistem tersebut secara optimal.

Selain faktor masyarakat, kesiapan internal organisasi juga menjadi penentu penting dalam efektivitas penerapan Aplikasi SICANTIK *Cloud*. Keterbatasan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem, kurangnya pendampingan teknis, serta belum optimalnya pengelolaan perubahan alur kerja pelayanan menyebabkan pemanfaatan aplikasi belum berjalan maksimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan perizinan tidak hanya bergantung pada ketersediaan aplikasi, tetapi juga pada kemampuan pemerintah daerah dalam mengelola sumber daya manusia dan menyesuaikan tata kelola pelayanan secara menyeluruh.

Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara desain kebijakan pelayanan perizinan berbasis elektronik yang menekankan kemudahan dan efisiensi, dengan realitas pemanfaatan layanan di tingkat lokal. Oleh karena itu, indikator keberhasilan sasaran dalam teori efektivitas Campbell menjadi relevan untuk digunakan sebagai kerangka analisis dalam menilai sejauh mana Aplikasi SICANTIK *Cloud* mampu mencapai tujuan kebijakan pelayanan perizinan non-usaha di Kabupaten Pasaman.

Menurut Campbell (dalam Fitriani et al., 2024), kepuasan pengguna merupakan indikator penting dalam menilai efektivitas suatu program, yang tercermin dari kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, serta aksesibilitas layanan yang diberikan. Dalam konteks pelayanan perizinan non-usaha berbasis digital, tingkat kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh desain sistem aplikasi, tetapi juga oleh

kapasitas aparatur dalam mengelola dan memberikan layanan secara responsif kepada masyarakat.

Pada implementasi Aplikasi SICANTIK *Cloud* di Kabupaten Pasaman, terdapat indikasi awal bahwa kepuasan pengguna belum sepenuhnya tercapai secara optimal. Salah satu faktor strategis yang memengaruhi kondisi tersebut adalah keterbatasan kapasitas sumber daya manusia pada DPMPTSP dalam mengelola sistem pelayanan digital secara menyeluruh. Transformasi pelayanan dari sistem manual ke digital menuntut perubahan kompetensi aparatur, baik dalam penguasaan teknologi maupun dalam penyesuaian pola kerja pelayanan. Ketidaksiapan SDM dalam mengelola sistem digital berpotensi berdampak pada kualitas layanan yang diterima masyarakat, termasuk dari aspek kecepatan, ketepatan, dan kejelasan proses pelayanan.

Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan digitalisasi pelayanan perizinan yang menekankan kemudahan dan peningkatan kepuasan masyarakat, dengan kapasitas implementasi di tingkat organisasi pelaksana. Oleh karena itu, indikator kepuasan pengguna dalam teori efektivitas Campbell menjadi relevan untuk digunakan sebagai dasar analisis dalam menilai sejauh mana pelayanan perizinan non-usaha melalui Aplikasi SICANTIK *Cloud* di Kabupaten Pasaman telah mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Menurut teori efektivitas Campbell (dalam Fitriani et al., 2024), tingkat efektivitas suatu program juga dapat dianalisis melalui keseimbangan antara *input* dan *output* yang dihasilkan. *Input* dalam konteks pelayanan publik mencakup sumber daya yang digunakan, seperti sumber daya manusia, sistem teknologi, waktu pelayanan, dan

dukungan anggaran, sedangkan *output* merujuk pada hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, baik dalam bentuk jumlah layanan, kualitas pelayanan, maupun ketepatan waktu penyelesaian.

Pada pelayanan perizinan non-usaha melalui Aplikasi SICANTIK *Cloud*, *output* yang diharapkan bukan berupa keuntungan finansial, melainkan peningkatan kualitas pelayanan, percepatan proses, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Oleh karena itu, efektivitas program tidak diukur dari aspek pendapatan, tetapi dari kemampuan sistem dalam memanfaatkan *input* yang tersedia untuk menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan tujuan kebijakan digitalisasi pelayanan publik

Temuan awal di Kabupaten Pasaman menunjukkan bahwa pemanfaatan *input*, terutama pada aspek kapasitas sumber daya manusia dan dukungan sistem, belum sepenuhnya sebanding dengan *output* pelayanan yang dihasilkan. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara tuntutan kebijakan digitalisasi yang mengedepankan pelayanan cepat dan terintegrasi dengan realitas pelaksanaannya di tingkat daerah. Dengan demikian, indikator *input* dan *output* dalam teori Campbell relevan digunakan untuk menilai efektivitas pelayanan perizinan non-usaha melalui Aplikasi SICANTIK *Cloud* berdasarkan hasil layanan yang dirasakan masyarakat.

Teori efektivitas Campbell (dalam Fitriani et al., 2024) pencapaian tujuan menyeluruh merupakan indikator utama keberhasilan program, yaitu sejauh mana seluruh tujuan kebijakan dapat diwujudkan secara konsisten melalui proses pelaksanaan organisasi. Pencapaian ini tidak hanya ditunjukkan oleh keberadaan sistem atau kepatuhan terhadap regulasi, tetapi oleh kemampuan instansi dalam mengelola seluruh tahapan pelayanan secara efektif dan berkelanjutan. Dalam konteks

penerapan Aplikasi SICANTIK *Cloud* di Kabupaten Pasaman, temuan lapangan menunjukkan bahwa meskipun sistem telah diterapkan, tujuan substantif kebijakan digitalisasi pelayanan belum sepenuhnya tercapai.

Berbagai kendala yang masih muncul dalam pelaksanaan pelayanan perizinan non-usaha mengindikasikan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan digitalisasi pelayanan dan realisasi implementasinya di tingkat daerah. Kondisi ini menunjukkan bahwa potensi SICANTIK *Cloud* sebagai instrumen peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan publik belum terwujud secara optimal, sehingga pencapaian tujuan menyeluruh sebagaimana dimaksud dalam teori Campbell masih memerlukan penguatan strategi implementasi dan pengelolaan pelayanan.

Berdasarkan landasan empiris dan teoritis yang telah diuraikan, penelitian ini menilai penting dilakukan kajian terhadap efektivitas pelayanan perizinan non-usaha melalui Aplikasi SICANTIK *Cloud* dengan menggunakan teori efektivitas Campbell. Teori ini menilai efektivitas melalui keberhasilan program, ketepatan sasaran, kepuasan pengguna, keseimbangan *input* dan *output*, serta pencapaian tujuan secara keseluruhan. Pendekatan ini digunakan untuk melihat sejauh mana tujuan pelayanan perizinan berbasis elektronik benar-benar terlaksana dalam praktik pelayanan di Kabupaten Pasaman.

Penelitian ini merujuk pada sejumlah penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar penguatan posisi ilmiah penelitian. Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji penerapan Aplikasi SICANTIK *Cloud* dalam pelayanan perizinan, namun masih menunjukkan keterbatasan fokus kajian. Penelitian mengenai penerapan Aplikasi

SICANTIK *Cloud* dalam pelayanan perizinan telah dilakukan di beberapa daerah dengan pendekatan dan fokus yang beragam.

Penelitian Nurrahman dan Rahman (2021) yang berjudul “Efektivitas SICANTIK *Cloud* pada Pelayanan Publik Perizinan Berbasis *E-Government* di Kabupaten Purwakarta”, mengkaji efektivitas SICANTIK *Cloud* dengan menitikberatkan pada aspek aplikasi dan sistem *e-government* menggunakan pendekatan Merwe dan Bekker. Penelitian tersebut lebih menekankan kinerja teknis aplikasi dan kesiapan sistem, sehingga belum secara mendalam menilai efektivitas pelayanan dari sisi pencapaian sasaran layanan, kepuasan pengguna, serta kesesuaian antara tujuan kebijakan dan praktik pelayanan di lapangan.

Selanjutnya penelitian Ishar (2022) yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Perizinan melalui Aplikasi SICANTIK *Cloud* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Kendari”, menggunakan teori efektivitas Gibson dengan fokus pada kinerja organisasi dan hasil pelayanan. Meskipun memberikan gambaran tentang efektivitas pelayanan perizinan melalui SICANTIK *Cloud*, penelitian tersebut belum menguraikan secara rinci hubungan antara *input*, proses, dan *output* pelayanan dalam konteks keterbatasan implementasi digital. Selain itu, lokasi penelitian berada pada daerah dengan tingkat kesiapan infrastruktur dan akses internet yang relatif lebih baik

Penelitian selanjutnya oleh Wedayanti (2024) yang berjudul “Strategi Layanan Perizinan SICANTIK *Cloud* melalui Penggunaan Tanda Tangan Digital di DPMPTSP Denpasar”, berfokus pada aspek pengembangan aplikasi dan strategi teknis layanan, seperti peran *product manager* dan penggunaan tanda tangan digital. Fokus tersebut

berbeda dengan penelitian ini yang menempatkan SICANTIK *Cloud* bukan sebagai objek pengembangan teknologi, melainkan sebagai instrumen pelayanan publik yang efektivitasnya diukur dari keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan pengguna, keseimbangan *input* dan *output*, serta pencapaian tujuan menyeluruh sebagaimana dirumuskan dalam teori Campbell.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini memiliki perbedaan mendasar dibandingkan penelitian terdahulu, baik dari sisi fokus analisis, pendekatan teoritis, maupun konteks wilayah penelitian. Penelitian ini mengisi celah kajian dengan menganalisis efektivitas pelayanan perizinan non-usaha melalui Aplikasi SICANTIK *Cloud* secara komprehensif menggunakan teori Campbell pada daerah yang masih berada pada tahap transformasi digital. Perbandingan ini menegaskan bahwa penelitian yang dilakukan tidak mengulang penelitian sebelumnya, melainkan memperluas dan memperdalam kajian efektivitas pelayanan perizinan digital dengan menyoroti kesenjangan antara desain kebijakan dan realisasi implementasi di tingkat daerah.

Hasil telaah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian mengenai efektivitas pelayanan perizinan non-usaha melalui Aplikasi SICANTIK *Cloud* masih terbatas, khususnya yang menggunakan indikator efektivitas Campbell secara komprehensif. Sebagian besar penelitian lebih menekankan aspek teknis sistem, sementara analisis efektivitas pelayanan pada daerah dengan keterbatasan infrastruktur, rendahnya tingkat adopsi masyarakat, dan tantangan implementasi di tingkat lokal belum banyak dikaji. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengisi celah tersebut dengan menganalisis efektivitas pelayanan perizinan non-usaha di Kabupaten Pasaman berdasarkan lima indikator efektivitas Campbell.

Penelitian ini menggunakan konsep efektivitas untuk menilai sejauh mana penerapan Aplikasi SICANTIK *Cloud* mampu mewujudkan pelayanan perizinan non-usaha yang cepat, mudah, dan transparan. Dalam perspektif administrasi publik, efektivitas tidak hanya diukur dari keberadaan sistem digital, tetapi dari kemampuan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, konsep efektivitas relevan digunakan untuk menilai kualitas implementasi pelayanan digital di tingkat daerah.

Pendekatan ini sejalan dengan tujuan *e-government* sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yaitu mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien (Elektronik & Dasar, 2018). Penilaian efektivitas menjadi penting karena pelaksanaan suatu program digital tidak selalu berbanding lurus dengan dampak nyata terhadap perubahan proses pelayanan, kualitas layanan, dan persepsi masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, implementasi Aplikasi SICANTIK *Cloud* di Kabupaten Pasaman masih menunjukkan kesenjangan antara tujuan kebijakan digitalisasi dan praktik pelaksanaannya di lapangan. Keterbatasan infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, serta rendahnya literasi dan adopsi masyarakat mengindikasikan bahwa evaluasi yang dilakukan selama ini belum menyentuh aspek strategis efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis efektivitas pelayanan perizinan non-usaha melalui Aplikasi SICANTIK *Cloud* di Kabupaten Pasaman dengan menggunakan teori efektivitas Campbell. Atas dasar pertimbangan tersebut, peneliti menetapkan judul “Efektivitas Pelayanan

Perizinan Non-Usaha melalui Aplikasi SICANTIK *Cloud* pada DPMPTSP di Kabupaten Pasaman.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka rumusan masalah peneliti dalam penelitian ini yaitu bagaimana efektivitas pelayanan perizinan non-usaha melalui aplikasi SICANTIK *Cloud* pada DPMPTSP di Kabupaten Pasaman?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis keberhasilan program pelayanan perizinan non-usaha melalui Aplikasi SICANTIK *Cloud* di Kabupaten Pasaman.
2. Untuk menganalisis keberhasilan sasaran pelayanan perizinan non-usaha melalui Aplikasi SICANTIK *Cloud* di Kabupaten Pasaman.
3. Untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan non-usaha melalui Aplikasi SICANTIK *Cloud* di Kabupaten Pasaman.
4. Untuk menganalisis tingkat *input* dan *output* dalam pelaksanaan pelayanan perizinan non-usaha melalui Aplikasi SICANTIK *Cloud* di Kabupaten Pasaman.
5. Untuk menganalisis pencapaian tujuan menyeluruh pelayanan perizinan non-usaha melalui Aplikasi SICANTIK *Cloud* di Kabupaten Pasaman.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari adanya penelitian ini adalah:

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan wawasan khasanah Ilmu Administrasi Publik secara umum dan efektivitas pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK *Cloud* di Kabupaten Pasaman secara khusus.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan referensi atau rujukan tentang data dan informasi bagi penelitian berikutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti, dengan adanya penelitian ini merupakan kesempatan sebagai wadah untuk menerapkan ilmu pengetahuan selama perkuliahan terutama ilmu manajemen publik, serta sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bagi lembaga, hasil penelitian ini akan menambah kepustakaan dan wawasan pada studi tentang efektivitas pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK *Cloud* di daerah.
3. Bagi pihak lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk menambah wawasan tentang efektivitas pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK *Cloud* di daerah.