

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Pelayanan perizinan non-usaha melalui aplikasi SICANTIK *Cloud* di DPMPTSP Kabupaten Pasaman merupakan bagian dari upaya digitalisasi pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara kelembagaan dan administratif, penerapan aplikasi SICANTIK *Cloud* telah berjalan dan digunakan dalam proses pelayanan perizinan non-usaha. Namun demikian, implementasi pelayanan digital tersebut belum sepenuhnya mampu mencapai efektivitas yang diharapkan karena masih dihadapkan pada berbagai kendala teknis, keterbatasan infrastruktur, serta praktik pelayanan manual yang masih berjalan bersamaan dengan sistem digital.

Berdasarkan analisis menggunakan teori efektivitas Campbell, efektivitas pelayanan perizinan non-usaha melalui Aplikasi SICANTIK *Cloud* di Kabupaten Pasaman belum tercapai secara optimal. Ditinjau dari indikator keberhasilan program dan keberhasilan sasaran, tujuan peralihan pelayanan dari sistem manual ke digital belum sepenuhnya terwujud. Pada indikator kepuasan pengguna, gangguan sistem, keterbatasan jaringan, dan ketergantungan pada server pusat memengaruhi kelancaran pelayanan dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, pada indikator input dan output, pemanfaatan sumber daya manusia dan sistem pendukung

belum sebanding dengan output pelayanan yang dihasilkan, sehingga pelayanan belum berjalan secara konsisten dan efisien.

Dengan demikian, secara keseluruhan pelayanan perizinan non-usaha melalui aplikasi *SICANTIK Cloud* di DPMPTSP Kabupaten Pasaman belum dapat dikategorikan efektif sepenuhnya. Meskipun aplikasi telah diterapkan dan memberikan sejumlah kemudahan, tujuan utama digitalisasi pelayanan publik untuk menciptakan pelayanan yang efisien, konsisten, dan berkelanjutan masih memerlukan penguatan, baik dari sisi teknis, sumber daya manusia, maupun tata kelola pelayanan agar efektivitas pelayanan dapat tercapai secara menyeluruh.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan perizinan non-usaha melalui aplikasi *SICANTIK Cloud* di DPMPTSP Kabupaten Pasaman, peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi DPMPTSP Kabupaten Pasaman, disarankan untuk memperkuat implementasi pelayanan perizinan digital melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia secara berkelanjutan, terutama dalam penguasaan fitur aplikasi dan penanganan kendala teknis. Selain itu, perlu dilakukan penguatan koordinasi antarunit kerja serta penerapan SOP secara konsisten dengan mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik agar pelayanan digital dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

2. Bagi pemerintah pusat sebagai pengelola aplikasi SICANTIK *Cloud*, disarankan untuk meningkatkan stabilitas sistem dan responsivitas layanan *helpdesk* terhadap laporan gangguan dari daerah. Pemerintah pusat juga diharapkan dapat menyediakan mekanisme dukungan teknis yang lebih adaptif serta membuka ruang penguatan sistem cadangan agar pelayanan di daerah tidak terhenti ketika terjadi gangguan server pusat.

3. Bagi masyarakat sebagai pengguna layanan, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan literasi digital dalam memanfaatkan pelayanan perizinan berbasis aplikasi. Partisipasi aktif masyarakat dalam menggunakan aplikasi sesuai prosedur serta menyampaikan kendala melalui saluran resmi akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan mendukung keberhasilan digitalisasi pelayanan publik.

4. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini memiliki keterbatasan karena menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan fokus pada satu lokasi penelitian. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian selanjutnya menggunakan metode yang berbeda, seperti pendekatan kuantitatif atau *mixed methods*, melakukan studi komparatif antar daerah, atau memfokuskan kajian pada aspek kesiapan digital, manajemen sistem informasi, atau kepuasan pengguna secara kuantitatif. Penelitian lanjutan diharapkan dapat memperkaya perspektif dan memberikan rekomendasi yang lebih komprehensif dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital.