

INOVASI “SICANTIK” DALAM PELAYANAN PERIZINAN OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN KAMPAR PROVINSI RIAU

Febbi Andika

NPP. 29.0263

*Asdaf Kabupaten Kampar Provinsi Riau
Program Studi Kebijakan Publik*

Email: febbiandika.2@gmail.com

ABSTRACT

The author focuses on the problem that the speed of service is still less than optimal, the quality of human resources, the suitability of service products and the suitability of the requirements provided.

Purpose: The purpose of this research is to find out the licensing service by DPMPTSP Kampar Regency, Riau Province by using the "Si Cantik" innovation and to find out the inhibiting factors and the efforts made. **Methods:** This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach and an analysis of the service theory from Moenir. Data collection techniques using in-depth interviews (7 informants), documentation and observation. **Results/Findings:** government regulations that change frequently cause local governments to conduct studies, training and readjustment to the rules that guide the implementation of the online application of the public service system. **Conclusion:** That the licensing service by DPMPTSP Kampar Regency, Riau Province using SiCANTIK innovation is not optimal, it is proven that the results obtained, service products and service timeliness are factors that result in licensing services in Kampar Regency using the SiCANTIK application not being able to compete with other regencies/cities.

Keywords: Service, Innovation, SICANTIK

ABSTRAK

Penulis berfokus pada permasalahan masih kurang optimalnya Kecepatan pelayanan, kualitas SDM, kesesuaian produk pelayanan dan kesesuaian persyaratan yang diberikan. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini Untuk mengetahui pelayanan perizinan oleh DPMPTSP Kabupaten Kampar Provinsi Riau dengan menggunakan inovasi “Sicantik” dan mengetahui faktor penghambat serta upaya yang dilakukan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan analisis terhadap teori pelayanan dari Moenir. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam (7 informan), dokumentasi dan observasi. **Hasil/Temuan:** regulasi pemerintahan yang sering berubah menyebabkan pemerintah daerah melakukan kajian, pelatihan dan penyesuaian ulang terhadap aturan yang menjadi pedoman pelaksanaan sistem pelayanan publik secara aplikasi online tersebut. **Kesimpulan:** Bahwa Pelayanan perizinan oleh DPMPTSP

Kabupaten Kampar Provinsi Riau dengan menggunakan inovasi SiCANTIK belum optimal, Dibuktikan Hasil yang diperoleh, produk pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan menjadi faktor yang mengakibatkan pelayanan perizinan dikabupaten Kampar dengan menggunakan aplikasi SiCANTIK belum bisa bersaing dengan kabupaten/kota lain.

Kata Kunci: Pelayanan, Inovasi, SICANTIK

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peningkatan pelayanan publik sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-undang pelayanan publik No. 25 Tahun 2009, memberikan sebuah tuntutan kepada pihak penyelenggara pelayanan publik dalam hal perbaikan dan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang dilaksanakan sebuah institusi pemerintahan. Dinamika perkembangan zaman menuntut adanya optimalisasi kinerja yang efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Salah satu solusi yang timbul akibat mekanisme percepatan dan perbaikan pelayanan publik adalah dengan mewujudkan suatu sistem yang transparan dan terintegrasi secara menyeluruh dari berbagai aspek, yang biasa disebut sistem *Good Governance*. Penyelenggaraan sistem *Good Governance*, merupakan cerminan terhadap kinerja pemerintahan yang lebih baik untuk mewujudkan aspirasi dan mencapai tujuan sesuai dengan cita-cita bangsa dan negara dalam hal pelayanan publik yang lebih baik. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan pengembangan dan penerapan suatu sistem pelayanan dan pertanggungjawaban yang jelas, tepat, pasti dan terukur sehingga penyelenggaraan pemerintah dapat berjalan secara berdayaguna dan berhasil, bertanggungjawab, bersih serta bebas dari KKN. Perubahan terhadap tatanan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang kemudian dikaitkan dengan terciptanya sebuah penyelenggaraan pelayanan publik, tidak terlepas dari tujuan terhadap sarana dalam mempersatukan seluruh kepentingan unsur-unsur terkait yang berada di dalam sistem tersebut.

Surat izin usaha perdagangan adalah hal yang harus dimiliki oleh seorang pengusaha karena merupakan suatu kewajiban seseorang yang akan menjalankan suatu kegiatan usaha perdagangan. Surat Izin Usaha memiliki fungsi untuk membuktikan bahwa usaha yang berjalan resmi dan mendapatkan dasar hukum oleh pemerintah sebagaimana yang tertuang didalam permendagri No. 46/M-DAG/PER/9/2009 pasal 2 yaitu bahwa setiap perusahaan perdagangan wajib memiliki SIUP. Pemerintah tingkat daerah harus bisa fleksibel terhadap kewenangan selagi tidak bertentangan dengan dasar hukum yang berlaku dan mampu untuk memberikan solusi terhadap permasalahan yang timbul di dalam masyarakat di daerah dan mampu menciptakan kebijakan serta metode yang terbaik sehingga dapat menyesuaikan dengan keinginan masyarakat. Sebagai sebuah kebijakan yang berkaitan dengan perizinan tentunya tidak boleh bertentangan dengan undang-undang dan hukum yang berlaku serta norma-norma kehidupan yang berlaku dimasyarakat baik diarah vertikal maupun horizontal Dalam segi pembinaan, Pemerintah Kabupaten Kampar memiliki kewajiban untuk melaksanakan tugas pokok membina dan mengarahkan pelaksanaan perizinan bagi aparatur dengan cara menempatkan tenaga aparatur yang handal dan terlatih dalam bidang IT dan memberikan pembekalan tentang fokus fenomena yang selaras dengan tujuan membuka ruang publik dalam hal usaha.

Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) memiliki tugas untuk mengatur dan mengelola tugas pemerintah daerah Kabupaten Kampar dalam bidang investasi dan

perizinan usaha. Sebagai upaya dalam percepatan dan modernisasi pelayanan publik, maka instansi tersebut bertransformasi dalam menjalankan sistem informasi elektronik yang disebut *Online Single Submission (OSS)*. *Online Single Submission* adalah suatu sistem pelayanan publik yang saling terintegrasi dan terhubung terhadap satu pusat data. Sistem ini sejalan dengan arahan Kementerian Ekonomi pusat berdasarkan PP No. 24 Tahun 2018. Berbagai langkah yang tepat, terukur, dan terarah, dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Kampar dalam menyusun sistem yang lebih baik tentang perizinan. Melalui website yang diciptakan oleh bidang IT, melalui website www.DPMPTSP.kampar.org.id. Website tersebut dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat Kabupaten Kampar dengan berbagai fitur informasi dan perizinan yang lengkap. Website resmi tersebut juga telah menjadi wadah evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan oleh DPMPTSP, dengan adanya form penilaian yang disediakan untuk masyarakat terutama yang telah merasakan dampak pelayanan berbasis aplikasi tersebut. Hal ini tentunya menjadi sebuah kemajuan pesat, dimana didalam pelaksanaan sebuah pelayanan publik, menggabungkan antara informasi instansi dan juga informasi berinvestasi yang terbuka diikuti oleh manajemen evaluasi yang mudah dan cepat dalam mengetahui penilaian pengguna pelayanan terhadap kinerja dari aparaturnya pelaksanaan perizinan usaha di kabupaten Kampar.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Permasalahan yang berkaitan dengan inovasi “SICANTIK” dalam pelayanan perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar Provinsi Riau penulis melihat ada beberapa masalah dalam proses implementasi terhadap inovasi tersebut yang dapat diangkat menjadi sebuah penelitian, yaitu masih kurang optimalnya Kecepatan pelayanan, kualitas SDM, kesesuaian produk pelayanan dan kesesuaian persyaratan yang diberikan. Tentunya peneliti menyajikan data yang menunjukkan poin penilaian kategori “baik”, tetapi jika dibandingkan dengan Kota Pekanbaru dan Kabupaten yang ada di Provinsi Riau tentunya hal ini menjadi sebuah pertanyaan, dalam menemukan alasan tidak atau belum optimalnya penilaian DPMPTSP Di Kabupaten Kampar.

Setelah adanya inovasi Sicantik ini masyarakat masih banyak yang belum paham bagaimana cara mengoperasikannya sehingga banyak masyarakat yang masih menggunakan pelayanan secara offline atau langsung datang ke tempat karena menurutnya itu lebih mudah dan cepat padahal jika masyarakat mengetahui cara penggunaan dari inovasi Sicantik ini akan mempermudah mereka dalam melakukan izin usaha.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari penelitian sebelumnya, yaitu terkait dengan pelayanan perizinan berbasis inovasi. Penelitian Sri Nur Sila berjudul *Penerimaan Pengguna Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik (Sicantik) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)*, menemukan bahwasannya terlihat angka yang menunjukkan ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan aplikasi Sicantik sebesar 60.1%.

Penelitian berikutnya yaitu penelitian dari Deo Jeremy Tulangow yang berjudul *Pemanfaatan Aplikasi Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Utara*,

penelitian ini menjelaskan bahwasannya kejelasan Hak dan Kewajiban Efektifitas Pelayanan, Kualitas, Proses dan Hasil Pelayanan yang sesuai, serta biaya dan Keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik. Adapun hasil dari penelitian tersebut adalah Kejelasan Hak dan Kewajiban, Efektivitas Pelayanan, Proses, Kualitas, dan Hasil Pelayanan.

Penelitian berikutnya yaitu dari Salsabila Regiyati yang berjudul *Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Investasi di Kota Pekanbaru* yang berkesimpulan bahwasannya Pengembangan potensi yang dimiliki oleh Kota Pekanbaru menjadi hal yang patut untuk dikembangkan, dimana hal tersebut merupakan tanggungjawab DPMPTSP Kota Pekanbaru Untuk mendorong pemenuhan optimalisasi pengembangan gagasan dan ide sehingga menjadi sebuah strategi yang bertujuan untuk meningkatkan angka investasi di Pekanbaru.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana fokus penelitian yang dilakukan berbeda dari penelitian sebelumnya, selain itu lokasi penelitian pun dilakukan pada Kabupaten Kampar Provinsi Riau. Berbeda dari Sri Nur Nila, Deo Jeremy Tulangow dan Salsabila Regiyati. Selain itu manfaat dan tujuan perubahan sistem informasi dalam bidang perizinan dan penanaman modal ini, pemerintah Kabupaten Kampar membantu penyelenggaraan peraturan tersebut dengan mengimplementasikan pembuatan aturan daerah berupa Peraturan Bupati No. 68 Tahun 2019, tentang pelayanan perizinan dengan sistem terintegrasi dan terpusat dengan menggunakan nama peluncuran aplikasi “SiCantik” atau memiliki arti Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik, melalui sistem kinerja ANCAK Akuntabilitas, Nyaman, Cepat, Aman, dan Konsekuen.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan perizinan oleh DPMPTSP Kabupaten Kampar Provinsi Riau dengan menggunakan inovasi “SiCantik” dan mengetahui faktor penghambat serta upaya yang dilakukan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif dikarenakan pendekatan kualitatif mampu mendeskripsikan fenomena sosial yang diharapkan dapat menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan inovasi program “SICANTIK” ini.

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 7 orang informan yang terdiri dari Kepala DPMPTSP Kampar, Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan, Sekretaris Dinas, Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan, Masyarakat (sebanyak 2 orang).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis Inovasi “SICANTIK” Dalam Pelayanan Perizinan Oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kabupaten Kampar Provinsi Riau menggunakan teori Moenir. Teori tersebut memiliki 3 Dimensi dalam mengukur Pelayanan yaitu

Kemudahan Pelayanan, Penghambat dan Evaluasi Perbaikan Pelayanan, dan Hasil Yang di Peroleh. Adapun pembahasannya dapat dilihat dalam sub bab berikut :

3.1. Kemudahan Pelayanan

Pelaksanaan Sistem Aplikasi SiCANTIK dalam pelaksanaan pelayanan perizinan di Kabupaten Kampar memiliki banyak keuntungan dan kelebihan dari pada penggunaan sistem manual dengan birokrasi yang rumit. Sistem aplikasi mampu memberika pelayanan yang lebih efektif dan efisien bagi masyarakat untuk proses pengajuan izin usaha serta menambah minat investor dalam menanamkan modal di Kabupaten Kampar. Perpaduan antara kebijakan merubah sistem dari manual dan kurang efisien serta merubah dari sistem birokrasi yang rumit menjadi lebih sederhana dengan menggunakan pelayanan terpadu satu pintu memiliki potensi yang lebih baik dalam merubah tatanan administrasi perizinan kearah yang lebih baik. banyak dampak positif pelaksanaan proses perizinan usaha dengan menggunakan OSS terhadap pengaplikasian SiCANTIK sebagai solusi yang dapat menciptakan kondisi perizinan dan iklim investasi yang lebih baik dimasa yang akan datang. Selanjutnya tingkat survei kepuasan masyarakat Kabupaten Kampar terhadap perizinan Kabupaten Kampar berada pada angka rata-rata 80,65. Ditahun Pertama penggunaan sistem Aplikasi SiCANTIK di DPMPTSP Kabupaten Kampar, hasil yang dicapai bisa dikatakan baik. Karena berada pada rentang 62,61 hingga 81,25 yang termasuk kepada nilai B dalam rentang penilaian yang berpedoman pada aturan provinsi. Informasi dari tabel juga menunjukkan pada tahun pertama, DPMPTSP Kabupaten Kampar kurang optimal dalam memberikan pelayan terutama pada sektor kecepatan waktu, kesesuaian produk pelayanan dan juga sarana prasarana pelayanan yang tidak mampu mencapai angka 3,1.

3.2 Penghambat dan Evaluasi Perbaikkkan Pelayanan

Dengan adanya kemudahan dalam hal aplikasi dan teknologi informasi yang diterapkan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan kemudahan dan efisiensi proses pengurusan izin usaha, terdapat beberapa faktor penghambat yang menjadi rintangan dan halangan bagi pelaksanaan percepatan pelayanan perizinan kearah yang lebih baik. salah satu masalah utama yang dihadapi sebagai faktor penghambat pelaksanaan pelayanan perizinan secara aplikasi ini, berasal dari regulasi dan pedoman dari pemerintah pusat yang berubah. Bahkan perubahan terjadi dalam wawancara disampaikan bahwa terjadi dalam periode hitungan 1 bulan sejak aturan lama diberlakukan. Tentunya hal tersebut menyebabkan aparatur yang menjalankan tugas perizinan secara pengaplikasian SiCANTIK harus mempelajari kembali teknis pelaksanaan dan pengoperasian aplikasi yang sesuai dengan aturan baru yang berlaku dan dijadikan pedoman. Pemerintah pusat sering mengabaikan kesiapan dari pemerintah daerah yang akan dilimpahkan tugas dan tanggungjawab mengelola sistem tersebut untuk memahami dan menguasai pedoman yang kementerian komunikasi dan informasi buat. penghambat yang dihadapi oleh DPMPTSP Kabupaten Kampar masih menjadi kendala utama dalam menciptakan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat. Faktor regulasi pusat, standar penilaian provinsi Riau terhadap pelayanan dan jaringan internet yang tidak merata menjadi hambatan yang belum dapat diselesaikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar. Ini menunjukkan tidak adanya persiapan yang baik dalam mendukung pelaksanaan aplikasi pelayanan SiCANTIK di Kabupaten Kampar. Jika dibandingkan

dengan penelitian sebelumnya (Darmawan, 2019) melalui metode kualitatif menyatakan bahwa pengaruh positif terhadap pelaksanaan pelayanan aplikasi SiCANTIK didasarkan pada kesiapan instansi dalam membangun kinerja dilapangan sebelum diberlakukan pada masyarakat.

3.3 Hasil Yang Diperoleh

Investasi merupakan suatu kegiatan memberikan pinjaman sementara dalam bentuk modal kepada suatu daerah tertentu dalam lingkup kerjasama antara pihak swasta dan pemerintah atau sebaliknya untuk mendapatkan keuntungan yang disepakati bersama. Dalam memberikan suatu iklim sosialisasi, maka langkah yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Kampar adalah dengan mengadakan sosialisasi di ruang-ruang yang menyediakan kesempatan untuk bertemu dengan pelaku usaha seperti Forum Pengusaha dalam negeri maupun luar negeri. Sosialisasi yang diadakan juga diikuti oleh inovasi yang dibuat oleh *stakeholder* terkait untuk menarik perhatian investor agar mau menanamkan modal di Kabupaten Kampar. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kabid. Perizinan dan Non-Perizinan A, Andri Micho Tanggal 06 Januari 2022 : “Ada 6 inovasi yang kami persiapkan sepanjang tahun 2021 untuk mempersiapkan diri dalam meningkatkan penyerapan investasi.” Kemudahan dan perubahan mekanisme perizinan yang baik bukan hanya di lihat serta didukung oleh pengaplikasian dan sistem *Online*, tetapi juga dengan memberikan penyambutan terhadap masyarakat yang ingin untuk berinvestasi dan membuka peluang usaha melalui kampanye secara langsung di dalam sebuah wadah komunikasi yang disediakan pemerintah dan dijamin oleh pemerintah. Perencanaan pembuatan gedung mal pelayanan publik, menjadi prioritas utama pelaksanaan peningkatan jumlah investor yang ada di kabupaten Kampar. Sesuai dengan wawancara dengan Kabid. Pengaduan, Kebijakan dan pelaporan layanan, El Fauzan, S.Hut Tanggal 06 Januari 2022 : “pengajuan telah kami lakukan, dan menunggu hasil akhir pengerjaan proyek peresmian mall pelayanan publik di Bangkinang tahun ini, insyallah menunggu arahan bapak Bupati untuk koordinasi dengan seluruh instansi terkait pelayanan.” Rencana yang telah diajukan tersebut berpotensi untuk menaikkan minat masyarakat untuk berinvestasi dikarenakan akses yang lebih mudah dalam hal kebutuhan pelayanan yang tersedia cepat dan mudah disatu tempat dan koordinasi yang berkesinambungan secara efektif antar instansi yang saling terkait guna menciptakan langkah dan strategi investasi yang mampu meningkatkan arah positif bagi penerimaan daerah.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Kemudahan Pelayanan, produk pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan berada pada nilai terendah pada tahun 2020 dan 2021 Penghambat dan evaluasi, berdasarkan data yang didapat melalui wawancara ada 3 faktor penghambat pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan aplikasi SiCANTIK di Kabupaten Kampar yaitu regulasi pusat yang berubah, tidak adanya standar penilaian yang baik dari Pemerintah Provinsi dan jaringan internet yang belum merata. Pada Hasil yang diperoleh, produk pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan menjadi faktor yang mengakibatkan pelayanan perizinan di kabupaten Kampar dengan menggunakan aplikasi SiCANTIK belum bisa bersaing dengan kabupaten/kota lain.

Program ini sudah berjalan cukup efektif seperti temuan Sri Nur Sila (Sri Nur Sila, 2019), namun program ini juga masih mempunyai kekurangan yaitu dalam penilaian yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Riau pihak DPMPTSP Kabupaten Kampar masih memiliki pemikiran yang berbeda tentang standard dan sistem penelitian yang ada. Seharusnya ada penyesuaian yang jelas

terhadap setiap daerah berdasarkan kebutuhan dan masalah teknis yang dipastikan berbeda antara satu daerah dengan daerah lainnya

Selain itu, program SICANTIK ini berbeda dari temuan Deo Jeremy Tulangow (Deo Jeremy Tulangow, 2020) yang sudah di akses melalui aplikasi khusus dan cepat penggunaannya, namun untuk SICANTIK dapat digunakan melalui aplikasi namun untuk tingkat kecepatannya masih belum dapat bersaing dengan kabupaten/kota lain.

Program SICANTIK juga mempunyai kekurangan lain dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yaitu jumlah masyarakat dan luas wilayah yang besar berakibat pada masalah pelayanan yang masih belum terlaksana secara optimal, mulai dari masalah tenaga pelayan yang kurang, sinyal internet yang masih belum merata, dan juga angka sosialisasi kepada masyarakat yang belum maksimal dilaksanakan seperti temuan Salsabila Regiyati (Salsabila Regiyati, 2021).

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan hambatan dalam Inovasi “SICANTIK” Dalam Pelayanan Perizinan Oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kabupaten Kampar Provinsi Riau Walaupun telah mengalami transisi antara pelaksanaan pelayanan secara manual kepada pelaksanaan pelayanan perizinan secara aplikasi, tetapi masih ada kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan yang diakibatkan oleh penyesuaian instansi terhadap program baru dengan menggunakan sistem OSS. Penyesuaian dan perbaikan tersebut diimplementasikan oleh DPMTSP Kabupaten Kampar melalui usaha-usaha yang bersumber pada evaluasi masukan saran dan kritik terhadap program kinerja aparatur pelayanan perizinan melalui program survey Kepuasan Masyarakat. Selain itu Regulasi yang sering berubah menyebabkan terjadinya penyesuaian ulang terhadap aturan dan pedoman yang diikuti oleh DPMTSP Kabupaten Kampar. Pelaksanaan mendapatkan penyesuaian yang lebih banyak dikarenakan adanya perubahan dari pemerintah pusat yang bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan efisiensi dari sistem yang telah dijalankan. Hal lain juga berpengaruh pada Faktor Geografis, dengan jumlah masyarakat dan luas wilayah yang besar berakibat pada masalah pelayanan yang masih belum terlaksana secara optimal, mulai dari masalah tenaga pelayan yang kurang, sinyal internet yang masih belum merata, dan juga angka sosialisasi kepada masyarakat yang belum maksimal dilaksanakan.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Pelayanan perizinan oleh DPMTSP Kabupaten Kampar Provinsi Riau dengan menggunakan inovasi SiCANTIK belum optimal, Dibuktikan Hasil yang diperoleh, produk pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan menjadi faktor yang mengakibatkan pelayanan perizinan di kabupaten Kampar dengan menggunakan aplikasi SiCANTIK belum bisa bersaing dengan kabupaten/kota lain.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kabupaten Kampar sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Moenir.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*): Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program SICANTIK untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar Provinsi Riau beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Anatan, L., & Ellitan, L. (2008). *Supply Chain Management Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Kampar. (2020). *Kabupaten Kampar Dalam Angka 2019*. Badan Pusat Statistik Kabupaten Kampar.
- Creswell, J. W. 2010. *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar
- DPMPTSP.Kabupaten Kampar, 2021, “Evaluasi penilaian Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar 2021”. DPMPTSP-KabupatenKampar.org.id
- Hardiansyah. (2017). *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Media.
- Iklan Kepada Masyarakat. *Jurnal Dakwah Tabligh*, 19(1), 44–57.
<https://doi.org/10.24252/jdt.v19i1.5927>
- Jurnal Mahasiswa, Putu Felika Darmawan, dkk, “Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik (Sicantik) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Menggunakan Pendekatan Utat”, *Universitas Pendidikan Ganesha*; 2019.
- Jurnal Studi Ilmu Sosial dan Politik (Jasispol), “Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Investasi di Kota Pekanbaru (Strategy of the Investment Service and the One Stop Service in Increasing Investment at Pekanbaru City)”, Salsabilla Regiyati, Zaili Rusli
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP Y KPN
- Masruri. (2004). Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan di Metrodata Yogyakarta. *Jurnal EkonoI dan Bisnis. Volume 2 No 1*.
- Pasolong, H. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- asyid. (1998). *Desentralisasi Dalam Rangka Menunjang Pembangunan Daerah*. Jakarta: LP3ES