

KUALITAS PELAYANAN APLIKASI SICANTIK (SISTEM CERDAS LAYANAN PERIZINAN TERINTEGRASI) PADA MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

M.Fakhrizal Anshari¹, Irza Setiawan², Selamat Riadi³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
E-mail: fakhrizall09@gmail.com

ABSTRAK

Memberikan pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah. Pemerintah membuat inovasi dengan menyediakan aplikasi Sicantik untuk memberikan pelayanan yang menyangkut masalah perizinan. Akan tetapi pada pelaksanaannya terdapat permasalahan, yaitu sistem aplikasi yang sering error, aplikasi SiCantik belum mencakup semua jenis perizinan dan bahasa yang digunakan dalam aplikasi terlalu teknis. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan aplikasi Sicantik (Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi) Pada Mall Pelayanan Publik dan faktor yang mempengaruhi. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif. Wawancara, observasi partisipan, dan catatan tertulis merupakan alat utama untuk mengumpulkan informasi. Delapan individu, yang dipilih menggunakan *snowball sampling*, menyediakan data. Setelah pengumpulan data, metode seperti reduksi data, penyajian data, dan verifikasi digunakan untuk analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi Sicantik (Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi) pada Mall Pelayanan Publik cukup baik. Pertama, *Tangibles* (bukti fisik) indikator sarana dan prasarana cukup baik dan indikator keadaan lingkungan cukup baik. Kedua, *Reliability* (keandalan) yang mana indikator akurat kurang baik dan indikator terpercaya sangat baik. Ketiga, *Responsiveness* (ketanggapan) yang mana indikator responsif kurang baik dan indikator tepat cukup baik. Keempat, *Assurance* (Jaminan) pengetahuan sangat baik dan indikator kemampuan cukup baik. Kelima, *Empathy* indikator tulus sangat baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi, faktor penghambat kestabilan sistem, keterbatasan infrastruktur dan ketergantungan pada sistem manual dan birokrasi. Dan faktor pendukung kemudahan akses, ketersediaan infrastruktur, kesadaran dan partisipasi masyarakat. Guna meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi Sicantik (Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi) pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara, disarankan kepada Pihak Mall Pelayanan Publik untuk meningkatkan fasilitas dan akses teknologi bagi masyarakat. Petugas layanan aplikasi SiCantik untuk meningkatkan kinerjanya, pastikan petugas yang bertugas memiliki kemampuan yang memadai untuk menangani kebutuhan masyarakat. Aplikasi SiCantik untuk mengatasi kendala yang sering terjadi dan meningkatkan beberapa fitur.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Aplikasi

ABSTRACT

Providing public services is the government's duty. The government has made an innovation by providing the Sicantik application to offer services related to licensing issues. However, in its implementation, there are issues, namely the application system frequently encounters errors, the SiCantik application does not yet cover all types of permits, and the language used in the application is too technical. The purpose of this research is to determine the quality of service of the Sicantik application (Integrated Intelligent Licensing Service System) at the Public Service Mall and the factors that influence it. This research uses a qualitative descriptive methodology. Interviews, participant observation, and written notes are the main tools for collecting information. Eight individuals, selected using snowball sampling, provided the data. After data collection, methods such as data reduction, data presentation, and verification were used for data analysis. The research results show that the service quality of the Sicantik application (Integrated Intelligent

Licensing Service System) at the Public Service Mall is quite good. First, Tangibles (physical evidence) indicators for facilities and infrastructure are quite good, and environmental condition indicators are quite good. Second, Reliability (dependability) where the accuracy indicator is less than good and the trustworthiness indicator is very good. Third, Responsiveness (responsiveness) where the responsiveness indicator is less than good and the accuracy indicator is quite good. Fourth, Assurance (assurance) where the knowledge indicator is very good and the capability indicator is quite good. Fifth, Empathy where the sincerity indicator is very good. Influencing factors, factors that inhibit system stability, infrastructure limitations and dependence on manual and bureaucratic systems. And supporting factors such as ease of access, infrastructure availability, awareness and community participation. In order to improve the quality of service for the Sicantik application (Integrated Licensing Service Intelligent System) at the North Hulu Sungai Regency Public Service Mall, it is recommended to the Public Service Mall to improve facilities and access to technology for the community. SiCantik application service officers to improve their performance, ensure that the officers on duty have adequate capabilities to handle the needs of the community. SiCantik application to overcome frequent obstacles and improve several features.

Keywords: *Quality, Service, Application*

PENDAHULUAN

Banyak bagian kehidupan yang terkena dampak layanan publik. Dalam kerangka tata kelola negara, peran pemerintah adalah memenuhi harapan masyarakat terhadap beragam layanan publik, termasuk namun tidak terbatas pada layanan peraturan dan kebutuhan lainnya di bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan banyak lagi. Keputusan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik diterbitkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara untuk menjamin pelayanan yang baik kepada masyarakat. Keputusan tersebut menjabarkan kriteria pelayanan prima, antara lain ketepatan waktu, pemerataan, ekonomis, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, transparansi, efisiensi, dan ekonomis.

Mengingat kondisi sosial masyarakat yang semakin membaik, maka peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan agar mampu menyikapi penyimpangan-penyimpangan dalam pelayanan publik melalui tuntutan dan pergerakan media cetak dan elektronik. Oleh karena itu, penyediaan layanan publik yang berkualitas telah mengalihkan fokus pemerintah. Teknologi informasi dan komunikasi merupakan salah satu komponen yang dapat dimanfaatkan untuk mendukung investasi. Salah satu dampak globalisasi masa modern adalah pesatnya perkembangan metode informasi dan komunikasi yang canggih.

Pada Tahun 2019 pemerintah merilis aplikasi perizinan untuk publik yaitu (Sicantik). Sicantik adalah program berbasis web yang terhubung dengan pengajuan tunggal online untuk izin di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. Ini adalah sistem cloud yang dapat digunakan oleh entitas pemerintah secara gratis. Siapapun yang memiliki koneksi internet dapat menggunakan Aplikasi Cerdas Pelayanan Perizinan Terpadu (Sicantik) untuk Masyarakat untuk pengurusan dokumen perusahaan dan pengurusan izin usaha dengan lebih mudah. Mereka yang kesulitan untuk pergi sendiri ke kantor Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk izin usaha dengan mudah melalui aplikasi Sicantik. Keuntungan menggunakan aplikasi Sicantik untuk pengurusan izin dibandingkan harus datang ke kantor Kabupaten Hulu Sungai Utara di Mall Pelayanan Publik antara lain dapat mengurus izin secara elektronik (online), keharusan pemohon cukup mengunggah dokumen, dan konfirmasi hasil pengunggahan dokumen melalui email dari kantor Mall Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil observasi masalah yang ditemukan peneliti berdasarkan laporan evaluasi di

Mall Pelayanan Publik yaitu Sistem aplikasi yang sering error sehingga aplikasi tidak dapat digunakan untuk sementara waktu yang membuat masyarakat kesulitan dalam mengakses aplikasi, Aplikasi SiCantik belum mencakup semua jenis perizinan yang dibutuhkan masyarakat, sehingga masih ada beberapa jenis perizinan yang harus di urus secara manual, Lalu, bahasa yang digunakan dalam aplikasi terlalu teknis atau menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami yang menyebabkan masyarakat kesulitan dalam memahami aplikasi SiCantik.

Herawati (2021) yang berjudul "Pelayanan pembuatan izin mendirikan bangunan pada dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Barito Timur". Program Studi Administrasi Publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Pelayanan di sana cukup baik hal ini dapat dilihat dari indikator: Pertama, kejelasan persyaratan teknis dalam persyaratan administrasi sudah baik. Tata cara pelayanan, kejelasan yang disampaikan petugas pelayanan belum baik. Kedua, tepat waktu dalam pelayanan belum baik. Tepat dalam penyelesaian pelayanan masih belum baik terdapat kendala masyarakat lama menunggu Ketiga, benar sesuai prosedur dalam pelayanan yang diberikan sudah baik. Indikator memiliki dasar hukum dalam pembuatan IMB sudah baik tertuang pada Peraturan Bupati Barito Timur. Keempat, keamanan pelayanan dengan rasa aman sudah baik. Kepastian hukum sudah baik. Kelima, tanggung jawab yang diberikan sudah baik. indikator penyelesaian masalah sudah baik. Keenam, sarana yang dimiliki belum baik. Ketujuh, prosedur yang mudah dalam pelayanan belum baik. Kemudahan akses dalam pelayanan sudah baik. Pemanfaatan teknologi belum baik masih manual. Kedelapan, disiplin dalam pelayanan belum baik. Kesopanan dan keramahan belum baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi, faktor penghambat adalah Kurangnya Sumber Daya Manusia, Kurangnya Sarana Dan Prasarana, Kurangnya Disiplin Dalam Pelayanan, Kurangnya Kesopanan Pegawai dan faktor pendukung Persyaratan Administrasi yang Sesuai, sesuai dengan prosedur, adanya dasar hukum yang jelas dan adanya rasa aman. Dan Vaelovexsia (2021) yang berjudul "Kualitas Pelayanan Terpadu Pada Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Banyumas". Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan terpadu pada saat penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas. Penelitian ini menggunakan metodologi induktif yang didasarkan pada analisis deskriptif kualitatif. Untuk mengumpulkan informasi, peneliti menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, observasi, dan kombinasi/triangulasi. Model analisis data lapangan Miles dan Huberman menggabungkan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan sebagai bagian dari prosedur analisis datanya. Dengan menggunakan seleksi berbasis kriteria, peneliti memilih informan. Penulis penelitian mengambil kesimpulan bahwa pelayanan terpadu Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas sudah memadai, namun belum menonjol, berdasarkan data yang disajikan. Namun masih ada sejumlah hambatan praktis yang mempersulit pemberian layanan kepada masyarakat.

Memenuhi persyaratan dan keinginan klien serta secara konsisten memenuhi harapan pelanggan adalah inti dari kualitas layanan. Kualitas pelayanan menurut Stanton dalam Saleh (2021) adalah kebaikan atau keburukan aktivitas pada tingkat individu; merupakan pemuasan kebutuhan dan tidak bergantung pada penjualan barang dan jasa lain; hal ini pada dasarnya tidak penting. Menurut pandangan Albrecht dan Zemke dalam Mulyawan (2016) Beberapa faktor, antara lain sistem pelayanan, strategi, konsumen, dan sumber daya manusia yang memberikan pelayanan, saling berinteraksi untuk menentukan kualitas pelayanan publik. Ketika sistem pelayanan publik dirancang dengan baik dan mencakup pengendalian dan proses internal yang transparan, setiap penyimpangan

dari norma dapat dengan cepat diidentifikasi, sehingga menjamin penyampaian layanan publik berkualitas tinggi. Kriteria suatu perusahaan dalam menyediakan layanan berkualitas tinggi mungkin tidak dapat diterapkan pada perusahaan lain. Hal ini karena peraturan dan tujuan masing-masing organisasi menentukan serangkaian standar layanan spesifik yang diterapkan. Mutu pelayanan dikatakan baik atau memuaskan apabila memenuhi harapan.

Menurut Batinggi dalam Sawir (2020), Untuk mengelola permasalahan yang dibutuhkan oleh masyarakat atau masyarakat luas, pemerintah melakukan apa yang disebut dengan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah hak asasi manusia yang mendasar, dan merupakan tanggung jawab pemerintah untuk memastikannya.

Menurut Hiplunudin (2017) dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu praktek yang berlangsung terus-menerus dimana seseorang atau suatu kelompok menerapkan sistem, prosedur, dan cara tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya, yang dilatarbelakangi oleh faktor material. Selain itu, ia menyadari bahwa pengabdianya memang sebuah proses karena terdiri dari beberapa kegiatan. Pelayanan, sebagai suatu kegiatan, bersifat konstan dan ada di mana-mana, menyentuh setiap aspek kehidupan masyarakat.

Setelah menelaah berbagai penjelasan yang berbeda, kita dapat mengatakan bahwa pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan konstituen suatu organisasi sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan dengan tujuan akhir untuk membahagiakan konstituen tersebut.

Digunakan secara mandiri oleh entitas pemerintah, SiCantik adalah sistem aplikasi layanan perizinan terpadu berbasis publik yang cerdas. Solusi aplikasi layanan perizinan terintegrasi yang cerdas untuk masyarakat, SiCantik bertujuan untuk mempermudah pengelolaan perizinan online bagi masyarakat. Terkait perizinan usaha dan layanan lain yang ditawarkan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), SiCantik merupakan alat berbasis web yang terintegrasi dengan Online Single Submission (OSS). Menyelenggarakan seluruh pelayanan perizinan perusahaan secara elektronik yang menjadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota. Menyederhanakan sistem perizinan yang terintegrasi secara nasional dan menjamin keamanan layanan menjadi tujuan utama terciptanya OSS. Dengan mengalihkan prosedur entri data secara online dan menjauhi proses manual, program ini diharapkan dapat membuat pelayanan perizinan menjadi lebih efisien. Penggunaan aplikasi SiCantik juga mengurangi human error dalam pemasukan data dan mengefektifkan pengurusan perizinan bagi masyarakat umum. Seluruh masyarakat, bahkan yang tidak memiliki akses internet sekalipun, dapat menggunakan website SiCantik untuk mengunggah data.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Dengan Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif yaitu tipe penelitian yang menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi, atau fenomena yang menjadi objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada di lapangan. Observasi, wawancara, dan dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk pengumpulan data. Sampel sumber data dipilih secara *purposive* dan bersifat *snowball sampling*, peneliti memilih 8 informan untuk dijadikan sebagai sumber data peneliti. Penelitian ini Berdasarkan teori yang relevan terkait kualitas pelayanan menurut Parasuraman & Berry dalam Rahmadana et al. (2020) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik dalam adalah sebagai berikut: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* atau (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy*. analisis data

menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2022), yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*. Uji Kredibilitas penelitian diperiksa dengan menggunakan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, mengadakan *member check* (Sugiyono, 2021).

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Aplikasi Sicantik (Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi) Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara

Penelitian ini mengarah pada bagaimana kualitas pelayanan aplikasi SiCantik (Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi) pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang mengacu pada teori Parasuraman dan Berry dalam Rahmadana *et al.* (2020) terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik (1) *Tangibles* (bukti fisik), (2) *Reliability* (keandalan), (3) *Responsiveness* (ketanggapan), (4) *Assurance* (jaminan) dan (5) *Empathy*, sebagai berikut:

1. Tangible (Bukti Fisik)

Tangible atau bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal (Masyarakat) dalam memberikan dan menyediakan pelayanan. Hal ini merupakan aspek yang menjadi penting sebagai suatu ukuran terhadap pelayan. Jika indikator yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara.

a. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana adalah sesuatu yang dipakai untuk menunjang terselenggaranya suatu proses pelayanan yang baik. Sarana dan prasarana yang lengkap dapat meningkatkan kualitas pelayanan, selain itu sarana prasarana yang lengkap juga memudahkan petugas maupun masyarakat dalam pelayanan. Sehingga, sarana dan prasarana penting dalam pelayanan, berperan dalam meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait sarana dan prasarana dalam mendukung kualitas pelayanan Aplikasi SiCantik pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara mempunyai perbedaan hasil sehingga dapat disimpulkan cukup baik. aplikasi yang mudah di akses, aplikasi yang sering maintenance, izin praktik tenaga gizi, izin praktik audiologis.

b. Keadaan lingkungan

Keadaan lingkungan tempat pelayanan merujuk pada kondisi atau situasi fisik dan lingkungan di lokasi tempat pelayanan berlangsung. Ini mencakup aspek-aspek seperti kebersihan, keteraturan, kenyamanan, kelengkapan fasilitas, dan tata letak area layanan. Keadaan tempat pelayanan yang baik dapat menciptakan pengalaman positif bagi pengguna layanan dan mendukung efisiensi serta efektivitas pelaksanaan tugas oleh petugas. Sebaliknya, keadaan tempat pelayanan yang kurang baik dapat memengaruhi kualitas keseluruhan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait sarana dan prasarana dalam mendukung kualitas pelayanan Aplikasi SiCantik pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara dinilai cukup baik. Tempat yang tertata rapi dan bersih, udara ruangan yang menyejukkan, meja pelayanan yang cukup besar dan keadaan

pintu masuk yang berdekatan dengan tikungan jalan.

2. *Reliability* (keandalan)

Ketika penyedia layanan dapat diandalkan, mereka mampu memberikan hasil yang dijanjikan tanpa kesalahan. Perlu adanya keandalan di pihak organisasi yang menyediakan layanan dan di pihak personel yang menyediakan layanan tersebut sepanjang interaksi antara kedua pihak. Untuk mengukur kualitas pelayanan aplikasi SiCantik pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam variabel *reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan akurat dan terpercaya.

a. Akurat

Keakuratan dalam pelayanan penting karena dapat menghindarkan kesalahan dan ketidakpastian. Pelanggan mengandalkan informasi yang benar dan tepat waktu untuk membuat keputusan, dan ketidakakuratan dapat menyebabkan kekecewaan, kehilangan kepercayaan, serta mempengaruhi reputasi penyedia layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis di lapangan terkait keakuratan pelayanan terdapat perbedaan sehingga kesimpulan yang didapat keakuratan pelayanan yang diberikan kurang baik, pelayanan yang diberikan aplikasi SiCantik masih sering terjadi beberapa kendala, tampilan informasi yang diberikan terlalu teknis, jaringan internet yang harus bagus ketika menggunakan aplikasi.

b. Terpercaya

Kepercayaan penting dalam pelayanan karena membangun hubungan yang kuat, memberikan kenyamanan kepada pelanggan, meningkatkan kredibilitas penyedia layanan, memfasilitasi komunikasi efektif, dan membentuk reputasi organisasi. Ini menciptakan dasar yang kuat untuk pelayanan yang berhasil dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis di lapangan keduanya mempunyai kesamaan terkait dengan indikator terpercaya dalam pelayanan sudah sangat baik. Pelayanan yang diberikan yang bersifat terbuka dan tidak perlu ditutup-tutupi dalam melakukan pelayanan, petugas yang dapat dipercaya untuk melayani masyarakat tanpa membedakan pekerjaan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness (Ketanggapan) adalah cara bersikap yang diberikan layanan pada Mall Pelayanan Publik oleh pegawai kepada setiap masyarakat, yang ditandai dengan kecepatan dalam pelayanan dan ketepatan informasi dalam pelayanan. Sebagai pemberi layanan jasa, petugas layanan pada Mall Pelayanan Publik diharuskan mempunyai kecepatan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dan ketepatan informasi juga harus sesuai, mereka juga harus bekerja profesional dalam pekerjaan sesuai bidangnya masing-masing. Pelayanan tidak akan berhasil memuaskan masyarakat secara optimal apabila pemberi layanannya buruk, bahkan dapat menurunkan reputasi organisasi publik itu sendiri

a. Responsif

Semua orang ingin penyedia layanan cepat menanggapi tuntutan mereka; ketika ini terjadi, pelanggan senang dan puas. Pelayanan yang cepat akan memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis di lapangan terkait responsif (kecepatan) pelayanan terdapat perbedaan sehingga kesimpulan yang didapat keakuratan pelayanan yang diberikan kurang baik, aplikasi yang sering maintenance

sehingga membuat masyarakat kesulitan mengakses dan beberapa perizinan tidak tersedia di aplikasi.

b. Tepat

Ketepatan informasi dalam pelayanan sangat penting karena berperan dalam membangun kepercayaan pelanggan, meningkatkan kepuasan, dan mencegah terjadinya kesalahpahaman. Informasi yang tepat membantu pelanggan dalam pengambilan keputusan, mengurangi potensi kesalahan operasional, dan menciptakan reputasi positif untuk organisasi. Dengan memberikan informasi yang akurat, pelayanan dapat memberikan dampak positif pada pengalaman pelanggan dan mendukung tujuan keseluruhan organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis di lapangan terdapat persamaan terkait dengan ketepatan informasi yang diberikan Aplikasi SiCantik pada Mall Pelayanan Publik cukup baik. Informasi yang diberikan aplikasi sudah tepat, berkas yang diajukan pemohon untuk pengajuan izin sudah sesuai dengan apa yang ada di aplikasi, informasi terkait status pengajuan perizinan yang lama, beberapa fitur dalam aplikasi yang perlu ditingkatkan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance (Jaminan) merujuk pada kepercayaan dan keyakinan pelanggan bahwa layanan yang diberikan akan memenuhi atau melebihi harapan mereka. *Assurance* mencakup upaya untuk memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang berkualitas, aman, dan sesuai dengan standar atau norma yang berlaku. Faktor-faktor seperti kejelasan komunikasi, keterampilan petugas, dan keandalan proses pelayanan turut berkontribusi pada terciptanya rasa jaminan atau *assurance* ini.

a. Pengetahuan

Pengetahuan adalah pemahaman dan keahlian petugas layanan tentang informasi atau konsep. Dalam konteks pelayanan, pengetahuan melibatkan pemahaman petugas atau pelaku layanan terhadap produk, prosedur, kebijakan, atau informasi yang relevan untuk memberikan pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis terkait dengan pengetahuan petugas layanan aplikasi SiCantik tentang pelayanannya sangat baik, di mana petugas memahami dan memiliki pengetahuan yang luas tentang aplikasi SiCantik, serta terkait informasi yang ada di aplikasi. Serta petugas dapat memberikan informasi yang mudah dipahami masyarakat.

b. Kemampuan

Masyarakat dapat yakin bahwa petugas pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara telah memenuhi harapannya dalam pelayanan publik berkat acara ini. Pelayanan prima membutuhkan lebih dari sekedar sikap yang menyenangkan; itu juga membutuhkan keterampilan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa petugas layanan aplikasi SiCantik pada Mall Pelayanan Publik memiliki kemampuan yang cukup baik. Kemampuan tersebut tercermin dari pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan. Kemampuan petugas dalam mengoperasikan fasilitas dan teknologi dengan mahir, Tetapi petugas kurang lengkap dalam memberikan penjelasan ketika terjadi kendala kepada masyarakat.

5. *Empathy*

Kepedulian terhadap orang atau tujuan lain ditunjukkan melalui sikap empati. Untuk menjamin kelangsungan pelayanan kepada masyarakat tentang pelayanan akta kelahiran dan kematian, diperlukan empati dalam dunia usaha yang kliennya adalah masyarakat umum. Empati bisa diartikan sebagai perhatian setiap individu yang diberikan oleh pemberi layanan kepada masyarakat, dalam usaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat.

a. Tulus

Tulus adalah kejujuran dan ketulusan hati petugas layanan pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini menggambarkan niat yang murni dan tanpa pamrih dari petugas layanan Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai pihak yang memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan terkait ketulusan petugas dalam memberikan pelayanan keduanya memberikan hasil yang sangat baik. Petugas layanan aplikasi SiCantik pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara memberikan pelayanan dengan tulus tanpa meminta biaya sedikitpun dalam pelayanan, pelayanan yang diberikan sangat mudah dipahami dan tidak berbelit-belit serta tidak ada perbedaan pelayanan yang dilakukan oleh petugas saat melayani masyarakat.

B. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Aplikasi Sicantik (Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi) Pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara

Berikut ini diuraikan lebih lanjut mengenai hal yang menjadi penghambat dan pendukung kualitas pelayanan aplikasi SiCantik (Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi) pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu:

1. Faktor penghambat

Sebuah penelitian tentunya ada hal-hal yang mendukung dari hasil penelitian tersebut dan ada juga faktor-faktor penghambatnya. Berikut ini akan dijelaskan tentang faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan aplikasi SiCantik (Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi) pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara, antara lain:

a. Kestabilan sistem

Gangguan pada sistem dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses perizinan, kesulitan akses bagi pengguna, dan hilangnya data penting. Oleh karena itu, penting untuk melakukan identifikasi dan analisis secara komprehensif terhadap faktor-faktor penghambat tersebut, serta merumuskan solusi yang tepat untuk meningkatkan kestabilan sistem.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi penulis di lapangan terkait kestabilan sistem yang diberikan aplikasi SiCantik kesimpulan yang didapat adalah kurang baik, pelayanan yang diberikan aplikasi SiCantik belum sesuai untuk memudahkan masyarakat melakukan pengajuan perizinan, serta aplikasi yang sulit digunakan karena sering maintenance.

b. Keterbatasan infrastruktur

Keterbatasan infrastruktur teknologi informasi dan jaringan internet di daerah tertentu merupakan faktor penghambat lainnya. Dengan keterbatasan tersebut, aplikasi SiCantik mungkin tidak dapat berjalan dengan lancar dan efisien, sehingga

memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan perizinan dengan lebih lambat dan sulit.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis di lapangan terkait keterbatasan infrastruktur yang diberikan aplikasi SiCantik kesimpulan yang didapat adalah kurang baik, pelayanan yang diberikan aplikasi SiCantik belum sesuai untuk memudahkan masyarakat melakukan pengajuan perizinan, serta aplikasi yang sulit digunakan karena harus memiliki jaringan yang bagus untuk mengaksesnya.

c. Ketergantungan pada sistem manual dan birokrasi

Ketergantungan pada sistem manual dan birokrasi yang masih kuat di beberapa instansi pemerintah merupakan faktor penghambat lainnya. Dengan ketergantungan tersebut, aplikasi SICANTIK mungkin tidak dapat berjalan dengan efektif dan efisien, sehingga memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan perizinan dengan lebih lambat dan sulit.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis di lapangan terkait Ketergantungan pada sistem manual dan birokrasi yang diberikan aplikasi SiCantik kesimpulan yang didapat adalah kurang baik, pelayanan yang diberikan aplikasi SiCantik belum sesuai untuk memudahkan masyarakat melakukan pengajuan perizinan secara online, serta ketergantungan pada sistem manual dan birokrasi yang masih kuat di beberapa instansi pelayanan

2. Faktor Pendukung

Dalam sebuah penelitian tentunya ada hal-hal yang mendukung dari hasil penelitian tersebut dan ada juga faktor-faktor penghambatnya. Berikut ini akan dijelaskan tentang faktor-faktor pendukung kualitas pelayanan aplikasi SiCantik (Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi) pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu

a. Kemudahan akses

Kemudahan akses yang ditawarkan aplikasi ini menjadi daya tarik utama. Dengan adanya layanan online, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor pemerintahan untuk mengurus perizinan. fitur-fitur yang user-friendly pada aplikasi Sicantik membuat aplikasi ini mudah digunakan oleh masyarakat, bahkan bagi mereka yang kurang familiar dengan teknologi.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi penulis di lapangan terkait kemudahan akses yang diberikan aplikasi SiCantik bernilai cukup baik, pelayanan yang diberikan aplikasi SiCantik memudahkan masyarakat melakukan pengajuan perizinan tanpa perlu datang ke tempat, dan aplikasi yang bisa diakses kapan saja.

b. Ketersediaan infrastruktur

Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai merupakan faktor pendukung lainnya. Dengan infrastruktur yang memadai, aplikasi SICANTIK dapat berjalan dengan lancar dan efisien, sehingga memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan perizinan dengan lebih cepat dan mudah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis di lapangan terkait ketersediaan infrastruktur yang diberikan aplikasi SiCantik bernilai cukup baik, ketersediaan infrastruktur yang disediakan sudah cukup memadai dan adanya petugas layanan yang bisa dihubungi kapan saja.

c. Kesadaran dan partisipasi masyarakat

Kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi SICANTIK merupakan faktor pendukung lainnya. Dengan kesadaran dan partisipasi masyarakat, aplikasi SICANTIK dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya, sehingga memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan perizinan yang lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi penulis di lapangan terkait kesadaran dan partisipasi masyarakat yang diberikan untuk aplikasi SiCantik bernilai cukup baik, Aplikasi ini akan terus ditingkatkan untuk menyediakan pelayanan yang lebih baik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan aplikasi SiCantik (Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi) pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian bahwa hasilnya cukup baik, hal ini dapat dilihat dari : Pertama, *Tangibles* (bukti fisik) yang mana indikator sarana dan prasarana cukup baik, aplikasi yang mudah di akses, aplikasi yang sering terkendala, dan beberapa perizinan tidak ada di aplikasi SiCantik. Serta indikator keadaan lingkungan yang cukup baik. Kedua, *Reliability* (keandalan) yang mana indikator akurat kurang baik, Aplikasi sering terjadi beberapa kendala yang menyulitkan masyarakat dan petugas untuk mengakses aplikasi dan indikator terpercaya sangat baik. Ketiga, *Responsiveness* (ketanggapan) yang mana indikator responsif kurang baik, Aplikasi yang sudah sering maintenance atau error, untuk beberapa jenis perizinan tidak tersedia di aplikasi, dan terdapat bug ketika memperbarui aplikasi dan indikator tepat cukup baik. Keempat, *Assurance* (Jaminan) tentang indikator pengetahuan sangat baik, pengetahuan petugas layanan aplikasi SiCantik tentang pelayanannya sangat baik, di mana petugas memahami dan memiliki pengetahuan yang luas tentang aplikasi SiCantik, serta terkait informasi yang ada di aplikasi dan indikator kemampuan cukup baik. Kelima, *Empathy* yang mana untuk indikator tulus sudah sangat baik, petugas layanan aplikasi SiCantik pada Mall Pelayanan Publik tidak pernah meminta bayaran apa pun dari pelayanannya, tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi, faktor penghambat kurangnya Kinerja Pegawai dalam memberikan pelayanan dan birokrasi yang berbelit-belit. Dan faktor pendukung Sikap moral dan etika dalam memberikan pelayanan dan Perhatian terhadap keinginan masyarakat. Agar kualitas pelayanan aplikasi SiCantik (Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terintegrasi) pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara maka disarankan kepada: Pihak Mall Pelayanan Publik untuk meningkatkan fasilitas dan akses teknologi bagi masyarakat. Lakukan evaluasi dan perbaikan terus-menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, petugas layanan aplikasi SiCantik untuk meningkatkan kinerjanya, pastikan petugas yang bertugas memiliki kemampuan yang memadai untuk menangani kebutuhan masyarakat, dan Aplikasi SiCantik untuk mengatasi kendala yang sering terjadi dan meningkatkan layanannya fitur untuk lebih mudah digunakan dan dipahami serta sistem pengaduan yang efektif untuk menangani keluhan dan masalah yang dihadapi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Herawati, Y. (2021) *Pelayanan pembuatan izin mendirikan bangunan pada dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Barito Timur*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Hiplunudin, A. (2017) *Kebijakan, birokrasi, dan Pelayanan Publik; Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara*. Calpulis.
- Mulyawan, R. (2016) *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Rahmadana, M.F. *et al.* (2020) *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Saleh, A.M. (2021) *Komunikasi Pelayanan Publik*. Malang: PT. Cita Instrans Selaras.
- Sawir, M. (2020) *Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Sugiyono (2021) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV ALFABETA.
- Sugiyono (2022) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Vaelovexsia, R.T. (2021) *Kualitas Pelayanan Terpadu Pada Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Banyumas*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.