

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**NOVASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI APLIKASI SICANTIK
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN KAMPAR**

SKRIPSI

Di Ajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana setara satu bidang ilmu sosial program studi ilmu administrasi Negara pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Univesrsitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

**Oleh:****Wardya Zaahra****12170520335****UIN SUSKA RIAU****PROGRAM STRATA 1 (S1)****PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA****FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL****UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU****TAHUN 2026**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Wardya Zaahra
NIM : 12170520335
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul : Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi SICANTIK Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten
Kampar.

DISETUJUI OLEH:

Dosen Pembimbing



Weni Puji Hastuti, S.Sos., M.KP
NIP. 19810505 2004604 2 006

MENGETAHUI



DEKAN
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
H. Desri Miftah, S.E., M.M., Ak
NIP. 19740412 200604 2 002

KETUA PROGRAM STUDI
Administrasi Negara



Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si
NIP. 19781025 200604 1 002

1. Dengan menyetujui sebagai salah satu pembimbing karya tulis ini tanpa menandatangani surat pernyataan persetujuan.
 - a. Pengujiannya hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengujiannya tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Wardya Zaahra
NIM : 12170520335
Jurusan : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi
Sicantik Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten
Kampar.
Tanggal Ujian : 21 April 2026

Tim Penguji


Ketua Penguji
Dr. Khairunyah Purba, S.Sos., M.Si
NIP. 19781025 200604 1 002



Sekretaris
Irdayanti, S.IP., M.A
NIP. 19860311 202321 2 036



Penguji I
Candra Jon Asmara, S.Sos., M.Si
NIP. 19760104 202321 1 001



Penguji II
Weni Puji Hastuti, S.Sos., M.KP
NIP. 19810505 2004604 2 006



3,48 (Sangat Memuaskan)

18/5 26



Hal

1.1



2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : WARDYA ZAAHRA
 NIM : 12170520335
 Tempat/Tgl. Lahir : RAWAH, 28 Mei 2020.
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
 Prodi : Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Inovasi Pelayanan Perizinan melalui Aplikasi Sicantik
Dinas Penanaman modal dan Pelayanan terpadu satu pintu
Kabupaten Kampar

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, Senin, 18 Mei 2021.
 Yang membuat pernyataan



WARDYA ZAAHRA
 NIM : 12170520335

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

INOVASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI APLIKASI SICANTIK DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KAMPAR

Oleh:

Wardya Zaahra

NIM: 12170520335

Pelayanan publik di bagian perizinan dituntut untuk terus berinovasi seiring berjalannya perkembangan teknologi informasi serta kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penerapan aplikasi Sistem Informasi Cerdas Terpadu untuk Perizinan (SICANTIK) yang digunakan DPMPTSP kabupaten Kampar. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan perizinan melalui aplikasi SICANTIK Cloud serta mengetahui faktor penghambat dalam penerapannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dan menggunakan Teori inovasi Everett M. Rogers (2003). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi aplikasi SICANTIK Cloud memberikan manfaat dalam meningkatkan efisiensi waktu, mengurangi biaya, serta mempermudah proses pengajuan perizinan. Namun demikian, dalam menggunakannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi, gangguan jaringan atau sistem aplikasi, serta keterbatasan pendampingan bagi pemohon yang belum terbiasa menggunakan layanan berbasis elektronik. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan sosialisasi, pendampingan kepada masyarakat, serta perbaikan sistem secara berkelanjutan agar inovasi pelayanan perizinan melalui aplikasi SICANTIK Cloud dapat berjalan lebih optimal.

Kata kunci : Inovasi Pelayanan Publik, Pelayanan Perizinan, SICANTIK, DPMPTSP Kabupaten Kampar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

INNOVATION IN LICENSING SERVICES THROUGH THE SICANTIK APPLICATION OF THE ONE-DOOR INTEGRATED INVESTMENT AND SERVICE SERVICES SERVICE KABUPATEN KAMPAR

Oleh:

Wardya Zaahra

NIM: 12170520335

Public services in the licensing sector are required to continue to innovate in line with the development of information technology and the public's need for fast, easy, and transparent services. One form of such innovation is the implementation of the Integrated Intelligent Information System for Licensing (SICANTIK) application used by the Kampar Regency DPMPTSP. This study aims to determine how licensing service innovation through the SICANTIK Cloud application and identify the inhibiting factors in its implementation. This study uses a qualitative approach. Data collection techniques were carried out through interviews, observation, and documentation and uses Everett M. Rogers' (2003) innovation theory. The results show that the SICANTIK Cloud application innovation provides benefits in increasing time efficiency, reducing costs, and simplifying the licensing application process. However, in its implementation, several obstacles are still encountered, such as low public understanding of the use of technology, network or application system disruptions, and limited assistance for applicants who are not accustomed to using electronic-based services. Therefore, efforts are needed to increase socialization, assistance to the community, and continuous system improvements so that licensing service innovation through the SICANTIK Cloud application can run more optimally.

Keywords: *Public Service Innovation, Licensing Services, SICANTIK, DPMPTSP Kampar Regency.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, atas segala rahmat, hidayah, serta kesehatan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos.). Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Syultan Syarif Kasim Riau. Dengan Judul **INOVASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI APLIKASI SICANTIK DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KAMPAR.**

Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, ya teladan utama bagi seluruh umat manusia dalam segala aspek kehidupan. Proses penyusunan skripsi ini tentu tidak berjalan dengan mudah. Berbagai tantangan dan hambatan harus dihadapi, sehingga dibutuhkan ketekunan, kesabaran, serta keyakinan yang kuat dalam setiap langkah. Namun, berkat semangat yang tidak pernah padam dan tekad yang kuat, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. terselesaikannya skripsi ini memberikan kebahagiaan tersendiri bagi penulis, terlebih karena dalam prosesnya penulis memperoleh banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, arahan, motivasi, tenaga, waktu, maupun bantuan materi, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Ucapan terima kasih yang paling tulus yang mendalam dan istimewa penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, yang tidak penulis sebutkan namanya secara spesifik di sini. Terima kasih atas segala pengorbanan, kerja keras, dan kasih sayang yang telah diberikan tanpa batas. Terima kasih pula atas didikan, bimbingan, doa, serta dukungan yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis dalam meraih cita-cita. Doa dan kehadiran Ayah dan Ibu merupakan sumber kekuatan terbesar bagi penulis. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, umur panjang, dan keberkahan kepada Ayah dan Ibu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya bantuan bimbingan serta kontribusi dari banyak pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS., SE., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibu Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

3. Ibu Dr. Nurlasera, S.E., M. Si selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

4. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Ibu Weni Puji Hastuti S. Sos., M.K.P selaku dosen pembimbing akademik sekaligus pembimbing skripsi yang telah dengan sabar dan telaten membimbing penulis sejak awal hingga akhir penelitian, memberikan arahan berharga serta ilmu yang sangat bermanfaat.

Bapak Refizal, S,STP, M.IP Selaku kepala dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten Kampar yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian, Bapak El Fauzan, S.Hut. selaku Kabid pengaduan kebijakan dan seluruh staf dinas yang telah membantu penulis melakukan penelitian, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dan terakhir saya berterima kasih kepada satu wanita gadis yang selama ini diam diam berjuang tiada henti, seorang perempuan yang sederhana dengan hati kecil tetapi mempunyai impian dan cita cita yang besar. Anak perempuan satu-satunya dikeluarga dan penuh harapan orangtuanya. Terimakasih telah hadir didunia, dan telah bertahan sejauh ini dan teruslah berjalan melewati segala tantangan yang ada. Aku bangga disetiap langkah kecil yang diambil atas semua pencapaian yang mungkin tidak dirayakan oleh orang lain. Jangan Lelah untuk tetap berusaha, berbahagialah, dimanapun kamu berada, rayakan apapun yang ada didiiri kamu serta jadikan adalah sosok yang bermanfaat untuk dirimu sendiri ataupun orang lain. Aku berdoa semoga setiap langkah kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi orang baik dan orang yang hebat, dipermudahkan segala urusan serta wujudkan mimpimu satu persatu.

Aminn yarabbal'amin.

Terima kasih juga kepada semua pihak yang telah mendoakan, memberikan saran, motivasi, serta bimbingan selama penulisan skripsi ini. Semoga segala bentuk kebaikan, dukungan, dan bantuan yang telah diberikan mendapat balasan berlipat ganda dari Allah Subhanahu Wata'ala. Aamiin allahumma aamiin. Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Pekanbaru, Mei 2026

Penulis

Wardya Zaahra
12170520335

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. 1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	19
1.3. Tujuan Masalah	19
1.4. Manfaat Penelitian.....	19
1.5. Sistematis Penulisan	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1 Konsep Inovasi	22
2.1.1 Pengertian Inovasi	22
2.1.2 Hambatan yang terjadi inovasi	25
2.2. Pelayanan Publik	25
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	25
2.3. Aplikasi Si Cantik.....	27
2.3.1 Pengertian Aplikasi Si Cantik.....	27
2.3.2 Manfaat dari Aplikasi Si Cantik	30
2.3.3 Fitur yang tersedia di Aplikasi Sicantik.....	31
2.4. Pandangan Islam.....	35
2.5. Penelitian terdahulu	36
2.6. Defenisi Konsep.....	39
2.7. Konsep Operasional.....	41
2.8. Kerangka Pemikiran	42
BAB III METODE PENELITIAN	43

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

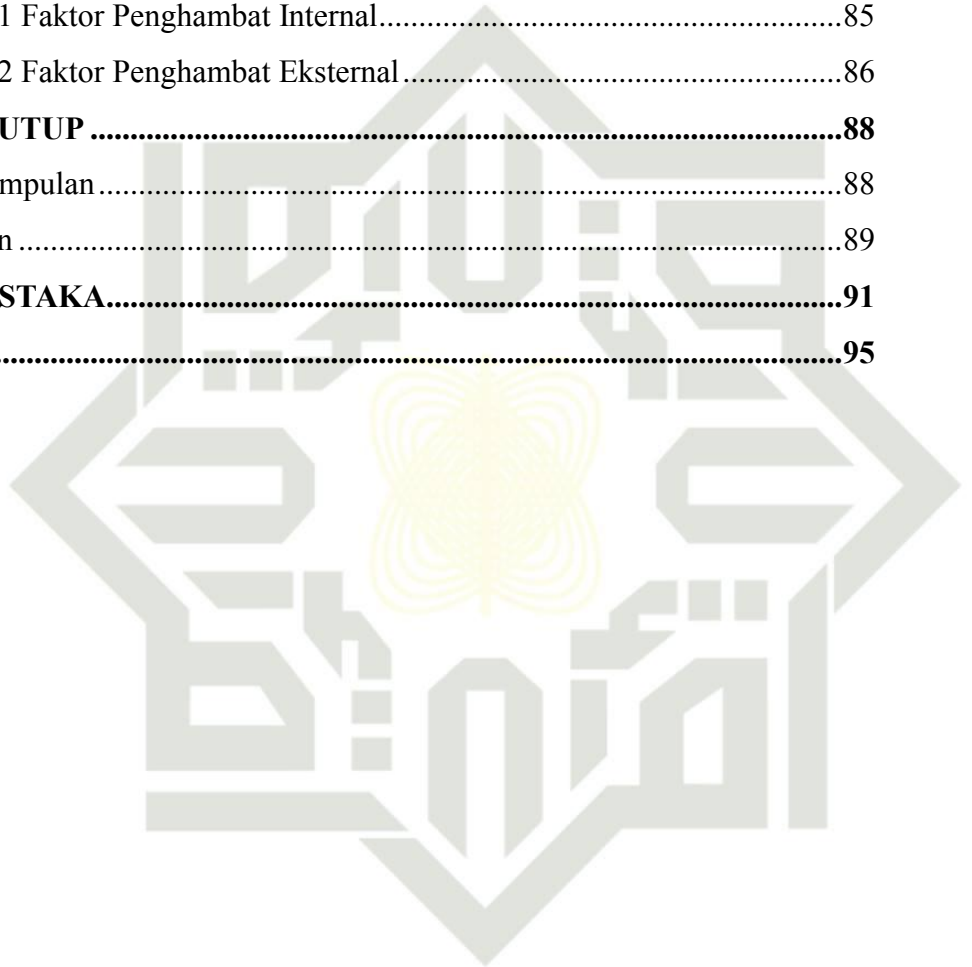
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1 Jenis Dan Sumber Data	43
3.1.1 Jenis Penelitian	43
3.1.2 Sumber data	43
3.2 Tempat Dan Waktu	44
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.3.1 Observasi	44
3.3.2 Wawancara.....	45
3.3.3 Dokumentasi.....	45
3.4 Informan Penelitian	45
3.5 Teknik Analisa Data.....	46
3.5.1 Pengumpulan Data.....	46
3.5.2 Reduksi Data	46
3.5.3 Penyajian Data.....	47
3.5.4 Penarikan Kesimpulan.....	47
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	48
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Kampar	48
4.1.1 Sejarah Singkat Kabupaten Kampar.....	48
4.1.2 Keadaan Geografis	51
4.2 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar.....	52
4.3 Kedudukan tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar	53
4.3.1 Kedudukan.....	54
4.3.2 Tugas pokok.....	54
4.3.3 Fungsi	54
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
5.1 Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi Si Cantik (Cerdas Pelayanan Perizinan Terpadu Untuk Publik) DMPPTSP Kabupaten Kampar.....	56
5.1.1 Keunggulan Relatif.....	57
5.1.2 Kesesuaian	67

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

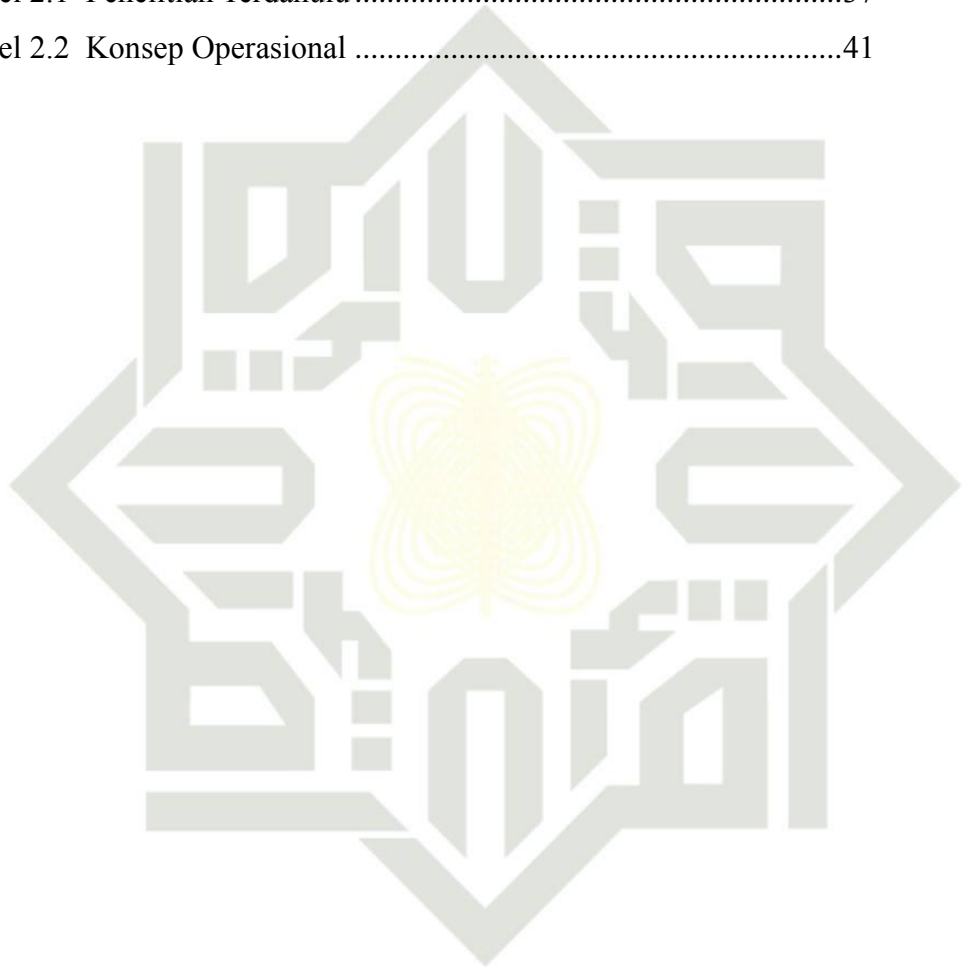
5.1.3 Kerumitan	72
5.1.4 Kemampuan Untuk Dicoba	78
5.1.5 Kemudahan Diamati	79
5.2 Faktor Penghambat Dalam Penggunaan Aplikasi Si Cantik DPMPTSP	
Kabupaten Kampar	85
5.2.1 Faktor Penghambat Internal.....	85
5.2.2 Faktor Penghambat Eksternal.....	86
BAB VI PENUTUP	88
6.1 Kesimpulan.....	88
6.2 Saran	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	95



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbedaan antara SIPINTER dan SICANTIK.	8
Tabel 1. 2 Data perizinan dan non perizinan Melalui Aplikasi SiCantik Tahun 2021-2024	16
Tabel 2. 1 Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	37
Tabel 2. 2 Tabel 2.2 Konsep Operasional	41



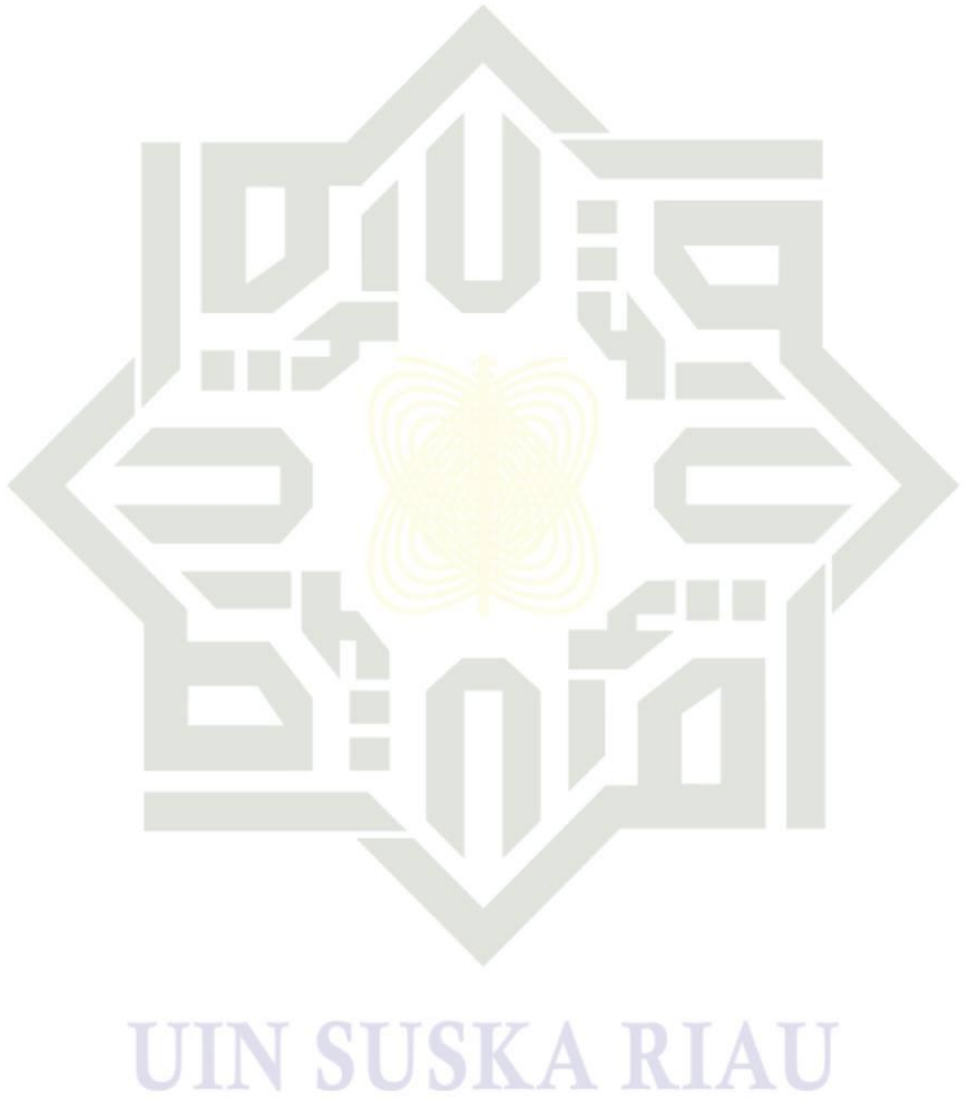
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aplikasi Si Cantik Cloud.....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	42



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi digital telah mengubah berbagai Dimensi kehidupan masyarakat secara fundamental, termasuk dalam penyelenggaraan layanan Publik. Indrajit (2016) menekankan bahwa transformasi digital dalam sektor pemerintahan bukan Sekadar adopsi teknologi, melainkan perubahan paradigma yang menuntut instansi pemerintah Untuk merevisi cara mereka merancang, menyampaikan, dan mengelola layanan demi Meningkatkan efektivitas dan efisiensi.

Pergeseran paradigma ini tidak hanya mengubah cara kerja birokrasi secara internal, tetapi Juga mendorong terbentuknya hubungan baru antara negara dan warga negara yang lebih Partisipatif dan responsif. Fountain (2001) Transformasi ini menciptakan ekspektasi baru dari masyarakat yang menginginkan layanan publik yang cepat, mudah diakses, dan transparan sebagaimana layanan yang mereka terima dari sektor swasta.

Digitalisasi layanan pemerintah telah menjadi agenda utama reformasi Sektor publik. Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD, 2020) Menyatakan bahwa digitalisasi layanan pemerintah bertujuan tidak hanya meningkatkan efisiensi Operasional, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik melalui transparansi dan aksesibilitas yang lebih baik. Pencapaian tujuan ini mensyaratkan pemerintah untuk melakukan restrukturisasi Proses bisnis secara menyeluruh sekaligus meningkatkan kapasitas sumber daya manusianya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Di Indonesia, komitmen transformasi digital pelayanan publik tercermin dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan penyelenggaraan Layanan berdasarkan prinsip transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, Serta keseimbangan hak dan kewajiban. Ratminto dan Winarsih (2017) menegaskan bahwa Prinsip-prinsip tersebut harus menjadi acuan dalam merancang sistem pelayanan yang berorientasi pada kepuasan dan kemudahan masyarakat.

Konsep inovasi dalam pelayanan publik memperoleh perhatian besar dalam literatur Administrasi publik kontemporer. Mulgan dan Albury (2003) mendefinisikan inovasi sektor publik Sebagai penciptaan dan implementasi proses, produk, layanan, serta metode baru yang bertujuan Meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas hasil layanan. Sementara itu, Hartley (2005) Menegaskan bahwa inovasi dalam sektor publik memiliki karakteristik unik yang membedakannya Dari sektor swasta, yaitu orientasi pada kepentingan publik dan kebutuhan untuk menjamin Kesetaraan akses.

Dalam kerangka e-government, pemanfaatan teknologi informasi menjadi instrumen utama inovasi pelayanan publik. Heeks (2006) mengidentifikasi bahwa e-government merepresentasikan perubahan mendasar dari model pemerintahan tradisional, memungkinkan penyampaian layanan yang lebih baik melalui platform digital terintegrasi. Dampak positifnya meliputi peningkatan akuntabilitas, pengurangan potensi korupsi melalui otomatisasi layanan, dan integrasi data antar instansi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gil-Garcia dan Pardo (2005) menambahkan bahwa inisiatif e-government bertujuan meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi sektor publik melalui praktik transparan dan penyebaran informasi yang lebih baik. Dengan fitur pelacakan dan notifikasi, aplikasi berbasis e-government memungkinkan masyarakat memantau status permohonan secara langsung, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap instansi pemerintah.

Namun demikian, penerapan teknologi digital dalam layanan publik tidak terlepas dari Tantangan. Zainuddin dan Nasution (2019) mengidentifikasi bahwa kemampuan masyarakat Mengakses teknologi secara signifikan memengaruhi keberhasilan implementasi e-government. Kesenjangan digital yang masih tinggi, terutama di daerah pedesaan, menjadi hambatan struktural Yang harus diatasi untuk mewujudkan inklusi layanan publik digital secara merata.

Mursyida dan Mardhiah (2022) menambahkan bahwa penerapan e-government Memungkinkan proses pelayanan tidak lagi bergantung pada pertemuan tatap muka secara fisik. Meski demikian, keberhasilan transisi ini sangat ditentukan oleh kesiapan infrastruktur teknologi Dan kapasitas literasi digital masyarakat. Tanpa kedua faktor tersebut, inovasi digital berpotensi Menciptakan eksklusi sosial baru.

Dalam konteks pelayanan perizinan, inovasi berbasis teknologi menjadi semakin Mendesak. Pelayanan perizinan merupakan titik interaksi paling intensif antara pemerintah dan Pelaku usaha. Nurlukman (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan perizinan secara langsung memengaruhi iklim investasi dan kepercayaan bisnis terhadap tata kelola pemerintahan. Prosedur Yang panjang,

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak transparan, dan rentan terhadap pungutan liar menjadi kendala utama yang harus diselesaikan melalui inovasi sistemik.

Pentingnya inovasi dalam pelayanan perizinan juga didukung oleh temuan Dwiyanto (2018) yang menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan publik dapat meningkatkan kecepatan pelayanan dengan mengurangi proses administratif yang berulang dan tidak efisien. Digitalisasi perizinan memungkinkan verifikasi dokumen secara otomatis, pengurangan interaksi tatap muka yang berpotensi menimbulkan praktik tidak sehat, serta penyimpanan arsip yang lebih efisien.

Pelayanan publik ini terdiri dari beberapa jenis pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat umum di berbagai bidang, seperti pendidikan, perizinan, pariwisata, dan masih banyak lagi. Upaya dalam kebijakan publik di Indonesia sudah ada sejak lama dan telah dilaksanakan oleh pemerintah. Pelayanan yang diberikan kepada seluruh warga negara dijelaskan dalam Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana Undang-Undang tersebut memiliki asas-asas tata kelola pemerintahan yang baik untuk memastikan bahwa penyelenggaraan pemerintahan berjalan dengan lancar.

Menurut Hardiyansyah (2018), kualitas pelayanan publik merupakan tolok ukur utama dalam menilai kinerja pemerintah. Pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari cepatnya proses, tetapi juga dari kejelasan alur prosedur, kemampuan aparatur, serta kemudahan akses bagi seluruh masyarakat. Oleh karena itu, inovasi dalam pelayanan publik menjadi suatu keharusan, bukan sekadar pilihan strategis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain itu Menurut Utami (2014), kualitas pelayanan merupakan kepuasan terhadap program dapat dilihat dari bagaimana kepuasan pengguna terhadap kualitas dari barang atau jasa yang dihasilkan dari sebuah program. Berdasarkan temuan penelitian, keberhasilan penerapan aplikasi SiCantik telah tercapai dengan baik. Hal ini terlihat dari kemampuan seluruh menu dan fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam proses pengurusan izin.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan pelayanan perizinan. Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, seluruh layanan Perizinan dan nonperizinan wajib diselenggarakan secara elektronik melalui PTSP. Kebijakan ini Mendorong DPMPTSP di seluruh Indonesia, termasuk di Kabupaten Kampar, untuk mengadopsi Sistem perizinan berbasis digital.

Pada awalnya, pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar masih dilakukan secara manual. Dalam sistem ini, masyarakat yang ingin mengurus izin usaha maupun izin lainnya harus datang langsung ke kantor DPMPTSP dengan membawa seluruh persyaratan administrasi dalam bentuk dokumen fisik. Sistem manual tersebut dinilai kurang efektif dan efisien karena proses pelayanan memerlukan waktu yang relatif lama, prosedurnya cenderung berbelit-belit, serta masyarakat tidak dapat memantau secara langsung perkembangan permohonan izin yang diajukan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain itu, pengelolaan berkas secara fisik juga berpotensi menimbulkan penumpukan dokumen, risiko kehilangan arsip, serta menyulitkan pegawai dalam melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Wahyuni (2020) yang menyatakan bahwa sebelum penerapan teknologi informasi, pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Kampar masih dilakukan secara konvensional (manual), sehingga masyarakat harus datang langsung ke kantor untuk memenuhi persyaratan perizinan. Keadaan tersebut dinilai kurang efektif karena masyarakat harus meluangkan waktu dan biaya lebih besar dalam menyelesaikan proses perizinan.

Seiring dengan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik dan perkembangan teknologi digital, DPMPTSP Kabupaten Kampar kemudian melakukan inovasi dengan mengembangkan sistem pelayanan berbasis elektronik melalui aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPINTER). Penerapan SIPINTER merupakan langkah awal dalam transformasi digital pelayanan perizinan yang bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan, mengurangi interaksi tatap muka, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan perizinan.

Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPINTER) pada tanggal 21 November 2018, sebagaimana diatur oleh Peraturan Nomor 26 Tahun 2017 dari Bupati Kampar tentang Standar Pelayanan Publik, Prosedur Operasi Standar (SOP), dan mekanisme pengelolaan pelayanan perizinan dan non-perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sistem ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menggunakan platform Android untuk membantu proses perizinan dan non-perizinan di Kabupaten Kampar. <http://sipinter.kamparkab.go.id/>

Namun, dalam penerapan, aplikasi SIPINTER masih memiliki berbagai keterbatasan yang menyebabkan pelayanan belum berjalan secara optimal. Beberapa permasalahan yang ditemukan antara lain belum tersedianya fitur tanda tangan elektronik, sehingga proses persetujuan izin masih bergantung pada kehadiran pejabat terkait. Selain itu, SIPINTER juga belum terintegrasi dengan sistem nasional Online Single Submission (OSS), sehingga menyebabkan kurangnya sinkronisasi data perizinan dengan kebijakan pemerintah pusat. Keterbatasan fitur lainnya seperti tidak adanya sistem pelacakan (tracking) permohonan secara real-time, minimnya notifikasi layanan, serta belum tersedianya indeks kepuasan masyarakat, juga menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Tabel 1. 1
Perbedaan antara SIPINTER dan SICANTIK.

SIPINTER	SICANTIK
Layanan Registrasi	Layanan Registrasi
Layanan Alur	Layanan Alur
Tidak bisa tanda tangan secara elektronik	Layanan indeks kepuasan masyarakat
Tidak terintegrasi sistem OSS (online single submission)	Terintegrasi oleh sistem OSS (online single submission)

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Kampar 2026

Berdasarkan berbagai permasalahan tersebut, DPMPTSP Kabupaten Kampar kemudian melakukan pembaruan sistem dengan mengadopsi aplikasi SICANTIK ini merupakan sistem berbasis cloud yang dikembangkan secara

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nsional dan dirancang untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta transparansi dalam pelayanan perizinan SICANTIK memiliki berbagai keunggulan dibandingkan sistem sebelumnya, antara lain tersedianya fitur tanda tangan elektronik, integrasi dengan sistem OSS, layanan pelacakan permohonan secara real-time, serta kemudahan akses bagi masyarakat secara online. DPMPTSP Kabupaten Kampar mulai mengimplementasikan SiCantik pada tahun 2019, menggantikan Sistem sebelumnya yaitu Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPINTER) yang masih memiliki Keterbatasan fitur.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah dan pada Peraturan Bupati Kampar Nomor 33 Tahun 2021 tentang Inovasi Daerah, pada tahun 2019 DPMPTSP menerapkan Sistem Cerdas untuk Pelayanan Perizinan Publik Terpadu. Inovasi ini diwujudkan melalui keputusan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kabupaten Kampar, yang diperbarui pada tanggal 4 Agustus 2022. Inovasi yang disebut Tracking Sicantik ini menyediakan fitur yang memudahkan pemohon untuk melacak status permohonan izin mereka yang sedang diproses..

Gambar 1.1 Alur Pendaftaran Pemohon Melalui Sicantik



Sumber: Aplikasi Si Cantik Cloud

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bagan tersebut menjelaskan alur pendaftaran online melalui aplikasi SiCantik Cloud yang dilakukan secara bertahap. Proses dimulai dengan membuka halaman resmi SiCantik melalui situs <https://sicantik.go.id/>. Setelah itu, pengguna melakukan registrasi dengan mengisi data diri sesuai dengan formulir yang tersedia pada website. Selanjutnya, pemohon diminta untuk melengkapi formulir pendaftaran guna pembuatan username sesuai dengan persyaratan yang ditentukan. Setelah data diisi, proses dilanjutkan dengan tahap persetujuan (*approval*) oleh admin. Jika data telah disetujui, pemohon akan melakukan validasi email sebagai langkah verifikasi akun. Setelah proses validasi selesai, pemohon dapat kembali membuka halaman SiCantik dan melakukan login menggunakan username dan password yang telah didaftarkan sebelumnya.

Tahap berikutnya adalah pengajuan permohonan izin, di mana pemohon mulai mengisi data permohonan sesuai dengan jenis izin yang dibutuhkan. Setelah itu, pemohon dapat menambahkan data yang diperlukan dan melengkapi formulir permohonan beserta dokumen atau berkas pendukung sesuai dengan ketentuan persyaratan izin. Dengan mengikuti seluruh tahapan tersebut, proses pendaftaran dan pengajuan izin melalui aplikasi SiCantik dapat dilakukan secara sistematis dan terstruktur.

Dari aspek keamanan, data yang dimasukkan ke dalam aplikasi SiCantik terjamin kerahasiaan dan keamanannya, karena akses ke data hanya dapat dilakukan setelah login menggunakan username dan password yang diperoleh melalui proses registrasi via email pemohon. Dengan demikian, pihak lain tidak dapat mengubah data tersebut. Selain itu, tidak semua menu dalam aplikasi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

SiCantik dapat diakses oleh pemohon; sebagian menu dirancang khusus untuk digunakan oleh admin SiCantik.

Aplikasi sicantik yang tidak hanya berfungsi sebagai portal layanan online, tetapi juga fitur berbagai fitur yang mendukung transparansi dan akuntabilitas layanan publik. Sistem tracking layanan, pemberitahuan waktu nyata (notifikasi real-time) dan fitur pengaduan yang terintegrasi merupakan beberapa inovasi yang dihadirkan untuk meningkatkan kualitas layanan. Dari perspektif pemerintah, penerapan aplikasi sicantik yang mendukung prinsip-prinsip *good governance* yang baik, seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Sistem layanan terintegrasi memungkinkan pemantauan dan evaluasi layanan publik yang lebih efektif.

Dalam konteks reformasi birokrasi, aplikasi sicantik menjadi instrumen penting untuk mencapai birokrasi yang lebih efisien dan berorientasi layanan. Penggunaan teknologi informasi dalam layanan publik dapat mengurangi kemungkinan penyalahgunaan otoritas dan penyalahgunaan praktik Korupsi Kolusi dan Nepotisme. Aspek keamanan data adalah masalah khusus dalam mengembangkan aplikasi sicantik. Sistem keamanan yang diimplementasikan harus dapat melindungi data pribadi bagi masyarakat dan memastikan ketersediaan layanan secara berkelanjutan.

Dalam kerangka e-government, pemanfaatan teknologi informasi menjadi instrumen utama inovasi pelayanan publik. Heeks (2006) mengidentifikasi bahwa e-government merepresentasikan perubahan mendasar dari model pemerintahan tradisional, memungkinkan penyampaian layanan yang lebih baik melalui

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

platform digital terintegrasi. Dampak positifnya meliputi peningkatan akuntabilitas, pengurangan potensi korupsi melalui otomatisasi layanan, dan integrasi data antarinstansi.

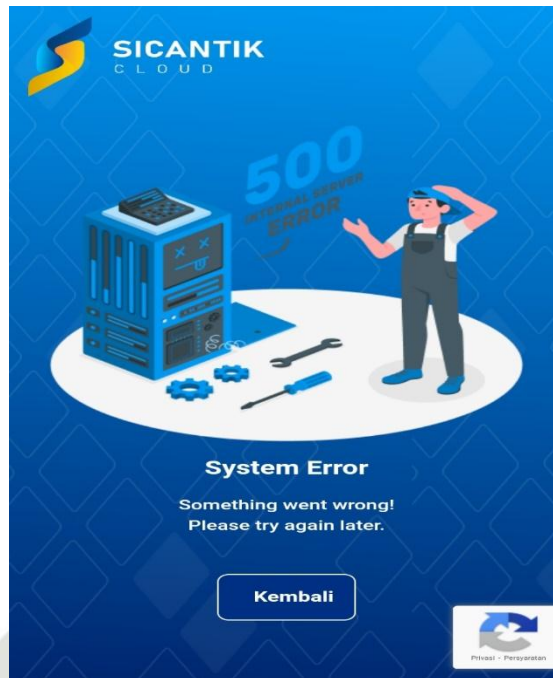
Inovasi Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu untuk Publik (SI CANTIK) merupakan suatu aplikasi manajemen berbasis web yang secara khusus dirancang sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Kampar. DPMPTSP Kabupaten Kampar menggunakan aplikasi SiCantik secara gratis yang dapat diakses oleh semua pihak terkait, baik pemerintah maupun pelaku usaha. Di sinilah diperlukan peranan dan fungsi kelembagaan pelayanan perizinan khususnya DPMPTSP Kabupaten Kampar guna mengatur dan menentukan suatu standardisasi pelayanan perizinan melalui aplikasi Si Cantik, sehingga diperoleh kepastian hukum dan pemberian pelayanan perizinan serta dapat berjalan secara optimal dengan memanfaatkan teknologi Informasi.

Meskipun penerapan aplikasi SICANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar telah memberikan berbagai kemudahan dalam proses pelayanan perizinan, dalam praktiknya masih ditemukan sejumlah kendala yang menghambat optimalisasi penggunaan aplikasi tersebut. Permasalahan teknis masih sering terjadi, seperti ketidakstabilan server, kesulitan dalam mengakses login, serta waktu pemrosesan yang relatif lambat, terutama pada jam-jam tertentu. Kondisi ini menyebabkan pengguna mengalami kesulitan dalam mengakses layanan secara optimal sehingga berdampak pada menurunnya efisiensi pelayanan digital.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 1.2 Ketidakstabilan Server



Sumber website aplikasi sicantik

Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi kendala yang cukup signifikan. Tidak semua pegawai memiliki kemampuan teknis yang memadai dalam mengoperasikan aplikasi maupun dalam memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan. Beberapa pegawai juga masih kesulitan beradaptasi dengan perkembangan teknologi, sehingga penggunaan sistem digital seperti SICANTIK belum berjalan secara maksimal. Kurangnya pelatihan dan dukungan juga membuat kesiapan pegawai dalam menghadapi perubahan ini menjadi terbatas.

Di sisi lain, penerapan aplikasi SICANTIK menghadapi kendala berupa ketergantungan terhadap sistem yang dikelola oleh pemerintah pusat. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik dilaksanakan secara terpadu dan terintegrasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Secara nasional guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan terpadu. Aplikasi SICANTIK dikelola secara nasional, sehingga pemerintah daerah tidak memiliki kewenangan penuh untuk melakukan perbaikan sistem maupun pengembangan fitur. Hal ini menyebabkan proses penyelesaian kendala teknis menjadi lebih lambat karena harus menunggu penanganan dari pihak pusat.

Sementara itu, dari sisi masyarakat, masih mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan aplikasi, mulai dari proses registrasi, pengisian formulir, hingga pengunggahan dokumen persyaratan. Selain itu, keterbatasan akses internet dan perangkat teknologi yang belum merata, khususnya di wilayah pedesaan Kabupaten Kampar, turut menghambat pemanfaatan layanan berbasis digital secara maksimal.

Selain itu, Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur perizinan juga menjadi faktor penghambat, di mana banyak pemohon belum mengetahui jenis izin yang harus diajukan serta persyaratan yang diperlukan, sehingga sering terjadi kesalahan dalam pengisian data. Tidak kalah penting, kebiasaan masyarakat yang masih cenderung memilih pelayanan secara manual atau tatap muka juga memperlambat proses transformasi menuju pelayanan digital. Pendapat ini sejalan dengan Wahyuni (2020) yang menyatakan bahwa masih banyak masyarakat yang lebih memilih mengurus perizinan secara manual dibandingkan menggunakan layanan online karena kurang memahami prosedur penggunaan aplikasi SICANTIK.

Selain itu, ketergantungan terhadap petugas admin membuat sistem belum sepenuhnya otomatis. Beberapa bagian aplikasi hanya dapat diakses oleh staf

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

internal, sehingga pemohon tidak dapat memantau proses perizinannya sendiri. sehingga membatasi keterlibatan pemohon dalam memantau proses izin mereka secara langsung. Dari sisi teknis lainnya, masyarakat juga menghadapi berbagai kendala dalam penggunaan aplikasi SICANTIK, seperti fitur yang tidak berjalan dengan stabil, sistem yang lambat, serta gangguan pada saat registrasi dan login. Bahkan, terdapat beberapa keluhan terkait tidak diterimanya username dan password oleh pengguna setelah melakukan pendaftaran.

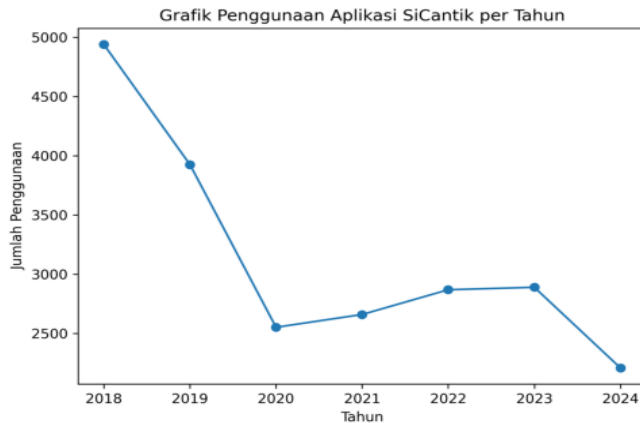
Kerangka teoritis yang relevan untuk mengkaji inovasi ini adalah teori Difusi Inovasi yang dikembangkan oleh Everett M. Rogers (2003). Rogers mendefinisikan difusi sebagai proses penyebaran inovasi melalui saluran komunikasi tertentu dalam suatu sistem sosial pada kurun waktu tertentu. Teori ini mengidentifikasi lima atribut inovasi yang menentukan kecepatan adopsinya: keunggulan relatif (relative advantage), kesesuaian (compatibility), kerumitan (complexity), kemampuan untuk dicoba (trialability), dan kemudahan diamati (observability). Kelima atribut ini menjadi kerangka analisis utama dalam penelitian ini.

Beberapa penelitian terdahulu menjadi acuan penting bagi penelitian ini. Penelitian Amalia dan Khusna (2021) tentang implementasi SiCantik di Kota Surabaya menemukan bahwa aplikasi tersebut berhasil meningkatkan efisiensi waktu pelayanan perizinan secara signifikan, namun masih menghadapi kendala literasi digital pada kelompok usaha mikro. Penelitian Kurniawan (2020) di Kabupaten Sleman mengidentifikasi bahwa stabilitas infrastruktur teknologi merupakan faktor kritis keberhasilan implementasi e-government. Sementara itu,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Segar dan Nasution (2022) menemukan bahwa integrasi dengan sistem OSS secara nasional meningkatkan sinkronisasi data perizinan, namun membutuhkan pemutakhiran infrastruktur secara konsisten.



Berdasarkan grafik penggunaan aplikasi SICANTIK dari tahun 2018 hingga 2024, terlihat bahwa data tersebut mengalami fluktuasi yang cukup signifikan dari Tahun ke Tahun. Pada tahun 2018 menjadi 4.939. Hal ini mengindikasikan adanya peningkatan aktivitas atau permohonan yang cukup tinggi pada periode tersebut. Namun, pada tahun 2019 terjadi penurunan menjadi 3.925, yang kemudian semakin menurun drastis pada tahun 2020 menjadi 2.551.

Kondisi ini mengisyaratkan adanya beberapa faktor yang memengaruhi penurunan jumlah, seperti perubahan kebijakan, kondisi eksternal, atau hambatan dalam proses pelayanan. Meski demikian, pada periode 2021 jumlah 2.659 sedangkan 2022 berjumlah 2.738 sampai dengan 2023 berjumlah 2.889. terlihat bahwa kenaikan secara bertahap, yang memperlihatkan adanya upaya perbaikan dan penyesuaian sistem pelayanan yang mulai menunjukkan hasil positif.

Namun pada tahun 2024, jumlah kembali menurun hingga mencapai 2.208, yang menandakan bahwa permasalahan dalam pelayanan masih

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

memerlukan perhatian serius. Fluktuasi yang terjadi menjadi indikasi penting akan perlunya inovasi dan peningkatan kualitas layanan, terutama melalui pemanfaatan teknologi dan penerapan sistem pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Adapun data terkait penggunaan aplikasi SICANTIK Cloud meliputi berbagai jenis pelayanan perizinan yang diakses oleh masyarakat selama periode tahun 2021 hingga 2024. Data ini menggambarkan perkembangan penggunaan layanan perizinan berbasis elektronik secara tahunan, baik dari aspek jumlah permohonan maupun aspek jenis perizinan yang diajukan melalui aplikasi tersebut. Sebagai berikut:

Tabel 1. 2
Data perizinan dan non perizinan Melalui Aplikasi SiCantik Tahun 2021-2024

No	Nama izin	2021	2022	2023	2024
1	Izin praktek Dokter	222	295	406	274
2	Izin Praktik Perawat	213	344	311	338
3	Izin paktik Bidan	194	585	482	306
4	Izin Praktik Apoteker	66	64	100	92
5	Izin Apotek	60	46		
6	Izin toko obat	9	10		
7	Psikolog klinis	21		2	
8	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	22	36	53	29
9	Izi dokter hewan			4	
10	Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik	27	37	36	40
11	Izin Operasional PAUD/TK	42	24	35	30
12	Izin Usaha Toko Swalayan (IUTS)/ izin usaha toko modern (IUTM)	6	10	23	6
13	Izin Reklame	1.077	993	1.098	805
14	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang Non Berusaha	17	35	42	42
15	Izin Penyelenggaraan Kebijakan Penggunaan dan Pemanfaatan Tanah	69		37	46
16	Izin Kerja Perekam Medis	13	11	28	23
17	Izin Kerja Tenaga Sanitarian	3	1	8	6

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Nama izin	2021	2022	2023	2024
18	Izin Praktik Fisioterapis	1	3	1	8
19	Izin Praktik Tenaga Gizi	7	9	34	18
20	Izin Praktik Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku	50		6	3
21	Izin panti asuhan	7	5	2	
22	Izin Operasional SMP/SD	17	5	11	6
23	Izin Praktik Ahli Kesehatan Masyarakat			21	2
24	Persetujuan Penambahan Kapasitas Industri Pengolahan Hasil Perkebunan	5	6	1	4
25	Persetujuan Izin Lingkungan	99	3	3	4
26	Izin Elektromedis		4	1	7
27	Izin Tukang Gigi (SITG)	13	12	8	11
28	Izin Praktik Terapis Wicara dan Okupasi				6
29	Izin Kerja Radiografer		10	4	14
30	Izin Praktik Penata Anastesi	3	1	3	9
31	Izin Kerja Refraksionis Optisien	1	1	2	1
32	Izin Galian Untuk KeperluanPenggelasan Kabel Telekomunikasi serta pemasangan lampu kabel fiber optic		4	19	1
33	Izin Usaha Peternakan	1	2		3
34	Izin Operasional Organisasi Sosial dan Lembaga SwadayaMasyarakat		2	2	15
35	Rekomendasi Persetujuan Pembangunan Perumahan Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR)	359		38	55
36	Sertifikat penyuluhan keamanan pangan		152	70	
	Jumlah	2.659	2.738	2.889	2.208

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Kampar

Berdasarkan data penggunaan SiCantik Cloud di DPMPTSP Kabupaten Kampar, terlihat adanya fluktuasi yang cukup signifikan dalam jumlah permohonan perizinan, dari 2.659 permohonan pada tahun 2021 menjadi 2.208 permohonan pada tahun 2024. Penurunan ini, yang diselingi beberapa fase peningkatan, mengindikasikan adanya permasalahan implementasi yang belum terselesaikan secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan rekomendasi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan perizinan berbasis digital di daerah.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengambil judul skripsi **“Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu Untuk PUBLIK (SICANTIK) di Kabupaten Kampar”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Inovasi penggunaan aplikasi SICANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten kampar?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat penggunaan aplikasi SICANTIK Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar?

1.3. Tujuan Masalah

Sejalan dengan permasalahan tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui

1. Untuk mengetahui bagaimana penggunaan Aplikasi Sicantik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat penggunaan aplikasi sicantik didinas penanaman modal terpadu satu pintu kabupaten kampar.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu Administrasi publik, khususnya dalam kajian difusi inovasi e-government di tingkat pemerintahan Daerah. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang mengkaji Implementasi sistem perizinan elektronik di Indonesia.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi DPMPTSP Kabupaten Kampar memberikan rekomendasi berbasis data untuk Peningkatan implementasi SiCantik Cloud.
2. Bagi Pemerintah Kabupaten Kampar sebagai bahan evaluasi kebijakan digitalisasi layanan Publik.
3. Bagi Kementerian Komunikasi dan Informatika: masukan untuk pengembangan fitur dan Stabilitas aplikasi SiCantik Cloud secara nasional.
4. Bagi masyarakat meningkatkan pemahaman tentang hak dan akses layanan perizinan Berbasis digital.

1.5. Sistematis Penulisan

Penulisan penelitian ini disusun secara sistematis ke dalam lima bab dengan rincian sebagai Berikut:

Bab I Pendahuluan, memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, Manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Bab ini mendeskripsikan konteks dan urgensi Penelitian secara komprehensif.

Bab II Tinjauan Pustaka, memuat kajian teori yang relevan dengan penelitian, meliputi Konsep inovasi, teori difusi inovasi Rogers (2003), konsep

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

layanan publik, e-government, Aplikasi SiCantik, dan penelitian terdahulu. Bab ini juga memuat definisi konsep, konsep Operasional, dan kerangka pemikiran.

Bab III Metode Penelitian, memuat jenis penelitian, sumber data, lokasi dan waktu Penelitian, teknik pengumpulan data (observasi, wawancara, dokumentasi), informan penelitian, Serta teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, memuat gambaran umum lokasi penelitian (Kabupaten Kampar dan DPMPTSP), serta analisis dan pembahasan hasil penelitian berdasarkan Indikator difusi inovasi Rogers (2003) dan faktor-faktor penghambat implementasi SiCantik Cloud.

Bab V Penutup, memuat kesimpulan yang merupakan jawaban atas rumusan masalah Penelitian, serta saran-saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait sebagai rekomendasi Kebijakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Inovasi

2.1.1 Pengertian Inovasi

Secara etimologi, kata inovasi berasal dari bahasa Latin “innovation” yang berarti pembaruan atau perubahan. Sedangkan bentuk kata kerjanya “innovo” bermakna mengubah atau memperbarui sesuatu. Dengan demikian, inovasi dapat dipahami sebagai perubahan baru yang mengarah pada peningkatan atau perbaikan. Oleh sebab itu, inovasi terjadi ketika diperkenalkan cara atau metode baru mulai dari input hingga output sehingga menghasilkan perubahan yang nyata dan berhasil, baik di ranah sosial maupun ekonomi.

Rogers (2003, hlm. 12) mendefinisikan inovasi sebagai suatu gagasan, praktik, atau objek. Teori difusi inovasi yang menggambarkan bagaimana suatu inovasi diadopsi serta dikomunikasikan oleh para pelakunya dalam suatu sistem sosial selama periode waktu tertentu.

Mulgan dan Albury (2003) mendefinisikan inovasi dalam sektor publik sebagai penciptaan dan implementasi proses, produk, layanan, serta metode pengiriman layanan yang baru, dan yang menghasilkan peningkatan signifikan dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas. Definisi ini menekankan bahwa inovasi tidak cukup hanya berupa gagasan baru, tetapi harus diimplementasikan dan menghasilkan perubahan yang terukur.

Hartley (2005) membedakan inovasi dalam sektor publik menjadi beberapa tipologi, yakni Inovasi produk, inovasi proses, inovasi posisi (repositioning),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

inovasi paradigma, inovasi Kebijakan, dan inovasi sistem. Dalam konteks penelitian ini, implementasi SiCantik Cloud dapat Dikategorikan sebagai inovasi proses dan inovasi sistem, karena mengubah cara kerja birokrasi Perizinan secara fundamental melalui digitalisasi alur layanan.

Menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, inovasi merupakan kegiatan penelitian, pengembangan, dan perekayasaan dan bertujuan untuk pengembangan penerapan yang praktis dan dari nilai serta konteks ilmu pengetahuan yang baru, dan menemukan cara baru dalam penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada dalam produk atau proses produksi tersebut.

Menurut Osborn (2015) inovasi merepresentasikan ketidakberlanjutan dari kondisi masa lalu. Ketidakberlanjutan inilah yang menjadi ciri khas yang membedakan inovasi dari sekadar perubahan biasa. Lebih lanjut, inovasi didefinisikan sebagai pengenalan elemen-elemen baru ke dalam pelayanan organisasi, berupa pengetahuan baru, struktur organisasi baru, pendekatan manajemen baru, atau keterampilan proses yang baru. Sementara itu, Nurdin (2016), inovasi adalah sesuatu yang baru yang diperkenalkan dan dipraktikkan baik berupa proses atau praktik baru (untuk barang maupun layanan), maupun sesuatu yang baru hasil adopsi dari organisasi lain.

2.1.2 Teori Difusi Inovasi Rogers (2003)

Landasan teoritis utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Difusi Inovasi yang dikembangkan oleh Everett M. Rogers. Teori ini pertama kali

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

di publikasikan pada tahun 1962 dan telah mengalami beberapa revisi, dengan edisi kelima diterbitkan pada tahun 2003. Rogers (2003, hlm 5) mendefinisikan difusi sebagai proses penyebaran inovasi melalui saluran Komunikasi tertentu dalam suatu sistem sosial selama periode waktu tertentu.

Relevansi teori ini terhadap penelitian tentang SiCantik Cloud sangat tinggi, karena teori Difusi inovasi Rogers secara spesifik mengidentifikasi faktor-faktor yang menentukan tingkat dan Kecepatan adopsi suatu inovasi teknologi dalam organisasi dan masyarakat. Rogers Mengidentifikasi lima utama inovasi yang mempengaruhi keputusan adopsi, yaitu:

Pertama, Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*), yaitu tingkat sejauh mana suatu inipersepsikan lebih baik daripada ide atau sistem yang digantikannya. Semakin tinggi keunggulan relatif yang dirasakan, semakin cepat inovasi tersebut diadopsi. Dalam konteks SiCantik, keunggulan relatif diukur dari peningkatan kecepatan layanan, efisiensi biaya, dan kemudahan akses dibandingkan sistem manual atau SIPINTER.

Kedua, Kesesuaian (*Compatibility*), yaitu sejauh mana tingkat kecocokan inovasi di nilai, dari pengalaman, serta kebutuhan para penerima inovasi. Inovasi untuk mudah digunakan dan sesuai terhadap kondisi pengguna akan lebih cepat dicoba dan diadopsi oleh masyarakat.

Ketiga, Kompleksitas (*Complexity*), yaitu sejauh mana mana suatu inovasi dipersepsikan Sulit dipahami dan digunakan. Inovasi yang dianggap rumit akan lebih lambat diadopsi. Yang mengkaji tingkat kemudahan penggunaan SiCantik bagi aparat pemerintah maupun masyarakat Pengguna.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keempat, Kemampuan diuji cobakan (*trialability*), yaitu sejauh mana inovasi dapat diuji secara terbatas. Inovasi yang dapat diuji mengurangi rasa ketidakpastian dan mempercepat proses adopsi oleh pengguna.

Kelima, Kemampuan diamati (*observability*), yaitu tingkat sejauh mana hasil suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Semakin mudah manfaat inovasi diamati, semakin cepat adopsinya. Yang mengkaji seberapa nyata perubahan kualitas pelayanan yang dapat dipersepsikan oleh pengguna SiCantik.

2.1.2 Hambatan yang terjadi inovasi

Keberhasilan inovasi tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Dwiyanto (2018) Mengidentifikasi beberapa faktor yang dapat menghambat inovasi dalam sektor publik, antara lain Budaya birokrasi yang resisten terhadap perubahan, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, Minimnya dukungan anggaran, serta regulasi yang tidak adaptif. Dalam konteks e-government, Hambatan utama meliputi ketidakstabilan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital, dan Kesenjangan akses internet.

2. Pelayanan Publik

2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Robert (2020) pelayanan publik mencakup seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan secara bersama-sama dan melibatkan partisipasi, yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah serta badan usaha milik negara atau daerah yang bergerak di sektor barang dan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

ja. Tujuannya adalah untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat luas atau sebagai wujud pelaksanaan ketertiban umum.

Ratminto dan Winarsih (2017) menekankan bahwa pelayanan publik yang berkualitas Harus berlandaskan prinsip transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, Serta keseimbangan hak dan kewajiban. Hardiyansyah (2018) menambahkan dimensi responsivitas Dan empati sebagai aspek kualitas layanan yang tidak dapat diabaikan.

Pelayanan publik merupakan kewajiban konstitusional negara kepada seluruh warga Negara. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan Pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan Pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk Atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan Publik.

Sementara Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan Publik pada pasal 4 antara lain: (1) kepentingan umum, (2) Kepastian hukum, (3) kesamaan hak, (4) keseimbangan hak dan kewajiban, (5) keprofesionalan, (6) partisipatif, (7) persamaan perilaku tidak dirimatif, (8) keterbukaan, (9) akuntabilitas, (10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, (11) Ketepatan waktu dan (12) Kecepatan, kemudahan dan keterjangkaun.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3. Aplikasi Si Cantik

2.3.1 Pengertian Aplikasi Si Cantik

Si Cantik adalah aplikasi cerdas layanan yang menyediakan layanan perizinan terpadu untuk masyarakat, berbasis teknologi cloud dan dapat diakses secara gratis oleh instansi pemerintah. Aplikasi Si Cantik ini berbasis web dan terhubung dengan Online Single Submission (OSS) untuk membantu pengurusan perizinan dan non peizinan yang dilaksanakan oleh DPMPTSP. OSS (Online Single Submission) dirancang yang bertujuan untuk menyederhanakan proses perizinan agar lebih mudah dan memastikan terintegrasi lebih luas untuk menjamin keamanan dalam administrasi. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Layanan Terpadu Satu Pintu di Daerah. Aplikasi Sicantik Cloud dapat diakses melalui situs web <https://sicantikui.layanan.go.id/>

(Sitjen Aptika, 2021).

Dasar Hukum Pelayanan Perizinan Sicantik

1. Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Pasal 18 ayat (2) UUD NRI Tahun 1945 menegaskan bahwa pemerintahan daerah Mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas Pembantuan. Pasal 28D ayat (1) menjamin setiap orang atas pengakuan, jaminan, perlindungan, Dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum, termasuk dalam Memperoleh layanan publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Undang-Undang

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur asas, tujuan, Ruang lingkup, dan standar pelayanan publik secara nasional.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mengatur Kewenangan daerah termasuk dalam penyelenggaraan perizinan.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja menyederhanakan prosedur Perizinan berusaha dan mendorong integrasi sistem perizinan elektronik.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) Sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 mengatur Legalitas dokumen elektronik dan tanda tangan elektronik.

3. Peraturan Pemerintah

- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah menjadi landasan Bagi pemerintah daerah untuk menerapkan inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, Termasuk inovasi pelayanan perizinan berbasis digital.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko mengintegrasikan sistem perizinan berusaha secara elektronik melalui OSS (Online Single Submission).

4. Peraturan Presiden

- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government menjadi landasan awal pengembangan layanan pemerintah Berbasis elektronik.
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mewajibkan semua layanan perizinan dan nonperizinan diselenggarakan Melalui PTSP secara elektronik.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mengatur transformasi digital pemerintahan secara menyeluruh.
- Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia mendukung Integrasi data antar-instansi pemerintah termasuk dalam sistem perizinan.

5. Peraturan Menteri

- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah mengatur teknis penyelenggaraan PTSP di daerah Termasuk standar pelayanan elektronik.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Elektronik Lingkup Privat relevan dengan pengelolaan sistem Aplikasi pemerintah daerah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati

- Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2012 tentang Struktur Organisasi Dan Tata Kerja (STOK) Perangkat Daerah menjadi dasar pembentukan DPMPTSP Kabupaten Kampar.
- Peraturan Bupati Kampar Nomor 26 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Publik, Standar Operasional Prosedur (SOP), dan Mekanisme Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada DPMPTSP.
- Peraturan Bupati Kampar Nomor 33 Tahun 2021 tentang Inovasi Daerah menjadi landasan Penerapan SiCantik Cloud sebagai inovasi pelayanan perizinan di Kabupaten Kampar.
- Peraturan Bupati Kampar Nomor 56 Tahun 2012 tentang Persyaratan Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Kampar.
- Peraturan Bupati Kampar Nomor 69 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelaksanaan Perizinan Usaha kepada DPMPTSP Kabupaten Kampar.
- Peraturan Bupati Kampar Nomor 87 Tahun 2021 tentang Jabatan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Cara Kerja DPMPTSP Kabupaten Kampar.

3.2 Manfaat dari Aplikasi Si Cantik

- a) Sesuai dengan Permendagri Nomor 138 Tahun 2014.
- b) Efisien serta efektivitas pelayanan perizinan.
- c) Akuntabilitas dalam pelayanan perizinan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d) Kemudahan serta kenyamanan pelayanan bagi masyarakat.
- e) Peningkatan produktivitas antar pegawai.
- f) Mendukung pengambilan keputusan dan kebijakan yang lebih cepat dengan data yang akurat.

2.3.3 Fitur utama Aplikasi Sicantik

Aplikasi SiCantik Cloud memiliki berbagai fitur yang mendukung transformasi digital pelayanan perizinan, meliputi: (1) sistem registrasi online bagi pemohon; (2) alur pengajuan perizinan berbasis digital; (3) fitur pelacakan (tracking) status permohonan secara real-time; (4) tanda tangan elektronik yang memungkinkan pengesahan dokumen tanpa kehadiran fisik pejabat; (5) sistem notifikasi melalui SMS dan email (6) indeks kepuasan masyarakat yang terintegrasi; serta (7) integrasi dengan sistem OSS (Online Single Submission) untuk perizinan berusaha.

2.3.4 Prosedur Pelayanan melalui Aplikasi SiCantik Cloud

Penyelenggaraan pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCantik Cloud di DPMPTSP Kabupaten Kampar mengikuti alur yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Bupati Kampar Nomor 26 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Publik dan SOP DPMPTSP. Secara umum, alur pelayanan dapat dideskripsikan dalam tahapan-tahapan sebagai berikut:

Tahap Pertama: Registrasi Akun Pemohon. Pemohon yang belum memiliki akun wajib melakukan pendaftaran melalui portal SiCantik Cloud di alamat <https://sicantik.go.id/sign-in>. Proses registrasi mencakup pengisian data pengguna (nomor handphone aktif dan alamat surat elektronik/email), verifikasi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

identitas pengguna (nama lengkap, email, instansi/usaha yang bersangkutan), pengisian data kontak dan alamat, serta konfirmasi registrasi melalui tautan (link) yang dikirimkan ke email pemohon. Setelah proses ini selesai, pemohon memperoleh username dan password untuk mengakses sistem.

Tahap Kedua: Pemilihan Jenis Perizinan. Setelah berhasil masuk ke sistem, pemohon memilih jenis perizinan atau nonperizinan yang diperlukan dari daftar layanan yang tersedia. Sistem menyediakan informasi persyaratan dokumen, biaya (apabila ada), dan estimasi waktu penyelesaian untuk setiap jenis izin. Pemohon dapat memeriksa kelengkapan dokumen sebelum mengajukan permohonan.

Tahap Ketiga: Pengisian Formulir dan Unggah Dokumen. Pemohon mengisi formulir permohonan secara daring sesuai dengan jenis izin yang dipilih, kemudian mengunggah dokumen persyaratan dalam format yang ditentukan (umumnya PDF atau JPEG). Sistem secara otomatis memberikan notifikasi apabila terdapat ketidaklengkapan atau ketidaksesuaian format dokumen.

Tahap Keempat: Verifikasi dan Validasi oleh Petugas DPMPTSP. Setelah permohonan diterima secara elektronik, petugas front-office melakukan verifikasi awal atas kelengkapan dan keabsahan dokumen yang diunggah. Apabila terdapat kekurangan, sistem secara otomatis mengirimkan notifikasi kepada pemohon melalui SMS dan email, disertai petunjuk dokumen yang perlu dilengkapi.

Tahap Kelima: Pemrosesan dan Persetujuan. Permohonan yang dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat selanjutnya diproses oleh tim teknis yang berwenang. Proses ini meliputi kajian teknis, koordinasi lintas bidang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

apabila diperlukan, dan persetujuan oleh pejabat yang berwenang menggunakan fitur tanda tangan elektronik. Pemohon dapat memantau perkembangan proses ini secara real-time melalui fitur tracking yang tersedia di aplikasi.

Tahap Keenam: Penerbitan dan Penyerahan Izin. Setelah mendapatkan persetujuan, dokumen izin diterbitkan secara elektronik dengan tanda tangan digital yang sah secara hukum sesuai Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE. Dokumen izin dapat diunduh langsung oleh pemohon melalui akun SiCantik atau dikirimkan melalui email. Untuk jenis izin tertentu yang masih memerlukan dokumen fisik, pemohon dapat mengambilnya langsung ke kantor DPMPTSP.

Tahap Ketujuh: Penilaian Kepuasan Layanan. Setelah izin diterbitkan, pemohon diminta untuk mengisi survei kepuasan masyarakat yang terintegrasi dalam aplikasi. Data kepuasan ini digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan secara berkelanjutan.

2.5 Mekanisme Pelayanan Bagi Masyarakat Tanpa Akses Aplikasi

Penerapan sistem perizinan berbasis digital tidak sepenuhnya menghapus mekanisme pelayanan konvensional. DPMPTSP Kabupaten Kampar mengakui bahwa tidak semua lapisan masyarakat memiliki kemampuan dan akses yang memadai untuk memanfaatkan aplikasi SiCantik Cloud secara mandiri. Oleh karena itu, tersedia mekanisme pelayanan alternatif bagi masyarakat yang menghadapi keterbatasan akses teknologi.

Pertama, pelayanan tatap muka di kantor DPMPTSP. Masyarakat yang tidak dapat menggunakan aplikasi secara mandiri dapat datang langsung ke kantor

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DPMPTSP Kabupaten Kampar di Bangkinang. Petugas *front-desk* atau administrator SiCantik yang bertugas di kantor akan membantu proses pengisian formulir digital, pemindaian (*scanning*) dan unggah dokumen persyaratan, serta pemantauan status permohonan atas nama pemohon. Pendampingan ini tidak dipungut biaya dan merupakan bagian dari standar pelayanan.

Kedua, pendampingan melalui helpdesk. DPMPTSP menyediakan layanan helpdesk yang dapat dihubungi melalui nomor telepon dan media komunikasi resmi. Petugas helpdesk memberikan panduan teknis penggunaan aplikasi, penjelasan tentang persyaratan dokumen, dan asistensi pemecahan masalah teknis yang dihadapi pemohon selama proses pengajuan. Ketiga, tutorial dan panduan penggunaan. Selain pendampingan langsung, DPMPTSP menyediakan tutorial penggunaan SiCantik yang dapat diakses melalui situs resmi dinas di <https://dpmptsp.kamparkab.go.id/>. Tutorial ini mencakup panduan langkah demi langkah (*step-bystep*) yang dapat dipelajari secara mandiri oleh pemohon.

Penyelenggaraan pelayanan tatap muka ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan penyelenggara layanan untuk menjamin aksesibilitas bagi seluruh warga negara tanpa diskriminasi. Dengan demikian, digitalisasi pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Kampar tidak bersifat eksklusif, melainkan inklusif dengan tetap mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital maupun akses infrastruktur teknologi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4. Pandangan Islam

Allah berfirman:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ

Artinya: “Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka” (QS. Ar-Ra'd 13: Ayat 11).

Dalam ayat diatas disebutkan bahwa Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum kecuali mereka berusaha mengubah diri mereka sendiri. Hal ini menekankan pentingnya inisiatif dari pemerintah dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perubahan positif tidak akan terjadi tanpa usaha dari individu atau kelompok. Inovasi atau perubahan dapat menjadi sarana untuk mencapai tujuan tersebut dengan meningkatkan akuntabilitas dan transparansi, serta memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dan memberikan umpan balik.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّيٰ حَمِيدٌۭ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”. (Al-Baqarah ayat 267).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam ayat diatas mengajarkan bahwa pegawai negeri dan penyelenggaran layanan harus memberikan pelayanan yang baik dan jujur, serta lebih memperhatikan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan pribadi. Prinsip ini mencerminkan nilai-nilai integritas, kejujuran, dan tanggung jawab yang harus dijaga dalam menjalankan tugas pelayanan.

اللَّهُمَّ مَنْ وَلِيَ مِنْ أَمْرِ أُمَّتِي شَيْئًا فَشَقَّ عَلَيْهِمْ فَاشْتُقْ عَلَيْهِ وَمَنْ وَلِيَ مِنْ أَمْرِ أُمَّتِي شَيْئًا فَرَفَقَ بِهِمْ فَارْفُقْ بِهِ

Artinya: “Ya Allah, barangsiapa yang mengurus urusan umatku sedikit maupun banyak, lalu dia menyusahkan mereka (mempersulit), maka susahkanlah dia. Dan barangsiapa yang mengurus urusan umatku lalu dia menyayangi mereka (memudahkan), maka sayangilah dia.” (HR. Muslim, no. 1828)”

Arti dari hadist diatas adalah menekankan bahwa seseorang apabila menyusahkan urusan orang lain maka dapat ancaman do’a Nabi. Begitu pula sebaliknya apabila mengurus urusan orang banyak dan membuat susah bagi mereka akan mendapatkan do’a yang baik. Setiap orang yang memiliki tanggung jawab, baik sebagai pemimpin maupun pegawai, harus memperhatikan dampak dari tindakan mereka terhadap masyarakat; tindakan yang menyusahkan akan berakibat pada doa keburukan, sedangkan tindakan yang memudahkan akan mendapatkan pahala.

2.5. Penelitian terdahulu

Dalam penelitian ini penulis memaparkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti tentang Inovasi pelayanan aplikasi SiCantik (Sistem Informasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

publik) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar.

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Judul>Nama/Tahun	Hasil penelitian	Perbedaan
1	Journal of Social Politics and Governance (JSPG) “Inovasi Aplikasi SiCANTIK Cloud Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Kesehatan Di DPMPTSP Aceh Barat” oleh Mursyida, Nellis Mardhiah (2022)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi aplikasi siCANTIK Cloud terhadap Proses perizinan kesehatan di DPMPTSP Aceh Barat belum berjalan secara optimal, berdasarkan teori E-Government yang terdiri dari Support, Capacity, dan Value.	Perbedaan penelitiann yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian terdahulu dilakukan diaceh barat sedangkan peneiti di kabupaten kampar. Fokus peneliti beda, penelitsian terdahulu pelayanan pengurusan kesehatan sedangkan peneliti perizinan dan non perizinan.
2	Jurnal Ilmu Sosial Formosa (FJSS) “Efektivitas Pelayanan Perizinan MelaluiSicantikAplikasi Cloud di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara” oleh Ahmad Bukhari, Humaizi2Nurman Achmad	Hasil dari penelitian adalah layanan Perizinan Aplikasi SiCANTIK Cloud DPSMPT Kabupaten Batu Bara masih belum efektif.	Perbedaan penelitiann yang dilakukan oleh penelitian terdahulu dengan peneliti terletak pada lokasi penelitian terdahulu dilakukan di Kabupaten Batu Bara, sedangkan penelitian peneliti dilakukan dikabupaten kampar. fokus penelitiannya juga berbeda.dimana penelitian terdahulu membahas efektivitas sedangkan peneliti inovasi aplikasi SiCantik tersebut.
	Jurnal Ilmiah Pariwisata “Penerapan Aplikasi Sicantik Cloud Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah baik, berdasarkan indikator	Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Judul>Nama/Tahun	Hasil penelitian	Perbedaan
4	Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Lhokseumawe” oleh Rabiatul Adawiyah, Saiful Bahri, Syukri , Muhaddis (2024)	kualitas dari aplikasi Sicantik Cloud, yaitu akuntabilitas, transparansi, efektivitas, dan efisiensi. Namun, kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya teknologi informasi mengakibatkan banyak yang belum dapat mengoptimalkan aplikasi Sicantik.	penelitian terdahulu Kota Lhokseumawe sedangkan peneliti dikabupaten kampar. Fokus peneliti beda, penelitian terdahulu penerapan aplikasi sicantik untuk menentukan kualitas pelayanan sedangkan peneliti Inovasi pelayanan perizinan
4	Jurnal Administrasi Publik & Bisnis “Efektivitas Pelayanan Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (Sicantik Cloud) Di Kabupaten Kampar” oleh Sri wahyuni, Mayarni.(2020)	Hasil dari penelitian menunjukkan terkait Pelaksanaan layanan penggunaan SiCantik telah berjalan baik, namun analisis mendalam menunjukkan bahwa hasil di lapangan belum efektif.	Fokus peneliti beda, penelitian terdahulu efektivitas aplikasi SiCantik sedangkan peneliti inovasi pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCantik.
5	Journal: Public Administration and Government “Implementasi Aplikasi SiCANTIK pada Dinas PMPTSP Kota Kendari : Tinjauan E-Government” oleh WD. Nurul Rezki Ramdani Muh. Nasir,; Faturachman Alputra Sudirman .	Hasil dari penelitian menunjukkan penerapan aplikasi SiCANTIK telah diterapkan dengan baik Didasari empat indikator: efisiensi, efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas. Meskipun keempat indikator tersebut telah tercapai, masih ada beberapa kendala dalam penerapannya, seperti gangguan jaringan, izin yang tidak tepat, dan masalah dengan tanda tangan elektronik.	Perbedaan penelitiann yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan peneliti terletak pada lokasi penelitian terdahulu dilakukan kota kendari sedangkan peneliti dikabupaten kampar. Fokus peneliti beda, penelitian terdahulu implementasi Aplikasi SiCantik sedangkan peneliti inovasi Aplikasi SiCantik.
	jurnal publika “Kualitas	Hasil dari penelitian	Perbedaan penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Judul>Nama/Tahun	Hasil penelitian	Perbedaan
10	Pelayanan Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Swastamelalui Aplikasi Cerdas Layanan Terpadu Untuk Publik (Sicantik Cloud) Di Kabupaten Gresik” Oleh Anggun Cahaya Purnamasari Angguncahaya.(2024)	menunjukkan SiCantik Cloud memudahkan pengguna dengan akses aplikasi yang mudah, URL singkat, enkripsi SSL, dan pengisian formulir otomatis. Namun, masih ada kendala seperti fitur yang tidak berfungsi, aplikasi sering error, loading lambat, dan masalah pengiriman username serta password ke email. SiCantik Cloud juga belum memiliki halaman bantuan.	terdahulu dengan peneliti terletak lokasi penelitian terdahulu dikabupaten gresik sedangkan peneliti dikabupaten kampar. Fokus peneliti beda, penelitian terdahulu Kualitas layanan Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Swasta terhadap Aplikasi Sicantik sedangkan peneliti inovasi pelayanan perizinan dan non perizinan.

2.6. Defenisi Konsep

Defenisi konsep adalah Definisi konsep adalah sekumpulan definisi yang saling terkait dengan suatu objek, yang telah terstruktur secara otomatis dan digeneralisasi, kemudian dijelaskan melalui fenomena atau fakta.

1. Inovasi merupakan suatu ide, barang, atau cara baru yang memberikan manfaat atau perbaikan dibandingkan dengan yang sudah ada. Inovasi merupakan suatu perubahan yang baru, menciptakan ide, barang ataupun bentuk pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat luas.
2. Pelayanan publik adalah penyediaan segala bentuk layanan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang dilakukan oleh instansi sesuai dengan peraturan yang berlaku.
3. Aplikasi ialah perangkat lunak yang guna untuk memberikan kemudahan terhadap para pengguna.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. SiCantik adalah singkatan Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik yang berupa sistem cloud digunakan baik instansi pemerintahan ataupun masyarakat secara GRATIS.
5. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*) merujuk pada sejauh mana suatu inovasi ini dianggap memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan sistem yang ada sebelumnya serta dievaluasi berdasarkan kemampuannya dalam mempercepat proses pelayanan perizinan, mengurangi biaya dan waktu yang dikeluarkan oleh masyarakat, serta meningkatkan efisiensi kerja pegawai.
6. Kesesuaian (*Compability*) merujuk pada sejauh mana suatu inovasi baru cocok terhadap nilai yang sudah ada, pengalaman sebelumnya, dan kebutuhan calon penggunanya. Semakin baik kesesuaian inovasi dengan lingkungan dan kebutuhan, semakin mudah inovasi tersebut diterima.
7. Kerumitan (*Complexity*) menggambarkan seberapa sulit suatu inovasi dipahami dan digunakan. Jika inovasi dianggap terlalu rumit, calon pengguna mungkin merasa bingung atau ragu, yang dapat menghalangi mereka untuk memanfaatkan teknologi atau praktik baru dengan baik.
8. Kemampuan uji coba (*Trialability*)
Kemampuan uji coba (*Trialability*) adalah tingkat dimana suatu pembaruan bisa dicoba sebelum diterapkan secara luas. Inovasi yang dapat diuji coba lebih mudah diterima, karena pengguna dapat memahami kelebihan dan kekurangannya sejak awal. Ini termasuk pelatihan pegawai, simulasi penggunaan, atau uji coba terbatas di unit pelayanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9 Hasil diamati (*Observability*) mengacu pada seberapa hasil dari suatu inovasi dapat dilihat dan dirasakan secara langsung. Inovasi dianggap efektif jika hasilnya mudah terlihat oleh masyarakat dan penyelenggaran layanan, seperti meningkatnya jumlah pemohon izin, berkurangnya keluhan, atau meningkatnya kepuasan publik. Tingginya observabilitas membuat inovasi lebih mudah dipahami dan dipercaya oleh orang lain.

2.7. Konsep Operasional

Konsep operasional merujuk pada penjelasan dari konsep teoritis yang telah dirumuskan kedalam bentuk indikator-indikator, yang terukur dan dapat diamati dan memudahkan dalam pelaksanaan penelitian. Dalam penelitian ini, konsep operasional berdasarkan pada teori Inovasi dari Everett M. Rogers (2003) yaitu :

Tabel 2. 2
Konsep Operasional

Defenisi Konsep	Indikator	Sub Indikator
Inovasi pelayanan publik Teori Everett M. Rogers (2003)	1. Relative advantage (Keuntungan relatif)	- Kecepatan pelayanan - Efisiensi biaya - Kemudahan akses aplikasi Sicantik
	2. Compability (Kesesuain)	- Sesuaian dengan kebijakan organisasi - Terntegrasi dengan sistem yang ada
	3. Complexity (Kerumitan)	- Kemudahan penggunaan aplikasi - Tingkat pemahaman pengguna terhadap fitur aplikasi
	4. Trialability (kemampuan untuk dicoba)	- Kemudahan menggunakan aplikasi - Fitur simulasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

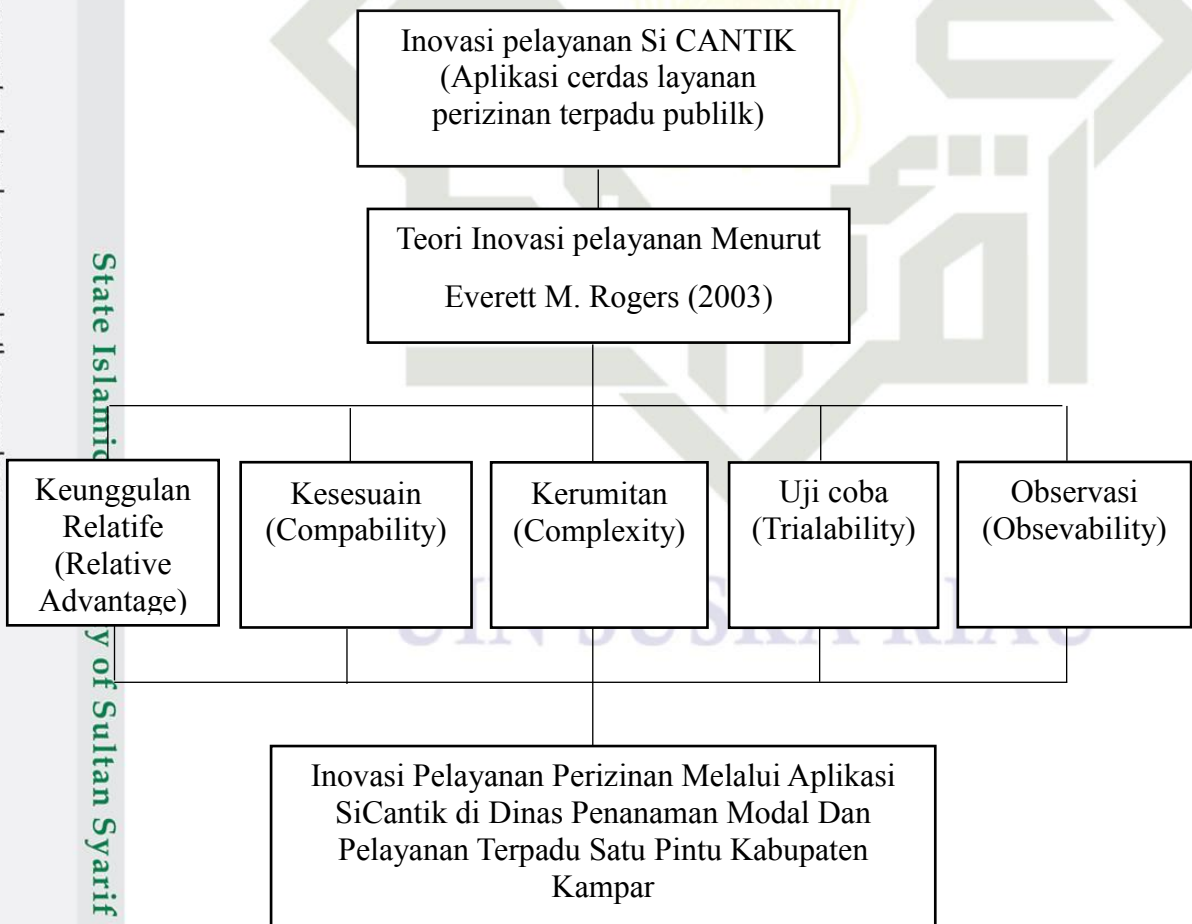
5. Obsevability (Kemudahan diamati)	<ul style="list-style-type: none"> - Dampak yang terlihat dari penggunaan aplikasi - Perubahan kualitas layanan
--	---

Sumber: Dari Teori Everett M. Rogers (2003)

2. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan sebelumnya, selanjutnya menguraikannya ke dalam suatu kerangka pemikiran. Adapun kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran**



Sumber : Everett M. Rogers (2003)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Dan Sumber Data

3.1.1 Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2020) penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk memaparkan atau menjelaskan suatu peristiwa, kondisi, atau fenomena dengan jelas dan sesuai realitas yang ada. penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hubungan sebab-akibat antar variabel, melainkan lebih fokus dalam memberikan gambaran menyeluruh tentang fenomena yang terjadi di lapangan.

Sedangkan metode digunakan terhadap penelitian adalah kualitatif. ini bertujuan untuk menggambarkan mendalam bagaimana penggunaan Aplikasi Si Cantik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar, dan kendala yang dihadapi oleh masyarakat serta upaya apa saja yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar meningkatkan penggunaan serta pemanfaatan aplikasi Si Cantik tersebut.

3.1.2 Sumber data

Setiap penelitian memerlukan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan guna menunjang kelancaran proses serta keabsahan hasil penelitian. Oleh karena itu, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau responden. Data primer dapat diperoleh dengan cara mengamati atau melaksanakan wawancara dengan informan yang ada di lapangan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang digunakan untuk melengkapi data primer yang diperoleh dari instansi terkait. Data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari berbagai dokumen dan catatan yang dimiliki oleh lembaga, serta diperoleh melalui media daring, literatur ilmiah, dan kajian pustaka yang relevan guna menunjang pelaksanaan penelitian.

3.2 Tempat Dan Waktu

Penelitian dilakukan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar. Penelitian ini dilakukan pada bulan februari tahun 2024 sampai penelitian ini selesai. Adapun alasan memilih lokasi tersebut adalah karena Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah instansi pemerintah yang memiliki inovasi pelayanan publik secara online dan diharapkan menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Observasi

Metode observasi adalah sebuah teknik pengambilan data dengan cara mengamati langsung atau secara tidak langsung terhadap suatu situasi atau peristiwa. Terkait dari penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

layanan Perizinan Terpadu (DPMPSTP) Kabupaten Kampar untuk mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui sistem informasi cerdas pelayanan terpadu SiCANTIK Cloud.

3.3.2 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang dianggap memiliki kompetensi dan relevansi, guna memperoleh informasi dan keterangan yang berkaitan dengan fokus penelitian.

3.3.3 Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencatat, mengumpulkan, dan menelaah berbagai dokumen yang tersedia di lokasi penelitian, khususnya yang berhubungan dengan objek yang diteliti. Dokumentasi dalam penelitian ini meliputi dokumen resmi, arsip, serta foto-foto kegiatan penelitian yang berkaitan dengan inovasi pelayanan publik melalui Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu Cloud.

3.4 Informan Penelitian

Instrument penelitian berfungsi sebagai alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk menjawab permasalahan penelitian dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Informan ini merupakan individu yang digunakan sebagai sumber untuk memperoleh informasi mengenai keadaan serta kondisi pada latar belakang Sugiyono (2020). instrumen penelitian yang digunakan:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Informan penelitian	Jumlah
1	Kepala bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan & non perizinan	1 orang
2	Kepala bidang pengaduan kebijakan & pelaporan layanan	1 orang
3	Admin Sicantik	1 orang
4	Mayarakat yang berhasil menggunakan SiCantik	3 orang
5	Mayarakat yang tidak berhasil menggunakan SiCantik	3 orang
Jumlah		9 orang

Sumber : *Olahan Data Penulis 2026*

3. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah serangkaian tahapan yang dilakukan untuk mengolah data primer maupun data sekunder. Dalam penelitian kualitatif, proses analisis dan interpretasi data tidak hanya dilaksanakan setelah seluruh data terkumpul, tetapi juga dilakukan secara bersamaan selama proses pengumpulan data langsung. Sugiono (2020) menyatakan bahwa kegiatan dalam analisis data kualitatif dilaksanakan secara interaktif dan berlangsung secara berkelanjutan hingga mencapai tahap penyelesaian. Proses tersebut meliputi beberapa tahapan, yaitu:

3.1 Pengumpulan Data

Data yang diperoleh hasil wawancara, observasi serta dokumentasi dilakukan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dikabupaten Kampar dan masyarakat yang berhasil menggunakan aplikasi dan tidak SiCantik.

3.2 Reduksi Data

Data yang berhasil dikumpulkan dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi. lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Peneliti kemudian memilih, diringkas dan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyeleksi bagian-bagian data yang relevan saja dengan fokus penelitian. tujuan penelitian seperti penggunaan aplikasi sicanik terhadap masyarakat serta kendalal apa saja yang mereka hadapi.

3.5.3 Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, tabel, matriks, maupun grafik. Namun, bentuk penyajian yang paling umum digunakan adalah teks naratif. Penyajian data tersebut bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap fenomena yang diteliti serta membantu peneliti dalam merencanakan langkah selanjutnya berdasarkan hasil pemahaman yang telah diperoleh.

3.5.4 Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan adalah terakhir dari proses analisis data dalam studi kualitatif. Di sini, peneliti mencoba memahami hubungan dan pemahaman data yang terkumpul, lalu menganalisisnya. Kesimpulan ini dapat bersifat sementara dan dapat berubah jika ada data baru yang lebih relevan. Demikian, proses ini dilakukan berulang kali hingga didukung oleh kesimpulan yang valid.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Kampar

4.1.1 Sejarah Singkat Kabupaten Kampar

Pembentukan Kabupaten Kampar merupakan hasil dari proses sejarah yang panjang. Proses tersebut dimulai dengan diterbitkannya Keputusan Gubernur Militer Sumatera Tengah Nomor 10/GM/STE/49 tanggal 9 November 1949. Berdasarkan keputusan tersebut, Kabupaten Kampar ditetapkan sebagai salah satu daerah tingkat dua di Provinsi Riau, meliputi wilayah Pelalawan, Pasir Pengaraian, Bangkinang, dan Kota Pekanbaru di luar batas kota, dengan Pekanbaru sebagai ibu kota kabupaten. Selanjutnya, pada tanggal 1 Januari 1950, Datuk Wan Abdul Rahman diangkat sebagai Bupati pertama Kabupaten Kampar. Pengangkatan ini dilakukan bertujuan untuk mengisi kekosongan jabatan pemerintahan setelah peralihan kedaulatan kepada pemerintah Republik Indonesia sebagai hasil dari Konferensi Meja Bundar.

Pada Tanggal 6 Februari 1950 merupakan momen yang penting dalam sejarah Kabupaten Kampar, karena pada hari itu seluruh persyaratan untuk pembentukan daerah tersebut telah terpenuhi sepenuhnya. Hal ini ditetapkan melalui Keputusan Gubernur Sumatera Tengah Nomor 3/dc/stg/50 tentang pembentukan Kabupaten Kampar sebagai daerah yang diberi kewenangan untuk mengelola dan menangani urusannya sendiri. Sejak saat itu, Kabupaten Kampar secara resmi memiliki nama, batas wilayah yang jelas, dan struktur pemerintahan yang sah. Posisi ini kemudian diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 12 Tahun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1956, yang menetapkan Kabupaten Kampar dan sekitarnya sebagai bagian dari Provinsi Sumatera Tengah.

Selain itu, pada tanggal 6 Februari 1950 ditetapkan sebagai hari jadi Kabupaten Kampar, yang dirayakan setiap tahunnya. Penetapan tanggal hari jadi tersebut didasarkan pada Peraturan Daerah Tingkat II Kabupaten Kampar Nomor 01 Tahun 1999 tentang Hari Jadi Kabupaten Tingkat II Kabupaten Kampar. Peraturan ini disetujui oleh Gubernur Daerah Tingkat Pertama Riau melalui Keputusan Nomor Kpts.06/II/1999 tanggal 4 Februari 1999, dan diterbitkan dalam Lembaran Negara Daerah Tingkat Kedua Kampar tahun 1999, Nomor 01, tanggal 5 Februari 1999. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956, terkait ibu kota Kabupaten Kampar dipindahkan dari Pekanbaru ke Bangkinang. Pemindahan ibu kota ini didukung oleh beberapa faktor di antara lain:

1. Pada saat itu Pekanbaru sudah menjadi ibukota Provinsi Riau.
2. Pekanbaru tidak hanya menjadi ibu kota provinsi tetapi juga telah menjadi pemerintahan kota.
3. Karena mengingat Kabupaten Kampar cukup luas, sudah sewajarnya ibu kota dipindahkan ke Bangkinang untuk meningkatkan efisiensi administrasi pemerintahan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
4. Kabupaten Kampar. Bangkinang dianggap sebagai tempat strategis karena terletak ditengah Kabupaten Kampar, sehingga mudah diakses dan nyaman untuk mengawasi seluruh wilayah Kabupaten Kampar.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menindaklanjuti keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 105 Tahun 1994 dan Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 1995, serta Peraturan Pemerintah Daerah Tingkat Pertama Riau Nomor 6 Tahun 1995, Kabupaten Kampar ditetapkan sebagai salah satu proyek percontohan Otonomi Daerah. Untuk memastikan kelancaran pemerintahan, berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 105 Tahun 1994, didirikan 23 instansi pemerintah daerah di Kabupaten Kampar.

Menurut Undang-Undang Nomor 61 Tahun 1958, hanya ada 5 departemen, yaitu Dinas Pertanian, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, Dinas Perindustrian, Dinas Kesehatan, dan Dinas Pekerjaan Umum. Kemudian, dengan datangnya era reformasi dan semangat demokrasi beserta implementasi otonomi daerah di tingkat kabupaten dan kota, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1993 bersama dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 75 Tahun 1999 tanggal 24 Desember 1999, daerah otonom baru dibentuk di Provinsi Riau, termasuk Kabupaten Kampar yang secara resmi dibagi menjadi tiga 3 Kabupaten, yaitu:

1. Kabupaten Pelalawan terdiri atas 4 kecamatan yang mencakup dari 81 desa serta 4 kelurahan dengan pangkalan kerinci sebagai ibu kota.
2. Kabupaten Rokan Hulu terdiri atas 7 kecamatan yang mencakup dari 89 desa dan kelurahan dengan pasir pengaraian sebagai pusat pemerintah.
3. Kabupaten Kampar terdiri atas 13 kecamatan yang mencakup dari 153 desa dan 8 kelurahan dengan bangkinang sebagai ibu kotanya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.1.2 Keadaan Geografis

Kabupaten Kampar adalah salah satu kabupaten di provinsi Riau, Indonesia. Kabupaten Kampar meliputi area seluas 211.289,28 kilometer persegi yang terletak antara garis lintang 1°00'40" Utara hingga 0°27'00" Selatan dan garis bujur 100°28'30" hingga 101°14'30" Timur. Ibu kota kabupaten ini adalah Bangkinang, dengan jumlah penduduk mencapai sekitar 876.767 jiwa berdasarkan data pertengahan tahun 2024 (terdiri dari komposisi laki-laki dan perempuan yang seimbang, meskipun data spesifik per jenis kelamin mungkin bervariasi sedikit dari sumber resmi terbaru). Kabupaten Kampar terbagi menjadi 21 kecamatan, 8 kelurahan, dan 242 desa (atau desa/kelurahan secara keseluruhan). Secara geografis, batas wilayah Kabupaten Kampar adalah:

1. Di sisi utara, Kabupaten Kampar bersebelahan dengan Kabupaten Rokan Hulu serta Kabupaten Bengkalis.
2. Di sisi selatan, wilayah ini berbatas dengan Kabupaten Kuantan Singingi.
3. Di sisi barat, Kabupaten Kampar memiliki perbatasan dengan Kabupaten Lima Puluh Kota yang termasuk dalam Provinsi Sumatera Barat.
4. Di sisi timur, Kabupaten Kampar berbatasan langsung dengan Kota Pekanbaru, Kabupaten Siak, serta Kabupaten Pelalawan.

Kabupaten Kampar dilintasi oleh dua sungai besar dan beberapa sungai kecil, termasuk Sungai Kampar, yang panjangnya sekitar 413,5 kilometer, memiliki kedalaman rata-rata 7,7 meter, dan lebar rata-rata 143 meter. Seluruh bagian sungai ini merupakan bagian dari Kabupaten Kampar, yang meliputi kecamatan XIII Koto Kampar, Bangkinang, Kuok, Kampar, Siak Hulu, dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sejalan dengan koordinasi sektor. Selain itu , juga dibahas aspek teknis perizinan dan modalitas pertanian sesuai dengan Peraturan Bupati Kampar No. 56 Tahun 2012 mengenai persyaratan struktural untuk lingkungan DPMPTSP di Kampar.

Visi dan Misi DPMPTSP

Visi DPMPTSP Kabupaten Kampar adalah "Prima dalam Pelayanan Investasi Menuju Kampar Mandiri". Misi yang diemban meliputi: pemanfaatan potensi ekonomi daerah melalui kemudahan berinvestasi; peningkatan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan; serta pengelolaan administrasi pemerintahan yang efektif dan efisien. Semboyan dinas diringkas dalam akronim TAQWA: Tepat, Akurat, Qualitatif, Wajar, dan Akuntabel.

(Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar 2026)

4.3 Kedudukan tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar

Dalam penyelenggaraan fasilitas dan memberikan informasi tentang kebijakan investasi, serta memberikan layanan perizinan terpadu, DPMPTSP Kabupaten Kampar, yang dibentuk berdasarkan pada Peraturan No. 6 Tahun 2016 yang memiliki tugas dan fungsi utama sebagaimana diuraikan dalam Peraturan No. 87 Tahun 2021 oleh Bupati Kampar terkait jabatan, struktur organisasi, tugas dan fungsi, serta tata cara kerja dinas penanaman modal dan Pelayanan Terpadu di Kabupaten Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

4.3.1 Kedudukan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar dipimpin oleh Kepala Dinas (yang setara dengan Eselon II/b) yang bertanggung jawab kepada Bupati melalui wakil bupati Daerah, Kantor ini berlokasi di Bangkinang, yang merupakan ibu kota Kabupaten Kampar.

4.3.2 Tugas pokok

Berdasarkan Menurut peraturan yang berlaku, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar memiliki tugas utama melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah Kabupaten Kampar di bidang promosi investasi dan pelayanan perizinan usaha, yang antara lain: (1) menetapkan tujuan , (2) Mengkoordinasikan, (3) Menyelenggarakan, (4) membangun kapasitas, (5) Mengevaluasi, dan (6) Melaporkan tugas tugas.tersebut.

4.3.3 Fungsi

Dalam melaksanakan tugas utamanya, DPMPTSP Kabupaten Kampar melaksanakan fungsi-fungsi nya sebagai berikut:

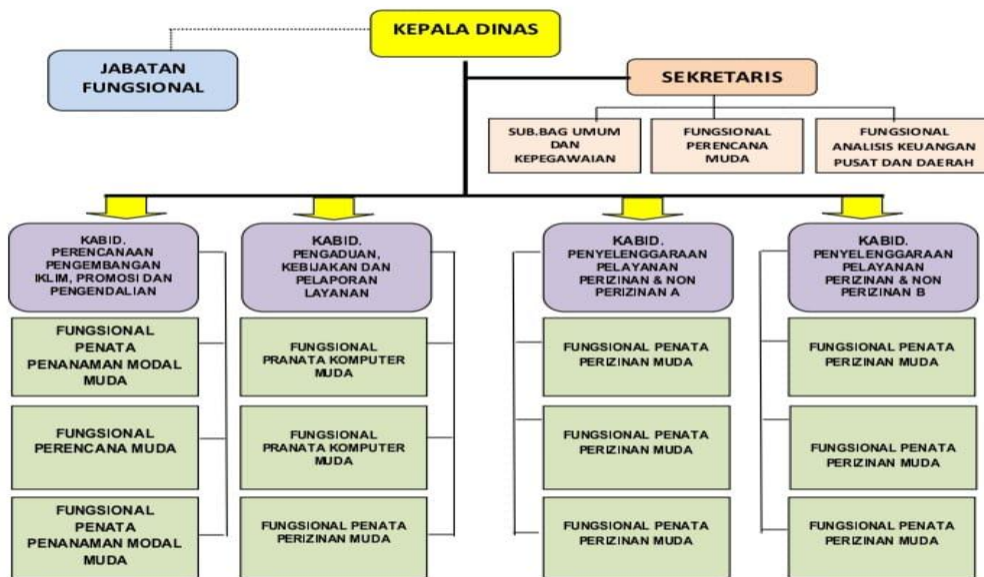
1. Merumuskan kebijakan teknis dibidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Melaksanakan kebijakan teknis bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
3. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugas yang diberikan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Melaksanakan fungsi administrasi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
5. Melaksanakan fungsi-fungsi lain yang ditugaskan oleh Bupati yang berhubungan dengan tanggung jawab.

Bagan Struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kampar:



Gambar 1 Struktur Organisasi DPMPSTP – Kabupaten Kampar

(Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar 2026)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan penelitian diatas, maka peneliti mengambil kesimpulan, yaitu :

1. Inovasi pelayanan perizinan melalui aplikasi SICANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar menunjukkan bahwa adanya perubahan pelayanan publik yang sebelumnya melakukan secara manual. Inovasi ini merupakan layanan berbasis elektronik ini dan juga bagian dari upaya pemerintah daerah dalam mendukung reformasi birokrasi dan implementasi e-government sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan. Ditinjau dari aspek keunggulan relatif, Proses pengurusan perizinan menjadi lebih cepat karena menggunakan sistem online, sehingga masyarakat tidak lagi harus datang berulang kali ke kantor pelayanan. Ditambah lagi dengan adanya fitur pemantauan status permohonan, masyarakat dapat mengetahui perkembangan proses perizinan secara langsung, sehingga meningkatkan transparansi pelayanan. selain itu penerapan aplikasi SICANTIK sejalan dengan visi dan misi DPMPTSP Kabupaten Kampar dalam mewujudkan pelayanan perizinan yang efektif dan akuntabel. Aplikasi ini juga telah disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, sehingga alur pelayanan menjadi lebih tertib dan terkontrol. Namun, aplikasi ini belum menyediakan fitur simulasi atau uji coba mandiri bagi pengguna baru.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Faktor-faktor penghambat yang Bersifat internal dan eksternal. Faktor penghambat internal meliputi ketidakstabilan teknis sistem, Keterbatasan kapasitas sumber daya manusia DPMPTSP, dan ketergantungan pada sistem pusat yang memperlambat penanganan gangguan teknis. Faktor penghambat eksternal mencakup Rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan akses internet di wilayah perdesaan, kurangnya Pemahaman prosedur perizinan, dan preferensi sebagian masyarakat terhadap pelayanan tatap Muka. Kombinasi hambatan internal dan eksternal ini menyebabkan tingkat penggunaan aplikasi belum konsisten dan masih berfluktuasi

6.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, diajukan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

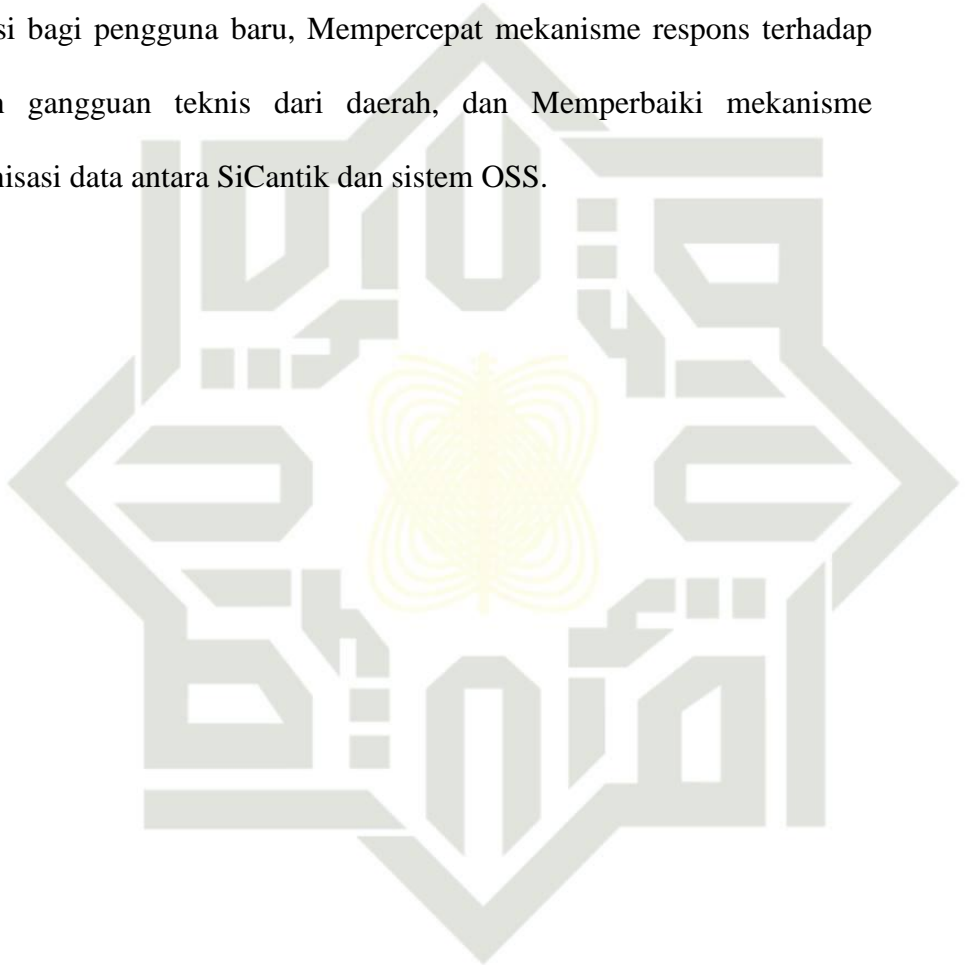
1. Bagi DPMPTSP Kabupaten Kampar: perlu mengintensifkan koordinasi dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk mendorong peningkatan stabilitas server Dan pengembangan fitur simulasi dalam aplikasi SiCantik. Selain itu, diperlukan program Pelatihan teknis yang berkelanjutan bagi seluruh aparatur DPMPTSP, serta peningkatan Frekuensi dan metode sosialisasi penggunaan SiCantik kepada masyarakat melalui kegiatan Langsung di tingkat kecamatan dan desa.
2. Bagi Pemerintah Kabupaten Kampar: perlu merumuskan kebijakan peningkatan Infrastruktur internet di wilayah perdesaan sebagai prasyarat keberhasilan digitalisasi Layanan publik secara merata. Selain itu, program

literasi digital yang terintegrasi dengan Program pemberdayaan masyarakat perlu diprioritaskan.

3. Bagi Kementerian Komunikasi dan Informatika sebagai pengelola SiCantik: perlu Meningkatkan kapasitas server, mengembangkan fitur simulasi bagi pengguna baru, Mempercepat mekanisme respons terhadap laporan gangguan teknis dari daerah, dan Memperbaiki mekanisme sinkronisasi data antara SiCantik dan sistem OSS.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Alquran dan Hadist

- QS. Ar-Ra'd 13: Ayat (11)
QS. Al-Baqarah ayat (267)
HR. Muslim (no.1828)

Peraturan perundang-undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana Telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016.
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244.
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245.
Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.
Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 206.
Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15.
Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2012 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah.

Peraturan Bupati Kampar Nomor 26 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Publik, SOP, dan Mekanisme Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada DPMPTSP.

Peraturan Bupati Kampar Nomor 33 Tahun 2021 tentang Inovasi Daerah.

Peraturan Bupati Kampar Nomor 56 Tahun 2012 tentang Persyaratan Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Kampar.

Peraturan Bupati Kampar Nomor 69 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelaksanaan Perizinan Usaha kepada DPMPTSP.

Peraturan Bupati Kampar Nomor 87 Tahun 2021 tentang Jabatan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Cara Kerja DPMPTSP Kabupaten Kampar.

Buku

Dwiyanto, A. (2018). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik (Ed.Ke-4). Gadjah Mada University Press.

Fountain, J. E. (2001). Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change. Washington, D.C.: Brookings Institution Press.

Hardiyansyah. 2020. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Heeks, R. (2006). Implementing and Managing eGovernment: An International Text. London: SAGE Publications.

Indrajit, R. E. (2016). Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital (Ed. Ke-3). Andi Publisher.

Nuridin, Irwan. (2016). Manajemen Inovasi. Jakarta: Rajawali Pers.

OECD. (2020). Digital Government Index: 2019 Results. Paris: OECD Publishing.

Prasojo, Eko. 2021. Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik. Jakarta:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rajawali Pers.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2017). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rogers, E. M. (2003). Diffusion of Innovation (5th Ed). The Free Press.

Sadu, Wasistono. 2021. Pelayanan Publik Berbasis Digital di Era Reformasi Birokrasi. Bandung: Fokusmedia.

Sedarmayanti. 2020. Reformasi Administrasi Publik dan Pelayanan Publik Berbasis Digital. Bandung: Refika Aditama.

Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi 3). Bandung: Alfabeta.

Jurnal

Amalia, R., & Khusna, A. (2021). Evaluasi implementasi aplikasi SiCantik Cloud dalam pelayanan

Ariska Dwi Candra, Implementasi Aplikasi Sicantik dalam Meningkatkan Kualitas Kesehatan Ibu dan Anak Studi Kasus Puskesmas Balongbendo Kabupaten Sidoarjo. Skripsi UIN Sunan Ampel Surabaya. Tahun 2020.

Direktorat Jendral Aplikasi Informatika (Ditjen Aptika) tahun 2019. SiCantik cloud. Kementerian Komuniiasi dan Informatika Republik Indonesia. Diakses pada 30 oktober 2021 dari <https://aptika.kominfo.go.id/2019/09/Sicantik-cloud/>

Dmpstsp.Kabupaten Kampar, 2022, "Evaluasi Penilaian Dinas Penanaman Modan Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Kampar 2022". <https://dpmptsp.kamparkab.go.id/>

Febbi Andika Inovasi Sicantik Dalam Pelayanan Perizinan Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Dpmptsp Kabupaten Kampar Provinsi Riau. (N.D.).

Gal-Garcia, J. R., & Pardo, T. A. (2005). E-government success factors: Mapping practical tools To theoretical foundations. Government Information Quarterly, 22(2), 187-216. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.02.001>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- Hartley, J. (2005). Innovation in governance and public services: Past and present. *Public Money & Management*, 25(1), 27-34. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9302.2005.00447.x>
- Mursyida, M., & Mardhiah, N. (2022). Inovasi Aplikasi siCANTIK Cloud Terhadap Pelayanan Pengurusan Surat Izin Kesehatan DI DPMPTSP Aceh Barat. *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*, 4(2), 99–111. <https://doi.org/10.24076/jspg.v4i2.901>
- Ndou, V. (2004). E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 18(1), 1-24.
- Narluksman, A. D. (2018). E-Procurement: Inovasi Penyelenggaraan Pemerintahan dalam Pengadaan Barang dan Jasa Berbasis e-Government di Indonesia. *Journal of Government and Civil Society*, 1(1), 65. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v1i1.264>
- Prayuningtians, N. (2018). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Informasi Cerdas Pelayanan Terpadu Untuk Publik (Sicantik) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan). Skripsi.
- Sari, I. R. (2022). Tingkat Adopsi Inovasi Aplikasi E-Commerce Pada Kalangan Generasi Milenial Di Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar..
- Utami, W. (2014). . Evaluasi Efektivitas Program Pelayanan Publik. [Skripsi]. Universitas Negeri Malang.
- Wahyuni, Sri, And Mayarni. 2020. “Efektivitas Pelayanan Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (Sicantik Cloud) Di Kabupaten Kampar.” *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis* 2 (2). <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/Index.Php/Japabis/Article/Views/56/31>.

LAMPIRAN Draft Wawancara

Indikator	Pertanyaan	Informan				
		Kabid perizinan	Kabid pengaduan pelaporan	Admin	Mayara kat berhasil	Masyra kat Tidak berhasil
Keunggulan relatif	Apa keunggulan aplikasi SICANTIK dari pada aplikasi sebelumnya?	✓ <input type="checkbox"/>				
	Bagaimana perbandingan kecepatan pelayanan perizinan sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi SICANTIK cloud		✓ <input type="checkbox"/>	✓ <input type="checkbox"/>	✓ <input type="checkbox"/>	✓ <input type="checkbox"/>
	Apakah penggunaan aplikasi SICANTIK cloud mampu mengurangi biaya operasional pelayanan perizinan di dinas?	✓ <input type="checkbox"/>	✓ <input type="checkbox"/>	✓ <input type="checkbox"/>	✓ <input type="checkbox"/>	✓ <input type="checkbox"/>
	Apakah aplikasi SICANTIK mudah diakses kapan saja dan di mana saja oleh masyarakat?	✓ <input type="checkbox"/>	✓ <input type="checkbox"/>	✓ <input type="checkbox"/>	✓ <input type="checkbox"/>	✓ <input type="checkbox"/>
2 Kesesuaian	Apakah penggunaan aplikasi SICANTIK sudah sesuai		✓ <input type="checkbox"/>	✓ <input type="checkbox"/>		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan satu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	dengan kebijakan dan regulasi pelayanan perizinan yang berlaku?						
	Apakah pelayanan perizinan melalui aplikasi SICANTIK sesuai dengan kebutuhan dan kebiasaan Anda sebagai pemohon izin?			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Apakah aplikasi SICANTIK sudah terintegrasi dengan sistem lain seperti OSS dan sistem internal dinas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Apakah Anda merasa proses perizinan melalui SICANTIK berjalan selaras dengan prosedur perizinan yang Anda ketahui sebelumnya?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Kerumitan	Apakah aplikasi SICANTIK mudah diakses kapan saja dan di mana saja oleh masyarakat?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Kerumitan	bagaimana penggunaan aplikasi si cantik dalam proses	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Apakah Anda memahami fitur-fitur yang tersedia dalam	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin, memperbanyak, atau seluruhnya tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya tanpa izin UIN Suska Riau.

	aplikasi SICANTIK tanpa harus dibantu oleh petugas??						
Kemampuan uji coba	Apakah aplikasi SICANTIK memberikan kesempatan bagi pengguna untuk mencoba atau mempelajari sistem sebelum digunakan secara penuh?			<input checked="" type="checkbox"/>			
	Apakah Anda dapat mencoba dan mempelajari penggunaan aplikasi SICANTIK dengan mudah sebelum mengajukan permohonan izin?			<input checked="" type="checkbox"/>			
Kemudahan diamati	Dampak apa saja yang paling terlihat setelah penerapan aplikasi SICANTIK dalam pelayanan perizinan?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Apakah Anda melihat perubahan nyata dalam kualitas pelayanan setelah menggunakan aplikasi SICANTIK? a		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Apakah penerapan aplikasi SICANTIK meningkatkan		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

		✓ <input type="checkbox"/>	✓ <input type="checkbox"/>		✓ <input type="checkbox"/>	✓ <input type="checkbox"/>
	kualitas pelayanan perizinan DPMPPTSP?	Apakah kualitas pelayanan perizinan menjadi lebih transparan dan jelas setelah Menggunakan aplikasi SICANTIK?				

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI



Halaman Satuan Pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar



Parkiran Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara Dengan Kepala Bidang Pengaduan Kebijakan & Pelaporan Layanan





Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonsos@uin-suska.ac.id

: B-5793/Un.04/F.VII/PP.00.9/09/2025

09 September 2025

: Biasa

: -

: **Mohon Izin Riset**

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar
Jl. Raya Pekanbaru - Bangkinang, Langgini, Kec. Bangkinang,
Kabupaten Kampar, Riau 28463

Assalamu alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan
Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan bahwa mahasiswa :

Nama : Wardya Zaahra
NIM. : 12170520335
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : IX (Sembilan)

bermaksud melakukan **Riset** di tempat Bapak/Ibu dengan judul: "**Inovasi Pelayanan Perizinan
melalui Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (Si Cantik) di Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar**". Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu
berkenan memberikan izin **Riset** dan bantuan data dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi
mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Dekan,

#

UIN SUSKA RIAU

Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M.
NIP. 19740412 200604 2 002

ipita milik UIN
ika Riau
ate Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

nama dan alamat
Surat
Lampiran
Hal
Undang-Undang
Sebagian-bagian
Yaitu
hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
ipin tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
nengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Prof. M.Yamin, SH No.16 Bangkinang

website : dpmpstp.kamparkab.go.id e-mail : dpmpstp@kamparkab.go.id Kode Pos : 28411

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP.PEL/2025/0189

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET/RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar setelah membaca dan mempelajari :

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian (SKP);

Peraturan Bupati Kampar Nomor 69 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar;

Keputusan Bupati Kampar Nomor 528/DPMPSTP/VII/2023 tanggal 3 Juli 2023 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar;

Surat dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Nomor B-33/Un.04/F.VII/PP.00.9/09/2025.

Dengan ini memberikan Rekomendasi/Izin Penelitian kepada :

Nama	:WARDYA ZAAHRA
NIM	:12170520335
Universitas	:Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Program Studi	:Administrasi Negara
Penjang	:S1
Alamat	:Dusun III Ranah
Judul Penelitian	:Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (Si Cantik) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar
Lokasi Penelitian	:Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar

Dengan Ketentuan Sebagai berikut :

1. Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/prariset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian/pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.



Ditetapkan di : Bangkinang
Pada Tanggal : 30 Oktober 2025

Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :

Pt.KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KAMPAR



REFIZAL, S.STP, M.IP

Pembina Utama Muda
NIP. 19810717 200012 1 002

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



RIWAYAT HIDUP PENULIS

WARDYA ZAAHRA, lahir di penyasawan Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar Tanggal 28 Mei 2003 anak kedua dari tiga bersaudara, bapak Yuzamri dan Ibu Nur Rahmi. Penulis memulai pendidikan di SD Negeri 022 Ranah setelah menyelesaikan sekolah dasar kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Pondok Pesantren Islamic Center Al-Hidayah Kampar Lulus pada 2021 kemudian penulis melanjutkan ke jenjang lebih tinggi yaitu di SMA Dipondok PPMTI TG.berulak dan lulus pada tahun 2021.

Pada tahun 2021 penulis diterima melalui SNMPTN sebagai Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Jurusan Administrasi Negara. Pada tahun 2021, penulis melaksanakan Praktek kerja lapangan Kantor Bupati Kampar, penulis Melaksanakan Kuliah Kerja Nyata tahun 2024 Desa Sungai Kumango Kecamatan Tambusai Kabupaten Rokan Hulu.

Penulis melakukan penelitian penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar. Dengan judul penelitian “Inovasi Pelayanan Prizinan Melalui Aplikasi Sicantik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar” dibawah Bimbingan Ibu Weni Puji Hastuti, S.Sos.,M.KP. Dengan niat yang tinggi dan motivasi yang besar penulis dan menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi. Semoga dengan penulisan tugas ini dapat memberikan kontribusi positif bagi semua orang. Akhir kata penulis ucapkan rasa syukur yang sedalam-dalamnya atas terselesainya Skripsi