JIHAD: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi
Vol. 7, No. 4, Desember 2025
p-ISSN : 2745-9489, e-2746-3842
DOI: *10.36312/jime.vxix.xxxx/ https://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JIHAD/issue/archive*

E-GOV PADA APLIKASI SICANTIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) KABUPATEN GORONTALO

Sintia R. Harun[1], Muh. Firyal Akbar[2], Sri Lestari Gintulangi[3], Nuzlan Botutihe[4]
[1,2,3,4]Universitas Muhammadiyah Gorontalo

Article Info

Article history:

Accepted: 8, December, 2025

Publish: , December, 2025

Keywords:

E-Government

Public Services

SiCantik Application

DPM-PTSP

Gorontalo Regency

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *E-Government* melalui penggunaan aplikasi SiCantik (Cerdas Layanan Perizinan Terpadu) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Gorontalo, serta untuk mengidentifikasi berbagai kendala teknis dan nonteknis yang menghambat efektivitas pelaksanaan layanan perizinan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara, serta dokumentasi terhadap pegawai DPM-PTSP dan masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi SiCantik belum terlaksana secara optimal. Hal ini disebabkan oleh seringnya terjadi pemeliharaan (maintenance) sistem tanpa adanya mekanisme mitigasi darurat yang efektif, ketergantungan yang tinggi terhadap kestabilan jaringan internet, serta keterbatasan kompetensi teknis aparatur dalam menangani permasalahan sistem. Kondisi tersebut berimplikasi pada terhambatnya proses pelayanan perizinan dan menurunkan efisiensi serta efektivitas kinerja organisasi. Namun demikian, peralihan dari sistem manual ke sistem berbasis aplikasi memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan jumlah pengurusan izin hingga 80% dari triwulan pertama sampai dengan triwulan keempat. Selain itu, pengelolaan infrastruktur jaringan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) Kabupaten Gorontalo dinilai cukup optimal sehingga mendukung keberlangsungan operasional layanan. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar pengelola pusat aplikasi SiCantik menyediakan mekanisme mitigasi darurat yang lebih efektif, meningkatkan koordinasi antara DPM-PTSP dan KOMINFO dalam pelaksanaan pemeliharaan sistem, serta memperkuat kompetensi teknis aparatur melalui pelatihan berkelanjutan. Langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan keandalan sistem, memperlancar proses pelayanan, dan mewujudkan penerapan *E-Government* yang lebih optimal di lingkungan pemerintah daerah.

Article Info

Article history:

Diterima: 8, Desember, 2025

Terbit: , Desember, 2025

Abstract

This study aims to analyze the implementation of e-government through the use of the SiCantik (Smart Integrated Licensing Service) application at the Gorontalo Regency Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPM-PTSP), and to identify various technical and non-technical obstacles that hinder the effectiveness of licensing services. The research method used was a qualitative descriptive method with a case study approach. Data were obtained through field

observations, interviews, and documentation of DPM-PTSP employees and service users. The results indicate that the implementation of the SiCantik application has not been optimally implemented. This is due to frequent system maintenance without an effective emergency mitigation mechanism, a high dependence on internet network stability, and limited technical competence of staff in handling system issues. These conditions have implications for the licensing service process and reduced the efficiency and effectiveness of organizational performance. However, the transition from a manual system to an application-based system has had a positive impact on improving the quality of public services. This is evidenced by an 80% increase in permit applications from the first to the fourth quarter. Furthermore, network infrastructure management by the Gorontalo Regency Communication and Informatics Agency (KOMINFO) is considered optimal, supporting the continuity of service operations. Based on the research findings, it is recommended that the SiCantik application center administrator provide a more effective emergency mitigation mechanism, improve coordination between the DPM-PTSP (Directorate General of Public Service) and KOMINFO in system maintenance, and strengthen the technical competence of civil servants through ongoing training. These steps are expected to improve system reliability, streamline service processes, and achieve a more optimal implementation of e-Government within the local government.

This is an open access article under the Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional

Corresponding Author:

Sintia R. Harun,

Universitas Muhammadiyah Gorontalo

Email: sintiaharun00@gmail.com

1. PENDAHULUAN (12 Pt)

Format Pengembangan *E-Goverment* merupakan upaya untuk mendukung kinerja pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka penyelenggara dan peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat secara efektif dan efisien. Dengan melalui pengembangan dan penerapan *E-Goverment* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja dilingkungan instansi pemerintah khususnya instansi yang fungsi pelayanan publik, dengan berjalannya *E- Goverment* ini maka yang diharapkan seluruh aktivitas organisasi pemerintah dapat dilaksanakan secara elektronik sehingga mempermudah fungsi kebijakan dan pelayanan, dalam pelaksanaannya konsep *E-Goverment* ini merupakan tanggung jawab bersama, artinya bukan hanya pemerintah saja tetapi juga berperan serta masyarakat (BJ Mulyono 2020).

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam keberlangsungan organisasi pemerintah. Melayani dengan baik bermakna adanya kesesuaian dengan kebutuhan dan kepuasan masyarakat pengguna jasa. Hubungan jangka panjang antara pemerintah sebagai penerima jasa adalah salah bentuk insipirasi kualitas layanan publik (Firmansyah & Rosy, 2021).

Implementasi *E-Goverment* dalam pelayanan publik merupakan langkah krusial dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas layanan kepada masyarakat. Dengan memanfaatkan teknologi informasi *E-Goverment* mampu mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, memotong waktu proses,

dan mengurangi biaya operasional. Hal ini memungkinkan pemerintah untuk memberikan layanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Dalam era digital ini, masyarakat mengharapkan layanan yang responsif dan mudah diakses, sehingga implementasi *E-Goverment* menjadi solusi yang sangat relevan.

Selain itu *E-Goverment* juga meningkatkan aksebilitas layanan publik, terutama bagi masyarakat didaerah terpencil atau yang memiliki keterbatasan fisik. Melalui *platform online*, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan pemerintah dari mana saja dan kapan saja, tanpa perlu datang langsung ke Kantor pemerintahan. Ini tidak hanya menghemat waktu dan tenaga, tetapi memperluas jangkauan layanan pemerintah, memastikan bahwa semua warga negara mendapatkan hak mereka atas pelayanan publik yang berkualitas.

Penerapan *E-Goverment* di Indonesia mulai diterapkan di instansi pemerintah yaitu sejak diberlakukannya instruksi Presiden No.6 Tahun 2001 Tentang Telematika (Telekomunikasi, media, serta informatika). Dimana pada tahun 2001 disebutkan bahwa "Instansi pemerintah diwajibkan menggunakan teknologi telematika guna mendukung *good governance* serta mempercepat adanya demokrasi". Maka dari tahun ke tahun dalam penerapan *E-Goverment* di Indonesia mengalami perkembangan serta peningkatan yang sangat signifikan. Selain itu, dalam perkembangannya pemerintah memberlakukan instruksi presiden No. 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-goverment* sebagai gerbang pengembangan *E-Goverment* di Indonesia. Pengembangan *E-Goverment* diharapkan dapat meningkatkan transparansi, efektif, efisen, dan akuntabilitas pada proses pelayanan publik sehingga dapat mendorong pemerintah menjadi pelayanan publik yang berkualitas (Aprianty, 2016).

SiCantik cloud diberikan kepada Instansi Pemerintah yang membutuhkan (Gratis) dengan terlebih dahulu mengajukan Surat Permohonan dari Kepala Dines DPM-PTSP/Kepala Daerah / Sekda Kepada Direktur Layanan Aplikasi Informatike Pemenntahan dengan ısı surat untuk permohonan pemanfaatan SiCantik cloud dan bimbingan teknis Aplikasi SiCantik cloud hanya bisa dijalankan secara online, itu berarti Impermentası teknis untuk Aplikası SıCantik cloud dibutuhkan koneksı intemet di DPM-PTSP yang memadai

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan. Peneliti menemukan ada beberapa kendala dalam penerapan e-goverment di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Kabupaten Gorontalo Sistem informası Administrasi pelayanan publik (SiCantik) aplikasi yang digunakan untuk memperinudah proses perizinan secara daring oleh instansı pemerintah daerah namun pelaksanaannya sering ditemukan kendala berupa error sistem yang yang menghamabat layanan publik

Yang pertama Aplikasi ini sangat bergantung sekali pada koneksi intemet yang sangat statil karena hanya bisa dijalankan secara online jika koneksi intermet buruk (error) pada proses pelaksanann maintenance Sicantik, go id tidak dapat diakses sehingga memperlambat pengurusan ızın kesehatan error saat mencetak ızın atau dokumen legal yang tanpa keterangan yang jelas membuat pengguna bingung sehingga menurunnya efektitivitas pelayanan publik Masih ada beberapa dan masyarakat itu sendinmasih kurang memiliki kesadaran meniperpanjang zinkesehatan sebelum masa berlakunya habis Proses input atau upload dokumen yang gagal sehingga mengulang proses yang telah dilakukan serta bdak sinkronnya antara data yang danput dengan hasil yang keluar (output) sehingga dapat meningkatnya beban kerja pegawai karena harus merigulang proses serta dapat menghambal pencapaian target pelayanan instansi Adapun kendala lainnya selain jaringan. Aplikası SıCantik masih sening tidak dapat diakses oleh pengguna Karena kemungkinanı error-nya Aplikası SiCantik ini berasal dan sistem aplikasi itu sendin seperti server yang tidak responsif kapasitas sistem yang tidak memadai saat trafik tinggi, atau adanya bug yang belum terselesaikan

Kondisi ini sangat mengganggu kelancaran proses pelayarian publik khususnya dalam pengajuan dan pemrosesan perizinan secara daring.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana implementasi *E- Goverment* dalam menggunakan aplikasi SiCantik dan mengetahui keberhasilan dari pengurusan izin kesehatan di Dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) kabupaten Gorontalo.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti akan menggambarkan dan menjelaskan bagaimana keadaan yang ada di kantor DPMPTSP Kabupaten Gorontalo secara sistematis. Penelitian menggunakan metode kualitatif karena sesuai dengan judul penelitian yang dilakukan yang berkaitan dengan implementasi yang dilakukan pemerintah dalam penggunaan sistim Aplikasi yang memudahkan masyarakat, para pemohon izin terkhususnya dalam pengurusan izin kesehatan dalam penggunaan Aplikasi Sicantik.

Penelitian ini bertempat di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan dengan pertimbangan lokasi penelitian tersebut terdapat permasalahan terkait topik peneliti.

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan dan setelah di lapangan.

Dalam proses pengujian kreadibilitas data adalah dengan triangulasi. Triangulasi menggunakan tiga macam cara dalam pengecekan data yang dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber atau metode untuk menginformasi hasil penelitian. Triangulasi data dapat dilakukan dengan beberapa tahap yaitu :

1. Triangulasi sumber
   Mengumpulkan data dari berbagai sumber atau informan. Misalnya, untuk mengumpulkan informasi tentang tata tertib sekolah, peneliti dapat mewawancarai Kepala bidang perizinan
2. Triangulasi waktu
   Mengumpulkan data pada titik – titik waktu yang berbeda, seperti waktu hari, hari yang berbeda dalam seminggu, atau bulan yang berbeda dalam tahun.
3. Triangulasi analisis
   Menggunakan lebih dari dua metode analisis set data yang sama untuk tujuan validasi.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN (12 Pt)

3.1.Hasil Penelitian

Penalitian ini untuk mengetahui Implementasi *E-gov* pada Aplikasi SiCantik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini, Peneliti menggunakan kajian dari Penerapan *E- Goverment* Ricaedus Eko Indrajit yaitu : *Content Development, Competency Building, Connectivity, Citizen Intervases*

Hasil penelitian yang peneliti dapatkan melalui Observasi lokasi penelitian, wawancara dengan informan, dan dokumentasi. Dapat dideskripsikan sebagai berikut :

1. Content Development

Content Development adalah proses perencanaan, pembuatan, penyusunan, dan pemeliharaan konten *digital* yang relevan, informatif dan mudah dipahami oleh pengguna publik. Dalam konteks *E-Goverment* konten harus mendukung transparansi, efisiensi layanan, dan keterlibatan masyarakat.

Implementasi e-gov sudah mendapatkan dukungan dan respon yang baik dari pemerintah maaupun masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari adanya aktivitas pemerintah dan masyarakat yang sudah menggunakan aplikasi dan sampai dengan saat in pemerintah masih terus melakukan pengembangan dan perbaikan sistemnya.

2. **Competency Building**

Competency Building adalah upaya peningkatan kapasitas, keterampilan, dan pengetahuan pegawai pemerintah agar mampu mengelola dan memanfaatkan teknologi *e-gov* secara efektif. Ini mencakup pelatihan, pendampingan, dan penguatan budaya digital.

Permasalahan tentang jaringan itu sudah menjadi tanggung jawab dari Dinas Kominfo sendiri bukan PTSP. Hal ini dapat dilihat dari adanya amanat dari SPBE sendiri yaitu Sistem Pemerintahan Berbasis Online yang mana urusan infrastruktur jaringan itu yang menangani hal tersebut adalah Dinas Kominfo.

3. **Citizen Interfaces**

Citizen Interfaces Merujuk pada antarmuka atau titik interaksi antara warga negara dan sistem *e-goverment*. Tujuannya adalah memastikan masyarakat dapat berinteraksi dengan mudah, nyaman, dan efektif dalam mengakses layanan digital.

Dalam pengembnagan kanal akse yang dapat digunakan masyarakat maupun stakholdernya itu tetap selalu menunggu atau melapor ke kementrian Kominfo langsung PTSP tidak bisa berbuat apa ─ apa karena servernya ada di Dinas Kominfo.

3.2.Pembahasan

Dalam Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi *e-gov* pada aplikasi SiCantik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gorontalo dengan menggunakan Kajian Teori dari Penerapan *e-Goverment* dalam menerapkan konsep *e-govrment* pada sektor publik, ada empat elemen sukses yang harus diperhatikan yaitu, *Content Development, Competency Building, Connectivity, Citizen Interfaces.*

Kemudahan pengguna merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan elektronik atau *e-goverment*. Hal ini sejalan dengan definisi *ease of use* menurut Wakhida dan Sanaji (2020), yaitu adanya kemudahan yang dirasakan oleh pengguna pada saat mengoperasikan sistem Aplikasi tanpa memerlukan usaha apapun. Kemudahan dan kecepatan akses pada aplikasi SiCantik *cloud* ini dapat dikatakan sangat mudah, untuk memeperoleh aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (SiCantik *Cloud*).

Hal ini sejalan dengan pendapat Menurut Phung dan Trang (2018), kualitas informasi dalam layanan digital, termasuk sistem e-Government, sangat ditentukan oleh *content adequacy*yang mencakup aspek kepercayaan, kesesuaian, dan kelengkapan informasi. Mereka menekankan bahwa informasi yang disajikan harus relevan dengan kebutuhan pengguna, lengkap, dan dapat dipercaya agar memberikan nilai guna (usefulness) bagi masyarakat. Pandangan ini menitikberatkan pada substansi konten yang tampil dalam sistem sebagai faktor penentu efektivitas layanan digital.

Pendapat ini memperkuat teori menurut Indrajit (2006) dalam kerangka pengembangan *e-Government*, *Content Development* merupakan salah satu dari empat komponen utama implementasi sistem digital pemerintahan. Dalam teorinya, Indrajit menegaskan bahwa konten bukan hanya soal data dan informasi yang tersedia, tetapi juga bagaimana konten itu dikurasi, diperbaharui, dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Ia juga menyoroti pentingnya bahasa yang sederhana, keterbacaan tinggi, serta konteks lokal agar informasi dapat diakses oleh semua kalangan, termasuk masyarakat dengan tingkat literasi rendah.

Pendapat Kharisma dan Fanida (2021)*Content edequer* menekankan pentingnya dukungan kepada masyarakat pengguna aplikasi layanan publik khususnya dalam bentuk sarana bantuan yang

memadai. Mereka menjelaskan bahwa dalam implementasi sistem aplikasi, penyedia layanan harus memberikan dukungan yang memungkinkan pengguna memperoleh bantuan ketika mengalami kendala. Bentuk dukungan tersebut dapat berupa halaman bantuan *online, fitur live* chat, maupun kontak langsung seperti email atau telepon. Pendekatan ini menempatkan pengalaman pengguna *(user experience)* sebagai fokus utama dalam keberhasilan layanan publik digital.

Sementara itu, menurut Indrajit (2006)*Content Development* dalam bukunya *Electronic Government*: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital, *Citizen Interfaces* adalah salah satu dari empat pilar utama *e-Government*. Indrajit menekankan bahwa *interface* antara sistem dan masyarakat pengguna harus mudah dipahami, mudah diakses, dan bersifat partisipatif. Antarmuka tersebut bukan hanya menyangkut tampilan aplikasi, tetapi juga mencakup cara sistem itu berinteraksi dengan masyarakat: apakah sistem itu menyediakan ruang bagi umpan balik, apakah masyarakat merasa dilibatkan dalam proses layanan, dan apakah sistem tersebut bersifat inklusif bagi semua golongan masyarakat.

Dengan demikian, pendapat Kharisma dan Fanida memperkuat teori Indrajit, khususnya dalam aspek teknis dari *Citizen Interfaces*, yaitu tentang pentingnya menyediakan sarana bantuan yang tanggap dan responsif. Sementara Indrajit melihat *Citizen Interfaces* secara lebih luas, mencakup interaksi sistem-masyarakat yang partisipatif, inklusif, dan komunikatif.

Konektivitas sosial media digital melalui yang memanfaatkan waktu luang publik untuk kolaborasi dan partisipasi melalui platform digital (sosial media, wiki, blog dll) memanfaatkan cognitive surplus (kelebihan kapasitas kognitif) untuk menciptakan nilai sosial, kreatif, dan partisipatif Clay Shirky (2008). Dengan demikian Konektivitas antar sistem informasi dalam organisasi untuk integrasi data dan efisiensi proses melalui jarigan teknologi informasi mewujudkan integrasi sistem dan pertukaran informasi antar bagian organisasi secara cepat dan akurat. Infrastruktur teknologi informasi seperi LAN, internet, database, server, dan aplikasi sistem.

Pembangunan kompetensi *(competency building)* merupakan elemen krusial dalam peningkatan kinerja individu maupun organisasi di era transformasi digital. Dua tokoh yang mengangkat pentingnya pembangunan kompetensi dari sudut pandang berbeda namun saling menguatkan adalah *Ulrich, Brockbank, et al.* (1995–2000) melalui *HR Competency* Model, dan Indrajit (2006) melalui pendekatan dalam sistem informasi dan manajemen teknologi.

Ulrich dan koleganya mengembangkan kerangka kompetensi strategis yang harus dimiliki oleh para profesional sumber daya manusia agar dapat berperan sebagai mitra strategis, agen perubahan, ahli administrasi, dan pembela kepentingan karyawan. Dalam konteks ini, kompetensi tidak hanya berupa keterampilan teknis, tetapi juga mencakup kemampuan berpikir strategis, memahami bisnis, membangun kredibilitas, dan berkontribusi langsung terhadap keunggulan kompetitif organisasi.

Sementara itu, Indrajit (2006) memfokuskan teorinya pada pembangunan kompetensi dalam konteks teknologi informasi. Ia menyatakan bahwa keberhasilan sistem informasi dalam suatu institusi sangat bergantung pada kompetensi SDM dan institusional yang mendukungnya. Kompetensi yang dimaksud tidak hanya dalam hal penguasaan teknologi, tetapi juga dalam hal manajerial, komunikasi, dan kemampuan adaptasi terhadap perubahan digital.

Kedua pendekatan ini memiliki titik temu yang kuat, yaitu pandangan bahwa kompetensi bukanlah atribut tetap, melainkan sesuatu yang dapat dan harus dibangun secara sistematis. Baik dalam lingkup SDM umum (Ulrich) maupun dalam konteks TI (Indrajit), kompetensi diposisikan sebagai aset strategis yang menentukan keberhasilan organisasi dalam menghadapi tantangan global dan perubahan teknologi.

1. Content Development

Content development mengacu pada proses pembuatan, pengelolaan, dan penyampaian informasi digital yang efektif untuk mendukung layanan publik berbasis teknologi. Tujuan utamanya adalah meningkatkan transparansi, efesiensi, dan partisipasi masyarakat melalui penyediaan konten yang relevan, mudah diakses, dan *user – friendly.* pengembangan konten dalam kerangka *E- Goverment* berperan penting meningkatkan kualitas layanan publik secara digital.Pada tahapan *e-gov* menurut Inpres No 3 Tahun 2003 maka peneliti melihat bahwa Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gorontalo dalam implementasi *E-Goverment* telah membangun konsep *To Employes (G2E).* Hal tersebut Dilihat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo Mulai menggunakan Aplikasi SiCantik sejak tahun 2010 pertama kali rilis dengan versi 1.0. Kemudian, pada perkembangan versi SiCantik 2.0 pada tahun 2012, SiCantik 3.0 pada tahun 2013, dan SiCantik 4.0 pada tahun 2014. Selanjutnya, SiCantik Cloud versi 5.0 diluncurkan pada tahun 2017 dan terus dikembangkan hingga sekarangterobosan yang dilakukan oleh Dinas PTSP sebagai bentuk implementasi *E-Goverment* untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Salah satu manajemen sumber daya manusia adalah mengembangkan kapasitas , pengembangan kapasitas ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kompetensi agar diperoleh hasil yang kerja optimal.

Penerapan digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi SiCantik di DPMPTSP Kabupaten Gorontalo, merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif, efesien, transparan, dan akuntabel, Hal ini sejalan dengan arahan kebijakan nasional dalam pengembangan sistem pemerintahan berbasis digital. Namun, keberhasilan pelaksanaan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh tersedianya infrastruktur seperti komputer dan jaringan intenet (WiFi). Tetapi juga tergantung pada komitmen pimpinan daerah (Political will). Karena budaya birokrasi di pemerintah cenderung bersifat *top – down*. Dukungan ini harus diwijudkan dalam bentuk kebijkan yang konsisten, penyediaan sarana prasarana, serta kesiapan sumber daya manusia (SDM) yang mampu menjalankan sistem digital.

Selain itu partisipasi masyarakat juga menjadi elemen penting, fakta yang didapatkan masih banyak dari masyarakat yang belum mengetahuiatau belum pernah menggunakan aplikasi SiCantik, menunjukan bahwa literasi digital dan sosialisasi pada penggunaan aplikasi perlu ditingkatkan.Tidak banyak dari masyarakat yang mengaku belum pernah dan mendengar nama aplikasi bahkan kantor itu sendiri. karena aplikasi sering bermasalah terutama terkait jaringan banyak dari masyarakat yang bermohon tetap datang langsung ke kantor. Dengan demikian, digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi SiCantik di Kecamatan Limboto masih menghadapi sejumlah tantanganbaik dari sisi teknis dan kesiapan SDM.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti menemukanbahwa pemerintah dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Gorontalo, terutama pada Bidang Perizinan, belum melaksanakan sosialisasi merata kepada masyarakat terkait dengan aplikasi SiCantik. Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara yang menunjukkan belum ada pemahaman tentang aplikasi atau informasi oleh masyarakat, selama ini hanya terbatas melaui ketua RT dan RW, tanpa menyentuh langsung seluruh lapisan masyarakat.Serta kendala dalam jaringan yang sering terjadi Meskipun telah dirumuskan berbagai solusiuntuk mengatasi permasalahan yang ada, namun hingga saat ini implementasinya belum seluruhnya berjalan secara optimal.

Dalam *Good Governance – UNDP (United Nations Development Pragramme 1997)* konsep utama: Transparansi, Efisiensi, Partisipasi, Akuntabilitas dan Responsivitas. Transparansi informasi harus tersedia dan dapat diakses oleh publik. Efisiensi sumber daya publik harus digunakan secara optimal. Partisipasi warga negara harus punya hak dan ksempatan

terlibat dalam pengambilan keputusan. Mengacu pada prinsip UNDP mengenai *Good governance,* aplikasi SiCantik merupakan upaya digitalisai yang mendukung transparansi dan efisiensi pelayanan. Namun, keterbatasan kontrol teknis di tingkat daerah menunjukkan belum terbentuknya sistem digital yang insklusif dan interoperabel, seperti yang dianjurkan dalam kerangka digital *Public Infrastructure* UNDP. Jaringan aplikasi belum mampu memberikan ruang partisipasi aktuf bagi pemohon izin maupun petugas daerah, yang menjadi habatan dalam menciptakan ekosistem digital yang berkelanjutan.

Dari hasil observasi, wawancara, dan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa indikator *Content Development* dalam digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi SiCantik di DPMPTSP Kabupaten Gorontalo, diketahui bahwa kendala teknis yang sering terjadi pada aplikasi SiCantik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gorontalo, seperti lambatnya sistem atau tidak bisa diakses, tidak dapat langsung ditangani oleh petugas di daerah. Hal ini disebabkan karena aplikasi SiCantik bersifat terpusat, dimana pengelolaan sistem sepenuhnya berada di tingkat kementrian atau pusat bukan di level Kabupaten / kota.

2. **Competency Building**

*Competency Building,*Menyangkut pengadaan SDM, Pelatihan dan pengembangan kompetensi maupun keahlian seluruh jajaran sumber daya manusia diberbagai lini. dalam konteks *e-gov* merujuk pada upaya sistematis untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia (ASN maupun pegawai pendukung) agar mampu menjalankan layanan publik berbasis digital secara efektif dan efisien. Dalam konteks Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Ttu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gorontalo, *Competency Building* dalam kerangka *e-gov* merupakan upaya strategis untuk meningkatkan kapasitas Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam memberikan layanan publik berbasis digital.

Analisis menggunakan Konsep ANT *Actor -Network Theory (Latour,2005)* Menunjukkan bahwa antar muka aplikasi terlalu kompleks bagi sebagian warga lansia. Dalam prespektif ANT, antar muka bukan sekedar alat, tetapi aktor non – manusia yang memiliki peran penting dalam menghubungkan warga dengan sistem digital. Ketika antar muka gagal memenuhi harapan pengguna, maka terjadi kegagalan dalam fase enrollmen, yang berdampak pada keseluruhan jaringan aplikasi.

Dalam pendekatan ANT aplikasi SiCantik tidak dipandang hanya sebagai alat bantu administrasi, tapi sebagai aktor non – manusia dalam jaringan pelayanan publik yang berinteraksi dengan aktor manusia seperti pemohon izin, petugas, dan pengembangan sistem. Fakta bawa pengguna lebih memilih datang langsung menunjukkan gagalnya proses *interessement*, yakni kegagalan aplikasi SiCantik dalam menarik minat aktor manusia untuk bergabung dalam jaringan digital. Selain itu, gangguan sistem saat jam sibuk memperlihatkan bahwa infrastruktur teknis (seperti server atau jaringan internet) sebagai aktor non – manusia belum mampu menjalankan fungsinya secara optimal, sehingga melemahkan proses enrollment, dimana warga seharusnya bisa menjalankan perannya sebagai pengguna aktif.

Dari hasil observasi awal yang ditemui di Dinas PTSP Kabupaten Gorontalo masih mengalami kendala dalam penerapan aplikasi yaitu masih kurang pengadaan SDM dan pengembangaan kompetensi karena hanya mengandal satu dua orang yang faham betul dengan Aplikasi. Kemampuan sumber daya manusia (SDM) dalam mengoperasikan Aplikasi SiCantik menjadi faktor kunci dalam keberhasilan implementasi. Di DPMPTSP Kabupaten Gorontalo, pelatihan bagi pegawai telah dilakukan namun, belum mencakup seluruh aspek teknis dan pelayanan. Beberapa pegawai masih mengalami kesulitan dalam menangani permasalahan teknis dan memberikan asistensi kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan analisis yang ditemukan di DPMPTSP Kabupaten Gorontalo bahwa infrastruktur pendukung aplikasi SiCantiksudah memadai untuk menunjang pelaynan digital. Namun, penguasaan aplikasi hanya terbatas pada admin dan front office saja. Staf lainnya kurang memahami penggunaan SiCantik secara optimal. Kondisi ini disebabkan kaerana BIMTEK terkait aplikasi SiCantik sudah tidak ada dan seluruh pelatihan dialihkan ke sistem OSS RBA. Akibatnya, hanya sebagaian kecil petugas yang mendapatkan pelatihan langsung, sehingga pemanfaatan aplikasi SiCantik belum maksimal di seluruh unit kerja.

3. **Conectivity**

Conectivity, Menyangkut ketersediaan infrastruktur dan teknologi informasi dilokasi dimana *E-Goverment* diterapkan. Dalam konteks *E-Goverment Connectivity* adaalah fondasi penting yang memungkinkan semua komponen sistem pemerintahan berbasis digital terhubung secara efisien. Tanpa konektivitas yang kuat, layanan digital tidak akan berjalan optimal, terutama dalam hal integrasi data, komunikasi antar instansi, dan akses masyarakat terhadap layanan publik. Dalam Konteks Dinas PTSP Kabupaten Gorontalo, konektivitas merupakan elemen krusial dalam penerapan *E-Goverment* untuk memastikan layanan publik yang efisien, terintegrasi, dan mudah diakses oleh masyarakat serta pelaku usaha.

Hal ini sejalan dengan Teori *The strenght of Weak Ties* yang dikemukakan oleh Mark Granovetter (1997) menjelaskan bahwa dalam struktur sosoal, hubungan yang bersifat lemah yakni relasi yang tidak intens atau jarang berinterasksi justru memiliki peran penting dalam menyebarkan informasi baru, memperluas akses jaringan, dan menghubungkan kelompok sosial yang berbeda. Dalam konteks birokrasi digital seperti Implementsi aplikasi SiCantik Cloud di DMPTSP Kabupaten Gorontalo, relasi antara aktor – aktor seperti pegawai lokal, tim teknis pusat (Kominfo), pengembang aplikasi, dan masyarakat pengguna sering kali bersifat lemah, karean atidak berinteraksi secara rutin. Namun, relasi – relasi lemah inilah yang memungkinkan terjadinya transfer informasi teknis, pelaporan masalah, serta adopsi dan pengembangan sistem pelayanan publik digital. Dengan demikkian, kekuatan jaringan konektivitas dalam sistem sistem aplikasi pelayanan perizinan justru bertumpu pada keberadaan dan efektifitas relasi sosial yang lemah namun strategi antar pelaku yang terlibat.

Hasil wawancara dengan pegawai DPMPTSP Kabupaten Gorontalo menunjukkan bahwa konektivitas jaringan aplikasi SiCantik Cloud sangat bergantung pada vendor internet yang digunakan oleh kantor. Pemilihan vendor yang tidak stabil atau memiliki bandwidth terbatas sering menyebabkan gangguan akses ke aplikasi, terutama saat jumlah pemohon meningkat secara signifikan dalam waktu bersamaan. Kondisi ini menyebabkan aplikasi menjadi lambat, tidak responsif, bahkan gagal memproses permohonan secara real-time. Selain itu, beban lalu lintas jaringan yang tinggi saat banyak pemohon mengakses aplikasi secara bersamaan juga berdampak langsung pada performa sistem. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas konektivitas tidak hanya ditentukan oleh teknis aplikasi atau server pusat, tetapi juga oleh keputusan lokal, seperti pemilihan vendor jaringan dan kapasitas infrastruktur yang tersedia di kantor DPMPTSP.

Dengan demikian, untuk menjaga kelancaran layanan digital melalui aplikasi SiCantik, perlu dipastikan bahwa vendor penyedia jaringan dipilih secara selektif dan kapasitas bandwidth disesuaikan dengan volume pemohon yang aktif, agar tidak terjadi bottleneck atau gangguan dalam pelayanan publik secara daring.

4. **Citizen Interfaces**

Citizen Interfaces, Menyangkut pengadaan sumber daya manusia dan pengembangan berbagai kanal akses *(Multi acces channels)* yang dapat digunakan oleh masyarakat dan

stakholdernya *e-goverment*dimana saja dan kapan saja. Dalam konteks *e-goverment, Citizen Interfaces* merujuk pada semua antar muka atau sarana digital yang digunaan oleh warga negara untuk berinteraksi dengan layanan pemerintahan, tujuannya adalah menjadikan akses terhadap layanan publik mudah, inklusif, cepat dan *user – friendly.*

Berdasarkan teori TCP/IP (Cerf & Khan), kestabilan protokol komunikasi dalam pengiriman data sangat menentukan kualitas konektivitas aplikasi sicantik. Kendala yang dialami seperti lambatnya respon dan gangguan akses dapat dikaitkan dengan masalah pada pengelolaan jaringan dan transfer data yang kurang optimal. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun infrastruktur di tingkat DPMPTSP Memadai, kendala dalam protokol komunikasi TCP/IP Dan konektivitas jaringan masih menjadi hambatan utama dalam memastikan aplikasi berjalan lancar dan dapat diakses secara *real – time* oleh pengguna.

Dari hasil observasi awal yang ditemui di Dinas PTSP Kabupaten Gorontalo dalam segi infrastruktur sudah memadai namun dalam teknologi informasi khusunya dalam peningkatan sistem jaringan yang sering mengalami masalah sehingga dalam seminggu tim *IT* dan *Indihome* bisa beberapa kali datang ke kantor. Konektivitas internet yang stabil dan cepat merupakan prasyarat utama dalam pengorasionalisasi Aplikasi SiCantik. Dibeberapa wilayah Kabupaten Gorontalo, terutama didaerah terpencil, masih terdapat kendala jaringan yang menyebabkan proses perizinan secara online terhambat.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, analisis dengan petugas di DPMPTSP Kabupaten Gorontalo, diketahui bahwa akses terhadap aplikasi SiCantik ini, aplikasi sudah dapat diakses terhadap aplikasi SiCantik kini telah mengalami perbaikan yang sangat signifikan. Saat ini, aplikasi sudah dapat diakses dari mana saja dengan menggunakan jaringan intenet pribadi (data seluler), tanpa harus terhubung langsung kejaringan kantor. Perubahan ini menunjukkan adanya peningkatan konektivitas dan fleksibiitas penggunaan aplikasi, sejalan dengan kebutuhan pelayanan digital yang dinamis. Namun temuan dilapangan juga menunjukkan bahwa perbaikan ini tergolong baru, dan baru mulai berjalan secara efektif dalam kurun waktu 4 bulan terakhir. Sebelumnya, akses aplikasi mssih sangat terbatas dan tergantung pada jaringan internal kantor. Hal ini mencerminkan bahwa meskipun infrastruktur jaringan dan teknis mulai diarahkan menuju sistem pelayanan yang lebih terbuka dan *mobile – friendly*, implementasinya masih dalam tahap awal, dan membutuhkan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan stabilitas, kemudahan akses, serta dukungan teknis dimasa mendatang.

4. KESIMPULAN

Aplikasi ini belum berjalan secara Optimal. Hal ini sebabkan oleh seringnya dilakukan pemeliharaan *(Maintanance)* sistem oleh pihak pusat tanpa adanya mekanisme mitigasi darurat yang efektif. Akibat dari kondisi ini dapat menghambatnya proses pelayanan perizinan secara keseluruhan, yang berdampak pada keterlambatan dalam pengurusan izin bagi masyarakat dan pelaku usaha. Selain itu, karena sistem aplikasi bersifat terpusat dan tidak memiliki cadangan lokal atau prosedur operasional alternatif saat terjadi gangguan, maka seluruh proses pelayanan menjadi sangat bergantung pada ketersediaan sistem pusat. Ketergantungan ini menunjukkan lemahnya ketahanan layanan terhadap gangguan teknis.

Peralihan dari sistem manual ke sistem aplikasi memberikan perubahan yang sangat signifikan. Jika sebelumnya proses pengurusan izin berlangsung lambat dengan cara manual, kini dengan adanya sistem aplikasi proses tersebut menjadi lebih cepat, efisien, dan tertata dengan baik. Dibuktikan dari data yang didapatkan kenaikan yang sangat signifikan dari Rekapan Izin Triwulan I sampai dengan IV yang naik hingga 80 persen.

Sementara itu dari sisi jaringan, kinerja dapat dikategorikan optimal. Pengelolaan infrastruktur jaringan sepenuhnya merupakan tanggung jawab Dinas Komunikasi dan Informatika (KOMINFO). Server Utama dan jaringan layanan telah terpusat dan dikelola secara profesional oleh Kominfo, sehingga kestabilan jaringan relatif terjaga dengan baik, dan tidak menjadi kendala dalam pelaksanaan layanan.

5. UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atas dukungan dan informasi yang diberikan selama penelitian ini berlangsung.

6. DAFTAR PUSTAKA

A. M. Barokah, E. L. Setianingsih, and D. Lituhayu, "Analisis pelayanan perizinan tenaga kesehatan dengan aplikasi Sistem Informasi Cerdas Layanan Terpadu untuk Publik (Sicantik) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonogiri," *Journal of Public Policy and Management Review*, vol. 12, no. 4, pp. 326–345, 2023.

N. Daulay, E. Girsang, and P. Manalu, "Potensi dan tantangan sumberdaya manusia dalam implementasi kebijakan pelayanan perizinan online pada DPMPTSP Kota Medan," *Gema Publica*, vol. 6, no. 2, pp. 137–157.

R. E. Indrajit, *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, 2002.

R. E. Indrajit, *Konsep dan Implementasi E-Government: Menata Pemerintahan Berbasis Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.

R. E. Indrajit, D. Rudianto, and A. Zainuddin, *E-Government in Action*, 2005.

E. Indrayani, *E-Government: Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*, 2020.

B. Irawan, "Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik," *Jurnal Paradigma*, vol. 2, no. 1, pp. 174–201, 2017.

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, "Sicantik Cloud: Aplikasi layanan perizinan secara online." [Online]. Available: https://sicantik.layanan.go.id

G. A. Lois, A. S. N. Fadli, M. Renaldi, M. A. R. Santoso, and Y. T. Wiranti, "Evaluasi Kesuksesan SICANTIK menggunakan Information System Success Model (ISSM)," *SPECTA Journal of Technology*, vol. 3, no. 1, pp. 41–58, 2019.

F. Pradana, "Efektivitas pelayanan perizinan melalui aplikasi Sicantik Cloud pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Tanjungpinang," Doctoral dissertation, IPDN, 2023.

M. Ramadhan, "Implementasi aplikasi Sicantik Cloud terhadap pelayanan perizinan di DPMPTSP Aceh," Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry, 2025.

W. D. N. R. Ramdani, M. Nasir, and F. A. Sudirman, "Implementasi aplikasi Sicantik pada Dinas PMPTSP Kota Kendari: Tinjauan E-Government," *PAMARENDA: Public Administration and Government Journal*, vol. 1, no. 1, pp. 1–11, 2021.

A. Septiani et al., "Peranan E-Government dalam pelayanan publik," *Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, vol. 3, no. 5, pp. 302–313, 2022.

I. M. Sudiarkajaya and A. W. B. Wikrama, "Implementasi e-government pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Klungkung," *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, vol. 5, no. 2, pp. 6–15, 2022.

W. D. N. Ramdani, M. Nasir, and F. A. Sudirman, "Implementasi Aplikasi SiCantik pada Dinas PMPTSP Kota Kendari: Tinjauan E-government," *PAMARENDA: Public Administration and Government Journal*, 2003.

Kominfo.go.id, “Kesepakatan bersama pemanfaatan SiCantik Cloud di PTSP,” 2019.

N. Botutihe, S. Suprapto, and D. S. Pahrun, “Application of Good Governance Principles in Digital-Based Service of Gorontalo City,” *Journal of Management and Administration Provision*, vol. 3, no. 2, pp. 60–68, 2003.

S. N. Lestari and A. Wibowo, “Evaluasi implementasi Aplikasi SiCantik Cloud pada DPMPTSP Kabupaten Gresik,” *Jurnal Publika*, vol. 9, no. 2, pp. 112–123, 2021.

T. A. Nugroho, “Analisis Kompetensi SDM dalam pelayanan perizinan berbasis Elektronik di DPMPTSP Kabupaten Wonogiri,” *Jurnal Pembangunan dan Pemerintahan*, 2022.

M. H. Siregar, “Kendala pelayanan perizinan online di Kabupaten Kampar,” *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 2023.

B. Y. Kharisma and N. Fanida, “Penguatan kompetensi berbasis digital bagi ASN di era adaptasi kebiasaan baru,” 2021