

KUALITAS PELAYANAN IZIN PENYELENGGARAAN SATUAN PENDIDIKAN SWASTA MELALUI APLIKASI CERDAS LAYANAN TERPADU UNTUK PUBLIK (SICANTIK *CLOUD*) DI KABUPATEN GRESIK

Anggun Cahaya Purnamasari

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
angguncahaya.20018@mhs.unesa.ac.id

Deby Febriyan Eprilianto

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
debyepriyanto@unesa.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi yang sangat pesat menuntut instansi agar dapat memberikan layanan yang praktis, dalam hal ini pemerintah mengupayakan adanya modernisasi pelayanan melalui *e-government*. *E-government* yang diterapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Gresik yaitu SiCantik *Cloud*. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukannya beberapa kendala yakni aplikasi yang sering *error*, dan tidak dapat *download* izin yang telah keluar pada akun pengguna. Dari kendala tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan izin penyelenggaraan satuan pendidikan swasta melalui aplikasi SiCantik *Cloud*. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik. Fokus penelitian ini menggunakan teori *Measuring the quality of e-government from the user perspective* oleh Kozak (2018). Hasil penelitian menunjukkan bahwa SiCantik *Cloud* sudah memberikan kemudahan bagi pengguna, baik dalam mengakses aplikasi yang mudah, didukung dengan alamat URL yang singkat, menggunakan akses *Secure Socket Layer* (SSL) yang digunakan untuk mengenkripsi informasi pengguna, dan mendukung adanya pengisian formulir secara otomatis. Namun, dalam penerapan SiCantik *Cloud* masih terdapat kendala terkait terdapat beberapa fitur yang masih belum dapat digunakan, aplikasi yang sering *error*, loading yang lambat, *username* serta *password* yang tidak kunjung terkirim pada email pengguna dan SiCantik *Cloud* masih belum memiliki halaman bantuan. Saran yang diberikan meliputi : 1) meningkatkan sosialisasi SiCantik *Cloud*, 2) memperbaiki fitur *download* izin 3) menambahkan Fitur FAQ, 4) menambahkan kapasitas ukuran file yang lebih besar.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *E-government*, SiCantik *Cloud*

Abstract

The rapid development of technology requires agencies to be able to provide practical services, in this case the government seeks modernization of services through e-government. E-government implemented by DPMPTSP Gresik Regency is SiCantik Cloud. However, in its implementation, there are still several obstacles, namely applications that often error, and cannot download permits that have been issued on user accounts. From these obstacles, this study aims to analyze the quality of service for permits to operate private education units through the SiCantik Cloud application. This type of research is descriptive with a qualitative approach using data collection methods through interviews, observation, and documentation. This research was conducted at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Gresik Regency. The focus of this research uses the theory of *Measuring the quality of e-government from the user perspective* by Kozak (2018). The results showed that SiCantik Cloud has provided convenience for users, both in accessing easy applications, supported by a short URL address, using *Secure Socket Layer* (SSL) access used to encrypt user information, and supporting automatic form filling. However, in the application of SiCantik Cloud there are still obstacles related to some features that still cannot be used, applications that often error, slow loading, usernames and passwords that are not sent to user emails and SiCantik Cloud still does not have a help page. Suggestions given include: 1) increase the socialization of SiCantik Cloud, 2) improve the permit download feature 3) add FAQ Features, 4) add a larger file size capacity.

Keywords: Service Quality, E-government, SiCantik Cloud

PENDAHULUAN

Pemerintah merupakan suatu bentuk organisasi yang bekerja untuk menjalankan tugasnya dalam mengelola fungsi pemerintahan umum, dan sistem fungsi pelayanan. Fungsi itu merupakan kewajiban pemerintah pada warga negaranya. Fungsi pelayanan merupakan fungsi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. UU No. 25 Tahun 2009 memaparkan bahwa tiap-tiap kegiatan atau sejumlah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan hukum warga negara atau penduduk akan barang, jasa, dan/atau layanan administratif dari penyedia layanan publik dikenal sebagai pelayanan publik.

Mirnasih (dalam Chaq dan Fanida, 2022) menuturkan bahwa pemberian pelayanan publik yang berkualitas dan bermutu tentu saja menjadi pusat perhatian bagi pemerintahan. Adanya keterbukaan informasi tentunya bisa mendorong kesadaran masyarakat terkait hak dan kewajibannya. Sehubungan dengan hal itu, kualitas pelayanan publik akan bergantung pada pemerintah selaku penyelenggara layanan.

Berlandaskan pada pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada alenia ke IV, sudah dipaparkan bahwasanya Negara Indonesia telah dibentuk untuk dapat melindungi segenap warga negara Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, serta untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut menjalankan ketertiban internasional yang berdasarkan keadilan sosial, kemerdekaan, dan perdamaian abadi. Mengenai tanggung jawab pemerintahan daerah, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 12 ayat 1 mengatur bahwa salah satu urusan pemerintahan wajib adalah yang berkaitan dengan pelayanan dasar, yang meliputi pendidikan. Pendidikan merupakan kebutuhan dasar tiap-tiap warga negara untuk mengembangkan kemampuannya.

Pemerintah untuk merealisasikan salah satu tujuan dari Negara Indonesia yakni mencerdaskan kehidupan bangsa, maka untuk menyelenggarakan suatu kegiatan yang nantinya dapat mensejahterakan warga Negara Indonesia dan juga mempunyai peran yang aktif dalam proses pengembangan sistem pendidikan yang berkualitas hal tersebut merupakan kewajiban dari Negara Indonesia, perihal kegiatan yang dimaksud yaitu dengan adanya pelayanan publik di bidang pendidikan yang berkualitas dan optimal. Tujuan adanya pendidikan yakni untuk memberikan peserta didik pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang mereka perlukan untuk meraih keberhasilan dalam kehidupan serta kehidupan di negara, negara bagian, dan masyarakat mereka sendiri. Pendidikan merupakan upaya yang disengaja dan

terencana untuk menciptakan lingkungan dan proses belajar, makna itu sudah dideskripsikan pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Sehubungan dengan hal itu pendidikan menjadi aspek dasar dan utama bagi tiap-tiap individu yang haknya wajib dipenuhi oleh pemerintah melalui pelayanan pendidikan yang optimal dan berkualitas (Romdhonie dan Oktariyanda, 2023). Pendidikan menjadi peran terbesar dalam kemajuan pemikiran bangsa, dengan itu diharapkan pemerintah agar dapat memenuhi kebutuhan tiap-tiap anak dalam upaya mendapat pendidikan yang layak.

Kebutuhan akan adanya pendidikan bagi masyarakat tentunya menjadi hal pasti dan sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk merealisasikan akan hal itu. Berlandaskan konteks ini tentunya Pemerintah sudah melakukan sejumlah upaya dalam merealisasikan pendidikan yang bermutu dan berkualitas. Ada juga salah satu bentuk upaya dari Pemerintah dalam merealisasikan pendidikan yang bermutu dan berkualitas adalah dengan melakukan pemenuhan sarana dan prasarana pendidikan yaitu memuat pendirian sekolah. Berikut adalah data persebaran Sekolah di Kabupaten Gresik dapat ditinjau pada tabel jumlah sarana pendidikan sebagai berikut :

Tabel 1 Jumlah Sarana Pendidikan di Kabupaten Per Semester Ganjil 2023/2024

JENJANG PENDIDIKAN								
TK	KB	TPA	SPS	SD	SMP	SMA	SMK	Total
621	666	15	178	465	123	52	61	2.181

Sumber: Data diolah peneliti dari Dirjen PAUD, Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah Kemendikbud Ristek Tahun 2023

Merujuk pada tabel 1 diatas diketahui bahwa Kabupaten Gresik mempunyai sarana pendidikan dengan jumlah 2.181 baik dari sekolah negeri maupun swasta, di lain sisi jumlah sekolah terbanyak di Kabupaten Gresik berada pada jenjang pendidikan kelompok bermain (KB) dengan jumlah 666 sekolah dan jumlah sekolah yang paling rendah berada pada jenjang pendidikan SKB dengan jumlah 1 sekolah. Faktor yang mempengaruhi banyaknya jumlah unit sekolah di Kabupaten Gresik tentunya sangat berkaitan dengan angka partisipasi sekolah tentunya hal menjadi tantangan bagi pemerintah Kabupaten Gresik dalam penyediaan sarana dan prasarana sekolah yang ada, disebabkan dengan meningkatnya angka partisipasi sekolah maka kebutuhan sarana dan prasarana pendidikan otomatis menjadi lebih banyak. Berikut merupakan data angka partisipasi sekolah menurut kelompok usia 7 hingga 15 tahun di Kabupaten Gresik :

Tabel 2 Angka Partisipasi Sekolah Kabupaten Gresik Menurut Kelompok Usia Tahun 2021-2022

Angka Partisipasi Sekolah				
	Usia 7-12 Tahun		Usia 13-15	
	2021	2022	2021	2022
Kab. Gresik	99,45	99,7	99,16	98,51
Prov. Jawa Timur	99,4	99,14	97,76	97,64

Sumber: Data diolah peneliti dari Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Gresik, 2023

Berlandaskan pada tabel 2 di atas bahwasanya angka partisipasi sekolah di Kabupaten Gresik berada di atas rata-rata Provinsi Jawa Timur, tetapi pada tabel itu juga bisa diperhatikan bahwa sudah terjadi penurunan partisipasi sekolah pada usia 13-15 dari tahun 2021-2022. Kelompok usia 7-12 tahun tergolong dalam jenjang SD/MI dan kelompok usia 13-15 tahun tergolong dalam jenjang SMP/MTS.

Kabupaten Gresik terlihat masih terdapat sejumlah kecamatan yang masih minim sarana pendidikan swasta di jenjang SMP/MTS. Ketidakmerataan sarana pendidikan di Kabupaten Gresik menjadi salah satu faktor menurunnya angka partisipasi sekolah pada usia 13-15 dari tahun 2021-2022, adapun cara yang dapat meningkatkan angka partisipasi sekolah di semua tingkatan usia dalam kelompok peserta didik yakni dengan menyediakan fasilitas pendidikan yang dapat memuat sarana dan prasarana pendidikan, sehingga nantinya dapat menunjang kegiatan dan aktivitas pembelajaran siswa di sekolah (Romdhonie dan Oktariyanda, 2023).

Pembangunan sarana pendidikan tentunya memiliki persyaratan yang harus dilakukan. Ada juga salah satu syarat wajib adalah perizinan, pernyataan itu sudah tertuang pada pasal 64 ayat (1) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003. Mengenai kewajiban Pemerintah Daerah sudah diatur dalam pasal 374 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah bahwa penerbitan izin pendidikan yang diselenggarakan menjadi kewenangan pemerintah daerah. Maka dengan adanya undang-undang itu pelayanan perizinan penyelenggaraan satuan pendidikan swasta di Kabupaten Gresik menjadi kewenangan dari Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik, hal itu juga sudah tertuang dalam Pasal 5 ayat 2 Peraturan Bupati Kabupaten Gresik Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Dan Non Perizinan Di Kabupaten Gresik, yang memaparkan bahwasanya Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik diberi kewenangan penuh oleh Bupati untuk menyelenggarakan perizinan dan nonperizinan berusaha.

Ada juga kewenangan Dinas Penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dalam pemberian pelayanan izin penyelenggaraan satuan pendidikan swasta memuat jenjang pendidikan formal yaitu, sekolah dasar (SD) dan sekolah menengah pertama (SMP), Di lain sisi SMA bukan menjadi kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik. Di lain sisi untuk Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) memuat taman kanak-kanak (TK), taman kanak-kanak luar biasa (TKLB), kelompok bermain (KB), tempat penitipan anak (TPA) dan satuan paud sejenis (SPS) dan Untuk pendidikan Nonformal yaitu memuat lembaga kursus dan pelatihan, kelompok belajar, pusat kegiatan belajar masyarakat (PKBM), majelis taklim, satuan pnf (rumah pintar dan balai belajar bersama) dan lembaga bimbingan belajar.

Izin penyelenggaraan pendidikan swasta bagi sekolah merupakan hal yang sangat penting, Perihal itu dibenarkan oleh ibu Wachidah selaku Kepala sekolah SPS euphorbia, yang menyatakan, yakni:

“izin operasional sekolah sangat penting sekali untuk dimiliki tiap-tiap sekolah, sebab tanpa adanya izin operasional sekolah, maka sekolah itu seakan-akan tidak diakui oleh pemerintah dan tidak akan mendapatkan bantuan berupa BOS, di lain sisi juga banyak persyaratan-persyaratan sekolah yang mengharuskan untuk melampirkan izin operasional itu”. (Wawancara pada 7 Desember 2023)

Sehingga bisa diambil kesimpulan bahwasanya perizinan merupakan peran yang penting utamanya untuk keberlangsungan serta kemajuan sebuah pendidikan. Sehubungan dengan hal itu Pemerintah Kabupaten Gresik melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sepatutnya mengoptimalkan layanan perizinan sebagai bentuk upaya pemerintah dalam pemenuhan hak pada masyarakat di bidang pendidikan.

Tetapi dalam praktiknya pelayanan izin penyelenggaraan satuan pendidikan swasta di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik yang sudah lama berjalan, sebelum tahun 2022 Pelayanan Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Swasta dilakukan secara reguler atau manual yang dimana prosedur pelayanannya pemohon diharuskan langsung mendatangi Mall Pelayanan Publik kabupaten Gresik untuk menerima layanan, sehingga hal itu terlalu membebankan pemohon, tidak cukup dari itu saja masih ada permasalahan yang dihadapi oleh pemohon saat mengajukan izin dengan proses manual yakni, jika ada persyaratan yang kurang sehingga mau tidak mau pemohon harus bolak balik ke mall pelayanan publik untuk melengkapi persyaratan

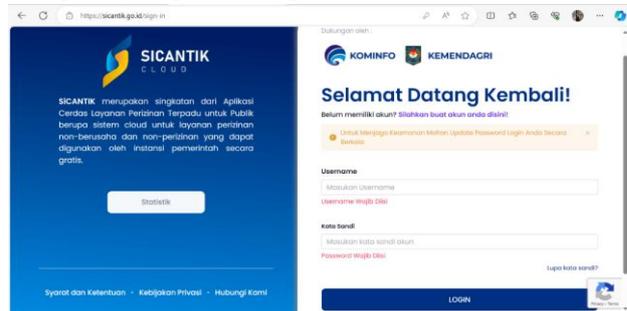
itu, dan dengan adanya pelayanan yang diselenggarakan secara manual tentunya sangat tidak transparan, transparan yang dimaksud yakni para pemohon tidak bisa memantau perkembangan pada berkas yang diajukan. Perihal itu dibenarkan oleh Ibu Ninik selaku pendamping pelayanan izin penyelenggaraan satuan pendidikan swasta di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik, yang menyatakan, yakni:

“sebelum adanya SiCantik Cloud pelayanan izin penyelenggaraan satuan pendidikan swasta yang memuat pengurusan izin baru, perpanjangan dan perubahan dilakukan secara manual di Mall Pelayanan Publik, staf disini dulunya sebelum adanya SiCantik Cloud yang untuk memfasilitasi perizinan pendidikan sangat kewalahan menghadapi pemohon, ya nggak kewalahan gimana satu pemohon bawa berkas yang bertumpuk-tumpuk dan itu harus kita cek satu-satu terlebih dahulu, apakah persyaratannya sudah betul atau masih ada yang kurang, lalu jika ada berkas persyaratan yang kurang ya mau tidak mau penanggung jawab pendidikan harus balik lagi untuk melengkapi berkasnya dan pengajuannya tidak bisa kami proses sebelum berkas persyaratan itu betul-betul selaras dengan persyaratan.”(Wawancara pada 11 Mei 2023)

Berangkat dari permasalahan itu dan salah satu bentuk upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik untuk meningkatkan kualitas pelayanan izin penyelenggaraan satuan pendidikan swasta di Kabupaten Gresik, serta dengan adanya pasal 11 ayat 1 Peraturan Bupati Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan di Kabupaten Gresik.

Melalui penggunaan *SiCantik Cloud*, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik mengimplementasikan *e-government* untuk memodernisasi layanan perizinan yang diberikan pada unit pendidikan swasta di wilayah itu. *Sicantik Cloud* merupakan kependekan dari Aplikasi Cerdas Pelayanan Perizinan Terpadu bagi Masyarakat, yakni sistem berbasis cloud yang bisa dipakai oleh lembaga pemerintah tanpa biaya. *Sicantik Cloud* merupakan aplikasi daring yang terintegrasi secara alami dengan Online Single Submission (OSS) untuk perizinan badan usaha dan layanan lainnya yang disediakan oleh DPMPPTSP. Latar belakang dari pembuatan *Sicantik Cloud* ini disebabkan pada zaman ini kita sudah memasuki era digitalisasi, serta pemerintah daerah diharuskan untuk menjalankan *E-Government* (Pemerintahan Berbasis Elektronik). Perkembangan

teknologi, informasi serta komunikasi, dalam aktivitas kehidupan sudah mengalami sejumlah perubahan, pemerintah Indonesia memiliki kewajiban pada masyarakat untuk memberikan pelayanan publik yang merata. Salah satunya dengan mengimplementasikan *e-Government* (Syafriyani dan Zaituna, 2018). Berikut merupakan tampilan awal pada *SiCantik Cloud*:



Gambar 1 Tampilan Awal Sicantik Cloud

Sumber: *SiCantik Cloud*, 2023

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik, mengimplementasikan Inovasi *Sicantik Cloud* untuk memproses perizinan yang tidak ternaungi oleh OSS. Dengan adanya Inovasi *Sicantik Cloud* diharapkan bisa menjawab dan mengatasi permasalahan yang sudah terjadi dan bisa mempermudah penanggung jawab pendidikan dalam mengurus perizinan penyelenggaraan satuan pendidikan swasta.

Tetapi berlandaskan informasi yang didapatkan dari pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik tepatnya pegawai di bidang perizinan pendidikan dan penyelenggara pendidikan swasta, masih ada permasalahan pada penerapan Inovasi *Sicantik Cloud*, permasalahan itu antara lain adalah sistem yang sering error, sehingga menghambat aktivitas proses perizinan.



Gambar 2 Tampilan Sistem SCantik Cloud Pada Saat Maintenance

Sumber: Data Peneliti, 2023

Permasalahan lainnya juga terjadi pada saat penanggung jawab pendidikan sudah melakukan proses registrasi akun pada *Sicantik Cloud*, disitu penanggung jawab pendidikan tidak langsung mendapatkan *Username* dan *Password* untuk mengakses *Sicantik Cloud*, tetapi Admin *Sicantik* pada bagian pendidikan harus meng approve permohonan registrasi yang sebelumnya sudah

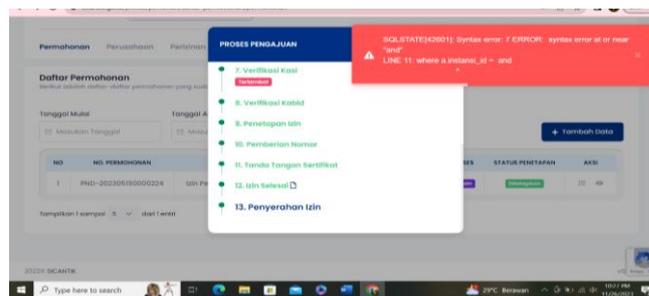
dilakukan oleh pemohon, sesudah di approval maka otomatis penanggung jawab pendidikan akan menerima username dan password yang dikirimkan oleh Sicantik Cloud ke email pendaftar yang sebelumnya sudah dicantumkan saat proses registrasi, tetapi sering kali username dan password itu tidak terkirim ke email penanggung jawab pendidikan. Permasalahan itu dibenarkan oleh pernyataan Ibu Tawaria selaku Admin Sicantik Cloud di DPMPTSP Kabupaten Gresik, yakni:

“memang sering terjadi kendala password dan username pengguna yang tidak terkirim ke pendaftar sesudah mereka melakukan registrasi akun di SiCantik Cloud, terkadang juga ada pemohon yang sampai mengunjungi mall pelayanan publik untuk mendapatkan username dan password akun SiCantik nya, kalau pemohonnya punya nomor saya pasti nanti langsung menghubungi saya untuk menanyakan perihal username dan password itu.” (Wawancara pada 10 Juni 2023)

Tidak berhenti dari permasalahan itu saja, permasalahan lain kerap terjadi pada saat penginputan dokumen persyaratan izin penyelenggaraan pendidikan, website mengalami loading yang sangat lambat dan tiba-tiba error, sehingga mau tidak mau pemohon harus menginput data dan dokumen mulai dari awal lagi. Permasalahan itu dibenarkan oleh pernyataan ibu wahidah selaku pengguna Sicantik Cloud, yakni:

“kendala yang saya alami itu pada saat saya sudah mengisi data-data lalu tinggal upload dokumennya, tiba-tiba loadingnya lama, saya tunggu beberapa menit pun masih tetap sama nggak ada perubahan sama sekali, jadi mau tidak mau saya refresh, tapi ya sedihnya harus mengulang pengisian data dari awal lagi, kalau nggak saya refresh ya stuck disitu saja.” (Wawancara pada 20 November 2023)

Jika izin sudah terbit, pemohon tidak bisa langsung mendownload melalui akun Sicantik Cloud atau mendownload secara mandiri pada akun pemohon, dan jika izin sudah terbit hanya bisa di download oleh admin Sicantik Cloud Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik di bidang perizinan pendidikan, sesudah di download oleh Admin Sicantik Cloud Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik pihak admin akan mengirimkan izin itu melalui kontak whatsapp pemohon. hal itu tentunya berbanding terbalik dengan fitur yang Berikut merupakan tampilan SiCantik Cloud pada saat ingin mengunduh izin yang sudah selesai pada fitur download yang tersedia pada Aplikasi SiCantik Cloud:



Gambar 3 Tampilan Sicantik Cloud pada saat ingin mendownload izin yang sudah selesai

Sumber: Data Peneliti, 2023

Sehubungan dengan hall itu, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut perihal bagaimana Kualitas Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik (SiCantik Cloud) sebagai upaya meningkatkan pelayanan perizinan penyelenggaraan satuan pendidikan swasta di Kabupaten Gresik dan menghindarkan dari maladministrasi perizinan, maka judul yang bisa diambil oleh peneliti adalah “Kualitas Pelayanan Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Melalui Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik (Sicantik Cloud) di Kabupaten Gresik”. Untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Swasta Melalui Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik (SiCantik Cloud) di Kabupaten Gresik.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. menurut (Sugiyono, 2019) metode penelitian kualitatif, merupakan metode penelitian yang berlandaskan terhadap filsafat postpositivisme, yang nantinya metode penelitian ini akan digunakan untuk meneliti terhadap objek yang alamiah, yang nantinya peneliti berperan sebagai instrumen kunci, sedangkan untuk pengumpulan datanya akan dilakukan secara triangulasi atau gabungan, untuk analisis datanya bersifat induktif dan nantinya untuk hasil dari penelitian kualitatif tentunya akan lebih menekankan lagi pemahaman makna daripada generalisasinya.

Sedangkan untuk fokus dari penelitian ini akan dikaji menggunakan indikator kualitas pelayanan yang tentunya relevan dengan masalah yang diangkat oleh peneliti. Indikator tersebut dikemukakan oleh Kozak (2018) yang memuat 6 (enam) indikator, yakni :

1. Ease of Use (Kemudahan Pengguna)

Merupakan salah satu indikator untuk mengetahui kualitas layanan SiCantik Cloud. Indikator kemudahan dalam penggunaan memuat SiCantik Cloud yang harus bisa diakses dengan cepat melalui website dan alamat URL yang gampang untuk

diingat, bahasa yang dipakai harus gampang dipahami oleh rata-rata pengguna dan ada opsi untuk merubah menjadi bahasa resmi, serta seberapa sederhana bagi pengguna untuk untuk mendapat informasi terkait SiCantik *Cloud*.

2. *Content and appearance of the information* (Isi dan Tampilan Informasi)

Indikator isi dan tampilan memuat kualitas dari tampilan SiCantik *Cloud* yakni untuk informasi dari aplikasi berkaitan dengan fitur-fitur penyedia layanan yang disediakan, di lain sisi tampilan pada aplikasi bisa dinilai dari tampilan yang menarik dan gampang dimengerti oleh penggunaannya.

3. *Reliability* (Keandalan)

Indikator *reliability* atau keandalan dipakai untuk menilai aksesibilitas aplikasi SiCantik *Cloud*, apakah bisa berfungsi secara baik dan konsisten, apakah kecepatannya memuaskan, dan apakah ada masalah lain yang bisa mempengaruhi kinerja yang diharapkan.

4. *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat)

Layanan SiCantik *Cloud* harus menyediakan adanya alat yang nantinya akan digunakan oleh pengguna untuk menyampaikan kendala yang sedang mereka hadapi, sehingga nantinya masalah yang dihadapi terkait masalah layanan akan segera teratasi secara relevan. Alat yang dapat disediakan dalam *website* dapat berupa FAQ atau halaman bantuan ataupun bisa ditambahkan juga informasi kontak telepon atau email dan tentunya juga menyediakan kolom kritik dan saran pada pelayanan yang sudah diberikan.

5. *Trust/Security* (Kepercayaan/Keamanan)

Sicantik *Cloud* harus menjamin bahwa data pengguna aman dan terlindungi dari tindakan yang merugikan bagi pengguna. Termasuk pada privasi data pribadi pengguna dan kepercayaan masyarakat selama menggunakan layanan Sicantik *Cloud* untuk mengurus izin penyelenggaraan satuan pendidikan swasta sehingga pengguna merasa aman dan terlindungi pada saat memasukkan data-datanya dan SiCantik *Cloud* harus menggunakan pengaturan verifikasi lanjutan dan data yang diarsipkan untuk dienkripsi.

6. *Support in Completing Forms* (Dukungan dalam mengisi formulir)

Indikator ini untuk menyadari adakah formulir yang perlu diisi untuk mengajukan permohonan izin penyelenggaraan satuan pendidikan swasta serta untuk mengakses SiCantik *Cloud* dan

kemudahan bagi penanggung jawab pendidikan pada saat pengisian formulir dalam Sicantik *Cloud*, dan aplikasi SiCantik *Cloud* harus bisa menghemat penggunaannya dengan cara pengisian formulir yang secara otomatis dengan menggunakan informasi yang sebelumnya sudah diisikan

Penentuan subyek dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yakni meliputi sumber data primer yang nantinya data tersebut akan diperoleh melalui wawancara dan observasi yang dilakukan bersama Ibu Yufi Islamiyah, SE selaku Penata Perizinan Ahli Muda DPMPTSP Kab. Gresik, Ibu Tawaria selaku Admin SiCantik *Cloud*, Ibu Ninik selaku pendamping layanan SiCantik *Cloud*, Ibu Fauziah, Ibu Alifatur Rofiah, Ibu Siti Aminah, dan Ibu Lailiyah selaku pengguna SiCantik *Cloud*. Sedangkan untuk sumber data sekundernya akan didapatkan melalui dokumen resmi, jurnal, skripsi, buku, ataupun dokumen lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yakni melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan untuk analisis datanya menggunakan teknik data analisis dengan model interaktif dari Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2013) yang meliputi, pengumpulan data, pengolahan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

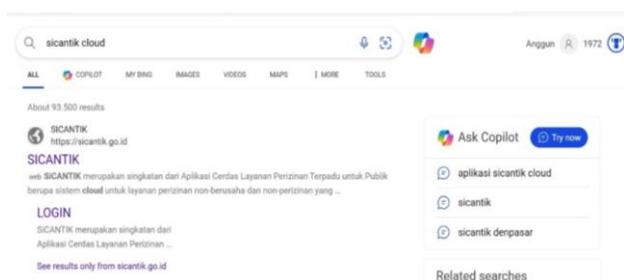
1. *Ease Of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Ease of use atau kemudahan pengguna merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan elektronik atau *e-government*. Indikator *ease of use* atau kemudahan pengguna merupakan indikator yang digunakan untuk mengukur aplikasi *e-government* harus dapat diakses dengan cepat melalui *website* dan alamat URL yang mudah untuk diingat, kemudian bahasa yang digunakan dalam aplikasi tersebut dengan adanya opsi untuk mengubah bahasa dan informasi yang didapat oleh pengguna terkait aplikasi yang digunakan. 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 (*free of effort*).

Kemudahan dan kecepatan akses pada aplikasi SiCantik *Cloud* ini dapat dikatakan sangat mudah, untuk memperoleh aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (SiCantik *Cloud*), penanggung jawab pendidikan cukup dapat mencari di menu pencarian dengan mengetik "Sicantik Pemohon" pada Playstore untuk pengguna Android, namun untuk pengguna ios

tidak dapat *menginstal* SiCantik Pemohon dikarenakan belum tersedia pada *AppStore*. Namun disini SiCantik Cloud juga dapat diakses melalui website aplikasi ini melalui alamat URL yang singkat dan mudah untuk diingat oleh penanggung jawab pendidikan. Penanggung jawab pendidikan cukup mengetikkan “Sicantik.go.id” pada mesin pencarian *browser*, sehingga nantinya akan langsung terhubung dengan website aplikasi tersebut. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Siti Aminah bahwa :

“Aplikasi sangat mudah untuk diakses, cukup mensearching di browser dengan memasukkan *Uniform Resource Locator* (URL) Sicantik.go.id nanti akan muncul halaman aplikasinya, kalau untuk URL nya juga sangat mudah untuk saya ingat bagi saya yang sudah cukup umur ini.” (Wawancara pada, 15 Februari 2024)



Gambar 4 Pencarian SiCantik Cloud pada Browser

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2024

Berdasarkan gambar 4, dapat dibuktikan bahwasanya pengguna cukup mengetikkan alamat URL SiCantik Cloud yakni “Sicantik.go.id” pada mesin pencarian *browser* pada gadget maka mereka sudah dapat langsung terhubung dengan *website* aplikasi tersebut. Bahkan hanya dengan mengetikkan “SiCantik Cloud” dalam mesin pencarian *browser* maka dapat menunjukkan alamat url *website* tersebut, dan tentunya muncul dalam urutan pertama. Pengguna tidak lagi diperlukan mengetikkan url yang panjang yang nantinya dapat mengakibatkan sulit untuk diingat oleh pengguna. Sedangkan untuk opsi kedua yakni pengguna melakukan pencarian SiCantik Pemohon melalui *Play Store* dan dapat langsung menginstal aplikasi tersebut pada *Play Store* masing-masing pengguna.

Atribut lain dari kemudahan dalam penggunaan juga dapat dapat dinilai dari bahasa yang digunakan pada aplikasi. Aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (SiCantik Cloud) memiliki bahasa yang mudah untuk dipahami oleh penggunanya. Pada SiCantik Cloud terdapat satu bahasa yang digunakan yaitu bahasa indonesia. Seperti yang kita ketahui SiCantik Cloud hanya digunakan oleh dalam negeri saja, tidak diperuntukkan untuk digunakan oleh luar negeri, sehingga SiCantik Cloud tidak menyediakan opsi bahasa lain, karena dengan menggunakan bahasa indonesia sudah dapat dipastikan

penggunanya memahami bahasa tersebut. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Ninik selaku pendamping layanan SiCantik Cloud di DPMPTSP Kabupaten Gresik sebagai berikut :

“Menurut saya terkait mudahnya penggunaan bahasa dalam SiCantik Cloud tentunya sangat mudah dipahami oleh para pengguna, karena dalam penggunaan bahasanya menggunakan bahasa indonesia yang tentunya para pengguna faham terkait bahasa indonesia dan terkait opsi bahasa pada aplikasi ini memang tidak support menggunakan bahasa lain selain bahasa indonesia, karena memang aplikasi ini hanya ditujukan dalam negeri, jadi penggunanya juga dalam negeri saja.” (Wawancara pada, 08 Maret 2024)

Kemudahan yang terakhir dalam penggunaan yaitu kemudahan pengguna untuk dapat mengetahui informasi terkait aplikasi SiCantik Cloud. Pada SiCantik Cloud sendiri, informasi terkait permohonan izin penyelenggaraan satuan pendidikan swasta sudah dapat dipahami dengan berbagai informasi yang tersedia. Namun, setelah dilakukannya observasi dan wawancara menyatakan bahwa pengguna mengetahui informasi terkait SiCantik Cloud melalui kegiatan sosialisasi yang diadakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik, postingan instagram Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Untuk Publik Kabupaten Gresik, dan terdapat penanggung jawab pendidikan yang mengetahui informasi terkait SiCantik Cloud yakni langsung mendatangi Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Yufi Islamiyah, S.E selaku Penata Perizinan Ahli Muda di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Gresik yang menyatakan bahwa:

“selama ini dari kami juga sudah melakukan sosialisasi adanya SiCantik Cloud untuk permohonan izin penyelenggaraan satuan pendidikan melalui media sosial, namun hanya untuk sekedar pemberitahuan kalau perizinannya sudah tidak dilakukan secara manual namun sudah berganti melalui SiCantik Cloud, pemberitahuan tersebut sudah dari awal diposting di *instagram* DPMPTSP Kabupaten Gresik saat pertama kali digunakannya SiCantik Cloud, sedangkan terkait tata cara penggunaannya disosialisasikan secara langsung di perwakilan sekolah dan tentunya dihadiri oleh beberapa kepala sekolah, namun sosialisasi tersebut masih belum merata, masih terdapat beberapa kecamatan yang belum kami adakan sosialisasi, sehingga nantinya penanggung jawab pendidikan yang belum mengetahui bahwasanya perizinan penyelenggaraan satuan pendidikan swasta di Kabupaten Gresik telah menggunakan SiCantik

Cloud untuk proses perizinannya mereka langsung datang ke Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik yang tepatnya di loket komersial untuk menanyakan terkait pengurusan perizinannya.” (Wawancara pada, 06 Februari 2024)



Gambar 5 Sosialisasi Sicantik Cloud
Sumber : DPMPPTSP Kab. Gresik, 2023

Berdasarkan gambar diatas, dapat dibuktikan bahwasanya pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik pernah melakukan kegiatan sosialisasi terkait SiCantik *Cloud* untuk pelayanan izin penyelenggaraan satuan pendidikan swasta di Kabupaten Gresik, kegiatan sosialisasi tersebut dilakukan di UPT dan di Kecamatan.

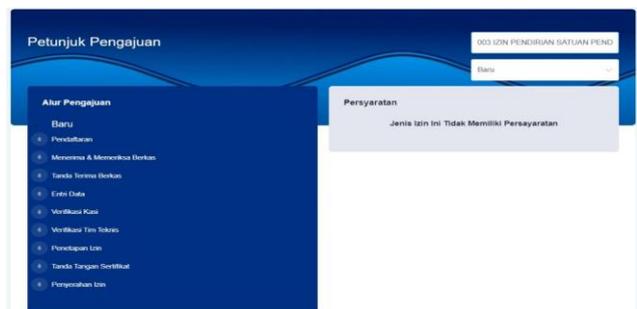
2. *Content and appearance of the information* (Isi dan Tampilan Informasi)

Content and appearance of the information atau isi dan tampilan informasi merupakan indikator yang mengukur dari segi isi aplikasi yang meliputi layanan apa saja yang tersedia, kemudian dari segi tampilan informasi meliputi penampilan informasi yang up-to-date dan tampilan aplikasi yang menarik dan mudah dimengerti oleh penggunaannya. Hal ini sejalan dengan pendapat Phung dan Trang (2018) yang menyatakan bahwa kualitas informasi terdiri *content adequacy* yang mencakup kepercayaan, kesesuaian, dan kelengkapan informasi yang disajikan merupakan hal yang menyangkut kebermanfaatannya dan nilai informasi yang ditampilkan.

Aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (SiCantik Cloud) memiliki tampilan aplikasi yang cukup menarik dan simple, sedangkan untuk informasi yang tersedia pada aplikasi tersebut dirasa kurang yang dimana pada SiCantik *Cloud* tidak tersedia adanya video tutorial untuk menambahkan pengajuan permohonan izin dan tidak ada informasi terkait persyaratan yang dibutuhkan untuk pengajuan permohonan izin penyelenggaraan satuan pendidikan swasta. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Sri Fauziah selaku pengguna terkait dengan tampilan dan isi informasi pada SiCantik *Cloud* sebagai berikut :

“menurut saya tampilan dari SiCantik *Cloud* ya bisa dibilang cukup menarik ya karena

memang tampilan yang diberikan cukup sederhana, sedangkan untuk informasi yang diberikan tersebut kurang, karena pada saat kita buka SiCantik *Cloud* disitu tidak ada informasi terkait cara penggunaannya, saya kan sudah berumur, jadi agak kesulitan menggunakan aplikasinya kalau tidak melihat video tutorialnya terlebih dahulu atau dipandu cara-caranya baru saya bisa menggunakan aplikasinya, dan informasi persyaratan yang dibutuhkan juga tidak ada dihalaman awal aplikasinya, seharusnya kan ditambahi juga di awal, betul sih pada saat mau mengajukan datanya disitu ada formulir dan baru ada berkas-berkas apa saja yang harus di upload tapi kan baru muncul berkas-berkas persyaratan setelah mengisi 3 tahapan yang disuruh mengisi data-data terlebih dahulu, kan jadinya tidak efektif masa mau tau persyaratannya apa aja harus coba-coba mengisi data permohonan dan tidak semua orang juga tau kalau pada saat mau input data bakal ada persyaratan-persyaratannya, kan lebih enak apabila persyaratan pada fitur petunjuk pengajuan itu dilengkapi biar mempermudah juga dan tidak perlu datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik untuk mencari tau apa saja persyaratan yang dibutuhkan.” (Wawancara pada, 15 Februari 2024)



Gambar 6 Tampilan Petunjuk Pengajuan Izin di SiCantik Cloud

Sumber : SiCantik *Cloud*, 2024

Berdasarkan gambar diatas, dapat dibuktikan bahwasanya penyampaian informasi di SiCantik *Cloud* terkait persyaratan pengajuan permohonan masih belum ada, sehingga pengguna masih memerlukan untuk datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik untuk menanyakan terkait perihal persyaratan pengajuan permohonan izin penyelenggaraan satuan pendidikan untuk mengetahui apa saja persyaratan yang dibutuhkan.

Atribut lain yang ada pada indikator isi dan tampilan informasi yaitu fitur yang disajikan oleh aplikasi SiCantik *Cloud*. Menurut Umaningsih dan Wardani (dalam Wulandari dan Fanida, 2023) menjelaskan bahwasanya fitur merupakan salah satu

bagian yang nantinya dapat meningkatkan fungsi produk tersebut, sehingga nantinya menjadikan alasan masyarakat selaku pengguna tetap memilih menggunakan produk tersebut. Aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (*SiCantik Cloud*) telah menyediakan banyak fitur yang dapat digunakan oleh pengguna yang nantinya akan memudahkan para pengguna. Fitur-fitur pada aplikasi ini terdapat fitur *tracking* permohonan, fitur unduh izin secara mandiri pada akun pengguna, bantuan teknis, layanan pemohon, video tutorial, petunjuk penggunaan, tambah data, dan penambahan input titik koordinat peta pada form permohonan. Berikut merupakan Fitur yang disediakan oleh *SiCantik* :

Tabel 3 Tampilan Fitur Pada *SiCantik Cloud*

Fitur <i>SiCantik Cloud</i>		
 <p>Fitur <i>Tracking</i> Permohonan</p>	 <p>Fitur Unduh Izin</p>	 <p>Fitur Bantuan Teknis</p>
 <p>Fitur Layanan Pemohon</p>	 <p>Fitur Video Tutorial</p>	 <p>Fitur Petunjuk Penggunaan</p>
 <p>Fitur Tambah Data</p>	 <p>Fitur Penambahan Input Titik Koordinat Peta Pada Form Permohonan</p>	

Sumber : *SiCantik Cloud*, 2024

Dapat kita ketahui bahwasanya fitur yang telah disediakan oleh *SiCantik Cloud* cukup beragam untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Namun menjadi perhatian khusus untuk pengguna *SiCantik Cloud*, karena fitur-fitur yang telah disediakan masih terdapat beberapa yang tidak berfungsi, yang dimana fitur *download* izin secara mandiri di akun pengguna masih belum dapat dirasakan oleh pengguna, tentunya hal tersebut sangat berbanding terbalik dengan klaim nya, karna pengguna masih

diperlukan untuk mengunjungi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik untuk mengambil izin yang sudah selesai, tidak cukup dari itu saja, fitur video tutorial juga masih belum dapat dirasakan oleh pengguna karena pada fitur tersebut masih belum terdapat video tutorial apapun. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Alifatur Rofiah selaku pengguna *SiCantik Cloud* sebagai berikut :

“pengalaman saya fitur di aplikasi *SiCantik* kalau untuk penambahan permohonannya sih sudah bagus, tapi ya itu tadi masih ada beberapa fitur yang belum bisa digunakan, misalnya fitur video tutorial, disitu nggak ada video nya sama sekali terus fitur *download* izin itu juga ga bisa digunakan.” (Wawancara pada, 15 Februari 2024)

Berdasarkan pernyataan yang telah disampaikan oleh Ibu Alifatur Rofiah selaku pengguna *SiCantik Cloud* dan Admin *SiCantik Cloud* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Modal Kabupaten Gresik, dapat disimpulkan terkait kegunaan dan kelengkapan fitur yang telah disediakan oleh *SiCantik Cloud*, bahwasanya masih terdapat beberapa fitur yang tidak berfungsi yang tentunya sangat berbanding terbalik dengan klaim nya yang dimana seharusnya pengguna dapat mendownload izin yang sudah keluar melalui akun *SiCantik Cloud* masing-masing, namun realitanya fitur tersebut tidak dapat digunakan.

3. *Reliability* (Keandalan)

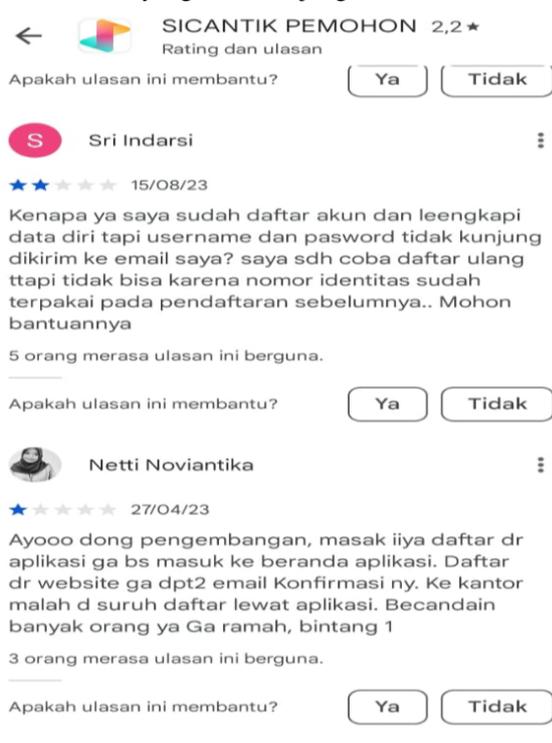
Reliability atau keandalan merupakan indikator yang digunakan untuk menilai bagaimana kecepatan yang diberikan oleh aplikasi tersebut, serta apakah aplikasi tersebut dapat berfungsi secara konsisten , dan apakah ada masalah lain yang dapat mempengaruhi kinerjanya. Hal ini sejalan dengan pendapat Sani (dalam Juprihantoro dan Pradana, 2023) yaitu kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara cepat.

Aplikasi *SiCantik Cloud* dapat dikatakan kurang berfungsi dengan baik. Hal ini dikarenakan masih terdapat pengguna yang mengeluhkan aplikasi yang sering mengalami loading yang lambat pada saat ingin menginput data dan pada saat saat upload berkas persyaratan, tidak hanya itu saja terdapat pengguna yang mengalami loading lama, hampir 1 bulan tidak dapat melakukan upload berkas dikarenakan aplikasi yang mengalami loading yang lama. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Siti Aminah selaku Pengguna *SiCantik Cloud* sebagai berikut :

“sering sekali mbak saya mengalami loading lama, hampir 1 bulan itu saya nggak bisa upload berkas, pasti loading-loading terus sampai saya nggak sabar dan langsung datang ke MPP, malah lebih enak waktu dulu saat

pelayanannya masih manual, kita ke tempat bawa berkas langsung diurus, kalau dibandingkan dengan pelayanan yang manual dan online, saya lebih suka secara manual.” (Wawancara pada, 15 Februari 2024).

Keandalan SiCantik *Cloud* juga dapat dilihat dari apakah terjadi masalah lain yang dirasakan oleh pengguna SiCantik *Cloud*. Aplikasi SiCantik *Cloud* memiliki kendala yang dihadapi oleh pengguna yaitu, sistem yang sering *error*, masih terdapat penanggung jawab pendidikan selaku pengguna SiCantik *Cloud* yang belum mampu untuk mengoperasikan komputer, dan hak akses yang tidak kunjung dikirim oleh sistem ke email pengguna setelah melakukan registrasi akun. Berikut merupakan keluhan pengguna terkait *username* dan *password* akun yang tidak kunjung terkirim :



Gambar 7 Ulasan Terkait Username dan Password SiCantik *Cloud* Yang Tidak Kunjung Dikirim

Sumber : *Play Store*, 2024

Berdasarkan gambar diatas, dapat dibuktikan bahwasanya masih terdapat pengguna SiCantik *Cloud* yang mengeluhkan terkait kendala *username* dan *password* yang tidak kunjung dikirim, keluhan tersebut mereka sampaikan pada ulasan *play store*. Dapat kita ketahui bahwasanya *username* dan *password* adalah hal yang penting, apabila pengguna tidak kunjung mendapatkan hak aksesnya maka mereka tidak dapat mengakses SiCantik *Cloud* dan tentunya mereka juga tidak dapat untuk mengajukan permohonan izin penyelenggaraan satuan pendidikan swasta di Kabupaten Gresik melalui SiCantik *Cloud*. Sehingga hal tersebut

dapat menghambat proses pengajuan permohonannya dikarenakan tidak dapat mengakses akun SiCantik *Cloud*.

Sehingga dari permasalahan yang terjadi tersebut, terdapat penanggung jawab pendidikan swasta lebih suka pelayanan izin penyelenggaraan satuan pendidikan swasta di Kabupaten Gresik dilakukan secara manual daripada harus melalui aplikasi SiCantik *Cloud*. Berdasarkan pendapat dari Tasyah et al (dalam Wulandari, 2023) menjelaskan bahwa pada saat sebuah aplikasi mengalami kendala dan mempengaruhi kapabilitas dari sistem tersebut, maka organisasi diharuskan dapat memperbaiki kendala tersebut, sehingga nantinya pengguna tetap dapat menggunakan produk tersebut tanpa kendala yang mereka hadapi dan tentunya dapat merasa nyaman pada saat menggunakannya.

4. *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat)

Citizen support atau dukungan masyarakat merupakan indikator yang berkaitan dengan penyediaan fitur yang berfungsi untuk memberikan bantuan bagi pengguna apabila pengguna mengalami kendala pada saat menggunakan. Fitur yang ditawarkan dapat berupa FAQ atau halaman bantuan, alamat email dan kontak telepon. Hal ini sejalan dengan pendapat Kharisma dan Fanida (2021), yang menjelaskan terkait indikator dukungan masyarakat pada saat memberikan sebuah layanan kepada masyarakat yang berupa *e-government* atau sistem aplikasi, yang dimana perusahaan selaku penyedia harus memberikan sarana bagi pengguna yang digunakan untuk mendapatkan bantuan ketika pengguna mengalami masalah pada saat menggunakan aplikasi tersebut, contoh sarana yang dapat disediakan oleh perusahaan yakni seperti adanya halaman bantuan secara online, fitur live chat, dan kontak email maupun telepon.

Aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (SiCantik *Cloud*) belum memiliki halaman bantuan atau FAQ yang tersedia bagi pengguna. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan pernyataan dari Ibu Yufi Islamiyah, S.E selaku Penata Perizinan Ahli Muda di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik sebagai berikut :

“selama ini dalam SiCantik *Cloud* masih belum difasilitasi adanya laman Kritik dan saran dan FAQ apabila terdapat masalah yang dihadapi oleh penanggung jawab pendidikan, namun dari kaminya tetap memfasilitasi penanggung jawab pendidikan apabila terdapat masalah pada saat melakukan permohonan izin di SiCantik *Cloud*. Nantinya penanggung jawab pendidikan dapat mengunjungi Mall Pelayanan Publik di loket komersial dan nantinya akan dibantu oleh staf

DPMPTSP terkait masalah yang dihadapi, dan biasanya kalau penanggung jawab sudah mempunyai nomor *whatsapp* staf disini ya mereka tinggal *whatsapp* aja terkait kendala yang mereka hadapi dan tentunya akan kami bantu untuk prosesnya.” (Wawancara pada, 06 Februari 2024)

Menurut Utama (dalam Juprihantoro, 2023), dalam suatu aplikasi fitur halaman bantuan sangat dibutuhkan untuk menangani kendala yang dihadapi oleh pengguna. Hal tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya halaman bantuan sangat berarti untuk aplikasi. Pengguna membutuhkan fitur tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam interaksi dari pihak pengguna dengan admin SiCantik Cloud Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik dalam menyelesaikan masalah yang sedang dialami pada saat menggunakan aplikasi SiCantik Cloud. Dengan adanya fitur halaman bantuan dapat diharapkan pengguna tidak perlu untuk mendatangi Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik untuk menanyakan terkait permasalahan yang mereka hadapi, namun pada kenyataannya berdasarkan hasil wawancara dan observasi, karena tidak ada fitur bantuan atau FAQ pada SiCantik Cloud pada saat terjadi masalah mereka bingung harus menghubungi siapa, dan mau tidak mau apabila sebelumnya pengguna tidak mempunyai nomor *whatsapp* staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik mereka langsung mendatangi Mall Pelayanan Publik untuk menanyakan terkait kendala yang dihadapi, sedangkan untuk pengguna yang sudah mempunyai nomor *whatsapp* staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik mereka langsung dapat menghubungi staf dan menanyakan terkait kendala yang sedang dialami.

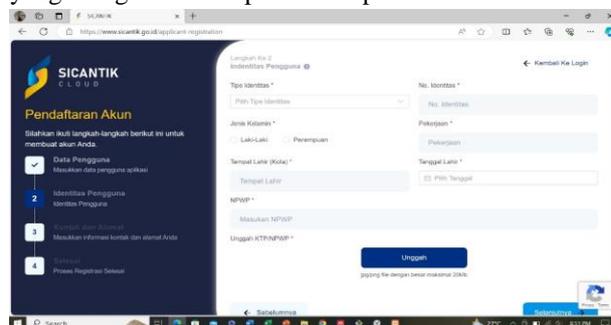
Dukungan masyarakat pada SiCantik Cloud juga dapat dilihat dari adanya kolom kritik dan saran. Pada Aplikasi cerdas layanan terpadu untuk publik (SiCantik Cloud) belum menyediakan kolom kritik dan saran yang disediakan untuk pengguna untuk dapat menyampaikan kritik dan sarannya terhadap SiCantik Cloud. Namun dari hasil observasi yang telah dilakukan peneliti bahwa kebanyakan pengguna menyampaikan kritik dan saran pada rating dan ulasan pada *google playstore*. Pada penilaian pada *playstore*, aplikasi SiCantik Cloud mendapat rating 2,2.

5. Trust/Security (Kepercayaan/Keamanan)

Trust/security atau kepercayaan/keamanan merupakan indikator yang dimana aplikasi harus dapat menjamin bahwa data yang sebelumnya telah diinput oleh pengguna pada aplikasi tersebut aman, sehingga pengguna merasa aman dan mempunyai rasa percaya

kepada penyedia layanan bahwa data mereka yang sebelumnya telah mereka input akan aman dan terlindungi. dan layanan *e-government* harus menggunakan pengaturan verifikasi lanjutan dan data yang diarsipkan untuk dienkripsi. Menurut Kumala et al., (2020) menjelaskan *trust* pada layanan *e-government* atau sebuah aplikasi merupakan suatu kepercayaan yang ada pada diri seseorang yang dimana seseorang tersebut percaya bahwa data pribadi pengguna yang sebelumnya telah mereka input mempunyai sifat yang rahasia dan tentunya tidak akan diketahui oleh orang lain, bahkan orang lain tidak dapat melakukan manipulasi data ataupun menyimpan data pribadi pengguna.

Pada awal pengajuan permohonan izin penyelenggaraan satuan pendidikan swasta di Kabupaten Gresik, pada proses registrasi akun hingga proses pengajuannya membutuhkan data pribadi dari pengguna selaku kepala sekolah, dan membutuhkan data-data sekolah yang akan diajukan perizinannya. Berikut merupakan tampilan pendaftaran akun SiCantik Cloud yang mengharuskan upload data pribadi :



Gambar 8 Tampilan Pendaftaran Akun Pada SiCantik Cloud

Sumber : SiCantik Cloud, 2024

Terkait dengan kepercayaan dan keamanan dari Aplikasi SiCantik Cloud, bahwa penanggung jawab pendidikan selaku pengguna merasa bahwa kebutuhan data pribadi dalam pengajuan permohonan izin penyelenggaraan satuan pendidikan swasta di Kabupaten Gresik sangat diperlukan karena berurusan dengan perizinan yang dimana harus jelas adanya data sekolah yang diajukan dan data penanggung jawab sekolahnya. Begitu juga dengan keamanan terkait pemberian data pribadi dalam pengajuan permohonan izin penyelenggaraan satuan pendidikan swasta di Kabupaten Gresik, yang dimana pengguna sangat merasa aman bahwa data yang sebelumnya telah mereka input akan aman dan terlindungi apalagi aplikasi ini dari kementerian yang tentunya akan menjamin keamanannya, dan yang terpenting *username* dan *password* akun SiCantik Cloud tidak diberikan kepada orang lain. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan pernyataan Ibu Lailiyah selaku Pengguna SiCantik Cloud sebagai berikut :

“Pada saat pendaftaran akun sicutik *cloud* memang membutuhkan data pribadi saya sebagai kepala sekolah atau penanggung jawab pendidikan. Kalau menurut saya aman atau tidaknya ya tentunya sangat aman karena selama ini saya tidak pernah mengalami kebocoran data apapun baik data pribadi saya atau data sekolah yang sedang diajukan izinnya, yang terpenting *password* dan *username* nya hanya kita yang menyimpan, apalagi ini aplikasinya dari pemerintah pusat tentunya aman lah ya dalam mengelola datanya dan kemungkinannya kecil kalau sampai ada data pribadi yang bocor.” (Wawancara pada, 15 Februari 2024)

Dari pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik menjamin terkait perlindungan informasi data pribadi penanggung jawab pendidikan selaku pengguna, karena sebagai pemroses perizinan berkewajiban untuk merahasiakan apapun yang diupload oleh penanggung jawab pendidikan, kecuali karena keteledoran penanggung jawab pendidikan yang memberikan akun SiCantik nya kepada orang lain sehingga hal tersebut diluar dari ranah pihak pemroses izin atau Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik, dan aplikasi SiCantik Cloud juga mengenkripsi semua layanan menggunakan *Secure Sockets Layer (SSL)*.

6. *Support in Completing Forms* (Dukungan dalam mengisi formulir)

Support in completing forms atau dukungan dalam mengisi formulir merupakan Indikator yang digunakan untuk mengetahui adakah formulir yang perlu diisi oleh pengguna untuk dapat mengakses layanan dan aplikasi *e-government* harus dapat menghemat penggunanya dengan cara pengisian formulir yang secara otomatis dengan menggunakan informasi yang sebelumnya telah diisikan oleh pengguna. Hal ini sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Hardianto et al., (2021) yang menyatakan bahwasanya permintaan biodata pengguna yang diiput pada sebuah aplikasi sangat berkaitan dengan dukungan dalam pengisian formulir, sedangkan menurut Taufiq et al., (dalam Juprihantoro, 2023) dukungan dalam mengisi formulir merupakan hal yang penting dalam suatu sistem yang digunakan untuk menyimpan data privasi pengguna maupun keperluan lain dalam sistem aplikasi tersebut.

Aplikasi SiCantik *Cloud* sudah mendukung adanya formulir yang perlu untuk diisi oleh pengguna yang nantinya dapat digunakan untuk mendapatkan akses layanan dalam SiCantik *Cloud*. hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya 2 (dua) formulir yang nantinya akan diisi oleh pengguna untuk memperoleh akses layanan dalam aplikasi SiCantik *Cloud*. Kedua

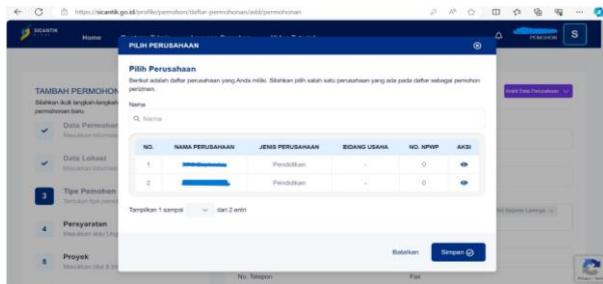
formulir tersebut adalah formulir pendaftaran akun dan formulir pengajuan permohonan izin penyelenggaraan satuan pendidikan swasta di Kabupaten Gresik. Dalam formulir pendaftaran akun pengguna dapat mengisi data pribadi kepala sekolah. Formulir ini bertujuan untuk menyimpan informasi terkait identitas pribadi penanggung jawab pendidikan. Selain itu, formulir ini diperlukan untuk diisi guna untuk mendapatkan akun pengguna dan dapat mengakses seluruh layanan yang tersedia dalam aplikasi SiCantik *Cloud*. Sedangkan untuk formulir pengajuannya digunakan untuk permohonan izin penyelenggaraan satuan pendidikan swasta. Formulir pengajuan permohonan izin penyelenggaraan satuan pendidikan swasta berisikan data penanggung jawab pendidikan, data sekolah yang diajukan dan berkas persyaratan perizinannya. Pengisian formulir pada aplikasi SiCantik *Cloud* dapat dikatakan sangat mudah bagi pengguna, hal tersebut dapat dibuktikan dengan pengisian data yang tidak ribet dan tidak banyak. Berikut merupakan formulir yang dapat diisi oleh pengguna untuk mengajukan permohonan izin penyelenggaraan satuan pendidikan swasta di SiCantik *Cloud* :

Gambar 9 Tampilan Formulir Permohonan di SiCantik Cloud

Sumber : SiCantik *Cloud*, 2024

Berdasarkan gambar diatas, dalam formulir pengajuan permohonan izin penyelenggaraan satuan pendidikan swasta di kabupaten gresik melalui aplikasi SiCantik *Cloud* terdapat 5 jenis data yang harus diisikan oleh pengguna. Pertama, data permohonan yang terdiri dari jenis permohonan, instansi yang dituju, unit yang dituju dan jenis izin. Kedua, data lokasi yakni lokasi sekolah yang akan diajukan izinnya. Ketiga, tipe Pemohon badan usaha yang terdiri dari nama pendidikan yang diajukan, NPWP lembaga, bidang usaha yang sesuai dengan akta pendirian yayasan, jenis usaha yang sesuai dengan akta pendirian yayasan, jumlah pegawai, nomor telepon sekolah, dan alamat email sekolah. Keempat, upload dokumen persyaratan yang berbentuk soft file dengan format pdf. Kelima, proyek yang terdiri dari jenis proyek, target PAD, nilai investasi dan jumlah tenaga kerja yang ada pada sekolah tersebut. Formulir tersebut juga dapat terisi secara otomatis apabila penanggung jawab pendidikan sebelumnya telah mengajukan

permohonan izin penyelenggaraan satuan pendidikan Berikut merupakan tampilan opsi formulir yang dapat terisi secara otomatis apabila pengguna menggunakan fitur tersebut.



Gambar 10 Tampilan Penarikan Data Secara Otomatis Pada Formulir Permohonan SiCantik Cloud
Sumber : SiCantik Cloud, 2024

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwasanya aplikasi SiCantik Cloud dapat menghemat waktu pengguna dalam pengisian formulir, dengan cara pengisian formulir yang secara otomatis dapat terisi dengan menggunakan informasi yang sebelumnya telah diisikan oleh penanggung jawab pendidikan selaku pengguna SiCantik Cloud.

Dukungan dalam pengisian formulir juga dapat dilihat apakah aplikasi SiCantik Cloud sudah mendukung kapasitas ukuran file berkas yang perlu untuk diunggah dalam formulir dengan tepat. Hal ini dibuktikan dari aplikasi SiCantik Cloud yang menyediakan kapasitas ukuran file yang memadai bagi pengguna untuk digunakan mengunggah berkas persyaratan dalam formulir. Kapasitas ukuran file yang disediakan dalam pengunggahan berkas persyaratan masing-masing yakni 5 MB. Kapasitas tersebut dirasa masih kurang karena terdapat satu dokumen persyaratan yakni akta pendirian yayasan yang dimana berkas tersebut sangat banyak dan tidak mungkin kapasitas file nya hanya 5 MB, jika file tersebut dikompres terus menerus maka kemungkinan besar file tersebut tidak dapat dibaca, sedangkan untuk file lainnya aman masih dapat dikompres dan tidak melebihi kapasitas dari file. Berikut merupakan ulasan pengguna SiCantik Cloud pada *play store* terkait hambatan yang dialami pada saat mengunggah dokumen :



Gambar 11 Ulasan Pengguna Terkait Hambatan Pengunggahan Dokumen Pada SiCantik Cloud

Sumber : *Play store*, 2024

Berdasarkan gambar diatas, dapat dibuktikan bahwasanya masih terdapat pengguna SiCantik Cloud yang mengeluhkan terkait kendala pengunggahan dokumen persyaratan, tidak lain kendala tersebut dikarenakan kapasitas ukuran file yang kurang besar.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang berkontribusi dalam penelitian ini diantaranya :

1. Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., selaku koordinator Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
2. Bapak Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos., MPA., selaku dosen pembimbing skripsi
3. Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., selaku dosen satu penguji skripsi
4. Bapak Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP., selaku dosen dua penguji skripsi
5. Seluruh dosen Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara
6. Ibu Yufi Islamiah, S. E., selaku Penata Perizinan Ahli Muda di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik
7. Bapak dan Ibu tercinta yang senantiasa selalu mendukung dan mendoakan penyelesaian artikel ini
8. Semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung berperan dalam penyusunan penelitian ini.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait kualitas pelayanan izin penyelenggaraan satuan pendidikan swasta melalui aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (SiCantik Cloud) di Kabupaten Gresik dengan tujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan izin penyelenggaraan satuan pendidikan melalui aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (SiCantik Cloud) di Kabupaten Gresik, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kualitas layanan aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (SiCantik Cloud) sudah cukup baik dan dapat diterima oleh penanggung jawab pendidikan selaku pengguna, karena terdapat kemudahan yang didapatkan ketika penanggung jawab pendidikan menggunakan aplikasi ini, namun perlu adanya peningkatan layanan pada aplikasi agar nantinya penanggung jawab pendidikan dapat menggunakan semua fasilitas yang tersedia pada aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (SiCantik Cloud). Hal tersebut dapat diketahui dengan menggunakan teori dari Kozak (2018).

Ditinjau dari *ease of use* atau kemudahan pengguna. Kecepatan akses *website* SiCantik *Cloud* cepat melalui alamat URL yang singkat dan mudah untuk diingat dan Aplikasi SiCantik *Cloud* dapat dengan mudah ditemukan secara mudah pada *Playstore* untuk pengguna android. Penggunaan bahasa dalam aplikasi SiCantik *Cloud* mudah untuk dipahami dengan baik. Pengguna juga dapat dikatakan cukup mudah mencari informasi terkait SiCantik *Cloud* dengan mengikuti Sosialisasi yang diadakan oleh DPMPTSP Kabupaten Gresik dan MPP Kabupaten Gresik. Namun kekurangannya dalam aplikasi ini masih belum support pada pengguna ios dan masih terdapat pengguna yang belum mengetahui adanya SiCantik *Cloud*, karena kurang meratanya kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik.

Content and appearance of the information atau isi dan tampilan. Tampilan aplikasi SiCantik *Cloud* yang cukup menarik dan simple. Informasi yang terdapat pada aplikasi SiCantik *Cloud* masih dirasa kurang dikarenakan masih belum lengkapnya informasi terkait persyaratan yang dibutuhkan untuk mengajukan permohonan izin penyelenggaraan satuan pendidikan, untuk informasi penggunaan aplikasi juga tidak tersedia padahal terdapat fitur video tutorial namun masih belum terdapat video tutorial apapun, dan untuk fitur pada aplikasi SiCantik *Cloud* cukup lengkap dengan menyediakan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna. Namun masih terdapat fitur yang dirasa sangat penting malah tidak dapat dirasakan oleh pengguna, yakni fitur *download* izin secara mandiri pada akun pengguna.

Reliability atau keandalan dalam Aplikasi SiCantik *Cloud* cukup handal dan cukup banyak memberikan kemudahan bagi para penggunanya. Namun terkait fungsi teknis dan kecepatan akses layanan belum dikatakan optimal. Masih ditemui sistem yang mengalami loading lambat dan *error*, sedangkan untuk kendala lain yang dialami pengguna pada saat menggunakan aplikasi SiCantik *Cloud* yakni hak akses yang tidak kunjung dikirim pada email pengguna dan masih terdapat penanggung jawab pendidikan selaku pengguna yang belum mampu mengoperasikan komputer. Dan masih terdapat pengguna yang lebih menyukai pelayanan secara manual.

Citizen support atau dukungan masyarakat. Aplikasi SiCantik *Cloud* masih belum memiliki halaman bantuan atau FAQ yang tersedia bagi pengguna, sedangkan untuk kolom kritik dan saran pada aplikasi SiCantik *Cloud* masih belum tersedia pada aplikasi SiCantik *Cloud*, namun kebanyakan pengguna menyampaikan kritik dan saran terkait aplikasi SiCantik *Cloud* melalui kolom komentar yang berada pada play store. Pada penilaian di

playstore aplikasi SiCantik *Cloud* mendapatkan rating 2,2.

Trust/security atau kepercayaan/keamanan bahwasanya penanggung jawab pendidikan percaya bahwa pihak terkait akan menjamin keamanan data mereka, karena SiCantik *Cloud* menggunakan akses *Secure Sockets Layer* (SSL) yang nantinya akan mengenkripsi informasi yang ditampilkan dalam layanan. Sedangkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik menjamin terkait perlindungan informasi data pribadi pengguna dengan merahasiakan data-datanya.

Support in completing form atau dukungan dalam mengisi formulir bahwasanya aplikasi SiCantik *Cloud* mendukung adanya pengisian data pada formulir secara otomatis dan terdapat dua formulir yang perlu diisi oleh pengguna untuk dapat mengakses aplikasi SiCantik *Cloud*, dalam pengisian formulir di SiCantik *Cloud* dapat dikatakan mudah dan tidak ribet. Sedangkan dalam pengisian formulir terdapat kapasitas ukuran file yang disediakan dalam pengunggahan berkas persyaratan, kapasitas file yang disediakan maksimal 5 MB per file nya, kapasitas tersebut dirasa masih kurang besar karena terdapat dokumen yang memiliki kapasitas ukuran yang sangat besar.

Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan yang sebelumnya telah dipaparkan di atas, maka terdapat beberapa saran dari peneliti, yang nantinya akan dijadikan sebagai bahan masukan maupun evaluasi. Saran tersebut antara lain :

1. Diharapkan DPMPTSP Kabupaten Gresik memberikan saran kepada Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk dapat mengembangkan Aplikasi SiCantik *Cloud* melalui *App Store* sehingga aplikasi dapat digunakan dalam berbagai *platform*.
2. Diharapkan DPMPTSP Kabupaten Gresik memberikan saran kepada Kementerian Komunikasi dan Informatika melakukan perbaikan pada fitur *download* izin secara mandiri. Dan melengkapi informasi yang terbaru dan *up-to-date* terkait persyaratan izin penyelenggaraan satuan pendidikan swasta.
3. Diharapkan DPMPTSP Kabupaten Gresik memberikan saran kepada Kementerian Komunikasi dan Informatika melakukan perbaikan sistem pada aplikasi SiCantik *Cloud* dengan cara menambahkan jaringan yang lebih besar, karena terdapat beberapa penanggung jawab pendidikan mengalami kendala seperti aplikasi yang sering *error*, dan diharapkan DPMPTSP Kabupaten Gresik lebih memaksimalkan para penanggung jawab pendidikan untuk

menggunakan SiCantik *Cloud* dan tidak ada lagi pengguna yang mengunjungi MPP untuk difasilitasi pelayanan perizinannya.

4. Diharapkan DPMPTSP Kabupaten Gresik lebih gencar melakukan sosialisasi terkait inovasi SiCantik *Cloud* minimal 1 bulan sekali, sehingga penanggung jawab pendidikan dapat mengetahui dan menggunakan fitur-fitur dalam Aplikasi SiCantik *Cloud* secara maksimal, sehingga lebih banyak penanggung jawab pendidikan swasta di Kabupaten Gresik yang merasa terbantu dalam mendapatkan pelayanan izin penyelenggaraan satuan pendidikan swasta di Kabupaten Gresik.
5. Diharapkan DPMPTSP Kabupaten Gresik memberikan saran kepada Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk menambahkan Fitur halaman bantuan aplikasi SiCantik *Cloud* sebagai sarana komunikasi DPMPTSP Kab. Gresik dengan pengguna terkait pelayanan izin penyelenggaraan satuan pendidikan swasta.
6. Diharapkan DPMPTSP Kabupaten Gresik memberikan saran kepada Kementerian Komunikasi dan Informatika menambahkan kapasitas ukuran file yang lebih besar, karena terdapat pengguna yang mengalami kendala pada saat melakukan *upload* file persyaratan.

DAFTAR PUSTAKA

- Chaq, M., & Fanida, E. 2022. Kualitas Pelayanan Braille E-Ticket and Extraordinary Access for Visual Disabilities (Brexit) Untuk Rehabilitasi Sosial Bina Netra Oleh UPT Puskesmas Janti Kota Malang. *Publika*, 10(3), 1009–1024.
- Hardianto, W. T., Firdausi, F., & Lestari, A. W. 2021. Fungsi E-Ktp Untuk mendukung Pemerintah Daerah Dalam Pendataan Dan Pelayanan Publik. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 212-222.
- Juprihantoro, D., & Pradana, G. 2023. Inovasi Aplikasi Pelayanan Via Online (Plavon) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 11(2), 1747–1762.
- Kharisma, K. D., & Fanida, E. 2021. Inovasi Aplikasi Transportasiku Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika*. 9(1), 119-214.
- Kozak, D. 2018. *Innovation in National E-Government Estonia as a Role Model in the Citizen-Centric Approach*. Lund University
- Kumala, D. C., Pratana, J.W., & Thio, S. 2020. Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, Dan Security Terhadap Minat Penggunaan Gopay Pada Generasi X Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. 6(1), 19-29.
- Peraturan Bupati Kabupaten Gresik Nomor 94 Tahun 2021 Tentang penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha dan non perizinan di Kabupaten Gresik
- Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko
- Phuong, N. N. D., & Trang, T. T. D. 2018. Repurchase Intention: The Effect of Service Quality, System Quality, Information Quality, and Customer Satisfaction as Media. *Marketing and Branding Research*, 5, 78-91
- Romdhonie, M. D., & Oktariyanda, T. 2023. Standar Pelayanan Perizinan Pendirian Atau Operasional Pendidikan Formal Maupun Non Formal Berbasis Digital Di Dinas Pendidikan Kota Surabaya. *Publika*, 2067–2082.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Syafriyani, I., & Zaituna, Y. P. 2018. PENERAPAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN: STUDI DI BKPSDM KABUPATEN SUMENEP. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 28–34.
- Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wakhida, U. I., & Sanaji, S. 2020. Peran Perceived Usefulness dan Perceived Risk sebagai Variabel Pemeditasi pada Pengaruh Perceived Ease of Use dan e-WOM Negatif terhadap Niat Pembelian Para Pengguna Aplikasi Layanan Kesehatan Halodoc. *jurnal Ilmu Manajemen*, &(4), 1158.
- Wulandari, E. A., & Fanida, E. H. 2023. Kualitas Layanan Aplikasi Kai Access Oleh Pt Kereta Api Indonesia (Persero) (Studi Kasus Pada Pelanggan Kereta Api Lokal Penataran Dhoho Di Stasiun Blitar Daop Vii). *Publika*, 11(3), 2137–2150.

