

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian sebelumnya mengenai Aplikasi Sicantik Cloud di Kota Batu belum pernah dilakukan. Namun demikian, variabel-variabel dalam sejumlah penelitian yang telah dievaluasi sebelumnya hampir sama dengan variabel-variabel dalam analisis ini, yaitu sebagai berikut.:

1. Maisarah(2022), “Implementasi aplikasi cloud Sicantik dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar” adalah judul penelitian yang dilakukan pada tahun 2022 oleh Maisarah. bertujuan untuk memperlihatkan kepada masyarakat bahwa dalam penggunaan Aplikasi Sicantik Cloud masih mengunjungi lokasi untuk mengajukan permohonan perizinan secara langsung, yang mengindikasikan bahwa jumlah orang yang menerima layanan secara langsung mungkin tidak akan berkurang sebagai akibat dari penerapan sistem online. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai bagian dari metode deskriptif kualitatif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa, meskipun terdapat beberapa kendala, seperti kegagalan server yang terus menerus terjadi pada Aplikasi Sicantik, pemadaman listrik dan gangguan koneksi, dan kurangnya kesadaran masyarakat terkait pengoperasian Aplikasi Sicantik, terdapat komunikasi yang efektif, sumber daya yang memadai, dan bimbingan serta respon yang kompeten dari petugas selama proses implementasi di DPMPTSP Aceh Besar.
2. Fibri Nur Lathifah(2016), “Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud di Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah” adalah judul penelitian yang dilakukan oleh Fibri Nur Lathifah pada tahun 2016. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan perizinan yang diberikan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud, mengidentifikasi dan menilai faktor-faktor yang

mendukung dan menghambat pelayanan perizinan yang diberikan melalui Aplikasi SiCANTIK Cloud, serta mengidentifikasi dan menilai inisiatif-inisiatif yang ditujukan untuk menyelesaikan permasalahan terkait perizinan di Kabupaten Sukamara, Provinsi Kalimantan Tengah. Metodologi penelitian kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini, di mana para peneliti akan menggunakan pengumpulan dan analisis data untuk menjelaskan skenario aktual yang sedang diselidiki, serta pendekatan induktif untuk menjawab perumusan pertanyaan-pertanyaan terbuka.

3. Agung Nurrahman dan Jamilah Rahman(2021), Penggelaran aplikasi Sicantik Cloud menjadi subjek penelitian utama, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Agung Nurrahman dan Jamilah Rahman pada tahun 2021 dengan judul “Efektifitas Sicantik Cloud dalam Pelayanan Publik Perizinan Berbasis E-Government di Kabupaten Purwakarta.”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan informasi mengenai efisiensi sicantik pada program e-government perizinan pelayanan publik Kabupaten Purwakarta. Ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif dan deskriptif. Temuan penelitian ini menunjukkan adanya elemen-elemen yang berkontribusi, seperti dedikasi pemimpin organisasi, yang dalam hal ini ditunjukkan oleh SOP yang mereka keluarkan yang mendukung penggunaan aplikasi Sicantik Cloud. SOP ini dapat berdampak pada akses komunitas bisnis terhadap informasi yang jelas. Dengan menggunakan lima dimensi efektivitas yang penulis gunakan, data dari aplikasi Sicantik Cloud yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purwakarta menyimpulkan bahwa aplikasi ini efektif untuk dipergunakan dalam memberikan layanan perizinan dan non-perizinan di Kabupaten Purwakarta.

2.2 Kerangka Teori

2.2.3 (Teori E-Govqual)

Model e-govqual relevan dengan penelitian ini (xenia papadomichelaki, e-govqual: A Multiple-item scale forassess the quality of e-Government services,

2012). E-Govqual merupakan sebuah metode Pendekatan E-Govqual dibuat untuk mengevaluasi kualitas layanan web pemerintah berdasarkan pendapat pengguna tentang kondisi mereka saat ini.

Konsep e-govqual dapat meningkatkan kapasitas lembaga pemerintah untuk mengidentifikasi kebutuhan dan memotivasi masyarakat untuk memanfaatkan teknologi informasi sebaik-baiknya dengan menggunakan layanan. Menyediakan kerangka kerja untuk evaluasi sehingga kualitas layanan e-government dapat dinilai. Ada empat variabel dalam penelitian ini: Citizen Support (dukungan warga), Efficiency (Efisiensi), Trust (kepercayaan), dan Reliability (keandalan). (Xenia Papadomichelaki, e-govqual: A Multiple- item scale for assesing e-government service quality, 2012). Berikut definisi masing-masing variabel yang peneliti gunakan:

a. Efficiency (Efisiensi)

Variabel ini merupakan hasil penggabungan ketiga dimensi awal e-govqual dalam penelitian (Xenia Papadomichelaki, e-govqual 2012). Ketiga dimensi tersebut adalah: kemunculan dan kontemplasi informasi; kemudahan penggunaan; dan lingkungan fungsional interaksi. Efisiensi kemudian menggambarkan kemudahan penggunaan informasi dan data website yang disediakan.

b. Trust (Kepercayaan)

Dimensi ini berkaitan dengan kepercayaan pengguna terhadap privasi situs web untuk menjaga data yang mereka berikan di sana dan menjaga mereka tetap aman saat mengaksesnya. Contohnya adalah kepercayaan terhadap kemampuan situs web untuk melindungi data pribadi, membagikannya hanya kepada pihak yang berwenang, dan menjaga arsip data pribadi tetap aman.

c. Reliability (Keandalan)

Dimensi ini adalah dimensi yang mengacu pada fungsi di dalam website yang berhubungan dengan aksesibilitas dan ketersediaan layanan. Kepercayaan pengguna terhadap keakuratan dan ketepatan waktu layanan yang disediakan di situs web pemerintah adalah ukuran lain dari keandalan. Aksesibilitas suatu sistem mengacu pada seberapa banyak orang yang dapat menggunakannya tanpa melakukan perubahan apa pun. Ketersediaan adalah

sejauh mana sebuah sistem berkecepatan tinggi dan memiliki sedikit gangguan ketika memberikan layanan kepada masyarakat umum.

d. Citizen Support (Dukungan Masyarakat)

Dimensi ini berkaitan dengan bantuan yang ditawarkan situs web kepada pengguna dalam menemukan informasi atau layanan, keberadaan halaman bantuan dan panduan, dan aksesibilitas berbagai saluran komunikasi di situs web, termasuk obrolan, email, dan telepon.

2.2.2 INOVASI

Menurut (Hutagalung & Hermawan, 2018), inovasi adalah pendekatan baru terhadap organisasi tugas yang diterapkan dalam perusahaan untuk menumbuhkan dan memajukan keunggulan kompetitif. Inovasi dapat terjadi di berbagai bidang, termasuk bisnis, teknologi, pendidikan, kesehatan, pelayanan publik, dan sebagainya. Inovasi dapat muncul dari Penemuan baru, kemajuan teknologi, pemikiran imajinatif, dan penggunaan sumber daya yang lebih efisien, semuanya dapat menghasilkan inovasi. Seorang individu atau sekelompok individu (masyarakat) dapat melihat penemuan ini sebagai bentuk baru karena penemuan ini berupa konsep, metode, barang yang berguna, atau metode produksi komoditas buatan manusia. Salah satu hal yang berubah adalah penemuan itu sendiri.

Nuridin mendefinisikan inovasi sebagai sesuatu yang baru yang diimplementasikan bersama dengan prosedur atau praktik baru; produk dan layanan juga bisa merupakan hal baru, tetapi merupakan hasil dari bisnis lain yang mengadopsinya. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2002 mendefinisikan inovasi sebagai kegiatan rekayasa, penelitian, atau pengembangan yang dilakukan untuk mengembangkan kegunaan baru ilmu pengetahuan dan teknologi yang ada, pendekatan baru dalam pemanfaatannya dalam produk atau proses produksi, dan penerapan nilai—nilai praktis. Selain dari definisinya, terdapat beberapa hal yang tidak bisa lepas dari inovasi yaitu :

1. Pengetahuan baru, inovasi ini merupakan informasi baru bagi anggota struktur sosial tertentu. Hal ini memainkan peran penting dalam membentuk perkembangan masyarakat.

2. Pendekatan baru, dalam hal ini praktis, terhadap tuntutan atau permasalahan. Pendekatan baru ini berfungsi sebagai pengganti pendekatan lama yang digunakan masyarakat sebelumnya.
3. Dalam hal ini, inovasi objek baru menghasilkan sesuatu yang baru bagi pengguna baik dalam bentuk berwujud maupun tidak berwujud.
4. Inovasi dalam teknologi, yang berkaitan dengan kemajuan teknologi. Terobosan ilmiah ini telah menghasilkan banyak penemuan baru. Elemen-elemen yang menyertai sebuah produk teknologi adalah apa yang menentukan dasar kemajuannya.
5. Penemuan baru, penemuan baru mengarah pada inovasi. Yang dimana tidak jarang permasalahan inovasi hadir menjadi suatu kebetulan. Inovasi ini merupakan hasil metode yang hanya mengandalkan kesenjangan.

Inovasi ini merupakan suatu bentuk perubahan yang telah dijadwalkan, yang memiliki tujuan untuk memperbaiki praktik-praktik yang ada sebelumnya. Perubahan dapat disebut inovasi dalam hal ini. Semua sektor yang relevan dapat menerapkan penyesuaian ini. Tidak selalu secara sistematis, perubahan dapat terjadi secara tidak sengaja. Namun, agar modifikasi ini memenuhi syarat sebagai inovasi, perlu ada kesadaran dan introspeksi yang signifikan. Perubahan tidak diperlukan untuk inovasi, tetapi inovasi tidak selalu merupakan hasil dari perubahan. Keyakinan yang matang bahwa inovasi ini akan mendapatkan manfaat dari berbagai sudut pandang diperlukan untuk pembentukannya. Inti dari difusi inovasi adalah karakternya sendiri, dan fitur-fitur dari penemuan ini adalah apa yang menentukan seberapa cepat proses inovasi bergerak maju. Kualitas penemuan adalah sebagai berikut: Berikut karakteristik inovasi:

1. Keunggulan Relative, tingkat penemuan yang dianggap lebih unggul dari yang sebelumnya dikenal sebagai keunggulan relatif. Berbagai faktor, termasuk kenyamanan, status sosial, kepuasan, dan efisiensi ekonomi, dapat digunakan untuk menunjukkan hal ini. Inovasi dapat menyebar lebih cepat jika pengadopsi merasakan keuntungan proporsional yang lebih besar.
2. Kesesuaian, merupakan Tingkat inovasi dianggap sejalan dengan persyaratan pengadopsi, pengalaman sejarah, dan cita-cita umum. Suatu

penemuan, misalnya, tidak akan langsung diterima jika bertentangan dengan nilai atau standar yang relevan pada saat itu.

3. Kerumitan, Inovasi dipandang sebagai sesuatu yang menantang untuk dipahami dan dimanfaatkan oleh pengadopsinya, begitu pula sebaliknya. Jika suatu inovasi dapat dipahami oleh pengadopsinya, maka inovasi tersebut akan diterima dengan lebih cepat.
4. Kemampuan diuji cobakan, Tahap ini berubah menjadi inovasi yang dapat diuji dalam parameter yang ditentukan. Ketika inovasi dievaluasi dalam lingkungan dunia nyata, inovasi tersebut biasanya diadopsi dengan cepat. Jika ingin di adopsi dengan cepat maka inovasi harus memiliki keunggulan yang bisa ditunjukkan.
5. Kemampuan yang diamati, tingkatan yang dimana hasil dari inovasi tersebut bisa dilihat. Hal ini bisa menjadi mudah jika seseorang bisa memperhatikan melalui hasil inovasi yang ada, yang memungkinkan orang atau kelompok orang bisa segera mengadopsi inovasi tersebut. Inovasi dapat diimplementasikan lebih cepat jika inovasi tersebut lebih cocok dan relatif menguntungkan, semakin mudah untuk diuji dan diamati, serta semakin rendah kompleksitasnya.

Inovasi di era sekarang ini sangat penting untuk dilakukan dalam bentuk pembaruan dengan berpatokan pada prinsip peningkatan efisiensi, untuk memperbaiki efektivitas, berorientasi pada kepentingan masyarakat dan meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya bisa berpikir kreatif guna untuk melakukan perubahan ke jenjang yang lebih baik dengan menciptakan inovasi pada pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik sendiri merupakan kreativitas atau pembaharuan penciptaan baru dalam pelayanan publik. Pada sector publik, inovasi dibutuhkan untuk mewujudkan pelayanan yang diberikan untuk masyarakat yang menyediakan pilihan publik serta menghasilkan berbagai macam metode pelayanan.

Ada tiga hal mengenai inovasi di sektor publik yang penting untuk dipahami. Para pemain berpartisipasi secara aktif, untuk memulai. Yang kedua adalah jenis tugas yang termasuk dalam domain aplikasi inovatif. Ketiga, adanya paradigma inovasi berbasis modern berbasis teknologi. Ada tiga tahap di mana inovasi berbasis

digital (E. Government) dapat berkembang: E-Informasi berkaitan dengan struktur dasar situs web atau aplikasi yang menyajikan layanan atau informasi publik dalam bentuk katalog. Tahap integrasi properti interaktif untuk pemrosesan atau pengiriman informasi disebut transaksi elektronik. Integrasi horizontal wilayah layanan yang ada di seluruh lembaga atau organisasi, yang dikenal sebagai partisipasi elektronik, mungkin memfasilitasi peningkatan daya tanggap masyarakat. Kehadiran ketiga fase ini memungkinkan masyarakat dan pemangku kepentingan untuk semakin berintegrasi.

Tujuan Inovasi secara umum bisa untuk meningkatkan kualitas produk atau jasa baik dalam teknologi, desain, ataupun sosial. Inovasi ini dapat meningkatkan daya saing dengan membantu perusahaan tetap kompetitif melalui pengembangan produk baru yang lebih unggul dibandingkan dengan kompetitor. Meningkatkan efisien dalam berbagai aspek, seperti meningkatkan produktifitas mengurangi biaya yang tidak perlu dan meningkatkan daya saing. Dengan menciptakan barang dan jasa yang lebih baik dan sesuai, hal ini dapat meningkatkan kebahagiaan konsumen. Dengan adanya inovasi bisa untuk memperluas jaringan bisnis dengan menjangkau pasar yang lebih luas dan membuka peluang dengan membuka pasar baru.

Manfaat inovasi sendiri bisa memberikan solusi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh masyarakat aatau organisasi. Bermanfaat juga untuk menghasilkan produk jasa yang unik dan juga berkualitas sehingga bisa meningkatkan nilai perusahaan. Untuk meningkatkan omset dan profitabilitas perusahaan dengan meningkatkan daya saing dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tahapan Inovasi menurut Nurdin mencakup beberapa tahapan penting dalam pengembangan dan implementasi inovasi. berikut merupakan tahapan inovasi menurut Nurdin :

1. Tahap Pengetahuan, di mana seseorang belum memiliki informasi lengkap tentang inovasi. Inovasi perlu ditawarkan pada saat ini melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk komunikasi cetak, elektronik, dan interpersonal.
2. Tahap Persuasi, di mana seseorang mulai tertarik pada inovasi dan secara aktif mengeksplorasi rincian terkait hal tersebut. Pada tahap ini, calon

pengguna atau pengadopsi mulai membentuk pendapat mereka tentang inovasi, baik positif maupun negatif. Perasaan ini dipengaruhi oleh karakteristik inovasi itu sendiri, seperti keunggulan, tingkat kesesuaian, kompleksitas, kemampuan untuk diuji coba, dan visibilitasnya..

3. Pada tahap pengambilan keputusan ini, individu memilih apakah akan menerima inovasi atau tidak.

Inovasi pelayanan publik sendiri dalam ralitasnya tidak menutup kemungkinan terjadi suatu hambatan. Ada beberapa macam hambatan yang bisa saja muncul dalam inovasi diantaranya yaitu:

1. Keengganan atau keragu-raguan untuk mengakhiri program yang gagal.
2. Andalkan mereka yang berprestasi atau berprestasi.
3. Teknologi ada, namun struktur organisasi dan budaya membatasi penggunaannya.
4. Tidak ada hadiah atau insentif yang ditawarkan.
5. Ketidakmampuan untuk menerima kemungkinan bahaya yang berhubungan dengan perubahan.
6. Penganggaran dan perencanaan jangka pendek.
7. Tekanan dan hambatan dari pemerintah.
8. Keengganan mengambil resiko.

2.2.3 PELAYANAN PUBLIK

a. Pengertian Pelayanan Publik

Segala tindakan yang diambil oleh penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan persyaratan hukum dan peraturan dianggap sebagai layanan publik. Perwakilan pemerintah bertugas memberikan pelayanan terbaik untuk menumbuhkan kesejahteraan dalam menyelenggarakan pelayanan publik (Indriani et al., 2017). Standar layanan mencakup hal-hal seperti tanggal penyelesaian, fasilitas layanan, dan protokol yang harus dipatuhi oleh penyedia dan penerima layanan (Irenes & Setiamandani, 2019).

Pelayanan Publik menurut (Raminto & Winarsih, 2005) ialah semua jenis jasa, baik yang disediakan sebagai barang publik maupun yang disediakan sebagai jasa publik yang secara teori berada di bawah lingkup dan ditangani oleh organisasi

pemerintah di tingkat pusat, negara bagian, dan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan, baik di daerah maupun di dalam Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah.

(Sinambela, 2014) mengklaim bahwa semua inisiatif yang dijalankan pemerintah yang membantu komunitas atau masyarakat umum dan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak berupa barang nyata dianggap sebagai layanan.

Pada dasarnya pelayanan publik adalah ketika aparatur negara mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Agar negara dapat menjamin kepuasan masyarakat, pelayanan yang berkualitas harus diberikan. Standar untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik adalah kapasitas penyedia layanan dalam menawarkan layanan kepada masyarakat umum (Mulyadi, Gedeona, Afandi, Jubaedah, & Yustiono, 2016).

Pemberian pelayanan atau pemenuhan kebutuhan masyarakat, komunitas, atau organisasi yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi, sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan, dengan tujuan memuaskan penerima pelayanan, dapat disimpulkan sebagai pelayanan publik dalam konteks lokal pemerintah.

b. Jenis – jenis Pelayanan Publik

Sesuai dengan MENPAN No. 63/KEP/MENPAN/7/2003, proyek pekerjaan umum dibagi menjadi tiga kategori berdasarkan sifat dan ruang lingkup kegiatan dan produk proyek. Proyek pekerjaan umum yang terbagi dalam tiga kategori tersebut adalah sebagai berikut : *Pertama*, Layanan administratif diberikan oleh unit layanan dan terdiri dari penelitian, dokumentasi, pencatatan, dan pengambilan keputusan, di antara tugas-tugas administratif lainnya yang menghasilkan produksi dokumen, sertifikasi, izin, dan rekomendasi, di antara produk-produk lainnya. Pelayanan surat tanah, pelayanan, IMB, dan administrasi kependudukan termasuk KTP, NTCR, akta kelahiran dan kematian adalah beberapa contoh jenis pelayanan administrasi..

Kedua, Jasa yang diberikan oleh unit jasa yang melibatkan penyediaan dan pengolahan barang berwujud, serta distribusi langsung dan penyerahannya kepada pelanggan (yang dapat berupa orang atau unit dalam sistem) disebut sebagai jasa barang. Secara umum, kegiatan ini menghasilkan barang berupa komoditas yang

dapat memberikan nilai lebih kepada konsumen, seperti layanan telepon, air bersih, dan energi.

Ketiga, Pelayanan adalah sarana dan prasarana yang menunjang penggunaannya dan ditawarkan oleh unit pelayanan. Jasa yang dihasilkan merupakan produk yang memiliki umur simpan terbatas dan menawarkan manfaat langsung kepada penerimanya. Contohnya meliputi layanan kesehatan, perbankan, layanan pos, pemadam kebakaran, dan transportasi udara, darat, dan laut.

c. Standar Pelayanan Publik

Penyedia layanan publik harus mempublikasikan dokumen dan standar layanan untuk memastikan penerima layanan mendapatkan kejelasan. berdasarkan Keputusan MENPAN Tahun 2004 Nomor 63, hal ini mencakup :

- a. Proses layanan, yang mencakup tindakan yang harus dilakukan oleh penyedia dan penerima layanan, termasuk yang berkaitan dengan pengadaan.
- b. Waktu penyelesaian, yang dihitung sejak permohonan diajukan sampai seluruh pelayanan, termasuk penanganan pengaduan selesai.
- c. Biaya layanan yang sesuai dengan aturan yang berlaku untuk jenis layanan tertentu yang diperoleh.
- d. Prasarana dan fasilitas yang harus memadai dan disediakan oleh penyedia layanan publik.
- e. Kompetensi petugas, yang harus sesuai dengan pengetahuan, bakat, kemampuan, disposisi, dan perilaku yang diperlukan untuk memberikan layanan.

Penciptaan standar pelayanan publik berfungsi sebagai panduan bagi lembaga pemerintah dalam memberikan layanan dan sebagai ukuran untuk mengevaluasi kualitas layanan tersebut. Diharapkan dengan menggunakan kriteria tersebut, masyarakat akan dapat memperoleh pelayanan yang memenuhi kebutuhannya dan tidak mempersulit kehidupannya.

Secara teori, tujuan pelayanan publik ini adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Untuk memenuhi kebutuhan kepuasan ini, kita harus memberikan layanan luar biasa yang diinformasikan secara :

- Transparan, pada dasarnya pelayanan yang bersifat terbuka, dapat diakses secara bebas oleh semua pihak yang memerlukan, dan disampaikan dalam bentuk yang memadai sehingga mudah dipahami oleh masyarakat.
- Akuntabilitas, yang mengacu pada penyediaan layanan yang memenuhi persyaratan hukum.
- Pelayanan bersyarat adalah pelayanan yang berpegang pada kaidah efisiensi dan efektivitas dengan tetap memenuhi kebutuhan penyedia dan penerima layanan sesuai dengan kondisi yang sudah ada.
- Partisipatif, yaitu menghargai aspirasi, kebutuhan, dan keprihatinan masyarakat guna memperkuat suara masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik.
- Persamaan hak, yaitu bebas dari diskriminasi berdasarkan faktor apapun, termasuk ras, agama, golongan, kelas sosial, suku, dan lain sebagainya.
- Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan publik yang memperhatikan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Berikut ciri-ciri pelayanan publik yang prima :

- Ketersediaan personel yang kompeten. Karyawan yang baik harus baik hati, cantik, pandai berbicara, tanggap, menyenangkan, dan cerdas. Hal ini karena staf yang memberikan layanan—yaitu petugas layanan pelanggan—adalah orang yang sebenarnya menentukan seberapa nyaman pelanggan.
- Ketersediaan prasarana dan sarana yang memadai. Fasilitas yang nyaman harus disertakan pada ruang tunggu dan ruang keluarga agar klien betah dan tidak bosan saat menunggu layanan.
- bertanggung jawab untuk setiap klien atau pelanggan dari awal sampai akhir. Ketika pelanggan melihat bahwa anggota staf bertanggung jawab, tingkat kepuasan mereka meningkat. Pelayanan di bawah standar dapat merusak reputasi perusahaan. mampu memberikan pelayanan yang akurat dan cepat. Pekerja/staf memberikan layanan sesuai dengan pedoman layanan perusahaan.

- Mampu berkomunikasi. Staff/karyawan harus bisa berkomunikasi dan memahami keinginan pelanggan, melakukan komunikasi dengan kemudahan Bahasa yang bisa di mengerti.
- Pastikan setiap transaksi dirahasiakan. Karyawan dan staf wajib melindungi privasi data klien.
- Memiliki pengetahuan dan keterampilan khusus. Customer service officer yang berinteraksi langsung dengan pelanggan harus mendapatkan pelatihan khusus untuk menguasai kemampuan dan pengetahuan yang diperlukan dalam melayani pelanggan serta dalam pekerjaan mereka.
- Berusaha memahami kebutuhan pelanggan. Staf diharapkan dapat cepat tanggap terhadap keinginan pelanggan, dengan upaya memahami dan memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan dengan tepat..

Pelayanan publik dapat dibagi menjadi lima pola atau model, berikut adalah kelima pola tersebut:

1. Pola pelayanan teknis fungsional: pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga pemerintah sesuai dengan tanggung jawab, wewenang, dan fungsi utamanya.
2. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga pemerintah karena lembaga tersebut mendapat pelimpahan kewenangan dari lembaga pemerintah lainnya.
3. Pola “Layanan Satu Atap” mengacu pada layanan terpadu yang disediakan oleh organisasi pemerintah yang menampung banyak otoritas yang terhubung di bawah satu atap.
4. Model pelayanan terpusat, dimana pelayanan diawasi oleh satu organisasi pemerintah yang juga berfungsi sebagai koordinator pelayanan yang diberikan oleh organisasi pemerintah lain di bidang pelayanan masyarakat.
5. Layanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk penyampaian dan otomatisasi layanan online dikenal sebagai pola layanan elektronik, atau E-Services.

2.2.4 SICANTIK CLOUD

Kementerian Komunikasi dan Informatika mengembangkan SiCantik Cloud (Alat Cerdas Pelayanan Perizinan Terpadu Bagi Masyarakat Berbasis Sistem

Cloud), sebuah alat gratis yang mempermudah proses perizinan online untuk instansi pemerintah. untuk memudahkan prosedur perizinan pemerintah, baik di tingkat nasional maupun daerah. Peluncuran aplikasi ini dipicu oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Daerah dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Kominfo.go.id, 2021).

Pasal 14 Peraturan Walikota Batu Nomor 96 Tahun 2020 mengatur bahwa PTSP wajib menggunakan Layanan Elektronik (PSE) dalam melaksanakan perizinan dan nonperizinan daerah. PSE melalui Sicantik online berbasis web mencakup:

1. Persyaratann izin dilihat pada Website Dinas :
<http://dpmpptsp.batukota.go.id/>;
2. Pendaftaran online pada alamat URL di <https://sicantik.go.id/sign-in> ; dan
3. Cek status proses melalui website <https://sicantik.go.id/sign-in> menggunakan user pemohon.

Tujuan dan Manfaat SICANTIK CLOUD

- Mempermudah masyarakat umum dalam mengajukan permohonan layanan perizinan dan nonperizinan secara digital.
- Tidak ada berkas arsip karena persyaratan diupload pada system
- memfasilitasi akses masyarakat terhadap layanan perizinan online dengan menyederhanakan dan mempercepat proses.
- Pada proses perizinan tata kelola pemerintahan dapat terlihat dengan pengguna layanan dapat memantau status proses pengajuannya sehingga pelayanan perizinan secara online dapat mewujudkan transparansi.
- Mempermudah pengarsipan karena semua persyaratan dan surat izin secara digital
- Pengesahan atau tanda tangan menggunakan tanda tangan digital sehingga dapat mempercepat pelayanan serta dapat dilakukan dimana dan kapanpun
- Reformasi birokrasi terwujud dalam pemangkasan proses yang dilakukan namun tidak bagian dari standar operasional prosedur sehingga menambah waktu pelayanan

- Secara teknologi proses manual ini akan di digitalisasi pendataannya maupun prosesnya sehingga kecepatan dan manajemennya lebih rapi.

