

## RINGKASAN

Rahma Wati, 2024, **Implementasi Program Layanan Online SICANTIK Untuk Perizinan Di DPMPTSP Kota Probolinggo**, Dr. Hj. Siti Marwiyah, M.Si, Verto Septiandika, S.Sos., M.AP, 174 hal+xvii

Sebelum pelayanan publik dilakukan secara online atau melalui elektronik. Pelayanan dilakukan secara manual, namun setelah perkembangan ilmu teknologi yang semakin pesat. Maka pemerintah memanfaatkannya perkembangan teknologi untuk mempermudah dan mempercepat proses layanan kepada masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang lebih akuntabel dan transparan, pemerintah Indonesia meminta provinsi dan kota di negara ini untuk menggunakan teknologi elektronik dalam pengolahan perizinan.

Di Kota Probolinggo, lembaga pelayanan perizinan khususnya DPMPTSP memegang peranan penting dalam menjamin kualitas pelayanan perizinan melalui SICANTIK. Komitmen ini memungkinkan adanya kepastian hukum dalam pemberian pelayanan perizinan sehingga memudahkan pemohon dalam memperoleh izin. Dengan memanfaatkan SICANTIK, proses perizinan yang tadinya lamban kini bisa lebih fleksibel dan berpusat pada pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi program layanan online SICANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo dan juga faktor pendukung dan faktor penghambat implementasi program layanan online tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data menurut Sidiq, Choiri yang terdiri dari kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian mengacu pada teori Charles O. Jones yang terdiri dari tiga indikator yaitu pengorganisasian atau organisasi, interpretasi, dan penerapan atau aplikasi berpengaruh terhadap implementasi program layanan online SICANTIK. Penerapan program layanan online SICANTIK di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Probolinggo sudah berjalan dengan baik. Terdapat beberapa kendala dalam proses layanan tersebut yakni apabila aplikasi tersebut dalam masa perbaikan atau pemeliharaan aplikasi dan juga kadangkala terjadi mati lampu di dinas tersebut.

Kata kunci : Implementasi Program, layanan online, SICANTIK, DPMPTSP