

# **Pelatihan dan Pendampingan Penggunaan Aplikasi Sicantik Cloud dalam Mendukung Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kabupaten Ogan Ilir**

Yudhi Satria Ajji<sup>1</sup>, Maria Ulfa<sup>2</sup>, Isnawijayani<sup>3</sup>, Eka Puji Agustini<sup>4</sup>, Devi Udariansyah<sup>5</sup>

Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Bina Darma Palembang, Indonesia<sup>1</sup>

Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Bina Darma Palembang, Indonesia<sup>2</sup>

Ilmu Komunikasi, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma Palembang, Indonesia<sup>3</sup>

Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Bina Darma Palembang, Indonesia<sup>4</sup>

Teknik Informatika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Bina Darma Palembang, Indonesia<sup>5</sup>

24

Email Korespondensi: [yudhisatriaaji@gmail.com](mailto:yudhisatriaaji@gmail.com)

## INFO ARTIKEL

## **Histori Artikel:**

Diterima 01-01-2026

Disetujui 12-01-2026

Diterbitkan 14-01-2026

## Katakunci:

## *Pelatihan; Sicantik Cloud*

## ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan publik menuntut aparatur pemerintah untuk mampu mengoperasikan aplikasi perizinan berbasis elektronik secara optimal. Salah satu aplikasi yang digunakan dalam pelayanan perizinan adalah SiCantik Cloud yang terintegrasi dengan sistem Online Single Submission (OSS). Namun, dalam implementasinya masih ditemukan kendala berupa keterbatasan pemahaman aparatur dan pengguna layanan terhadap alur dan fitur aplikasi tersebut. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ogan Ilir dalam penggunaan aplikasi SiCantik Cloud guna mendukung efektivitas pelayanan perizinan. Metode yang digunakan meliputi tahap persiapan, pelaksanaan pelatihan, pendampingan, serta evaluasi kegiatan. Pelatihan dilakukan melalui penyampaian materi, demonstrasi penggunaan aplikasi, dan praktik langsung pengoperasian fitur SiCantik Cloud sesuai dengan tahapan pelayanan perizinan. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman aparatur terhadap alur kerja aplikasi, mulai dari proses pengajuan, verifikasi berkas, hingga penerbitan izin secara digital. Selain itu, kegiatan ini membantu meningkatkan ketepatan penginputan data dan mempercepat proses pelayanan perizinan. Dengan demikian, pelaksanaan pelatihan penggunaan aplikasi SiCantik Cloud memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan akuntabel.

**Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:**

Aji, Y. S., Ulfa, M., Isnawijayani, I., Agustini, E. P. ., & Udariansyah, D. (2026). Pelatihan dan Pendampingan Penggunaan Aplikasi Sicantik Cloud dalam Mendukung Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kabupaten Ogan Ilir. *Aksi Kita: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 110-117. <https://doi.org/10.63822/24ad5f81>

## PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan menjadi kebutuhan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan. Pemerintah Indonesia merespons kebutuhan tersebut melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai kerangka integrasi pemanfaatan teknologi informasi dalam proses administrasi dan pelayanan publik. Penerapan SPBE bertujuan untuk mendorong tata kelola pemerintahan yang lebih terkoordinasi, akuntabel, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat, khususnya dalam menghadapi tantangan birokrasi yang kompleks dan wilayah pelayanan yang luas (Kementerian PANRB, 2018). Melalui SPBE, pemerintah diharapkan mampu menghadirkan layanan publik yang lebih mudah diakses, cepat, dan merata, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik di daerah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memegang peran strategis sebagai instansi yang bertanggung jawab atas pelayanan perizinan dan nonperizinan secara terpadu. Sejalan dengan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), layanan perizinan menjadi salah satu sektor prioritas yang didorong untuk bertransformasi menuju sistem digital guna meningkatkan efisiensi proses, transparansi pelayanan, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Implementasi SPBE pada sektor perizinan diharapkan mampu mengurangi ketergantungan pada prosedur manual, mempercepat proses administrasi, dan memperkuat akuntabilitas kinerja aparatur pemerintah daerah. Dalam praktiknya, pemanfaatan aplikasi perizinan berbasis elektronik seperti Sicantik Cloud menjadi instrumen penting bagi DPMPTSP dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan perizinan yang terintegrasi dan sesuai dengan arah kebijakan digitalisasi pemerintahan (SPBE, 2018).

Namun demikian, hasil observasi awal yang dilakukan pada DPMPTSP Kabupaten Ogan Ilir menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi Sicantik Cloud belum berjalan secara optimal. Beberapa permasalahan yang ditemukan antara lain masih terbatasnya pemahaman aparatur terhadap alur kerja dan fitur layanan dalam aplikasi, belum meratanya kemampuan teknis aparatur dalam mengelola perizinan berbasis digital, serta masih adanya kecenderungan penggunaan prosedur manual dalam proses administrasi perizinan. Kondisi tersebut berdampak pada belum maksimalnya kualitas pelayanan perizinan, baik dari sisi kecepatan layanan maupun konsistensi pengelolaan data perizinan. Temuan ini sejalan dengan hasil kajian implementasi Sicantik Cloud di beberapa daerah yang menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan aplikasi perizinan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan intensitas pendampingan kepada aparatur sebagai pengelola layanan (Rachmini et al., 2024; Yanti & Handayani, 2022).

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk melaksanakan pelatihan dan pendampingan penggunaan aplikasi Sicantik Cloud bagi aparatur DPMPTSP Kabupaten Ogan Ilir. Kegiatan ini difokuskan pada peningkatan kapasitas aparatur dalam memahami dan mengelola pelayanan perizinan berbasis elektronik secara konsisten dan berkelanjutan. Melalui kegiatan ini diharapkan terjadi peningkatan kompetensi aparatur dalam pengoperasian aplikasi, perbaikan praktik pelayanan perizinan, serta optimalisasi pemanfaatan Sicantik Cloud sebagai bagian dari implementasi SPBE di tingkat daerah. Selain itu, kegiatan PKM ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan perizinan kepada masyarakat serta penguatan tata kelola pelayanan publik berbasis digital di DPMPTSP Kabupaten Ogan Ilir.

## METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dengan pendekatan pelatihan dan pendampingan yang ditujukan untuk meningkatkan kapasitas aparatur DPMPTSP Kabupaten Ogan Ilir dalam penggunaan aplikasi Sicantik Cloud sebagai pendukung pelayanan perizinan berbasis elektronik. Metode pelaksanaan disusun secara sistematis dan berkelanjutan, mulai dari tahap pra pelaksanaan, tahap pelaksanaan, hingga tahap evaluasi kegiatan.

Tahap Pra Pelaksanaan diawali dengan kegiatan koordinasi antara tim pengabdian dengan pihak DPMPTSP Kabupaten Ogan Ilir guna menyepakati tujuan, ruang lingkup, serta jadwal pelaksanaan kegiatan. Pada tahap ini dilakukan identifikasi kebutuhan mitra melalui observasi awal dan diskusi dengan aparatur terkait untuk memperoleh gambaran kondisi aktual pemanfaatan aplikasi Sicantik Cloud dalam pelayanan perizinan. Hasil identifikasi tersebut digunakan sebagai dasar penyusunan materi pelatihan dan pendampingan agar sesuai dengan kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi oleh mitra. Selain itu, tim pengabdian juga menyiapkan perangkat pendukung kegiatan, termasuk materi pelatihan, instrumen evaluasi, serta sarana pendukung pelaksanaan kegiatan.

Tahap pelaksanaan kegiatan pengabdian dilaksanakan melalui kegiatan pelatihan yang dilanjutkan dengan pendampingan secara langsung kepada aparatur DPMPTSP Kabupaten Ogan Ilir. Kegiatan pelatihan difokuskan pada pemahaman alur pelayanan perizinan berbasis elektronik dan optimalisasi pemanfaatan aplikasi Sicantik Cloud dalam mendukung tugas pelayanan aparatur. Pelatihan dilaksanakan secara partisipatif dengan mengutamakan diskusi dan praktik langsung sesuai dengan peran dan fungsi masing-masing peserta dalam pelayanan perizinan. Setelah pelatihan, kegiatan dilanjutkan dengan tahap pendampingan yang dilakukan secara bertahap. Pendampingan ini bertujuan untuk memastikan aparatur mampu menerapkan hasil pelatihan dalam praktik pelayanan perizinan sehari-hari. Pada tahap ini, tim pengabdian memberikan bimbingan teknis dan asistensi kepada aparatur dalam mengelola proses pelayanan perizinan melalui aplikasi Sicantik Cloud, serta membantu mengatasi kendala yang muncul selama proses penerapan. Pendekatan pendampingan dipilih untuk mendorong konsistensi penggunaan aplikasi dan meningkatkan kepercayaan diri aparatur dalam mengelola pelayanan perizinan berbasis elektronik.

Tahap evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas pelaksanaan kegiatan pelatihan dan pendampingan yang telah dilakukan. Evaluasi dilaksanakan melalui pengamatan langsung terhadap partisipasi dan keterlibatan peserta selama kegiatan, serta melalui diskusi dan umpan balik dari aparatur DPMPTSP Kabupaten Ogan Ilir. Aspek yang dievaluasi meliputi peningkatan pemahaman aparatur terhadap penggunaan aplikasi Sicantik Cloud, kemampuan dalam mengelola pelayanan perizinan secara digital, serta perubahan praktik pelayanan dibandingkan sebelum kegiatan pengabdian dilaksanakan. Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan refleksi untuk menilai capaian kegiatan dan sebagai dasar perbaikan serta pengembangan kegiatan pengabdian serupa di masa mendatang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian hasil dan pembahasan ini menguraikan capaian kegiatan pelatihan dan pendampingan penggunaan aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Kabupaten Ogan Ilir berdasarkan tahapan metode pelaksanaan yang telah ditetapkan, serta menjawab permasalahan utama yang dirumuskan pada bagian

pendahuluan, yaitu keterbatasan kapasitas aparatur dalam pemanfaatan aplikasi perizinan berbasis elektronik secara optimal.

### **Tahap Pelatihan: Peningkatan Pemahaman Konseptual dan Alur Layanan**

Tahap pelatihan difokuskan pada penguatan pemahaman aparatur terhadap konsep pelayanan perizinan berbasis elektronik serta alur proses perizinan yang terintegrasi dalam aplikasi Sicantik Cloud. Hasil pengamatan selama pelatihan menunjukkan bahwa aparatur mulai mampu mengidentifikasi keterkaitan antara fitur aplikasi dengan tahapan pelayanan perizinan yang selama ini dijalankan secara konvensional. Indikator ketercapaian pada tahap ini ditunjukkan oleh kemampuan peserta dalam:

1. Menjelaskan kembali alur pelayanan perizinan berbasis Sicantik Cloud sesuai prosedur yang berlaku.
2. Mengaitkan peran masing-masing aparatur dengan fungsi sistem dalam proses pelayanan.
3. Mengidentifikasi potensi duplikasi atau ketidakefisienan proses pelayanan manual yang dapat diminimalkan melalui aplikasi.

Hasil ini menjawab permasalahan awal terkait rendahnya pemahaman aparatur terhadap posisi aplikasi Sicantik Cloud sebagai sistem utama pelayanan perizinan. Pelatihan berfungsi sebagai landasan konseptual sebelum aparatur memasuki tahap pendampingan teknis yang lebih aplikatif.

### **Tahap Pendampingan: Implementasi pada Praktik Pelayanan**

Tahap pendampingan dilakukan secara langsung pada proses pelayanan perizinan yang sedang berjalan. Pada tahap ini, aparatur didampingi dalam mengoperasikan Sicantik Cloud sesuai dengan tugas dan kewenangannya masing-masing. Hasil pendampingan menunjukkan adanya perubahan nyata dalam praktik kerja aparatur, khususnya dalam hal konsistensi penggunaan sistem elektronik. Keterukuran keberhasilan tahap pendampingan ditunjukkan melalui indikator berikut:

1. Aparatur mampu memproses permohonan perizinan secara berurutan sesuai alur sistem tanpa kembali ke proses manual.
2. Terjadi peningkatan ketertiban dalam pengisian dan verifikasi data perizinan.
3. Aparatur mulai menjadikan Sicantik Cloud sebagai rujukan utama dalam penelusuran status perizinan.



**Gambar 1.** Pendampingan Aparatur DPMPTSP dalam Pengelolaan Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi Sicantik Cloud

Untuk memperjelas perubahan praktik pelayanan perizinan sebelum dan setelah kegiatan pelatihan dan pendampingan, ringkasan capaian hasil disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Perubahan Praktik Pelayanan Perizinan Sebelum dan Setelah Kegiatan

Aspek Pelayanan	Kondisi Sebelum	Kondisi Setelah Kegiatan
Alur pelayanan	Tidak selalu mengikuti alur sistem	Mengacu pada alur Sicantik Cloud
Pengelolaan data	Kurang tertib dan belum seragam	Lebih terstruktur dan terverifikasi
Penelusuran izin	Dilakukan secara manual	Menggunakan aplikasi Sicantik Cloud

Hasil ini menunjukkan bahwa pendampingan berperan penting dalam menjembatani kesenjangan antara pemahaman dan praktik. Hal ini sejalan dengan pendekatan PKM yang menekankan solusi kontekstual berbasis kebutuhan mitra, bukan sekadar transfer pengetahuan.

### Analisis Ketercapaian Tujuan Kegiatan

Secara keseluruhan, hasil kegiatan menunjukkan bahwa tujuan PKM untuk meningkatkan kapasitas aparatur dalam penggunaan aplikasi Sicantik Cloud tercapai secara bertahap. Aparatur tidak hanya memahami fungsi teknis aplikasi, tetapi juga mulai menyadari implikasinya terhadap kualitas pelayanan publik, transparansi proses, dan akuntabilitas kinerja.

Jika dibandingkan dengan kegiatan PKM sejenis yang hanya menggunakan pendekatan pelatihan satu arah, kegiatan ini memiliki keunggulan pada aspek pendampingan berkelanjutan yang memungkinkan aparatur langsung menerapkan pengetahuan dalam konteks kerja nyata. Namun demikian, kegiatan ini masih memiliki keterbatasan pada ruang lingkup waktu pendampingan yang relatif terbatas, sehingga penguatan lanjutan masih diperlukan untuk memastikan keberlanjutan praktik pelayanan berbasis sistem elektronik.

Dengan demikian, hasil dan pembahasan ini menegaskan bahwa kombinasi pelatihan dan pendampingan merupakan pendekatan yang relevan dan efektif dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berorientasi pada peningkatan kapasitas aparatur dan implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik.

### Evaluasi Respons Aparatur terhadap Kegiatan Pendampingan

Selama kegiatan pendampingan berlangsung, aparatur DPMPTSP Kabupaten Ogan Ilir menunjukkan respons yang positif terhadap penerapan aplikasi Sicantik Cloud dalam pelayanan perizinan. Aparatur secara aktif terlibat dalam diskusi terkait kendala yang dihadapi serta memberikan umpan balik terhadap fitur aplikasi yang digunakan dalam proses pelayanan. Respons ini menunjukkan adanya peningkatan keterbukaan aparatur terhadap pemanfaatan sistem elektronik sebagai bagian dari perubahan pola kerja pelayanan perizinan.

### Analisis Ketercapaian Tujuan Kegiatan

Berdasarkan hasil pelatihan dan pendampingan yang telah dilaksanakan, tujuan kegiatan pengabdian untuk meningkatkan kemampuan aparatur dalam penggunaan aplikasi Sicantik Cloud dapat dikatakan tercapai. Hal ini ditunjukkan melalui kemampuan aparatur dalam mengikuti alur pelayanan perizinan berbasis sistem, meningkatnya ketertiban dalam pengelolaan data perizinan, serta pemanfaatan aplikasi sebagai rujukan utama dalam penelusuran status perizinan. Capaian tersebut menunjukkan bahwa pendekatan pelatihan yang dilanjutkan dengan pendampingan langsung efektif dalam mendukung perubahan praktik pelayanan perizinan.

### KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah ditetapkan, pelatihan dan pendampingan penggunaan aplikasi Sicantik Cloud di DPMPTSP Kabupaten Ogan Ilir menunjukkan tingkat keberhasilan yang baik dalam meningkatkan kapasitas aparatur pelayanan perizinan. Keberhasilan kegiatan ini terukur melalui kemampuan aparatur dalam memahami alur pelayanan perizinan berbasis elektronik, mengoperasikan aplikasi Sicantik Cloud sesuai tugas dan kewenangannya, serta menerapkan sistem tersebut secara lebih konsisten dalam praktik pelayanan perizinan sehari-hari.

Selain peningkatan kapasitas aparatur, kegiatan pengabdian ini juga berhasil mendorong perubahan praktik pelayanan perizinan, yang ditunjukkan oleh berkurangnya ketergantungan pada prosedur manual, meningkatnya ketertiban pengelolaan dan verifikasi data perizinan, serta pemanfaatan Sicantik Cloud sebagai rujukan utama dalam penelusuran status perizinan. Capaian tersebut menunjukkan bahwa tujuan kegiatan pengabdian untuk mendukung optimalisasi pelayanan perizinan dan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir telah tercapai.

Sebagai tindak lanjut, disarankan agar kegiatan pengabdian serupa dilakukan secara berkelanjutan dengan cakupan materi yang menyesuaikan perkembangan sistem dan kebijakan pelayanan perizinan digital. Pendampingan lanjutan juga diperlukan untuk memastikan keberlanjutan penerapan Sicantik Cloud serta peningkatan kualitas pelayanan perizinan berbasis elektronik di masa mendatang.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Bina Darma Palembang atas dukungan dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ogan Ilir sebagai mitra pengabdian atas kerja sama dan partisipasi aktif dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan dan pendampingan penggunaan aplikasi Sicantik Cloud.

### DAFTAR PUSTAKA

- Fitriani, N., & Rahmadani, S. (2023). *Peran Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia*. *Jurnal Jejak Digital*, 2(1), 45–55.  
<https://jurnalpps.uinsa.ac.id/index.php/sosioyustisia/article/download/401/219>

- Rachmini, S. A., Indra, I., Sari, D. M., Arifin, N., & Firgiawan, W. (2024). *Penggunaan aplikasi perizinan Si Cantik Cloud sebagai upaya peningkatan pelayanan perizinan di Kabupaten Majene*. **To Maega: Jurnal Pengabdian Masyarakat**, 7(1), 167–176.  
[https://www.researchgate.net/publication/377735145\\_Penggunaan\\_Aplikasi\\_Perizinan\\_Si\\_Cantik\\_Cloud\\_Sebagai\\_Upaya\\_Peningkatan\\_Pelayanan\\_Perizinan\\_di\\_Kabupaten\\_Majene](https://www.researchgate.net/publication/377735145_Penggunaan_Aplikasi_Perizinan_Si_Cantik_Cloud_Sebagai_Upaya_Peningkatan_Pelayanan_Perizinan_di_Kabupaten_Majene)
- Rahman, A., & Hidayat, R. (2022). *Penerapan aplikasi Sicantik Cloud terhadap pelayanan perizinan di pemerintah daerah*. **Sawala: Jurnal Administrasi Negara**, 10(2), 89–98.  
http:// DOI 10.30656/sawala.v10i1.4758 Page 47-62
- Pratama, R. D., & Nugroho, Y. (2021). *Analisis penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia*. **Jurnal Administrasi Publik**, 18(2), 101–112.  
http:// DOI 10.30656/sawala.v10i1.4758 Page 47-62
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2018). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah*.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/132523/permendagri-no-19-tahun-2018>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2018). *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/132500/permendagri-no-5-tahun-2018>