

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM
PERIZINAN ONLINE DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKALONGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat
memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)



Oleh:

NUR AKHFIR FADHLIKA

NIM. 1517051

**JURUSAN HUKUM TATANEGARA
FAKULTAS SYARI'AH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2021**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Akhfir Fadhlika

NIM : 1517051

Judul : **IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PERIZINAN ONLINE DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKALONGAN**

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang penulis telah sebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi tersebut adalah hasil plagiasi, maka penulis siap untuk dicabut gelarnya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya.

Batang 15 Oktober 2021



NUR AKHFIR FADHLIKA
NIM. 1517051

NOTA PEMBIMBING

Dr. Trianah Sofiani, SH.,MH.

JL.KH. Mansyur Gg. 8 Rt/Rw 05/05 Bendan Pekalongan

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Nur Akhfir Fadhlika

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah

c.q Ketua Jurusan Hukum Tata Negara

di

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudara :

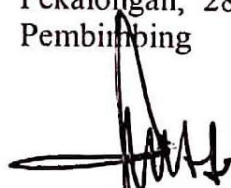
Nama : **Nur Akhfir Fadhlika**
NIM : **1517051**
Jurusan : **Hukum Tata Negara**
Judul : **Implementasi Pelayanan Publik Dalam Perizinan *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan**

Dengan ini mohon agar Skripsi Saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 28 September 2021
Pembimbing



Dr. Trianah Sofiani, SH, MH
NIP. 1960608 200003 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS SYARIAH**

Alamat : Jl. Pahlawan No. 09 Pekalongan, Telp. (0285) 412575 Fax. (0285) 423418

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan Skripsi atas nama :

Nama : Nur Akhfir Fadhlika
NIM : 1517051
Judul Skripsi : **Implementasi Pelayanan Publik Dalam Perizinan
Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan**

Telah diujikan pada Hari Kamis, Tanggal 26 Oktober 2021 dan dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).

Pembimbing

Dr. Trianah Sofiani, SH, MH
NIP. 1960608 200003 2 001

Dewan Penguji

Penguji I

Uswatun Khasanah, M.S.I
NIP.19830613 201503 2 004

Penguji II

Dra. Rita Rahmawati, M.Pd
NIP.19650330 199103 2 001

Pekalongan, November 2021

Disahkan oleh
Dekan,



Dr. Akhmad Jalaludin, M.A.
NIP. 119730622 200003 1 001

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 Tahun 1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	S	S dengan titik di atasnya
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Z dengan titik di atas
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sa	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	S	S dengan titik di atas
ض	Dad	D	D dengan titik di atas

ط	Ta	T	T dengan titik di atas
ظ	Za	Z	Z dengan titik di atas
ع	Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

2. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
أ = a		أ = ā
إ = i	إي = ai	إي = ī
أ = u	أو = au	أو = ū

3. Ta Marbutah

Ta Marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

contoh:

مرأة جميلة ditulis *mar’atun jamīlah*

Ta marbutah ,ati dilambangkan dengan /h/

contoh:

فاطمة ditulis *fātimah*

4. Syaddad (*tasydid*, geminas)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddad tersebut.

contoh:

رَبَّنَا	ditulis	<i>rabbanā</i>
الْبِرِّ	ditulis	<i>al-birr</i>

5. Kata Sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

contoh:

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rojulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qomariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

contoh:

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البديع	ditulis	<i>al-badi</i>
الجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /'/.

contoh:

امرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini kupersembahkan sebagai cinta, kasih sayang, dan hormat yang tak terhingga kepada:

“Allah SWT yang telah memberikan kesehatan serta keberkahan sehingga menyelesaikan skripsi ini dengan lancar”

“Untuk diri saya tercinta, motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah berhenti berdo’a dan berjuang sampai saat ini”

“Untuk kedua orang tua yang tidak pernah putus mendo’akan anak-anaknya agar menjadi sukses dunia dan akhirat”

“Untuk Dosen Pembimbing saya Ibu Dr. Trianah Sofiani, SH., MH Terima kasih telah meluangkan waktunya untuk memeriksa dan mengoreksi tulisan ini dan membantu hingga akhir serta tidak lupa memberikan wejangan selama proses pembuatan skripsi”

“Untuk sahabat-sahabatku tersayang khususnya Nuke Ravenia, S.H, Ingga Afriona, S.Kep, dan Herni Susanti, S.E yang selalu memberikan masukan, dukungan dan semangat dengan daya dan upayanya”

“Untuk *boygrup* asal Korea Selatan EXO dan NCT khususnya Sehun, Suho, Chanyeol, Baekhyun, Lay dan Jaehyun terima kasih telah menjadi *moodboster* sekaligus *support system* mengerjakan skripsi hingga akhir”

“THANK YOU, YOU GUYS ARE THE BEST”

MOTTO

“Menyerah itu mudah, tapi pada akhirnya kamu tidak akan mendapatkan hasil apapun. Ketekunan itu sulit, tapi pada akhirnya kamu akan mendapatkan banyak hal dari itu”

ABSTRAK

Fadhlika, Nur Akhfir. 2021. Implementasi Pelayanan Publik Dalam Perizinan *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan. Skripsi Fakultas Syariah Jurusan Hukum Tata Negara Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan. Pembimbing Dr. Trianah Sofiani, SH., MH.

Pelayanan perizinan menggunakan sistem manual dikhawatirkan dapat membuat data yang tersimpan pada perangkat komputer menjadi lebih beresiko atau hilang, dan juga membuat masyarakat harus datang ke Kantor untuk mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa ketika akan mengajukan permohonan izin, menghabiskan biaya yang cukup besar, dan waktu penyelesaian yang kurang jelas. Sehingga Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan pada bulan Desember 2017 meluncurkan sebuah sistem perizinan berbasis online yaitu Sistem Perizinan Online, Ringkas Dan Ekonomis (SAKPORE) agar masyarakat Kota Pekalongan dapat mengurus perizinan usaha secara online. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi pelayanan publik dalam perizinan online di DPMPTSP Kota Pekalongan, dan untuk mengetahui implikasi pelayanan perizinan online di DPMPTSP Kota Pekalongan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis empiris dengan menggunakan pendekatan kualitatif, sumber data primer dan sekunder, sumber data primer diperoleh dengan teknis wawancara kepada bagian dinas dan pemohon izin yang ditentukan dengan teknis *eccidental sampling* dan diperoleh dua orang. Sumber data sekunder berasal dari literatur, buku, jurnal dan regulasi yang diperoleh dengan teknik dokumentasi. Data analisis data kualitatif model interaktif.

Hasil penelitian mengumpulkan bahwa implementasi pelayanan publik dalam perizinan online SAKPORE di DPMPTSP Kota Pekalongan dikatakan berhasil karena membawa perbaikan dan perubahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, dan implikasi pelayanan perizinan online SAKPORE proses perizinan menjadi lebih cepat, efisien dan efektif.

Kata kunci: pelayanan publik, perizinan *online*, SAKPORE

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat karunia dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PERIZINAN *ONLINE* DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKALONGAN.**

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum Jurusan Hukum Tata Negara pada Fakultas Syariah IAIN Pekalongan. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektorat Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan
2. Dr. H. Akhmad Jalaludin, M.A., selaku Dekan Fakultas Syariah IAIN Pekalongan
3. Uswatun Khasanah, M.S.I, selaku Ketua Jurusan Hukum Tata Negara Fakultas Syariah IAIN Pekalongan
4. H. Saif Askari, S.H., M.H., selaku dosen Pembimbing Akademik
5. Dr. Trianah Sofiani, SH., MH., selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah IAIN Pekalongan yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Untuk para pihak yang telah bersedia di wawancara untuk melakukan penelitian hingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi
8. Untuk kedua orang tua yang tidak pernah putus mendo'akan anak-anaknya agar menjadi sukses dunia dan akhirat
9. Untuk sahabat-sahabatku tersayang khususnya Nuke Ravenia, S.H., Inga Afriona, S.Kep., dan Herni Susanti, S.E yang selalu memberikan masukan, dukungan dan semangat dengan daya dan upayanya
10. Untuk *boygrup* asal Korea Selatan EXO dan NCT khususnya Sehun, Suho, Chanyeol, Baekhyun, Lay dan Jaehyun terima kasih telah menjadi *moodboster* sekaligus *support system* mengerjakan skripsi hingga akhir
11. Teman-teman angkatan 2017 yang telah memberikan keceriaan kepada penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Syariah IAIN Pekalongan

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya do'a serta puji syukur kepada Allah SWT, semoga memberikan belasan kebaikan.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Pekalongan, 13 Oktober 2021

Penulis



Nur Akhfir Fadhlika

DAFTAR ISI

JUDUL	i
NOTA PEMBIMBING	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	iv
PERSEMBAHAN.....	ix
MOTTO	x
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Penelitian Sebelumnya	5
F. Kerangka Teori	10
G. Metode Penelitian	13
H. Sistematika Penulisan	18
BAB II TINJAUAN TEORITIS	20
A. Pelayanan Publik.....	20
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	20
2. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik	21
3. Standar Pelayanan Publik.....	24
4. Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	26
5. Kualitas Pelayanan Publik.....	27
B. Perizinan.....	29
1. Pengertian Perizinan.....	29

2. Unsur-unsur Perizinan.....	31
C. <i>Electronic Government</i>	32
1. Pengertian <i>Electronic Government</i>	32
2. Ruang Lingkup <i>Electronic Government</i>	39
3. Manfaat dan Tujuan <i>Electronic Government</i>	41
BAB III HASIL PENELITIAN	44
A. Profil DPMPTSP Kota Pekalongan	44
1. Sejarah Pendirian DPMPTSP Kota Pekalongan.....	44
2. Visi, Misi, dan Motto DPMPTSP Kota Pekalongan	46
3. Asas dan Dasar Hukum DPMPTSP Kota Pekalongan	47
4. Tugas dan Fungsi.....	48
5. Struktur Organisasi	50
B. Program Inovasi Teknologi Informasi Dalam Layanan Perizinan DPMPTSP Kota Pekalongan.....	51
1. Profil SAKPORE (Sistem Aplikasi Perizinan Online Ringkas dan Ekonomis)	51
2. Jenis-jenis Perizinan	53
3. Alur Mekanisme Permohonan Perizinan.....	59
C. Implementasi Pelayanan Publik dalam Perizinan <i>Online</i> di DPMPTSP Kota Pekalongan.....	63
1. Prosedur Pelayanan SAKPORE	63
2. Waktu Penyelesaian Pelayanan SAKPORE	65
3. Biaya Penyelesaian Pelayanan SAKPORE	66
BAB IV PEMBAHASAN.....	68
A. Implementasi Pelayanan Publik dalam Perizinan Online di DPMPTSP Kota Pekalongan	68
1. Prosedur Pelayanan	68
2. Waktu Penyelesaian Pelayanan.....	70
3. Biaya Penyelesaian Pelayanan	71
B. Implikasi Pelayanan Perizinan Online di DPMPTSP Kota Pekalongan....	75
1. Implikasi Terhadap Prosedur Pelayanan SAKPORE.....	75

2. Implikasi Terhadap Waktu Penyelesaian Pelayanan SAKPORE	76
3. Implikasi Terhadap Biaya Penyelesaian Pelayanan SAKPORE.....	77
BAB V PENUTUP	78
A. Simpulan.....	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Daftar Perizinan SAKPORE	58
Gambar 2 Alur Mekanisme Permohonan.....	59
Gambar 3 Tampilan Halaman Pertama SAKPORE.....	61
Gambar 4 Registraasi	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penunjukan Pembimbing

Lampiran 2. Surat Izin Memperoleh Data

Lampiran 3. Surat Pernyataan Penelitian

Lampiran 4. Pedoman Wawancara

Lampiran 5. Transkrip Wawancara

Lampiran 6. Dokumentasi

Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era revolusi industri 4.0, peran internet tidak hanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan platform informasi, komunikasi, dan belanja. Pemerintah Indonesia turut memanfaatkan sistem digitalisasi tersebut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan berkembangnya zaman, teknologi informasi dan komunikasi membawa perubahan pada kehidupan manusia di berbagai bidang. Begitu juga pada sektor pelayanan publik yang dilakukan pemerintah dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi melahirkan sebuah sistem yang dapat diakses melalui *web browser* dan aplikasi. Sehingga pelayanan publik yang diberikan pemerintah secara manual mulai ditinggalkan dan digantikan dengan pemanfaatan *website* dan aplikasi yang menjadikan pelayanan lebih fleksibel dan lebih mengutamakan pada kepuasan pengguna atau pelanggan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bertujuan untuk mewujudkan layanan yang berkualitas yang merupakan salah satu ciri *good governance*. Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah dapat memperkuat demokrasi, hak asasi manusia, kemakmuran ekonomi, dan pandai memanfaatkan sumber daya alam serta mendapat kepercayaan masyarakat. berdasarkan peraturan yang ditetapkan pada

penerapan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, setiap daerah berhak untuk mengurus dan mengatur sendiri urusan pemerintah sesuai dengan peranturan perundang-undangan.

Berpedoman pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota dan Desa berupaya untuk memperbaiki buruknya kinerja pelayanan dan berusaha menepis anggapan negatif yang selama ini menerpa kinerja pelayanan aparatur pemerintah, seperti prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan biaya. Oleh karena itu, dengan diterapkannya *e-government* yang diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional *E-Government* dapat mendukung sistem pemerintahan yang baik, serta memberikan dampak positif bagi pemerintahan, diantaranya yaitu hemat biaya yang dikeluarkan karena dapat dilakukan secara *online*. *E-government* juga dapat meningkatkan pelayanan publik yang transparansi dan akuntabilitas karena memudahkan masyarakat yang akan mengajukan izin tanpa perlu repot datang ke kantor.

Di dalam pandangan Islam pemerintahan ideal adalah pemerintahan yang melaksanakan prinsip-prinsip atau nilai-nilai kehidupan bernegara yakni kejujuran dan akuntabel (*al-amanah*), keadilan (*al-adalah*), persamaan (*al-musawah*), dan control (*amr bil ma'ruf nahy*

al-munkar). Dari prinsip-prinsip tersebut Islam berusaha menyesuaikan diri secara substantif. Oleh karena itu pemerintahan harus menjalankan tugas sesuai dengan yang di amanatkan agar terciptanya pemerintahan yang baik. Sehingga hal tersebut masuk dalam kriteria pelaksanaan *e-government* yang berasaskan kejujuran dan akuntabel (*al-amanah*).

Adanya sistem *e-government* dapat mempermudah kinerja pemerintah dalam bidang *government to business*, *government to citizen*, *government to government*, dan *government to employees*. Dengan kemudahan-kemudahan dan keterbukaan sistem informasi tersebut dapat mewujudkan prinsip *good and open government*. Sehingga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekalongan dalam memberikan pelayanan perizinan sebelumnya masih menggunakan sistem manual, yang dikhawatirkan data yang tersimpan di perangkat komputer menjadi lebih beresiko atau hilang, dan juga sistem manual mengharuskan masyarakat (pemohon) datang ke kantor untuk mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa ketika akan mengajukan permohonan izin dan menghabiskan biaya yang cukup besar. Munculnya berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekalongan pada bulan Desember 2017 meluncurkan sebuah sistem perizinan *online* yaitu Sitem Perizinan *Online* Ringkas dan Ekonomis atau yang disingkat SAKPORE bertujuan agar masyarakat Kota Pekalongan yang ingin mengajukan perizinan usahanya bisa secara *online* sehingga

pemohon tidak lagi direpotkan datang ke kantor dan bisa menghemat biaya. Dengan adanya layanan perizinan *online* SAKPORE, pemerintah Kota Pekalongan mengeluarkan Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 35 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan dan Non-perizinan secara elektronik melalui sistem aplikasi SAKPORE.

SAKPORE diciptakan untuk mendukung *e-government* di Kota Pekalongan dengan memanfaatkan digitalisasi. Perizinan secara *online* ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan yang dapat dilakukan dimana dan kapan saja, karena tidak lagi harus melewati proses birokrasi yang berbelit-belit. Perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik memberikan pelayanan yang lebih mudah, cepat, ringkas, ekonomis dan efisien dengan melibatkan partisipasi masyarakat dalam mengurus perizinan secara *online*. Hal ini dilakukan untuk mewujudkan *good and government* dalam menciptakan Kota Pekalongan yang lebih transparan.

Berdasarkan pada latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian tugas akhir dengan judul “**implementasi pelayanan publik dalam perizinan *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan**”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi pelayanan publik dalam perizinan *online* di DPMPTSP Kota Pekalongan?

2. Bagaimana implikasi pelayanan perizinan *online* di DPMPTSP Kota Pekalongan?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi pelayanan publik dalam perizinan *online* di DPMPTSP Kota Pekalongan.
2. Untuk mengetahui implikasi pelayanan perizinan *online* di DPMPTSP Kota Pekalongan.

D. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan pada studi hukum tata negara khususnya bidang pelayanan publik.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian materi perkuliahan yang berkaitan dengan hukum administrasi negara, ilmu administrasi negara dan sebagainya untuk mencapai negara yang *good governance*.

E. Penelitian Sebelumnya

Pertama, Penelitian yang dilakukan Rino Sardito, Restin Meilina, dan Basthoumi Muslih, 2018, “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Brand *Harmoni Kediri The Service City*”. Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah “bagaimana implementasi pelayanan publik di Dispendukcapil kota Kediri berdasarkan *Harmoni Kediri The service City*.”

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan study kasus yang menghasilkan penelitian bahwa setelah brand *Harmony Kediri The Service City*, perubahan kebijakan pelayanan publik di dispendukcapil Kediri dapat dilihat dari prosedur pelayanan, persyaratan layanan, kompetensi personel layanan, proses layanan cepat, inovasi-layanan, inovasi dan pemenuhan fasilitas.yang cukup nyaman.¹ Adapun persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu ialah sama-samamengkaji dan menganalisis tentang implementasi pelayanan publik pada sistem baru yang diterapkan di instansi pemerintah. Sementara perbedaannya yaitu penelitian ini menggunakan sistem berbasis website dan aplikasi untuk menampilkan informasi sedangkan penelitian terdahulu menggunakan sistem berbasis website. Selain itu penelitian ini mengambil objek penelitian di DPM-PTSP Kota Pekalongan, sedangkan penelitian terdahulu mengambil objek penelitian di Dispendukcapil Kota Kediri.

Kedua, Penelitian yang dilakukan Trio Saputra, Pebrian Marlinda, dan Wasiah Sufi, 2019, “Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik di Puskesmas Jaya Mukti dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat”. Permasalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi kebijakan inovasi pelayanan publik di Puskesmas Jaya Mukti dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian

¹ Rino Sardito dkk, “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Brand *Harmoni Kediri The Service City*” *Jurnal Bisnis Manajemen* Vol 2 No. 2 Tahun 2018, hlm/. 140

kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang menghasilkan penelitian bahwa implementasi kebijakan inovasi pelayanan dipuskesmas jaya mukti dengan menggunakan sikda optima sudah berjalan dengan baik, sehingga secara tidak langsung membuat kepuasan pasien puskesmas meningkat.² Adapun persamaan dalam penelitian ini ialah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, dan juga sama-sama untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Sementara perbedaannya, penelitian ini menggunakan aplikasi berbasis androin dan website, sedangkan penelitian terdahulu hanya menggunakan aplikasi berbasis androin, selain itu objek penelitiannya juga berbeda, penelitian ini mengambil objek di DPM-PTSP kota Pekalongan, sedangkan penelitian terdahulu mengambil objek di Puskesmas Jaya Mukti yang ada di kota Dumai, Provinsi Riau.

Ketiga, Penelitian yang dilakukan Mai Puspadya Bilystuti, 2019, “Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo dengan SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu)”. Permasalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ponorogo dengan SIJITU. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang menghasilkan penelitian bahwa masih banyaknya kendala yang dihadapi masyarakat, termasuk ketidaktahuan masyarakat terhadap sistem perizinan online, maka penggunaan SIJITU

² Trio Saputra dkk, “Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik di Puskesmas Jaya Mukti dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat” *Jurnal Niara* Vol. 11 No. 2 Tahun 2019, hlm. 177

untuk pelayanan publik berbasis online kurang ideal selain itu masyarakat kurang paham cara penggunaan aplikasi online tersebut dan juga akses jaringan internet yang belum mendukung di beberapa wilayah Kabupaten Ponorogo, serta terbatasnya SDM di bidang informatika dan teknologi pendukung lainnya.³ Adapun persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian Mai Puspadya Bilystuti terletak pada objek penelitian yaitu mengambil objek penelitian di DPM-PTSP. Sementara perbedaannya ada pada sistem perizinannya, DPM-PTSP Kabupaten Ponorogo berinovasi menciptakan SIJITU, sedangkan DPM-PTSP Kota Pekalongan dalam sistem perizinannya DPM-PTSP Kota Pekalongan berinovasi menciptakan aplikasi SAKPORE.

Keempat, Penelitian yang dilakukan Iqbal Aidar Idrus dan Komang Jaka Ferdian, 2019, “Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 IN 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di DKI Jakarta”. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi program SIDUKUN 3 In 1 dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang menghasilkan penelitian bahwa pemerintah DKI Jakarta cukup berhasil melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, akan tetapi masih kurang dalam mesosialisasikan program tersebut. Sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui program

³ Mai Puspadya Bilystuti, “Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Ponorogo dengan SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu)” *Jurnal Reformasi* Vol. 9 No. 1 Tahun 2019, hlm. 82

SIDUKUN 3 in 1 dalam memberikan layanan bagi anak yang dilahirkan di rumah sakit, langsung mendapatkan Surat Keterangan Kelahiran dari rumah sakit, Nomor Induk Kependudukan (NIK) bayi, Kartu keluarga yang sudah di update, akta kelahiran, kartu identitas anak dan BPJS Kesehatan' untuk bayi.⁴ Adapun persamaan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama mengkaji dan menganalisis tentang implementasi pelayanan publik dengan sistem elektronik yang diterapkan di sebuah instansi pemerintah. Sementara perbedaannya ada pada objek penelitian, penelitian ini mengambil objek di DPM-PTSP Kota Pekalongan yang terfokus pada perizinan secara online, sedangkan objek penelitian terdahulu di Dispendukcapil DKI Jakarta yang bekerja sama dengan rumah sakit tertentu.

Kelima, Penelitian yang dilakukan Untung Kuzairi, Hary Yuswadi, dan Agus Budiharjo, 2017, "Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pada Pelayanan Publik Bidang Pelayanan Kesehatan (Studi kasus pada Rumah Sakit Umum dr. H. Koesnadi Bondowoso)". Permasalahan dalam penelitian ini adalah Mengapa kualitas pelayanan kesehatan di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso relatif rendah dibandingkan dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, yang menghasilkan penelitian bahwa terdapat beberapa kendala dan hambatan yang dapat menjadi faktor untuk

⁴ Iqbal Aidar Idrus dan Komang Jaka Ferdian, "Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 IN 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di DKI Jakarta" *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)* Vol. 1 No. 2 Tahun 2019, hlm. 193

mempengaruhi implementasi SPM di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso meliputi komunikasi, struktur birokrasi, sumber-sumber, disposisi (sikap) dan ego sektoral. Faktor yang paling banyak peranannya dalam menghambat implementasi di rumah sakit ini yaitu ego sektoral pada pelayanan medis.⁵ Adapun persamaan dari penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama mengkaji mengenai implementasi pelayanan publik, dan juga menggunakan pendekatan kualitatif, namun dalam penelitian terdahulu menggunakan pendekatan fenomenologi sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris, selain itu objek penelitian ini mengambil objek di DPM-PTSP Kota Pekalongan sedangkan penelitian terdahulu mengambil objek di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso, dan fokus penelitian ini pada pelayanan publik dalam perizinan online, sedangkan fokus penelitian terdahulu pada standar pelayanan minimal di RSUD dr. H. Koesnadi Bondowoso.

F. Kerangka Teori

1. Pelayanan Publik

Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik ialah rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang

⁵ Untung Kuzairi dkk, "Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pada Pelayanan Publik Bidang Pelayanan Kesehatan (Studi kasus pada Rumah Sakit Umum dr. H. Koesnadi Bondowoso)" *Jurnal Politico* Vol. 17 No. 2 Tahun 2017, hlm. 184

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁶ Dengan demikian, Pelayanan publik dilaksanakan untuk mencapai kepuasan masyarakat, sehingga dapat dikatakan pelayanan yang berkualitas.

Pemenuhan kebutuhan pelayanan publik, pihak penyelenggaran pelayanan publik harus memperhatikan prinsip pelayanan publik diantaranya sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan;
- 2) Kejelasan;
- 3) Kepastian waktu;
- 4) Akurasi;
- 5) Keamanan;
- 6) Tanggung jawab;
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana;
- 8) Kemudahan akses;
- 9) Kedisiplinan, kesopanan, keramahana, dan
- 10) Kenyamanan.

Pihak penyelenggaran pelayanan publik juga harus memiliki dan memperhatikan standar pelayanan publik diantaranya sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan;
- 2) Waktu penyelesaian;
- 3) Biaya pelayanan;
- 4) Produk pelayanan;

⁶ Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

- 5) Sarana dan prasarana;
- 6) Kompetisi petugas pemberi pelayanan.⁷

Dengan adanya prinsip dan standar pelayanan publik maka akan terjaminnya kualitas dan kuantitas suatu pelayanan publik yang diterima masyarakat, sehingga diharapkan dapat meratanya pelayanan yang diterima oleh masyarakat dan menghindari kesenjangan.

2. Perizinan

Sjahan Basah mengatakan bahwa izin ialah tindakan hukum administrasi negara bersegi satu yang digabungkan dalam peraturan berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana yang telah ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.⁸ Izin sebagai keputusan yang dikeluarkan pemerintah yang pada umumnya dibuat secara tertulis serta melalui serangkaian proses dalam jangka waktu tertentu. Diawali dengan pengajuan permohonan, disertai dengan pemenuhan persyaratan yang ditetapkan, dan kemudian diproses dengan mempertimbangkan berbagai persyaratan yang harus dipenuhi sebelum dikeluarkannya izin.⁹

3. *E-government*

E-Government ialah suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak lain yang berkepentingan,

⁷ Keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

⁸ Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik* (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hlm. 168

⁹ Victorianus dan Randa Puang, *Hukum Pendirian Usaha dan Perizinan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2015), hlm. 40

dengan melibatkan pemanfaatan teknologi informasi (khususnya internet) yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan.¹⁰ Jadi *E-Government* ialah pemanfaatan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).

Menurut Sri Warjiyati dalam pandangan Islam *e-government* merupakan bagaimana cara mengoperasikan metode yang ada di dalam ilmu Ushul Fikih bertujuan untuk menyusun prinsip yang ada di dalam hukum Islam untuk menanggapi persoalan yang terjadi di dalam pemerintah. Hubungan *e-government* dengan fiqh siyasah yaitu terletak pada bentuk pengendalian, pelaksanaan serta kebijakan di sebuah negara ataupun wilayah. Didalam ajaran fiqh siyasah kebijakan maupun keputusan akan mengikuti Al-Qur'an dan Hadits sedangkan *e-government* merupakan sebuah pemikiran manusia.¹¹

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian dan Pendekatan

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Yuridis Empiris dengan pendekatan kualitatif yang menganalisa permasalahan dengan memadukan bahan-bahan hukum (data sekunder) dengan data primer yang diperoleh di lapangan tentang

¹⁰ Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik

¹¹ Siti Rahma Tiya dan Darius Antoni, "Pengembangan Konsep *E-Government* Syariah Berbasis Fiqh Siyasah" *Journal of Information Technology Ampera* Vol. 1 No. 3 Tahun 2020, hlm. 159

implementasi pelayanan publik dalam perizinan *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

2. Sumber Data

a. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian sebagai sumber informasi yang dicari.¹² Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terkait mengenai pelaksanaan perizinan online SAKPORE di Kantor DPM-PTSP Kota Pekalongan.

b. Data sekunder

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah semua aturan yang dibentuk dan/atau dibuat secara resmi oleh suatu lembaga negara, dan/atau lembaga/badan pemerintahan yang utuk penegakannya diupayakan berdasarkan daya paksa yang dilakukan secara resmi oleh aparat negara. Dalam penelitian ini bahan-bahan hukum primer yang berkaitan dengan implementasi pelayanan publik dalam perizinan *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, meliputi berbagai peraturan yaitu:

- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

¹² Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), hlm. 91

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Peraturan Walikota Pekalongan No. 35 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan dan Non-perizinan Secara Elektronik Melalui Sistem Aplikasi Perizinan Online Ringkas dan Ekonomis (SAKPORE).

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah seluruh informasi tentang hukum yang berlaku atau pernah berlaku atau semua informasi yang relevan dengan permasalahan hukum. Jadi bahan hukum sekunder adalah hasil kegiatan teoritis akademis yang mengimbangi kegiatan-kegiatan praktik legalitas (atau praktik yudisial juga).¹³ Termasuk bahan hukum sekunder antara lain buku-buku dan jurnal hukum.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara atau orang yang mengajukan pertanyaan dan pihak kedua sebagai terwawancara atau disebut juga narasumber yaitu orang yang

¹³ Soetandyo Wignjosebroto, *Hukum (Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya)*, (Jakarta: ELSAN dan HUMA, 2002), hlm. 155

memberikan jawaban atas pertanyaan itu.¹⁴ Pihak yang terkait diantaranya, yaitu:

- 1) Kepala bagian perizinan online SAKPORE DPM-PTSP Kota Pekalongan
- 2) Kepala seksi pengaduan, informasi, dan penyuluhan layanan DPM-PTSP Kota Pekalongan
- 3) Masyarakat.

Wawancara ini dilakukan dengan kepala perizinan dan kepala seksi bagian informasi Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan until mendapatkan data mengenai prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, dan biaya penyelesaian pelayanan. Sebagai crosscheck data wawancara juga dilakukan kepada masyarakat dalam hal ini pemohon izin dengan teknis accidental sampling dengan mengambil atau memilih pemohon yang secara kebetulan dijumpai saat penelitian berlangsung dan diperoleh dua orang pemohon.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui laporan tertulis untuk memperoleh informasi dari berbagai sumber yang ada pada tempat dimana dilakukan penelitian.¹⁵

¹⁴ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitataif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 186

¹⁵ Mardawani, *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Dalam Perspektif Kualitatif*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hlm. 59

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Teknik analisis diperoleh langsung melalui analisis data kualitatif model interaktif yang dikemukakan oleh Miles and Huberman yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.¹⁶

a. Reduksi Data

Reduksi data didefinisikan sebagai proses pemilihan yang menitikberatkan pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data mentah yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang mempertajam, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengolah data sehingga kesimpulan akhir dapat ditarik dan diverifikasi.

b. Penyajian Data

Miles & Huberman mendefinisikan suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik adalah sarana utama bagi analisis kualitatif yang valid.

¹⁶ Milles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), hlm. 16

c. Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah satu bagian dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.

H. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran dan informasi yang jelas tentang Tugas Akhir ini, maka penelitian ini disusun berdasarkan sistematika berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan konsep penelitian yang akan dilakukan dengan cara mengungkapkan permasalahan penelitian. Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II PELAYANAN PUBLIK, PERIZINAN, DAN *E-GOVERNMENT*

Pada bab ini akan menjabarkan teori-teori tentang pelayanan publik, perizinan, dan *electronic government*.

BAB III IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PERIZINAN *ONLINE* DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKALONGAN

Bab ini merupakan bagian mengenai hasil penelitian yang berisi tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekalongan. Program inovasi teknologi informasi dalam layanan perizinan DPMPTSP Kota Pekalongan. Selanjutnya memaparkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan publik dalam perizinan *online* di DPMPTSP Kota Pekalongan.

BAB IV ANALISIS IMPLEMENTASI DAN IMPLIKASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PERIZINAN *ONLINE* DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKALONGAN

Pada bab ini yang akan diuraikan berisi implementasi pelayanan publik dalam perizinan *online* serta implikasi pelayanan perizinan *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekalongan.

BAB V PENUTUP

Bab ini terdiri kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran sebagai masukan serta memberikan inti dari uraian yang dijelaskan

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Dari penjelasan yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan yaitu:

1. Implementasi pelayanan publik dalam perizinan *online* SAKPORE di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekalongan dikatakan berhasil karena membawa perbaikan dan perubahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Adanya program SAKPORE memberikan kemudahan akses pelayanan, persyaratan yang jelas, ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, biaya lebih hemat, dan kualitas pelayanan yang meningkat menjadi keunggulan tersendiri bagi program SAKPORE.
2. Implikasi pelayanan perizinan *online* SAKPORE merupakan sebagai wujud inovasi dalam mengembangkan perizinan berbasis teknologi sebagai bentuk dukungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam penerapan *e-Government* di Kota Pekalongan sangat berdampak positif karena mempermudah masyarakat dalam mengajukan izin yang bisa diakses dimanapun dan kapanpun tanpa perlu datang ke kantor. Adanya perizinan *online* prosesnya menjadi lebih cepat, efisien dan efektif.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekalongan untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan informasi tentang penggunaan SAKPORE bisa membuat tutorial permohonan pizin berupa video yang dapat dilihat masyarakat secara terbuka.
2. Masyarakat berusaha lebih *update* dalam mengikuti perkembangan informasi dari pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Akbar, Citra Kurnia dan Imam Hanafi. 2012. *Kebijakan Perijinan*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Anggito, Albi, dan Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*: Sukabumi.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rieka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2003. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rieka Cipta.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Governmen: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Indrajit, Richardus Eko. 2016. *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mardawani. 2020. *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Dalam Perspektif Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Milles dan Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moleong, LexyJ. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Rahmadana, Muhammad Fitria, dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Rukin. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia.

- Sawir, Muhammad. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik, Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta. Deepublish.
- Siagian, P Sondang. 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Soerjono Soekanto, Soerjono. 1998. *Efektivitas Hukum dan Penerapan Sanksi*. Bandung: CV. Ramadja Karya.
- Suaedi, Falih dan Bintoro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Victorianus dan Randaa Puang. 2015. *Hukum Pendirian dan Perizinan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Yusuf, Ahmad Muhammad. 2013. *Ensiklopedia Tematik Ayat Al-Qur'an dan Hadis*. Jakarta: Widya Cahaya.

2. Skripsi

- Desti Riska Sari (2018). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi *Smart Netizen* Pada Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Desa Udik Kecamatan Gunung Sugih). *Skripsi*. Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan.
- Hesty Puspita Sari (2021). Analisis *Fiqh Siyasah Dusturiyah* Terhadap Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Dalam Mewujudkan Prinsip *Good and Open Government* Berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Kasus di Kabupaten Lamongan). *Skripsi*. Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.

Nur Lia Halim (2017). Pelayanan Perizinan Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Enkerang. *Skripsi*. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Rizki Ramaddheni (2017). Implementasi E-Governance di Kota Tangerang Selatan (Studi Pada: Sistem Informasi Manajemen Perizinan *Online* SIMPONIE). *Skripsi*. Malang: Universitas Brawijaya.

Yulian Prabowo (2017). Tinjauan Hukum Islam Dalam Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* Terhadap Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara. *Skripsi*. Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan.

3. Jurnal

Bilystuti, Mai Puspadyana (2019). Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Ponorogo dengan SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu). *Jurnal Reformasi* Vol. 9.

Idrus, Iqbal dan Aidar Komang Jaka Ferdian (2019). Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 IN 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di DKI Jakarta. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)* Vol. 1.

Saputra, Trio dkk (2019). Implementasi Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik di Puskesmas Jaya Mukti dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Niara* Vol. 11.

Sardito, Rino dkk (2018). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Brand *Harmoni Kediri The Service City*. *Jurnal Bisnis Manajemen* Vol. 2.

Tiya, Siti Rahma dan Darius Antoni (2020). Pengembangan Konsep *E-Government* Syariah Berbasis Fiqih Siyasah. *Journal of Information Technology Ampera* Vol. 1.

Untung, Kuzairi dkk (2017). Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pada Pelayanan Publik Bidang Pelayanan Kesehatan (Studi kasus pada Rumah Sakit Umum dr. H. Koesnadi Bondowoso) *Jurnal Politico* Vol. 17.

4. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 35 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan dan Non-perizinan Secara Elektroning Melalui Sistem SAKPORE.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pendoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

5. Wawancara

Ambar (Pemohon Izin), wawancara pribadi, Pekalongan, 24 Juni 2021.

Krido (Kepala Bidang Perizinan di DPMPTSP Kota Pekalongan), wawancara pribadi, Pekalongan, 24 Juni 2021.

Mursalim, S.Kom (Kepala Seksi Pengaduan, Informasi, dan Penyuluhan Layanan di DPMPTSP Kota Pekalongan), wawancara pribadi, Pekalongan, 23 Maret 2021.

Yanto (Pemohon Izin), wawancara pribadi, Pekalongan, 24 Juni 2021.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nur Akhfir Fadhlika

Tempat, Tanggal Lahir : Batang, 22 Januari 1998

NIM : 1517051

Jurusan : Hukum Tata Negara

Semester : 9 (Sembilan)

Tahun Ajaran : 2017

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Dukuh Gepor RT 03 RW 03 Desa Limpung
Kecamatan Limpung, Kabupaten Limpung

Riwayat Pendidikan :

1. SDN Limpung 03 (Tahun Lulus 2010)
2. MTs Al Islam Limpung (Tahun Lulus 2013)
3. SMK Ma'arif NU 01 Limpung (Tahun Lulus 2016)



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PEKALONGAN**

Jl. Kusumabangsa No. 9 Pekalongan, Telp (0285) 412575 | Faks (0285) 423418
Website : perpustakaan.iain-pekalongan.ac.id | email : perpustakaan@iain-pekalongan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Nama : NUR AKHFIR FADHLIKA
NIM : 1517051
Fakultas / Jurusan : SYARIAH / HUKUM TATA NEGARA
e-mail address : nurakhfir357@gmail.com
No. Telepon : 085819994527

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....) yang berjudul :

**“KREATIVITAS GURU DALAM MENUMBUHKAN MOTIVASI BELAJAR SISWA
KELAS 1 PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI SD MUHAMMADIYAH 01 KANDANG
PANJANG PEKALONGAN”**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya dengan sebenarnya.

Pekalongan, 8 November 2021



Nur Akhfir Fadhlika
NIM. 1517051

NB : Harap diisi, ditempel materai dan ditandatangani
kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam CD