

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bertambahnya arus pendapatan masyarakat Kota Pekalongan disinyalir dari sebagian besar pendapatan masyarakat adalah melalui industri batik yang menjadi salah satu bentuk reformasi sebagai penunjang segala pendapatan di masyarakat serta pendapatan Pemerintah Kota. Batik sendiri menjadi suatu aset berharga bagi Pemerintah Kota Pekalongan yang bergerak pada bidang ekonomi serta mampu memberikan nilai budaya didalamnya. Kenaikan angka pendapatan pada sector ekonomi yang didukung oleh penghasilan dari home industri batik ini menjadi bukti bahwa batik berkontribusi besar dalam memberikan kesejahteraan bagi masyarakat serta menjadi salah satu sector yang mampu menyediakan lapangan pekerjaan melalui penyerapan tenaga kerja yang besar. Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Pekalongan pada menunjukkan setidaknya ada 1.081 jumlah IKM (Industri Kecil dan Menengah) batik yang beroperasi di Kota Pekalongan dengan penyerapan tenaga kerja mencapai 12.937 orang. Dinilai mampu mempromosikan citra kota Pekalongan melalui industri kreatifnya, kerajinan batik kini digabungkan dengan aktivitas wisata seperti pariwisata kreatif dengan munculnya Kampung Batik Pesindon dan Kampung Batik Kauman, serta Museum Batik yang menjual produk dari industri batik setempat.

Selain industri batik sejumlah industri kecil lain ataupun menengah di Kota Pekalongan juga memberikan pengaruhnya terhadap peningkatan angka pendapatan daerah dari tahun-ketahun. Dimana kondisi ini diiringi oleh sejumlah kebutuhan masyarakat yang kian kompleks sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap kenaikan jumlah industri kecil maupun menengah di Kota Pekalongan. Keberagaman demografi di Kota Pekalongan juga berpengaruh terhadap aktivitas masyarakat yang kompleks mulai dari bagian tengah kota hingga pinggir kota sendiri yang berbatasan langsung dengan Pantai Utara Jawa. Perbedaan demografi tersebut tentu berpengaruh terhadap aktivitas sehari-hari masyarakat dan aktivitas perdagangan dalam upaya pemenuhan kebutuhan sehari-hari yang berdampak pada peningkatan jumlah industri kecil maupun menengah yang ada di Kota Pekalongan sendiri.

Peran utama Pemerintah Daerah dewasa ini dituntut dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang kompleks dan target realisasi terhadap kepentingan publik tersebut dalam masyarakat. Pergeseran proses pelayanan publik dari pelayanan konvensional (*offline*) menjadi pelayanan online (*e-government*) lahir sebagai rencana pemerintah dalam menciptakan pelayanan yang prima melalui integrasi penggunaan jaringan internet ataupun website. Sehingga perlu adanya produk pembaharuan lebih efektif dan efisien yang dapat dikemas bersamaan dengan perkembangan teknologi yang ada.

Kehadiran produk baru atau yang dapat disebut sebagai inovasi merupakan implementasi dari Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah bahwa setiap transformasi dalam operasi pemerintah daerah termasuk dalam domain pelayanan publik. (Kementerian Sekretariat Negara, 2017). Hingga dalam hal ini pemerintah berupaya dalam pengembangan pelayanan publik disisipi teknologi yang kini memberikan kemudahan kepada para pengguna. Inovasi Daerah menjadi faktor penting dalam mendukung adanya perkembangan ekonomi dan sumber daya sekaligus daya saing daerah tersebut. Menurut Susanto, Tidak hanya membangun dan memperbaharui, inovasi juga dapat didefinisikan secara luas dengan memanfaatkan konsep baru untuk membuat barang, proses, dan layanan baru. (Sari & Pratiwi, 2021).

Ditekankan melalui konsep sistem *e-government* kemudian menjadi resolusi kebijakan publik yang fundamental untuk mentransformasikan kualitas pelayanan publik dari pelayanan konvensional ke pelayanan berbasis teknologi informasi (*modern services*)(Aritonang, 2017). Dengan begitu penerapan *e-government* atau pelayanan berbasis digital adalah bentuk reformasi kebijakan publik yang menghadirkan tata kelola pemerintahan yang efektif (*effective government*). Tujuan hadirnya *e-government* ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan pemerintah saja, namun juga dapat dimanfaatkan oleh pihak *stakeholders* dalam mengakses informasi, data dan kebijakan secara online melalui website yang disediakan pemerintah. Hal ini juga mendukung hadirnya partisipasi

masyarakat dalam tata kelola pemerintahan seperti penglibatan masyarakat dalam perencanaan pembangunan, pengawasan kinerja pemerintah, dan pertanggungjawaban Lembaga melalui sistem *e-government*.

Realisasi *e-government* di Kota Pekalongan terdapat pada proses perizinan yang ditujukan sebagai upaya pembenahan sistem perizinan yang selama ini berjalan di Kota Pekalongan. Melalui perubahan alur kepengurusan administrasi yang dapat dilakukan dimana saja, realisasi ini juga menjadi reformasi baru terhadap lekatnya praktik kolusi, korupsi dan nepotisme serta pungutan liar terhadap pengurusan perizinan di Kota Pekalongan. Dimana segala pengurusan administrasi kini diurus dengan mudah melalui website yang disediakan oleh Pemerintah Kota Pekalongan. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik dinyatakan dalam pasal 18 ayat (1): “Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 tentang izin usaha yang diterbitkan oleh menteri, pimpinan Lembaga, gubernur, atau bupati/ walikota sesuai kewenangannya”. Kemudian dalam Pasal 19 ayat (1) dinyatakan, “Pelaksanaan kewenangan penerbitan Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18 termasuk penerbitan dokumen lain yang berkaitan dengan Perizinan Berusaha wajib dilakukan melalui Lembaga OSS. (Pemerintah Indonesia, 2018)”

Setelah peristiwa terjadi, pelayanan perizinan kemudian diatur dan diawasi oleh OPD yang bertanggung jawab di bidang mereka. Untuk

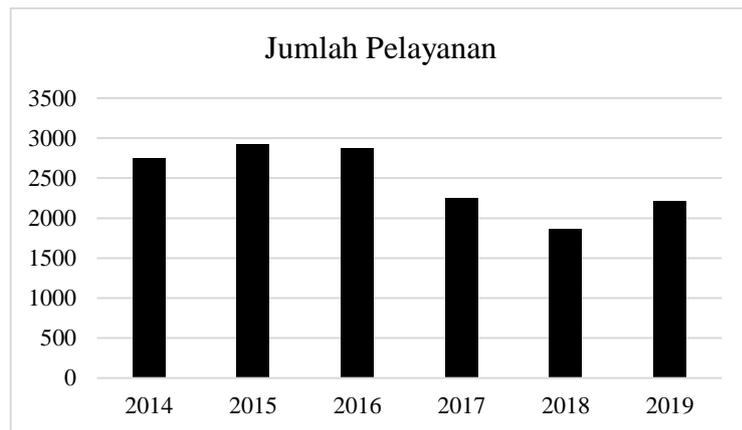
memantau pelaksanaan di lapangan dan keberlangsungan sistem pelayanan publik ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekalongan ditunjuk sebagai organisasi itu. Dikuatkan dengan Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 40 Tahun 2021, Pasal 3, yang berbicara tentang pelimpahan wewenang kepada DPMPSTP untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non-perizinan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.

Menurut data yang dimiliki oleh DPMPTSP Kota Pekalongan, sistem *Online Single Submission* (OSS) menghasilkan 8.625 izin pada tahun 2019, dengan sektor peoperasian dan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) sebesar 7.184, atau 83,19% dari total. Kemudian diikuti oleh sektor kesehatan sebanyak 7%, pekerjaam umum dan perumahan rakyat lebih dari 5%, perdagangan 3,63%, dan sektor lain seperti pariwisata, industri, ketenagakerjaan, dan lainnya sedikit di bawah 1%. Ini adalah hasil dari bantuan produktif yang diberikan oleh Pemerintah Pusat kepada para pengusaha pada pertengahan pandemi Covid-19.

Para pengusaha kemudian mendaftarkan UMKM mereka di Kantor DPMPTSP Kota Pekalongan agar mereka dapat menerima bantuan sebesar Rp. 2,4 juta dari Pemerintah Pusat. Hingga hal ini berpengaruh sendiri pada pelonjakan angka perizinan yang masuk melalui sistem OSS itu sendiri. Seperti yang dijelaskan pada gambar 1.1 dibawah, sesuai pasal 1 angka 5 pada Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018, OSS sendiri menjadi sistem yang bertanggung jawab dalam menginput segala data perizinan yang telah

didaftarkan masyarakat melalui lembaga yang bertanggung jawab yaitu, DPMPTSP Kota Pekalongan.

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Perizinan pada Kantor DPMPTSP Kota Pekalongan



Sumber : Data Arsip DPMPTSP Kota Pekalongan, 2019

Namun melalui data yang diperoleh melalui wawancara terhadap staf teknis DPMPTSP Kota Pekalongan yang memberikan keterangannya menjelaskan bahwa :

“Pada tahun 2017 menuju 2018 terdapat pengurangan jumlah perizinan yang masuk melalui sistem. Hal ini tentu berdampak pada pengurangan jumlah pelayanan yang dilakukan di Kantor DPMPTSP Kota Pekalongan. Selain itu juga pada tahun 2018, dari kebijakan pemerintah pusat muncul sistem yang disebut dengan OSS, sehingga beberapa perizinan yang awalnya menjadi tanggung jawab DPMPTSP Kota Pekalongan kemudian langsung terakomodir melalui sistem ke pusat.”(Hasil Wawancara Yaskurun/ Teknisi DPMPTSP Kota Pekalongan, 23 Mei 2023)

Secara lebih jelasnya, angka perizinan yang masuk pada tahun 2017 adalah sebanyak 2257 data perizinan kemudian turun menjadi 1862 data

saja yang dilayani oleh pihak DPMPTSP Kota Pekalongan pada tahun berikutnya atau 2018. (Gambar 1.1 Grafik Jumlah Perizinan). Hal ini menjadi bukti bahwa kehadiran OSS sendiri kemudian berdampak pada penyederhaan sistem yang digunakan dan juga penyerdehanaan pada proses pelayanan.

Keterbatasan yang dirasakan oleh DPMPTSP Kota Pekalongan kemudian menjadi langkah awal DPMPTSP Kota Pekalongan memunculkan inovasi yang sama seperti OSS (*Online Single Submission*), namun dikhususkan untuk pengurusan perizinan non berusaha yang sudah disetujui oleh Pemerintah Kota Pekalongan. Ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi juga sesuai dengan permintaan Pemerintah Kota Pekalongan kepada OPD Kota Pekalongan untuk membuat produk inovasi yang berfokus pada meningkatkan kualitas OPD dan meningkatkan layanan publik masyarakat. Khusus untuk perizinan non-usaha yang sudah diatur dan disetujui oleh Pemerintah Kota Pekalongan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan memulai sistem aplikasi pengurusan perizinan.

Dikuatkan dengan kehadiran Peraturan Daerah Walikota Pekalongan Nomor 35 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara elektronik melalui SAKPORE di Kota Pekalongan, aplikasi ini mengurus segala perizinan non berusaha seperti izin penelitian, izin reklame, izin praktik untuk sejumlah tenaga kesehatan, izin kelayakan tanah dan juga izin pendirian klinik yang ada di Kota Pekalongan. Melalui

SAKPORE setidaknya ada 48 jenis perizinan yang diproses secara online oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan sebagai OPD yang mencetuskan aturan penggunaan aplikasi ini.

SAKPORE kemudian menjadi salah satu aplikasi yang dikembangkan dalam memproses pengurusan perizinan di Kantor DPMPTSP Kota Pekalongan. Namun menurut fakta di lapangan, inovasi SAKPORE ini dapat dikatakan sebagai inovasi yang belum sempurna dan juga tepat sasaran. Aplikasi SAKPORE ini belum bisa terjangkau oleh seluruh kalangan masyarakat karena keterbatasan dari kondisi ekonomi masyarakat sendiri dan juga keterbatasan dari DPMPTSP Kota Pekalongan dalam melakukan penyuluhan dan pendampingan terhadap masyarakat. Ketidakberjalanannya inovasi SAKPORE ini kemudian mendorong Pemerintah Kota Pekalongan melalui DPMPTSP Kota Pekalongan untuk terus melakukan inovasi dan perbaikan fitur yang tersedia pada laman SAKPORE. Dari gambaran diatas penulis dapat melihat bahwa Pemerintah Kota Pekalongan sudah melihat dan berupaya dalam memberikan solusi terhadap permasalahan dalam ruang lingkup pelayanan publik yang dikemas dalam bentuk sebuah aplikasi. Meskipun dalam keberjalannya aplikasi tersebut masih perlu banyak hal yang harus ditingkatkan baik secara sistem maupun prosedurnya.

Peneliti kemudian tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut berdasarkan temuan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan masalah

yang hendak diteliti yaitu inovasi pelayanan perizinan SAKPORE yang dikembangkan oleh DPMPTSP Kota Pekalongan diukur berdasarkan prinsip-prinsip inovasi yang dikemukakan oleh Rogers yaitu, keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compebility*), kerumitan (*complexcity*), kemungkinan dicoba (*triability*), dan kemudahan diamati (*observability*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah penelitian di atas, oleh karena itu, rumusan pertanyaan penelitian ini adalah:

“Bagaimana Inovasi Aplikasi SAKPORE dalam menangani Pelayanan Perizinan berbasis *E-Government* di Kota Pekalongan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini mengukur Inovasi Aplikasi SAKPORE yang disesuaikan berdasarkan prinsip-prinsip inovasi dalam penggunaannya di bidang pelayanan perizinan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan bahwa penelitian ini dapat bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan tentang inovasi dalam layanan perizinan berbasis teknologi.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah Kota Pekalongan, penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi dari kehadiran inovasi SAKPORE yang belum berjalan maksimal dan penuh pengharapan bahwa kedepannya inovasi ini dapat berjalan dengan optimal, serta
- b. Bagi masyarakat, penelitian ini bermanfaat sebagai literatur pemahaman dan sumber informasi tentang pelayanan perizinan berbasis teknologi melalui inovasi Aplikasi SAKPORE.

1.5 Penelitian Terdahulu

Pertama, penelitian dengan judul “Implementasi E-Service Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal” yang ditulis oleh Luwihidayanto Jati Subiyantoro. Fokus penelitian ini adalah analisis deskriptif kondisi pelayanan publik pada bidang perizinan Kabupaten Kendal. Ini diukur dengan menggunakan metode triangulasi data, yang mencakup observasi, wawancara, dan data tertulis atau arsip. Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan perizinan elektronik masih belum ideal dan masih berada di tahap *integration*. Segala upaya sudah dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal namun hal tersebut belum bisa terlaksana secara optimal. Sehingga kedepan harapannya Pemerintah Kabupaten Kendal akan lebih

memperhatikan pelaksanaan kebijakan *Electronic Government* dikarenakan selama proses pengimplementasiannya belum ada hukum yang mengikat dalam upaya peningkatan kinerja serta prosedur kerja yang sistematis agar pelaksanaan *Electronic Government* dapat berjalan dengan optimal.

Penelitian kedua yaitu penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Perizinan melalui SI-IMUT pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang.” Regita Vania Ronnyta sebagai penulis mengungkapkan keberjalanan pelayanan perizininan melalui SI-IMUT dan menjabarkan mekanisme dari penggunaan aplikasi SI-MUT dengan sangat rinci dan runtut. Selain itu juga penulis menganalisis keberjalanan inovasi pelayanan menggunakan Aplikasi SI-IMUT dengan konsep tipologi inovasi yang terfokus pada enam fenomena yaitu *a new improved service, process innovation, administrative innovation, system innovation, conceptual innovation, radical change of rationality*. Dimana dari fenomena tersebut dapat diketahui bahwa kehadiran Aplikasi SI-IMUT merupakan perubahan pada pelayanan publik secara digital yang memberikan *feedback* kepada pegawai dan juga pihak pemohon atau masyarakat. Adanya efisiensi dan efektifitas yang dirasakan oleh pegawai mulai dari pemberian pelayanan sesuai SOP yang sudah ditetapkan, adanya perbaikan pada Tunjangan Penghasilan Pegawai (TPP) sehingga kesejahteraan pegawai meningkat menjadi alasan peneliti menganalisis secara keseluruhan keberjalanan aplikasi SI-IMUT di Kantor DPMPTSP Kota Semarang.

Ketiga, adalah penelitian yang berjudul “Implementasi Inovasi Sistem Pengaduan Dalam Jaringan Sistem Aplikasi Bekasi Iconic” yang ditulis oleh Moch Alif Taufiqul Hakim. Dalam penelitian ini, penulis menganalisis adanya inovasi baru dalam sistem pengaduan online melalui penggunaan sistem aplikasi *Bekasi Iconic*. Teori George Edward III digunakan dalam penelitian ini, yang berfokus pada empat faktor: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Didalamnya juga dapat terlihat adanya suatu keberhasilan maupun analisis kegagalan Pemerintah Kota Bekasi dalam mengimplementasikan sistem pengaduan melalui aplikasi *Bekasi Iconic* ini. Riset ini juga menganalisis adanya ketidaksesuaian aplikasi *Bekasi Iconic* terutama pada fitur layanan pengaduan online yang dirasa keberadaannya kurang membantu proses pengaduan online di Kota Bekasi, padahal manfaat yang didapat dari penggunaan aplikasi ini tentu dapat memudahkan masyarakat dalam menginput segala pengaduan secara lebih efektif dan efisien.

1.6 Landasan Teori

Landasan teori yang digunakan peneliti guna mengaitkan temuan dengan data yang didapat, peneliti menggunakan teori Pelayanan Perizinan dan Inovasi Pelayanan Publik. Kedua teori tersebut menjadi cikal bakal untuk mengungkap realita yang akan diuji selama penelitian di lapangan.

1.6.1 Pelayanan Perizinan

1.6.1.1 Definisi Perizinan

Fungsi dan tugas pemerintah selalu selaras dengan kehadiran hukum yang mengikat didalamnya. Dalam prosesnya pemerintah menjadikan hukum sebagai aturan yang mendasar dalam setiap langkah ataupun kebijakan yang hendak dibentuk. Hal ini juga menandakan adanya sifat memaksa yang kemudian dituangkan dalam bentuk perundang-undangan, sehingga mau tidak mau siapapun harus melaksanakannya sesuai dengan undang-undang yang ada. Izin, yang sama dengan ijin, dispensasi, dan konsesi, juga dapat digunakan untuk mengontrol perilaku pencegahan individu atau kelompok.

Istilah "perizinan" digunakan dalam literatur hukum administrasi Belanda, termasuk ijin (*vergunning*), persetujuan (*toestemming*), kebebasan (*okthreffing*), pembebasan dan kewajiban (*verlog*), kelonggaran/keringanan (*dispensatie*), pemberian kuasa, persetujuan (*goedkeuring*), dan konsensi. Di sini, izin (*vergunning*) didefinisikan sebagai perkenan atau izin pemerintah yang diberikan oleh undang-undang atau peraturan pemerintah untuk melakukan tindakan yang biasanya memerlukan pengawasan khusus, tetapi biasanya tidak dianggap sebagai hal-hal yang sama sekali tidak dikehendaki.

Izin, menurut Sjachran Basah dalam Buku Hukum Administrasi Negara, adalah perbuatan hukum administrasi negara bersegi satu yang mengaplikasikan peraturan dalam hal konkreto berdasarkan persyaratan dan prosedur yang ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Bagir Manar dalam buku Ridwan HR, izin dalam arti luas berarti persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang untuk memungkinkan mereka melakukan tindakan atau perbuatan tertentu yang secara umum dilarang. (Ridwan HR, 2014:198-199).

N.M Spelt dan J.B.J.M ten Berge dalam Buku Pengantar Hukum Perizinan membagi pengertian perizinan dalam arti luas dan juga sempit sebagai berikut :

- a. Izin dalam arti luas adalah persetujuan yang diberikan oleh penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk menyimpang dari larangan undang-undang dalam situasi tertentu. Di sisi lain,
- b. Izin dalam arti sempit adalah pengikatan-pengikatan pada peraturan izin. Pengikatan-pengikatan ini biasanya didasarkan pada keinginan pembuat undang-undang untuk mencapai tatanan tertentu atau untuk mengahalagi keadaan yang buruk. (Philipus M.Hadjon, 1993:2-3),

Dalam pelaksanaannya, izin yang tercipta selalu ditopang oleh hadirnya wewenang yang sudah diatur dalam undang-undang yang melibatkan pejabat publik. Jadi, ketika diterapkan di lapangan, pemerintah memberikan izin kepada individu atau badan hukum sesuai dengan surat keputusan atau ketetapan yang masuk ke dalam domain administrasi negara.

1.6.1.2 Fungsi dan Tujuan Perizinan

Instrumen hukum dari izin berfungsi berfungsi sebagai ujung tombak dalam membangun masyarakat yang sejahtera. Hal ini juga diwujudkan pada pengamanatan dalam Alinea keempat Pembukaan UUD 1945 yang di tata dan pengaturan izin harus dilakukan dengan sebaik-sebaiknya. Fungsi perizinan sendiri dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu fungsi mengatur dan fungsi menertibkan. Fungsi mengatur sendiri bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh izin yang mencakup izin usaha, bangunan, dan seluruh aktivitas masyarakat selaras satu sama lain. Dalam fungsi menertibkan, izin dianggap sebagai alat yang memiliki fungsi mengatur yang digunakan sesuai dengan peruntukannya untuk mengurangi kemungkinan orang menyalahgunakan izin tersebut.

Selain memiliki fungsi mengatur dan juga menertibkan, perizinan memiliki tujuan umumnya disebutkan sebagai berikut:

- a. Keinginan untuk mengatur (mengawasi) aktivitas tertentu (izin bangunan),
- b. Keinginan untuk mencegah bahaya bagi lingkungan (izin lingkungan),
- c. Keinginan untuk melindungi objek tertentu (izin membongkar monument),
- d. Mencegah bahaya bagi lingkungan (izin lingkungan),
- e. Keinginan melindungi objek-objek tertentu (izin membongkar pada monument),
- f. Hendak membagi benda-benda yang sedikit untuk mendapatkan izin untuk tinggal di wilayah yang padat penduduk,
- g. Pengarahan, dengan memilih orang dan aktivitas (izin berdasarkan "drank en horecawet"), dengan pengurus harus memenuhi syarat tertentu.

1.6.1.3 Pola dan Model Pelayanan

Ada beberapa pola pelayanan publik, yang dapat dilihat di lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yaitu :

- a. Pola pelayanan publik fungsional, yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan mereka;

b. Pola pelayanan publik terpusat yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan lainnya yang bersangkutan;

c. Terpadu

Pasal 9 UU Nomor 25 Tahun 2009 memungkinkan pengoperasian sistem pelayanan terpadu untuk mempermudah penyelenggaraan berbagai jenis pelayanan publik.

Menurut Pasal 15 ayat (2) dari Peraturan Pemerintah No. 96 tahun 2012, semua jenis pelayanan di bidang penanaman modal, baik perizinan maupun non-perizinan, mewajibkan pelayanan yang diatur melalui sistem pelayanan terpadu satu pintu. Empat model penyelenggaraan pelayanan publik terpadu adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Unit/Instansi Teknis;
2. Pelayanan Satu Atap;
3. Pelayanan Satu Pintu;
4. Pelayanan Satu Pintu dan Satu Atap (*One Stop Service*).

1.6.2 Teori Inovasi Pelayanan Publik

1.6.2.1 Definisi Inovasi Pelayanan Publik

Kehadiran peran masyarakat pada sekarang ini tidak hanya diposisikan sebagai konsumen atau pengguna dalam aspek pelayanan publik. Masyarakat kini juga terlibat dalam pengambilan setiap keputusan. Dengan demikian, penyedia layanan publik dapat

menjadi lebih responsif terhadap masyarakat. Inovasi pelayanan adalah faktor utama yang menunjukkan bahwa penyedia layanan publik telah responsif terhadap masyarakat. (Mirnasari, 2013)

Menurut Jurnal Inovasi Pelayanan Publik dalam Rangka Pengembangan Ekonomi Inklusif di Kota Bekasi, inovasi adalah pembaharuan atau penemuan sesuatu yang baru, seperti ide, metode, alat, atau produk. (Firdaus et al., 2022) Melihat Purba mendefinisikan sebuah inovasi sebagai suatu pembaharuan mendukung kajian tentang inovasi sebagai kehadiran ide baru yang diharapkan dapat menghasilkan *outcome* yang signifikan serta lebih efektif, efisien dan berkualitas. Sebagai landasan hadirnya inovasi dilakukan dikarenakan dua faktor yang mendukung pertama disebabkan oleh upaya untuk meningkatkan daya tanggap terhadap kebutuhan individu dan lokal, dan yang kedua sebagai pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Selain pemahaman terkait dengan inovasi, pengertian pelayanan publik yang diatur dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik kemudian menguatkan hubungan dengan inovasi dengan pelayanan publik ini. Dimana inovasi dalam pelayanan publik diimplementasikan kedalam ide perubahan yang berdampak pada perubahan suatu tatanan lembaga atau organisasi dalam jangka yang panjang dan juga terstruktur. Inovasi dalam pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai upaya

untuk mendapatkan, meningkatkan, dan memperbaiki efisiensi, efektifitas, dan akuntabilitas pelayanan melalui penerapan pendekatan, metodologi, dan alat yang telah diperbarui oleh masyarakat.

Sehingga dalam pelaksanaannya hubungan antara inovasi dan pelayanan publik kemudian menjadi suatu hal yang terus berdampingan dan beriringan seiring dengan kompleksnya masalah yang terjadi pada masyarakat. Inovasi kemudian muncul dalam sektor pelayanan publik memiliki sifat *intangiable* yang tidak dapat dilihat karena tidak hanya bergantung pada produk yang nyata, tetapi juga dapat dibentuk oleh hubungan antar pelaku, seperti hubungan antara penyedia layanan dan pengguna layanan, atau hubungan antara berbagai bagian dalam mitra organisasi.

1.6.2.2 Prinsip-Prinsip Inovasi

Inovasi akan berkembang dalam bentuk dan sebagaimana keadaan yang sudah dicetuskan dengan adanya prinsip-prinsip yang menjadi landasan inovasi tersebut dikembangkan. Menurut Rogers prinsip-prinsip Inovasi dijelaskan seperti berikut :

1. Relative Advantage atau Keuntungan Relatif

Hadirnya inovasi dimaksudkan sebagai formula baru dalam upaya perbaikan dari pelaksanaan pelayanan ataupun tata kelola sebelumnya. Setiap inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai

yang lebih besar daripada yang sebelumnya, sehingga selalu ada *novelty* yang melekat dari penciptaannya dan menjadi perbandingan dan pembeda dari yang sebelumnya.

2. *Compebility* atau kesesuaian

Sifat kompetibel atau kesesuaian dalam penciptaan suatu inovasi dimaksudkan sebagai bentuk keselarasan dari inovasi sebelumnya sehingga inovasi tersebut tidak serta merta dibuang, bisa saja menjadi landasan dari penciptaan inovasi-inovasi berikutnya. Selain menghemat biaya, namun pergeseran ini dapat menjadi proses transisi menuju inovasi terbaru. Sehingga hal ini akan memberikan kemudahan dalam proses adaptasi terhadap produsen ataupun juga konsumen dari inovasi tersebut.

3. *Complexity* atau kerumitan

Dengan proses *novelty*, maka inovasi yang tercipta akan berbeda dari produk inovasi sebelumnya. Pada tahap ini, inovasi dapat mengalami kerumitan yang lebih besar atau lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun dibalik hal tersebut terdapat kemudahan yang ditawarkan oleh inovasi terbaru dalam proses implementasinya di masyarakat.

4. *Triability* atau kemungkinan dicoba

Inovasi harus diuji dan dibuktikan apakah memiliki nilai atau keuntungan yang lebih besar daripada inovasi sebelumnya. Oleh

karena itu, sebuah produk inovasi harus melalui tahap "uji publik", di mana masyarakat umum harus mengetahui apakah produk baru bermanfaat.

5. *Observability* atau kemudahan diamati

Inovasi harus dapat diamati dan memberi kemudahan bagi siapa saja yang akan mengamati produk inovasi tersebut. Dalam hal cara ia berfungsi dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. (Suwarno, 2008).

1.6.2.3 Tipologi Inovasi

Menurut Halvorsen, tipologi inovasi dikategorikan seperti berikut :

1. *A New or Improved Service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki)

Inovasi yang berkaitan dengan layanan publik akan menghasilkan pengembangan yang berbeda dari layanan sebelumnya. Perlu adanya perbedaan sebagai pembanding dan langkah awal dalam pencetusan inovasi agar tetap selaras dengan konsep terdahulu. Perbedaan ini sebagai bentuk keresahan yang dikolerasikan dengan inovasi terdahulu dengan konsep yang lebih baru untuk pemecah masalah yang sedang terjadi.

2. *Process Innovation* (inovasi proses)

Kehadiran inovasi selalu erat kaitannya dengan proses yang hendak dikembangkan. Hal ini berkaitan dengan jenis inovasi yang dapat berkembang serta mengikuti perkembangan zaman yang kini kian maju. Dalam hal ini inovasi akan melalui proses dari kondisi sebelum adanya inovasi tercipta hingga inovasi tersebut hadir dan menyesuaikan dengan kondisi yang dibutuhkan.

3. *Administrative Innovation* (inovasi administratif)

Mengingat dengan adanya perubahan yang diinginkan sebagai langkah awal dalam pencetusan inovasi, perubahan ini juga akan dirasakan oleh proses administratif yang sejalan dengan inovasi terdahulu. Perubahan administratif ini berupa perubahan pada instrumen kebijakan yang akan berdampak pada output inovasi baru yang dikembangkan.

4. *System Innovation* (inovasi sistem)

Inovasi sistem erat kaitannya dengan perkembangan sistem inovasi terdahulu dengan sistem inovasi yang divisikan sebagai langkah solutif dalam pemecah masalah di masyarakat. Sistem yang dimaksud berkaitan dengan alur pelayanan ataupun pengemasan bentuk inovasi yang hendak dicetuskan. Disisipi perkembangan teknologi adalah bentuk partisipasi pembuat kebijakan untuk terus andil dan berkembang di era yang kian maju ini.

5. *Conceptual Innovation* (inovasi konsep)

Konsep yang dikembangkan dalam proses perkembangan inovasi akan mengalami perubahan yang sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Tentu tidak menutup kemungkinan untuk merubah konsep yang sedari awal sudah berjalan sebagai landasan keberjalanan pelayanan publik tersebut. Dengan begitu, perubahan konsep dapat menjadi salah upaya alternatif untuk menciptakan produk inovasi yang akan direalisasikan kepada masyarakat.

6. *Radical Change of Rationality* (perubahan radikal)

Inovasi dalam prosesnya akan berubah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang kian kompleks. Hal ini juga akan berdampak pada pergeseran pandangan yang dapat memungkinkan muncul pandangan lain sebagai bahan pertimbangan sebelum inovasi tersebut terealisasi ke masyarakat. (Suwarno, 2008;42)

1.6.3 Teori *E-Government*

1.6.3.1 Definisi *Electrical Government (E-Government)*

Keterkaitan pelayanan publik pada era reformasi ini erat dengan hadirnya digitalisasi. Pada proses pelaksanaan fungsi dan tanggung jawab birokrasi pemerintah kini juga dikaitkan dengan relovusioner era 4.0 yang kemudian melahirkan adanya *E-Government*. *E-Government* sendiri adalah sistem manajemen yang beroperasi melalui internet dan mencakup layanan masyarakat. Menurut Prof

Indrajit dalam bukunya yang berjudul “*Electrical Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*” menjelaskan bahwa *E-Government* atau *electrical government* juga dikenal sebagai proses pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi untuk menyediakan informasi dan layanan kepada warganya, yang mencakup:

1. *Government to Citizen* adalah hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Tujuan dari hubungan ini adalah untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan masyarakat dengan memfasilitasi masyarakat untuk mendapatkan informasi tentang pemerintah yang mereka butuhkan.
2. Dalam *Government to Business*, pemerintah membutuhkan dorongan dari bisnis untuk menjalankan undang-undang, dan kemudian bisnis mendorong masyarakat untuk berbisnis.
3. Hubungan antara pemerintah satu dengan pemerintah lainnya disebut sebagai *Government to Government*. Hubungan ini dibentuk dengan tujuan agar pemerintah dapat bekerja sama untuk memenuhi kebutuhan mereka dan untuk memperlancar dan mempermudah kerja sama antara pemerintah yang bersangkutan.

4. *Government to Employee* ialah hubungan yang dibangun antara pemerintah dan karyawan untuk membantu seluruh karyawan meningkatkan kualitas kerja dan kesejahteraan mereka. (Indrajit, 2015)

1.6.3.2 Manfaat & Tujuan

Implementasi konsep e-government kemudian diturunkan dari dua negara besar yaitu Amerika dan Inggris melalui Al Gore dan Tony Blair yang kemudian diterapkan dalam konsep e-Government antara lain :

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholder* dalam hal efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan urusan pemerintahan;
2. Upaya untuk meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan melalui pelaksanaan gagasan *Good Corporate Governance*;
3. Mengurangi biaya administrasi, hubungan, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah dan pihak berwenang untuk keperluan aktivitas sehari-hari secara signifikan;
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk memperoleh sumber pendapatan tambahan melalui kolaborasi dengan pihak-pihak yang bertanggung jawab;

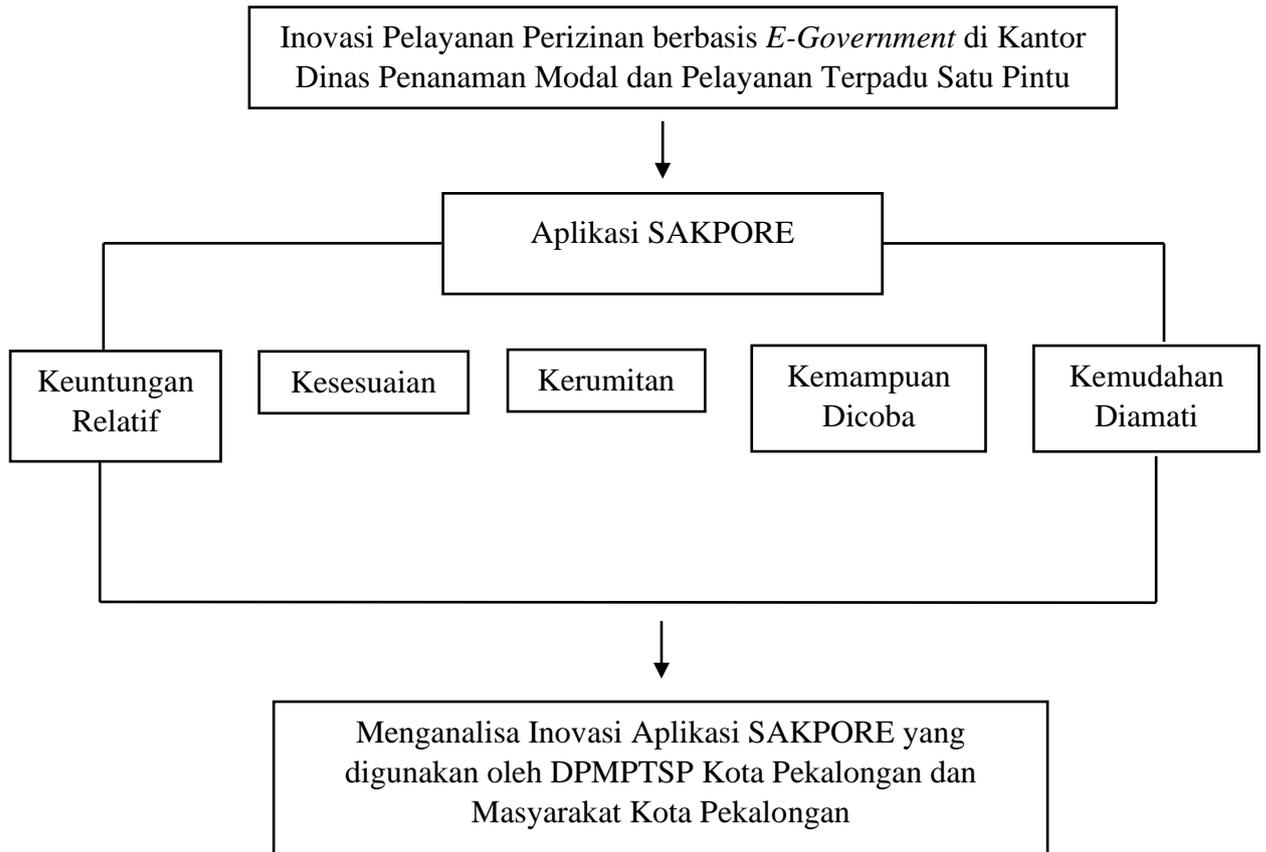
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat dengan cepat dan tepat menjawab berbagai masalah yang dihadapi sejalan dengan perubahan dan trend global saat ini;
6. Memberi masyarakat dan kelompok lain kesempatan untuk berkolaborasi dengan pemerintah dalam proses pengambilan kebijakan publik secara demokratis dan merata.

1.7 Kerangka Berpikir

Dalam proses pengimplementasian kebijakan Pemerintah Kota Pekalongan terus berupaya menciptakan produk inovasi yang memberikan peningkatan pada proses serta kualitas dari pelayanan publik itu sendiri. Dengan perkembangan teknologi saat ini, inovasi berbasis *e-government* dianggap sebagai salah satu alternatif untuk membangun arus pelayanan yang efisien dan efektif. Sehingga penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan kehadiran dan kelayakan yang diukur dari prinsip-prinsip inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (1955) yaitu, keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compebility*), kerumitan (*complexcity*), kemungkinan dicoba (*triability*), dan kemudahan diamati (*observability*).

Gambar berikut menunjukkan bagaimana hal itu terlihat :

Gambar 1.2 Kerangka Berpikir



1.8 Operasional Konsep

1.8.1 Inovasi Pelayanan Publik

Secara harfiah, pelayanan publik adalah tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat berdasarkan ketentuan Perundang-undangan yang diterapkan. Sedangkan inovasi adalah arah pembaruan yang memberikan perubahan signifikan dengan tujuan dapat memecahkan permasalahan (*problem solving*) masyarakat mengenai pelayanan public.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang diaplikasikan pada penggunaan *website* atau aplikasi menjadi terobosan baru dalam proses pelayanan publik di masyarakat. Kehadiran pelayanan publik dalam bentuk digital ini dinilai sebagai inovasi baru dalam menyanggupi tuntutan kebutuhan masyarakat yang kian kompleks. Dimana inovasi didefinisikan sebagai metode baru yang dianggap dapat menggantikan metode lama baik dalam prosesnya maupun hasilnya. Inovasi secara dinamis terus menerus mengembangkan cara lama dan mengubah prinsip lama yang sudah tidak relevan untuk diperbarui dan dikembangkan sesuai dengan kebutuhan yang di diinginkan. Mulai dari model, prosedur, dan output yang dihasilkan akan menjadi bahan evaluasi bagi para aktor pencetus inovasi itu sendiri.

Namun pada faktanya inovasi pelayanan publik masih dihadapkan dengan kondisi yang jauh dari harapan masyarakat. Hal ini tentu bersinggungan dengan ketidaksiapan seluruh aspek dalam menanggapi transformasi nilai serta tantangan global yang dirasakan masyarakat melalui kemajuan iptek yang terjadi. Pemerintah kemudian juga berupaya dalam membangun pelayanan publik yang berkualitas yang diatur melalui Undang-Undang Dasar dan juga perundang-undangan sebagai langkah tegas dalam mengkoordinir pelayanan public di Indonesia.

Maka dari peneliti akan memfokuskan penelitian ini pada kehadiran inovasi pelayanan perizinan di Kantor DPMPTSP Kota Pekalongan melalui penggunaan inovasi SAKPORE. Peneliti akan memakai indicator berdasarkan prinsip-prinsip Inovasi yang dikemukakan Rogers (1995) :

1. Keuntungan relatif (*relative advantage*)

Dalam hal ini variable yang diukur adalah kehadiran Inovasi SAKPORE yang dirasa apakah dibentuk berlandaskan keuntungan yang diperoleh pada masa mendatang. Keuntungan ini disebut juga sebagai keunggulan inovasi SAKPORE yang digunakan sebagai produk inovasi pada bidang pelayanan perizinan.

2. Kesesuaian (*compebility*)

Pada variabel ini akan dilihat dari mulanya pembentukan inovasi SAKPORE yang disesuaikan dengan kebutuhan dan masalah yang ada pada pelayanan perizinan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hal ini ditujukan agar inovasi ini terus dapat berjalan selaras dengan tujuan awal pembentukannya.

3. Kerumitan (*complexcity*)

Kehadiran produk inovasi selalu dikaitkan dengan pengembangan dari produk inovasi sebelumnya. Perubahan pada Inovasi SAKPORE ini kemudian dianalisis pada tingkat kerumitannya dari sisi pengembang inovasi SAKPORE di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan. mulai dari proses adopsi baik dari pihak internal dan juga pemohon akan dianalisis secara detail mulai dari tahap *knowledge, persuasion, decision, implementation dan juga confirmation*. Kerumitan ini muncul akibat dari perubahan proses pelayanan yang sebelumnya belum dilaksanakan *by online*.

4. Kemungkinan dicoba (*triability*)

Pada proses penggunaan inovasi SAKPORE akan dianalisis oleh sejumlah elemen baik dari sisi OPD penanggung jawab yaitu DPMPTSP Kota Pekalongan ataupun masyarakat sendiri sebagai pemohon. Semua hal yang harus diperhatikan harus dianalisis

kembali sebelum peluncuran aplikasi ini. Bisa dikatakan perlu adanya masa *trial* atau uji kualitas pada publik.

5. Kemudahan diamati (*observability*)

Seluruh bentuk kegiatan yang melibatkan pemerintah sekarang ini dituntut adanya sifat transparan didalamnya. Hal ini juga berhubungan dengan kehadiran inovasi SAKPORE di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan. Dimana inovasi SAKPORE harus memberikan kemudahan bagi siapa saja yang hendak mengamati baik dalam proses perencanaan maupun pengimplementasiannya di masyarakat.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Desain dan Tipe Penelitian

Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian pendekatan kualitatif yang menggabungkan pendekatan deskriptif. Dikutip dari Mulyana dalam artikelnya tentang penggunaan media komunikasi untuk remaja perempuan dalam pencarian informasi kesehatan, Metodologi adalah proses, prinsip, dan prosedur yang kita gunakan untuk mendekati problem dan mencari jawaban. (Prasanti, 2018). Sama halnya yang dituliskan Darmalaksana, Penelitian kualitatif biasanya digunakan untuk “eksplorasi” dan penelitian kuantitatif umumnya digunakan untuk “mengukur,” hal terakhir lazim digunakan oleh para akademisi matematika dan ilmu pengetahuan

alam. (Darmalaksana, 2020). Teknik pengumpulan data ini berupa wawancara, dan dokumentasi.

Informan penelitian diwawancarai adalah Kepala DPMPTSP Kota Pekalongan Beno Heritriono, S.H., M.Si. beserta Staf Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan juga Masyarakat selaku bagian dari pemohon Aplikasi SAKPORE.

1.9.2 Situs Penelitian

Lokasi utama penelitian ini berada di Kota Pekalongan yaitu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekalongan yang merupakan instansi pemerintah yang bertanggung jawab terhadap kehadiran Aplikasi SAKPORE dan Masyarakat Kota Pekalongan yang berperan sebagai pengguna atau pemohon Aplikasi SAKPORE.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah seluruh jajaran pegawai dan masyarakat yang bertanggung jawab terhadap Inovasi Aplikasi SAKPORE di Kota Pekalongan, diantaranya adalah

1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan
2. Kepala Bidang dan Sub Koordinator bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan.

3. Staf *Back Office* pada bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
4. Staf *Front Office* pada bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
5. Staf teknis atau pengembang inovasi SAKPORE di Kantor DPMPTSP Kota Pekalongan;
6. Masyarakat/Pemohon yang ikut serta dalam penggunaan SAKPORE dalam pengurusan perizinan di Kantor DPMPTSP Kota Pekalongan.

1.9.4 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data kualitatif yang dikumpulkan oleh peneliti melalui pengumpulan data informasi data, baik berasal dari narasumber maupun data atau dokumen tertulis yang diperoleh selama penelitian ini berlangsung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekalongan dan juga Masyarakat/Pemohon.

1.9.5 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari informan melalui wawancara dan dokumentasi selama proses pengambilan data.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang terkumpul didapat langsung melalui jurnal ilmiah, buku bacaan atau literatur, internet, koran

dan sumber lainnya yang dapat menunjang peneliti dalam proses penyusunan penulisan penelitian.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti berupa wawancara berupa pemberian sejumlah pertanyaan kepada informan tentang masalah yang peneliti sedang teliti. Dengan pengumpulan data melalui teknik ini peneliti akan langsung berhadapan (*face to face interview*) dengan informan yaitu Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekalongan, Beno Heritriono, S.H., M.Si. beserta jajaran staff terkait dan juga Masyarakat/pemohon.

2. Dokumentasi

Mengumpulkan dokumen baik berupa artikel ilmiah serta foto-foto yang menunjang dari data yang sesuai dengan permasalahan yang peneliti teliti. Dokumentasi berupa foto-foto yang digunakan peneliti dalam penguatan pendapat serta jawaban dari informan pada saat penelitian.

3. Studi Pustaka

Yaitu pengumpulan data melalui sumber bacaan yang dibaca oleh peneliti baik berupa buku, jurnal, koran ataupun website-website yang diakses peneliti melalui internet.

1.9.7 Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan analisis data kualitatif. Dalam pengimplementasian teknik analisis kualitatif menekankan adanya analisis dan pengolahan data secara sistematis melalui pengumpulan data yang terstruktur. Sehingga dalam metode ini diperlukannya pola yang runtut agar data yang diperoleh dapat dipahami dan mudah dimengerti. Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang berfokus pada model interaktif dalam penelitian ini.

Dalam proses analisis dan interpretasi data, langkah pertama yang dilakukan oleh peneliti adalah reduksi data, penyajian data dan juga verifikasi. Menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono dijelaskan bahwa analisis data melalui 3 tahapan yaitu,

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Dalam tahap ini data akan mengalami proses penyederhaan data dengan memilih hal-hal utama yang sesuai dengan fokus penelitian. Hal ini merupakan proses berfikir yang sensitif yang memerlukan banyak kecerdasan, keluasan, dan kedalaman wawasan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mereduksi data berarti memilah dan memilih hal-hal yang penting, memprioritaskan yang penting, menemukan tema, dan membuang yang tidak penting, Hal ini dilakukan oleh peneliti ketika memperoleh informasi atau bahan tentang Aplikasi

SAKPORE dalam pelayanan perizinan di Kantor DPMPTSP
Kota Pekalongan

2. Penyajian data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menampilkan data. *Display data* adalah proses pengorganisasian data yang memungkinkan analisis dan kesimpulan. Dengan menyajikan data ini, data diorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan sehingga mudah dipahami. Data dapat disajikan dalam penelitian kualitatif dalam bentuk uraian singkat atau sejenisnya. Dalam penelitian kualitatif, teks naratif adalah cara yang paling umum untuk menyajikan data. Kemudian data tentang Aplikasi SAKPORE yang didapat dari DPMPTSP Kota Pekalongan dan juga wawancara bersama pemohon kemudian disajikan oleh peneliti dengan menggunakan kalimat-kalimat yang menggambarkan dari suatu peristiwa yang terjadi di lapangan.

3. Verifikasi (*Concluding Drawing*)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah langkah ketiga dalam analisis data kualitatif. Hasil penelitian kualitatif yang diharapkan menghasilkan temuan baru yang belum pernah terjadi sebelumnya. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya samar-samar atau tidak jelas setelah diteliti. Hasil analisis dan interpretasi data

digunakan untuk menarik kesimpulan tentang masalah yang dirumuskan, tujuan penelitian, dan hipotesis.

1.9.8 Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, peneliti itu sendiri adalah instrumen, dan oleh karena itu peneliti sebagai instrumen harus "divalidasi" seberapa siap peneliti untuk memulai penelitian di lapangan. Validasi termasuk pemahaman peneliti tentang metode penelitian kualitatif, penguasaan pengetahuan tentang bidang yang diteliti, dan kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Peneliti sendiri adalah instrumen utama penelitian kualitatif. Namun, setelah fokus penelitian menjadi jelas, kehadiran instrumen penelitian sederhana diharapkan dapat melengkapi dan membandingkan data yang telah ditemukan melalui wawancara dan juga dokumentasi.

1. Keabsahan keikutsertaan

Dengan memperpanjang keikutsertaan, peneliti dapat mengumpulkan lebih banyak data dan menguji kebenaran informasi yang dijelaskan oleh objek, baik dari responden maupun dari diri mereka sendiri. Dengan waktu yang lebih lama, peneliti dapat memperoleh lebih banyak data dan mendeteksi lebih banyak data, yang memberikan lingkup yang luas.

a. Ketekunan pengamatan

Bertujuan untuk menemukan fitur dan komponen dalam situasi yang sangat terkait dengan masalah atau konten yang dicari, dan kemudian memfokuskan diri pada fitur-fitur tersebut dengan benar. Karena itu, ketekunan pengamatan membutuhkan kedekatan antara peneliti dan objek penelitian. Dalam hal ini, peneliti melakukan pengamatan yang teliti dan rinci dari informasi penting. Oleh karena itu, peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang temuan penelitian.

b. Triangulasi

Teknik ini digunakan untuk memeriksa kebenaran data lapangan dengan membandingkannya dengan data dari sumber lain (informan). Peneliti perlu untuk mempertimbangkannya dengan cermat dan melakukan pengecekan ulang untuk memastikan bahwa data yang mereka hasilkan benar.

Dalam hal ini peneliti membandingkan :

1. Membandingkan data wawancara kepada Pegawai DPMPTSP Kota Pekalongan dengan data wawancara kepada pemohon.
2. Membandingkan pernyataan orang di depan umum dengan pernyataan pribadi;

3. Membandingkan pendapat orang tentang situasi penelitian dengan pendapat dan pandangan masyarakat
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang relevan.