

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### Dokumentasi Penelitian



Foto Bersama Bapak Beno Heritriono, S.H, M.Si selaku Kepala  
DPMPTSP Kota Pekalonagn



Foto Bersama Bapak Amat Muslih, S.AP dan Ibu Amalia Akwan  
selaku Koordinator dan Sub Koordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
DPMPTSP Kota Pekalongan



Foto Bersama Ibu Ermi Susanti S.Pd selaku *Front Office* DPMPTSP Kota  
Pekalongan



Foto Bersama Bapak Yaskurun selaku *Staff Teknis* DPMPTSP Kota  
Pekalongan



Foto Bersama Bapak Hendika Septio Afitdin selaku Staff Teknis  
DPMPTSP Kota Pekalongan



Foto Bersama Ibu Titah Bening Surgawi, S.Farm selaku pengguna SAKPORE

## Lampiran 2

### Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan dr. Antonius Suryo  
Kampus Universitas Diponegoro  
Tembalang Semarang Kode Pos 50275  
Telepon/Faksimile (024) 7465407  
Laman: www.fkip.undp.ac.id  
Pos-el: fsip[at]undp.ac.id

Nomor : 6A8 /UN7.F7/PP/IX/12023  
Lampiran :  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

15 SEP 2023

Yth. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan  
Jl. Majapahit No.1, Podosugih, Kec. Pekalongan Barat  
Kota Pekalongan, Jawa Tengah 51111

Dalam rangka mempersiapkan penulisan skripsi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro maka mohon izin untuk melaksanakan penelitian dan mengumpulkan data dengan melakukan wawancara kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan.

Adapun nama dan data mahasiswa sebagai berikut:

N a m a : Mei Prasetyowati  
NIM : 14010119120012  
Judul : INOVASI PENGGUNAAN SAKPORA DALAM PELAYANAN  
PERIZINAN BERBASIS *E-GOVERNMENT* DI KOTA  
PEKALONGAN  
Alamat Rumah : Jl. Merdeka, Braja Sakti Kecamatan Way Jepara, Kabupaten Lampung  
Timur Propinsi Lampung  
Alamat email : prasetyowatime@gmail.com  
No. HP : 085925609058

Atas perkenan dan perhatiannya disampaikan terimakasih.



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T  
NIP 196408271990011001 / f

## Lampiran 3

### Surat Keterangan Penelitian dari DPMPTSP Kota Pekalongan



**PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Jl. Jaksa Agung R. Soeprapto No. 1 Kota Pekalongan Kode Pos 51111  
Telp. (0285) 432086, 085100925600 Fax. (0285) 420428 Email: [oss@pekalongankota.go.id](mailto:oss@pekalongankota.go.id)  
Website: <https://oss.pekalongankota.go.id>

#### **SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

NOMOR : 070/SKP-KP/407/IX/2023

- I. DASAR
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian
  2. Surat Edaran Gubernur Jawa Tengah Nomor 070/0013894 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian
- II. MEMBACA
1. Surat dari Universitas Diponegoro Nomor: 648/UN7.F7/PP/IX/2023 tanggal 15 September 2023
  2. Surat dari Kepala Badan Kesbangpol Kota Pekalongan Nomor: 070/443/IX/2023 tanggal 18-09-2023
  3. Surat dari Kepala Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Pekalongan Nomor: 070/488/IX/2023 tanggal 18 September 2023
- III. Yang bertandatangan di bawah ini Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan bertindak atas nama Walikota Pekalongan **MENERANGKAN** atas pelaksanaan kegiatan **Penelitian** di wilayah Kota Pekalongan yang dilaksanakan oleh:
1. Nama : MEI PRASETYOWATI
  2. Alamat : DUSUN 1 RT 013 RW 004 KEL. BRAJA SAKTI KEC. WAY JEPARA KAB. LAMPUNG TIMUR
  3. Judul Penelitian : Inovasi Penggunaan SAKPORE dalam Pelayanan Perizinan Berbasis E-Government Di Kota Pekalongan
  4. Keperluan Kegiatan : Penyusunan Skripsi
  5. Tempat/Lokasi Penelitian/Pengambilan data : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan
  6. Lamanya Kegiatan : 25-09-2023 s.d 27-11-2023
  7. Bidang : Pemerintahan
  8. Status Permohonan : Baru
  9. Id Pendaftaran : 01695004417008943300
  10. Penanggung Jawab : Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T
  11. Anggota : -
  12. Institusi/Lembaga : Universitas Diponegoro
  13. Status Persetujuan : Disetujui

#### **Dengan ketentuan sebagai berikut :**

- a. Pelaksanaan kegiatan tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintah;
- b. Apabila masa berlakunya Surat Keterangan ini telah habis sedang pelaksanaannya belum selesai, maka perpanjangan waktu harus diajukan kembali kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan;
- c. Setelah kegiatan selesai, harus menyerahkan Laporan Pelaksanaan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan.

1. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSI E-BSSN.
2. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
3. Untuk memastikan keaslian dokumen ini, silahkan validasi dokumen ini melalui halaman <https://sakpore.pekalongankota.go.id/te>



## Lampiran 4

### Transkrip Wawancara



#### Transkrip Wawancara Informan

---

Nama : Beno Heritriyono, S.H  
Jabatan : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan

1. Sebelum adanya inovasi SAKPORE bagaimana proses pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Pekalongan?

Jawab : Sebelum adanya SAKPORE proses pelayanan perizinan di Kantor DPMPTSP Kota Pekalongan adalah melalui SIMPADU dan juga Masyarakat datang ke kantor. Dimana SIMPADU sendiri hanyalah website yang digunakan oleh Kantor DPMPTSP Kota Pekalongan untuk menginput data-data dari pemohon. Masyarakat tetap datang ke kantor membawa seluruh syarat-syarat dari perizinan, mengantre dsb seperti kebanyakan prosedur pelayanan publik.

2. Bagaimana prosedur perizinan sebelum adanya inovasi SAKPORE?

Jawab : Untuk prosedurnya itu data pemohon di input melalui SIMPADU, namun penginputan ini dilakukan manual oleh petugas yang memiliki data-data pemohon. Jadi penginputannya itu real time tidak seperti sekarang yang dilakukan secara mandiri.

3. Apa yang melatarbelakangi penggunaan inovasi SAKPORE di DPMPTSP Kota Pekalongan?

Jawab : Sebelum saya menjabat sebagai Kepala DPMPTSP Kota Pekalongan, saya dulu menjabat di Inspektorat Kota Pekalongan. Dimana selama saya masuk kedalam lingkungan ini saya melihat bahwa sumber daya manusia yang ada di Kantor DPMPTSP Kota Pekalongan ini layak mendukung lahirnya suatu inovasi terutama pada peningkatan kualitas

pelayanan publik di Kota Pekalongan khususnya perizinan maupun non perizinan yang diwenangi oleh DPMPTSP Kota Pekalongan. Sehingga dengan sumber daya manusia yang mendukung muncullah dorongan untuk menciptakan Aplikasi SAKPORE hingga penggunaannya sampai sekarang. Bahkan sekarang pun SAKPORE terus mengalami perubahan yang terus disesuaikan bersamaan dengan kebutuhan yang diperlukan Masyarakat.

4. Kemudian apakah terdapat keunggulan atau keuntungan yang dirasakan maupun diperoleh sejak adanya penggunaan inovasi SAKPORE ini?

Jawab : SAKPORE ini memberikan kemudahan kepada semua elemen di dalam dan di luar kantor, baik secara materiil maupun nonmateriil. Seluruh pegawai disini merasakan kemudahan yang diberikan SAKPORE itu mulai dari rangkaian prosedur pelayanan dan juga mudahnya sistem ini dapat memberikan perubahan yang sangat banyak di kantor. Dari sisi saya sendiri sebagai Kepala Dinas adalah kemudahan akses dari Aplikasi SAKPORE sendiri karena ketika saya sedang berada di luar kota atau sedang Dinas Luar, saya tidak perlu khawatir terhadap proses verifikasi atau tanggung jawab saya terhadap dokumen pemohon yang perlu saya tanda-tangani. Dimana dengan fitur tanda tangan elektronik yang juga mendukung pelaksanaan E-Government dengan adanya SPBE, maka saya dapat dengan mudahnya menandatangani dokumen pemohon tanpa kahwatir ketika saya sedang berada di luar kota. Selain itu juga dari saya dan juga pemohon tidak perlu menghabiskan berpuluh-puluh lembar kertas untuk mengeprint dokumen pemohon. Selain itu juga ketika kemudahan ini dirasakan oleh seluruh Masyarakat, tentu akan berdampak juga terhadap pelaku usaha untuk berinvestasi di Wilayah Kota Pekalongan.

5. Lalu apa perubahan yang sangat signifikan terjadi dengan kehadiran dan penggunaan inovasi SAKPORE ini di DPMPTSP Kota Pekalongan?

Jawab : Perubahan signifikan sejak adanya SAKPORE adalah antrian penginputan di Kantor itu lenyap sekali mba, kantor jadi sepi karena sekarang pemohon mneginput data-datanya melalui SAKPORE yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja, disesuaikan dengan senggangnya waktu

pemohon. Mungkin ada beberapa yang datang ke kantor seperti pemohon yang tidak paham dengan internet atau ada yang tidak paham dengan prosedurnya, namun itu sedikit sekali.

6. Penggunaan inovasi SAKPORE, apakah sudah sesuai dengan tujuan dan target awal penciptaan inovasi ini?

Jawab : Ketika Aplikasi SAKPORE diciptakan ini pada awalnya adalah inisiasi dari pihak internal DPMPTSP Kota Pekalongan. Dengan begitu tentu saja pada dasarnya SAKPORE terbentuk dari keresahan dan inisiatif dari para staff yang merasa perlu adanya perubahan dari alur pelayanan perizinan. Dengan masukan dan juga kritik dari Masyarakat juga mendorong pihak DPMPTSP Kota Pekalongan menciptakan Aplikasi SAKPORE. Sehingga tentu saja SAKPORE sudah sesuai dengan target dari awal penciptaannya.

7. Apakah kehadiran penggunaan inovasi SAKPORE ini sudah disesuaikan dengan aturan yang berlaku atau norma disekitar?

Jawab : Tentu sudah, bahkan ketika SAKPORE diciptakan kami juga melibatkan sejumlah OPD Lain yang bertujuan agar penggunaan SAKPORE mendapat persetujuan dari pihak lain dan kebermanfaatannya juga dirasakan oleh OPD Lain. Selain itu juga, Pemerintah Kota Pekalongan juga mendukung pelayanan berbasis digital ini dengan menciptakan Peraturan Walikota yang dikhususkan sebagai regulasi dari kewenangan dari SAKPORE itu sendiri.

8. Apakah penggunaan inovasi SAKPORE ini dapat dikatakan sebagai salah satu upaya alternatif dalam memecahkan masalah yang ada di Masyarakat?

Jawab : Dari yang saya rasakan sebagai pengguna SAKPORE ini tentu menjadi alternatif sekali bagi Masyarakat karena proses yang mudah dan digital ini tidak lagi menyulitkan Masyarakat terkait dengan pelayanan perizinan. Didalam SAKPORE juga seluruh prosedurnya itu sangat jelas, Masyarakat juga dapat menanyakan ketika memang kesulitan melalui whatsapp atau help desk di Kantor.

9. Apakah dari pihak DPMPTSP dan Masyarakat atau Pemohon merasa penggunaan inovasi SAKPORE ini sudah sesuai dan cukup membantu masalah yang ada dilapangan?

Jawab : Suvei Kepuasan Masyarakat sendiri sudah menunjukkan kalau SAKPORE sangat membantu Masyarakat. Dimana perizinan ini kan selalu dikaitkan dengan pelayanan yang memakan waktu dan juga prosesnya yang lama, jadi semenjak adanya SAKPORE Masyarakat sangat terbantu dengan itu, bahkan angka perizinan yang masuk itu naik terus karena Masyarakat mulai aktif kembali mengurus perizinan.

10. Apakah dari Masyarakat sendiri sebagai target dari penggunaan inovasi SAKPORE ini dapat mengikuti dengan baik?

Jawab : Dapat mengikuti dengan baik

11. Selain DPMPTSP dan Masyarakat, bagaimana dengan pihak *stakeholders* yang membantu dalam penggunaan inovasi SAKPORE ini dilapangan?

Jawab : Pihak *stakeholders* dalam hal ini juga menjadi aktor yang mendukung sekali dalam pengimplementasian SAKPORE. Dimana Dikominfo itu membantu kami dalam pengintegrasian tanda tangan elektronik yang menjadi fitur baru dalam SAKPORE. Dukungan tersebut sangat membantu kami dalam penggunaan SAKPORE ini.

12. Apakah OPD lain tersebut merasa penggunaan inovasi SAKPORE ini sudah sesuai dengan kondisi masalah dimasyarakat dan juga selaras dengan inovasi sebelumnya?

Jawab : Sudah sangat sesuai karena penciptaan SAKPORE juga awalnya membutuhkan pendapat dan masukan dari OPD lain.

13. Selama penggunaan inovasi SAKPORE ini apakah terdapat kerumitan yang dirasakan baik dari OPD penanggung jawab yaitu DPMPTSP Kota Pekalongan itu sendiri?

Jawab : Untuk OPD lain tidak merasakan kerumitan selama penggunaan SAKPORE INI.

14. Selain DPMPTSP Kota Pekalongan, apakah terdapat kerumitan juga yang dirasakan oleh Masyarakat yang dituju sebagai target awal penggunaan inovasi SAKPORE ini?

Jawab : Kerumitan yang dirasakan tentu ada, karena tidak semua sumber daya manusia di Kota Pekalongan in ikan melek dengan internet. Namun dari kami selalu senantiasa untuk memberikan pelayanan yang prima melalui lama pengaduan, menghubungi admin melalui whatsapp dan juga *help desk* yang kami sediakan untuk menangani kerumitan-kerumitan tersebut.

15. Apakah kerumitan juga dapat ditemukan oleh beberapa OPD lain yang juga dapat dikatakan sebagai pengguna dari inovasi SAKPORE ini?

Jawab : Untuk kerumitan tidak ada, karena tiap Dinas memiliki sumber daya manusia yang juga mendukung terkait dengan teknologi digital ini, jadi kami membentuk tim-tim yang memang ditunjuk sebagai user yang bertanggung jawab terhadap proses rekomendasi selama proses pelayanan perizinan melalui SAKPORE.

16. Kemudian apakah terdapat kerumitan tak terduga lainnya yang terjadi saat penggunaan inovasi SAKPORE ini dimasyarakat?

Jawab : Kerumitan lain itu terasa saat masa transisi. Dimana kita perlu ekstra sekali melakukan penyuluhan dan sosialisasi kepada Masyarakat terkait dengan penggunaan SAKPORE ini. Belum lagi kondisi Masyarakat yang berbeda-beda jadi kami tidak bisa menyamaratakan daya tanggap Masyarakat terkait dengan pelayanan perizinan berbasis digital ini. Namun lama-lama Masyarakat jadi paham dan mengerti terkait dengan prosedur pelayanan perizinan yang kini dilakukan secara mandiri di Aplikasi SAKPORE.

17. Bagaimana SOP pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Pekalongan sejak adanya penggunaan inovasi SAKPORE?

Jawab : SOP Pelayanan Perizinan sejak adanya SAKPORE adalah dilakukan secara mandiri oleh pemohon, pemohon menginput data perizinananya kemudian akan dicek oleh front office diverifikasi dan masuk

ke back office, diverifikasi oleh sub coordinator dan coordinator pelayanan perizinan dan akan masuk ke Dinas terkait untuk rekomendasi kemudian terkahir akan ke saya penandatanganan.

18. Apakah terdapat perubahan didalamnya?

Jawab : Tentu ada, rangkaianannya sekarang jadi bisa terlihat oleh pemohon dan juga saya. Jadi saya pun bisa menanyakan kenapa semisal permohonan ini tersendat dsb.

19. Dengan perubahan alur pelayanan yang berawal dari konvensional berubah menjadi online apakah hal tersebut dapat diikuti dengan baik?

Jawab : Seluruh elemen baik Masyarakat, pegawai dan juga Dinas Lain itu dapat mengikuti dengan baik. Karena SAKPORE ini tidak ribet si mba, fiturnya sudah terpampang dengan jelas kemudian didalamnya pun sudah sangat detail jadi siapa aja pun saya rasa dapat mengikuti dengan baik.

20. Apakah kehadiran inovasi SAKPORE ini dapat memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?

Jawab : Tentu saja, karena SAKPORE ini kan inovasi, inovasi diciptakan agar sesuatu itu memberikan perubahan yang berdampak pada hal yang lebih maju. Seperti SAKPORE ini memberikan kemudahan dalam proses pelayanan perizinan baik bagi Masyarakat atau juga pegawai di Kantor DPMPTSP Kota Pekalongan.

21. Terkait dengan penggunaan inovasi SAKPORE, apakah terdapat masa uji publik atau trial sebelum inovasi ini digunakan oleh Masyarakat?

Jawab : Waktu awal penciptaan SAKPORE itu bulan bulan awal itu terdapat sosialisai bagi masyarakt terkat dengan penggunaannya. Kita berikan pemahaman kepada Masyarakat agar kedepannya masyarakt memahami penggunaan SAKPORE dan bisa menggunakannya secara mandiri.

22. Dalam proses pengimpelementasiannya apakah terdapat transparasi dari seluruh rangkaian yang tercipta dari penggunaan inovasi SAKPORE ini?

Jawab : Hal ini yang kita unggulkan dalam penciptaan SAKPORE mba, dimana Masyarakat kerap mengeluhkan pelayanan perizinan yang kurang transparan dan juga memakan biaya yang tidak sedikit menjadi masukan

bagi kami untuk menciptakan SAKPORE yang memberikan transparansi melalui fitur tracking yang tersedia di SAKPORE. Selain itu juga pengurusan melalui SAKPORE ini gratis dan tidak dipungut biaya apapun, karena dokumen akan dapat pemohon unduh melalui SAKPORE dan digunakan Masyarakat sesuai dengan kepentingannya masing-masing.

23. Apakah pihak OPD Lain dapat dengan mudah apabila ingin mengakses keberjalanan penggunaan inovasi SAKPORE ini?

Jawab : Sangat mudah. Yang disebutkan tadi tentang tracking juga dapat diakses oleh OPD Lain sehingga dapat meningkatkan sikap profesionalitas dan tanggung jawab OPD Lain terhadap rekomendasi yang harus diberikan terhadap dokumen pemohon.

24. Apakah hal tersebut juga dapat diamati dengan mudah oleh Masyarakat atau pemohon itu sendiri?

Jawab : Tentu saja, fitur tracking tadi kan inisiasinya sebenarnya dari keluhan dan kritik Masyarakat jadi tentu penciptannya dikembalikan lagi kepada Masyarakat. Baik kebermanfaatannya dan juga penggunaannya itu ditujukan semuanya untuk menyejahterakan Masyarakat.



## Transkrip Wawancara Informan

---

Nama : Amat Muslih S, AP

Jabatan : Koordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP  
Kota Pekalongan

1. Apa tugas dan fungsi dari Koordinator PTSP sendiri di Kantor DPMPTSP Kota Pekalongan?

Jawaban : Fungsi dari koordinator PTSP sendiri adalah pihak yang mengkoordinasi segala pengurusan izin yang masuk melalui Aplikasi New SAKPORE. Karena Aplikasi New SAKPORE sendiri ini adalah produk yang ditanggung jawab langsung oleh bidang PTSP, saya sebagai

koordinator tentu bertanggung jawab penuh terhadap proses keberjalanan aplikasi ini baik secara internal maupun eksternal dengan OPD Teknis lain yang juga bekerja sama dalam penggunaan aplikasi ini. Tugas dari coordinator sendiri adalah mengecek validitas dari data pemohon yang sudah melalui beberapa tahap sebelumnya, dimana sebelum data pemohon diperiksa oleh Kepala Dinas maka harus saya cek terlebih dahulu untuk kelengkapan persyaratan yang sudah pemohon berikan.

2. Sebelum adanya inovasi SAKPORE bagaimana proses pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Pekalongan?

Jawaban : Sebelum adanya inovasi SAKPORE pelayanan perizinan disini itu dilakukan secara tatap muka, pemohon datang langsung ke kantor untuk mengurus perizinannya nanti akan didampingi oleh front office atau help desk, data pemohon akan di input melalui website yang ada dikomputer kemudian akan di proses sesuai alur yang ada.

3. Bagaimana prosedur perizinan sebelum adanya inovasi SAKPORE?

Jawaban : untuk prosedurnya pemohon datang ke kantor kemudian data akan di input oleh front office kemudian data tersebut akan di oleh petugas yang bertanggung jawab yaitu back office tetapi tergantung pada pembagian bidangnya kemudian data pemohon akan dicek validitasnya oleh sub coordinator dan saya sendiri selaku coordinator sebelum nanti surat nya naik ke kepala dinas.

4. Apa yang melatarbelakangi penggunaan inovasi SAKPORE di DPMPTSP Kota Pekalongan?

Jawaban : yang melatarbelakangi penggunaan SAKPORE ini adanya kelonjakan pemohon yang datang ke kantor sehingga petugas itu kewalahan sendiri. Jadi inovasi ini menjadi salah satu alternatif supaya kedepannya nanti tidak ada penumpukan pemohon yang mengurus perizininan di kantor. Kemudian juga inovasi SAKPORE ini dibuat karena adanya keharusan setiap dinas meluncurkan inovasi yang mampu memberikan kemudahan kepada Masyarakat itu sendiri. Jadi karena masalah yang melonjak pada bidang pelayanan perizinan jadi kami meluncurkan inovasi SAKPORE ini.

5. Kemudian apakah terdapat keunggulan atau keuntungan yang dirasakan maupun diperoleh sejak adanya penggunaan inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : tentu ada. Dimana keunggulan ini didapat dari penghargaan yang di peroleh oleh SAKPORE dari Walikota waktu itu. Dari situ kita jadi tahu berarti SAKPORE ini memberikan keuntungan bagi kami sendiri DPMPTSP dan juga Masyarakat. Beberapa masalah pelayanan perizinan itu sangat terbantu dengan hadirnya SAKPORE karena SAKPORE diproses by online jadi waktunya lebih efisien dan lebih transparan.

6. Lalu apa perubahan yang sangat signifikan terjadi dengan kehadiran dan penggunaan inovasi SAKPORE ini di DPMPTSP Kota Pekalongan?

Jawaban : perubahan yang signifikan itu terlihat dari masa yang datang ke kantor, dulu sempat menumpuk dan juga saya sebagai coordinator merasa kurang bisa mengkoordinir dengan baik, terutama untuk pelayanan perizinan yang tertuju kepada Dinas lain. Selama proses di Dinas tersebut yang kurang bisa diamati dan juga mengkoordinir Dinas nya itu sulit, namun sekarang kan bisa di track dari website jadi saya tinggal mengecek saja kemudian saya hubungi Dinas yang bersangkutan.

7. Penggunaan inovasi SAKPORE, apakah sudah sesuai dengan tujuan dan target awal penciptaan inovasi ini?

Jawaban : tentu sudah ya mba, karena kita tahu bahwa SAKPORE ini memang diciptakan untuk memberikan kemudahan bagi Masyarakat sehingga melihat penggunaannya pada sekarang ini sudah sesuai dengan tujuan dan target awal.

8. Apakah kehadiran penggunaan inovasi SAKPORE ini sudah disesuaikan dengan aturan yang berlaku atau norma disekitar?

Jawaban : Untuk penyesuain dengan aturan dan norma sekitar itu awal penciptaan SAKPORE memang sudah direncanakan untuk memberikan kemudahan pada prosedur pelayanan perizininan kemudian kita gunakan 1 bulan awal dan mendapat pesan positif dari Masyarakat akhirnya Wali Kota mengeluarkan Perwal sendiri yang mengatur penggunaan SAKPORE.

9. Apakah penggunaan inovasi SAKPORE ini dapat dikatakan sebagai salah satu upaya alternatif dalam memecahkan masalah yang ada di Masyarakat?

Jawaban : dari hasil kepuasan Masyarakat itu tentu dapat dinilai kalau SAKPORE sangat membantu permasalahan Masyarakat sejauh ini.

10. Apakah dari pihak DPMPTSP dan Masyarakat atau Pemohon merasa penggunaan inovasi SAKPORE ini sudah sesuai dan cukup membantu masalah yang ada dilapangan?

Jawaban : sudah sesuai dan cukup membantu. Keadaan masyarakat dilihat dari survei yang ada terlihat adanya pelayanan yang baik namun kedepannya perlu adanya pengembangan lagi. Melihat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya izin online ini, pihak DPMPTSP juga akan mengadakan penyuluhan kembali ke kelurahan atau kecamatan secara menyeluruh. Tujuan dari hal ini adalah untuk meningkatkan kembali kesadaran dari masyarakat untuk mengurus perizinan di Kantor DPMPTSP Kota Pekalongan.

11. Apakah dari Masyarakat sendiri sebagai target dari penggunaan inovasi SAKPORE ini dapat mengikuti dengan baik?

Jawaban : Untuk sejauh ini belum ada kendala yang berarti, apabila pemohon merasa kebingungan akan di pandu melalui whatsapp yang ditangani langsung oleh front office. Selain itu pemohon juga bisa datang ke kantor untuk di pandu dari kantor.

12. Selain DPMPTSP dan Masyarakat, bagaimana dengan pihak stakeholders yang membantu dalam penggunaan inovasi SAKPORE ini dilapangan?

Jawaban : Pihak OPD lain itu juga memberikan kontribusi yang banyak terhadap penggunaan SAKPORE ini. Dimana saya sebagai coordinator ini merasakan OPD Lain juga bisa untuk diajak bekerja sama menjalankan proses pelayanan perizinan yang lebih efektif. Sesuai dengan SOP perizinan dimana proses ini hanya memakan waktu 4-5 hari kerja, sehingga OPD Lain juga diharapkan dapat kooperatif terhadap SOP yang sudah ditentukan.

13. Apakah OPD lain tersebut merasa penggunaan inovasi SAKPORE ini sudah sesuai dengan kondisi masalah dimasyarakat dan juga selaras dengan inovasi sebelumnya?

Jawaban : Sudah

14. Selama penggunaan inovasi SAKPORE ini apakah terdapat kerumitan yang dirasakan baik dari OPD penanggung jawab yaitu DPMPTSP Kota Pekalongan itu sendiri?

Jawaban : Apabila dilihat dari Survei Kepuasan Masyarakat kita mencapai angka ... dimana hasil tersebut dirasa sudah cukup untuk proses pelayanan sendiri terhadap masyarakat. Kendala yang kerap terjadi adalah pada SOP perizinan itu sendiri yang selama proses perizinan tersebut selalu mepet dengan estimasi yang diberikan. Sehingga kedepannya diharapkan dapat lebih cepat lagi dalam proses pengurusan izin online tersebut. Keterlambatan ini terdapat pada OPD teknis yang memberikan rekomendasi. Proses kerap tersendat akibat dari adanya kepentingan OPD teknis tersebut diluar kendali dari DPMPTSP. Belum lagi pada prosesnya belum sepenuhnya dilakukan secara online melalui aplikasi terlebih belum adanya fitur TTE yang menjadikan proses perizinan kerap terlambat dari estimasi yang sudah dijanjikan.

15. Selain DPMPTSP Kota Pekalongan, apakah terdapat kerumitan juga yang dirasakan oleh Masyarakat yang dituju sebagai target awal penggunaan inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : kerumitan yang dirasakan Masyarakat itu pasti kepada penggunaan Inovasi online ini, dimana untuk beberapa elemen Masyarakat ini menjadi hal yang baru dan perlu tempat untuk belajar dan memahami. Tetapi sejauh ini belum ada kerumitan yang tidak terkendali yang dirasakan oleh Masyarakat terhadap penggunaan SAKPORE ini sendiri.

16. Apakah kerumitan juga dapat ditemukan oleh beberapa OPD lain yang juga dapat dikatakan sebagai pengguna dari inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : Kerumitan yang dirasakan oleh OPD Lain itu sama aja seperti yang dirasakan oleh pemohon, dimana penggunaan website seperti ini

belum terintegrasi oleh semua Dinas jadi untuk beberapa Dinas tentu menjadi tantangan baru untuk mempelajari penggunaan sistem ini. Dari awal penciptaan SAKPORE ini juga terdapat pendampingan jadi OPD Lain tidak sepenuhnya kebingungan terhadap penggunaan SAKPORE ini, untuk selebihnya tetap dipantau dan di damping.

17. Bagaimana SOP pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Pekalongan sejak adanya penggunaan inovasi SAKPORE?

Jawaban : SOP pelayanan perizinan sejak adanya SAKPORE ini data pemohon akan terpintu otomatis di website kemudian akan di verifikasi oleh front office, dan diserahkan kepada back office yang bertanggung jawab, kemudian diverifikasi dan dicek oleh sub coordinator sebelum data tersebut sampai ke saya. Setelah data tersebut di verifikasi oleh sub coordinator maka akan saya tinjau kembali dan diverifikasi untuk diserahkan kepada Kepala Dinas.

18. Apakah terdapat perubahan didalamnya?

Jawaban : perubahan yang terjadi itu terdapat pada proses nya yang bisa di track melalui website, jadi tidak perlu repot repot membuat cetakan data pemohon untuk diverifikasi satu persatu.

19. Apakah kehadiran inovasi SAKPORE ini dapat memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?

Jawaban : tentu. Dari pihak internal sendiri aja merasakan kemudahan yang diberikan sangatlah menjanjikan apalagi Masyarakat sendiri yang menjadi target awal Inovasi ini diciptakan.

20. Terkait dengan penggunaan inovasi SAKPORE, apakah terdapat masa uji publik atau trial sebelum inovasi ini digunakan oleh Masyarakat?

Jawaban : masa uji atau trial itu pada awal peluncuran SAKPORE ini ada mba, itu melibatkan beberapa Masyarakat, OPD Lain dan juga seluruh user yang bertanggung jawab kedepan terhadap SAKPORE ini sendiri.

21. Dalam proses pengimplementasiannya apakah terdapat transparansi dari seluruh rangkaian yang tercipta dari penggunaan inovasi SAKPORE ini?

Jawaba : Transparasi sendiri itu telah disediakan oleh fitur track yang ada di website, dari sisi pemohon dan kita sendiri itu bisa melihat sejauh apa data pemohon diproses.

22. Apakah hal tersebut juga dapat diamati dengan mudah oleh Masyarakat atau pemohon itu sendiri?

Jawaban : dapat tadi melalui track yang disediakan di website.



## Transkrip Wawancara Informan

---

Nama : Amalia Akwan

Jabatan : Sub koodinator di bidang pelayanan perizinan

1. Sebelum adanya inovasi SAKPORE bagaimana proses pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Pekalongan?

Jawab : DPMPTSP Kota Pekalongan sebagai OPD yang menerima data pemohon kemudian diolah oleh SIMPADU. Kemudian berkembang lagi dengan penginputan yang dilakukan oleh front office dan help desk dengan melibatkan Masyarakat Kota Pekalongan sendiri. Prosesnya dilakukan secara konvensional kalau sekarang kan diurus semua melalui website.

2. Bagaimana prosedur perizinan sebelum adanya inovasi SAKPORE?

Jawaban : untuk prosedurnya itu Masyarakat datang ke kantor kemudian data pemohon akan diinput oleh front office. Dahulu itu ada juga website yang sama seperti SAKPORE ini namun masih menjadi tanggung jawab penuh oleh pihak ketiga jadi DPMPTSP hanya menjadi dinas yang menerima data pemohon saja.

3. Apa yang melatarbelakangi penggunaan inovasi SAKPORE di DPMPTSP Kota Pekalongan?

Jawaban : Inovasi SAKPORE ini ada sejak tahun 2022, namun dahulu terdapat SIMPADU yang masih diurus oleh pihak ketiga. Sehingga dengan kehadiran SAKPORE yang kini berubah menjadi New SAKPORE pihak

DPMPTSP Kota Pekalongan bertanggung jawab penuh dan merekrut sejumlah tenaga kegiatan yaitu programmer. Kemudian berkembang lagi melalui penggunaan OSS dan kini penghapusan OSS sendiri dikarenakan sudah menjadi produk yang diawasi langsung pihak pusat. Asal mulanya itu karena memang tuntutan dari Pemerintah Kota untuk menciptakan inovasi kemudian DPMPTSP memikirkan SAKPORE ini menjadi produk inovasi yang dibutuhkan juga pada bidang pelayanan perizinan.

4. Kemudian apakah terdapat keunggulan atau keuntungan yang dirasakan maupun diperoleh sejak adanya penggunaan inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : Inovasi berbasis online pada dasarnya sendiri memberikan manfaat yang banyak untuk masyarakat itu sendiri. Sehingga inovasi ini sangat membantu masyarakat Kota Pekalongan yang dapat dilihat dari survey indeks kepuasan yang menyatakan bahwa masyarakat Kota Pekalongan merasa sangat terbantu oleh kebijakan Aplikasi New SAKPORE ini. Hanya saja terdapat kendala dimana keterbatasan yang dimiliki oleh pihak DPMPTSP Kota Pekalongan terhadap sejumlah usaha/praktik yang belum mendaftarkan perizinannya ke Kantor DPMPTSP. Harapannya kedepan masyarakat Kota Pekalongan lebih aware terhadap izin online ini.

5. Lalu apa perubahan yang sangat signifikan terjadi dengan kehadiran dan penggunaan inovasi SAKPORE ini di DPMPTSP Kota Pekalongan?

Jawaban : perubahan yang signifikan itu dari proses penginputan data pemohon yang mana sekarang dilakukan semua melalui website. Kondisi ini juga menjadi hal baru ya mba bagi saya, saya kan sudah tua jadi untuk mengikuti perkembangan ini juga perlu adaptasi.

6. Penggunaan inovasi SAKPORE, apakah sudah sesuai dengan tujuan dan target awal penciptaan inovasi ini?

Jawaban : sudah sesuai karena dari awal SAKPORE ini dibuat karena ada keluhan dari Masyarakat terkait pelayanan perizinan yang dirasa lama dan juga memakan biaya yang banyak.

7. Apakah kehadiran penggunaan inovasi SAKPORE ini sudah disesuaikan dengan aturan yang berlaku atau norma disekitar?

Jawaban : Sudah ya mba, ini juga kemudian dikonsultasikan oleh beberapa dinas dan pemerintah Kota Pekalongan sendiri, lalu hadir peraturan dari Walikota yang mengatur penggunaan SAKPORE.

8. Apakah penggunaan inovasi SAKPORE ini dapat dikatakan sebagai salah satu upaya alternatif dalam memecahkan masalah yang ada di Masyarakat?

Jawaban : dari data pemohon yang masuk ke Kantor DPMPTSP terutama pada yang mengurus pelayanan perizinan itu terlihat bahwa Masyarakat mulai percaya dan dari indeks kepuasan Masyarakat sendiri terlihat kalau SAKPORE ini sangat membantu memecahkan masalah dalam Masyarakat.

9. Apakah dari pihak DPMPTSP dan Masyarakat atau Pemohon merasa penggunaan inovasi SAKPORE ini sudah sesuai dan cukup membantu masalah yang ada dilapangan?

Jawaban : Sudah karena dari survei kepuasan Masyarakat itu dapat dilihat bahwa SAKPORE ini menjadi inovasi yang membantu Masyarakat.

10. Apakah dari Masyarakat sendiri sebagai target dari penggunaan inovasi SAKPORE ini dapat mengikuti dengan baik?

Jawaban : dapat mengikuti dengan baik, meskipun nanti semisal ada yang kesulitan dari pihak DPMPTSP itu memberikan pendampingan melalui whatsapp dan juga help desk itu mba.

11. Selain DPMPTSP dan Masyarakat, bagaimana dengan pihak stakeholders yang membantu dalam penggunaan inovasi SAKPORE ini dilapangan?

Jawaban : Pada proses inovasi ini terdapat beberapa pihak lain yang membantu dan juga berkolaborasi terkait dengan pengurusan perizinan. Mulai dari Disdukcapil, Dinas Kesehatan, Dinas Koperasi, Dinas Kelautan dan Perikanan, Dan juga Diskominfo sendiri yang membantu proses pencetusan fitur tanda tangan elektronik yang kini sudah digunakan oleh DPMPTSP Kota Pekalongan dalam pengurusan perizinan online ini.

12. Apakah OPD lain tersebut merasa penggunaan inovasi SAKPORE ini sudah sesuai dengan kondisi masalah dimasyarakat dan juga selaras dengan inovasi sebelumnya?

Jawaban : sudah ya mba, karena sebelumnya juga ada inovasi yang basisnya online begini jadi SAKPORE ini merupakan pengembangan yang lebih maju lagi jadi tentu sudah diselaraskan dengan inovasi sebelumnya dan juga aturan yang ada dimasyarakat.

13. Selama penggunaan inovasi SAKPORE ini apakah terdapat kerumitan yang dirasakan baik dari OPD penanggung jawab yaitu DPMPTSP Kota Pekalongan itu sendiri?

Jawaban : Untuk saya sendiri sebagai Sub Koordinator kesulitannya adalah sistem yang semakin maju dan saya termasuk generasi tua ya mba, jadi perlu adaptasi yang lebih lama dibandingkan dengan pegawai-pegawai yang muda lainnya. Namun dalam hal itu saya tetap dibantu oleh staff lain, saya tidak paham dibagian mana begitu langsung di back-up oleh pegawai yang lain.

14. Selain DPMPTSP Kota Pekalongan, apakah terdapat kerumitan juga yang dirasakan oleh Masyarakat yang dituju sebagai target awal penggunaan inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : Kalau Masyarakat pasti ada ya mba, apalagi tidak semua paham dengan internet, saya sendiri aja perlu adaptasi tentu Masyarakat juga perlu adaptasi juga.

15. Apakah kerumitan juga dapat ditemukan oleh beberapa OPD lain yang juga dapat dikatakan sebagai pengguna dari inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : Untuk OPD Lain sendiri itu kesulitannya karena SAKPORE ini menjadi salah satu hal baru untuk proses pelayanan perizinan tetapi dapat teratasi dengan baik karena sebelumnya ada juga pendampingan untuk beberapa Dinas bagaimana prosedur pelayanan melalui website SAKPORE ini.

16. Bagaimana SOP pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Pekalongan sejak adanya penggunaan inovasi SAKPORE?

Jawaban : SOP pelayanan perizinan ini sama saja seperti sebelum adanya SAKPORE hanya saja sekarang dilakukan semua by website jadi saya sebagai Sub Koordinator hanya perlu membuka website mengecek dan juga memverifikasi data pemohon yang kemudian akan diserahkan kepada Koordinator dan akan diverifikasi dan diserahkan kepada Kepala Dinas.

17. Apakah terdapat perubahan didalamnya?

Jawaban : Iya perubahan terletak pada proses nya itu saja mba yang dilakukan melalui website.

18. Dengan perubahan alur pelayanan yang berawal dari konvensional berubah menjadi online apakah hal tersebut dapat diikuti dengan baik?

Jawaban : dapat diikuti dengan baik, kalau dari pihak internal itu selalu ada evaluasi setiap akhir bulan apalagi kalau semisal ada Masyarakat yang merasa masalahnya tidak terpecahkan itu langsung dicari letak kesalahan dan solusi untuk kedepannya bagaimana.

19. Apakah kehadiran inovasi SAKPORE ini dapat memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?

Jawaban : Tentu ya, karena dari saya sendiri merasa SAKPORE memudahkan pekerjaan saya yang dapat dilakukan dimana saja. Proses verifikasi dapat dilakukan dimana saja dan diluar jam kerja, jadi pekerjaan saya dikantor itu semakin sedikit dan saya bisa mengerjakan tugas lain di Kantor.

20. Terkait dengan penggunaan inovasi SAKPORE, apakah terdapat masa uji publik atau trial sebelum inovasi ini digunakan oleh Masyarakat?

Jawaban : untuk masa uji ini saya pernah ikut mba, waktu awal sebelum peluncuran itu saya ikut untuk mengetahui secara gambling dari prosedur penggunaan SAKPORE ini. Dari itu saya juga mengetahui cara memverifikasi data pemohon, dan diberikan juga user untuk login ke website nya itu.

21. Dalam proses pengimplementasiannya apakah terdapat transparansi dari seluruh rangkaian yang tercipta dari penggunaan inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : Tentu ada. Saya bisa melihat data pemohon ini sudah sampai mana, terkadang kalo tersendat itu saya coba tanyakan langsung kepada pegawai yang bersangkutan apakah ada masalah dan untuk segera memproses data perizinan tersebut.

22. Apakah pihak OPD Lain dapat dengan mudah apabila ingin mengakses keberjalanan penggunaan inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : sama hal nya dengan saya, OPD lain juga bisa melakukan track terhadap data perizinan pemohon.

23. Apakah hal tersebut juga dapat diamati dengan mudah oleh Masyarakat atau pemohon itu sendiri?

Jawaban : Fitur track ini sebenarnya banyak digunakan oleh Masyarakat ya mba, dari sini pemohon atau Masyarakat dapat melakukan track terhadap data perizinannya sendiri.



## Transkrip Wawancara Informan

---

Nama : Muhammad Rifqil Anam, S.Kom.

Jabatan : Staff di bidang Pelayanan Perizinan sebagai Back Office

1. Sebelum adanya inovasi SAKPORE bagaimana proses pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Pekalongan?

Jawaban : SAKPORE ini kan baru ya mba sejak adanya regulasi Peraturan Pemerintah Walikota Pekalongan Nomor 55 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan jadi mulai tahun tersebut DPMPTSP menjadi OPD penanggung jawab atas SAKPORE. Sebelum SAKPORE itu sudah ada website online juga tetapi belum semaksimal dan seefektif SAKPORE sekarang. Contohnya dulu ada website yang hanya bisa diakses saat berada di kantor saja, jadi hanya bisa terintegrasi oleh server yang hanya ada

dikantor. Jadi untuk proses pelayanan terkhusus dalam perizinan berbedanya karena dulu ini back office dan front office itu menjadi satu kesatuan, tapi semenjak ada SAKPORE membutuhkan sumber daya manusia lebih karena sistemnya bertambah begitu mba.

2. Bagaimana prosedur perizinan sebelum adanya inovasi SAKPORE?

Jawaban : Untuk prosedur perizinan sendiri sebelum ada SAKPORE, pemohon itu datang ke kantor, kemudian bertemu dengan front office atau customer service kemudian menginput perizinan yang dilakukan oleh front office. Meskipun dulu sudah ada websitenya namun tetap saja untuk prosedurnya mengharuskan Masyarakat datang ke kantor untuk kemudian petugas yang menginput data nya melalui web.

3. Kemudian apakah terdapat keunggulan atau keuntungan yang dirasakan maupun diperoleh sejak adanya penggunaan inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : keunggulan sendiri terlihat ya mba karena dari pihak Kantor DPMPTSP Kota Pekalongan melalui SAKPORE ini mendapat penghargaan dari Walikota sendiri sebagai salah satu Inovasi Pelayanan Publik terbaik dan untuk keuntungan yang dirasakan si dari saya sendiri sebagai back office itu kemudahan data yang bisa saya olah dimana saja. Bisa dibilang saya bekerja dari rumah pun bisa, mengurangi jam saya dikantor dan bisa membantu pekerjaan yang lain. Jadi bisa saling memback-up saja di kantor.

4. Lalu apa perubahan yang sangat signifikan terjadi dengan kehadiran dan penggunaan inovasi SAKPORE ini di DPMPTSP Kota Pekalongan?

Jawaban : perubahan yang terjadi itu kalau saya sendiri itu pada bagian prosedurnya ya mba. Dikarenakan ini sistemnya sudah ditransformasikan untuk lebih maju pasti terdapat beberapa sistem yang berkembang dan pastinya lebih sulit. Dimana selain back-office sendiri saya juga membantu pegawai teknis semisal ada sistem yang trouble ataupun butuh pengembangan, karena bassicnya saya juga paham terkait dengan sistem jaringan begini. Untuk perubahan dalam prosedurnya sendiri terdapat pada sistem yang bisa diakses dimana saja, jadi tugas dari back office bisa dibilang bertambah dan juga bisa selesai dengan cepat.

5. Apakah penggunaan inovasi SAKPORE ini dapat dikatakan sebagai salah satu upaya alternatif dalam memecahkan masalah yang ada di Masyarakat?

Jawaban :

6. Apakah dari pihak DPMPTSP dan Masyarakat atau Pemohon merasa penggunaan inovasi SAKPORE ini sudah sesuai dan cukup membantu masalah yang ada dilapangan?

Jawaban : Dari Masyarakat sendiri pihak DPMPTSP Kota Pekalongan mendapat banyak apresiasi ya mba, SAKPORE ini dinilai sangat membantu masalah dalam Masyarakat. Ini dibuktikan survei kepuasan Masyarakat yang ada di website SAKPORE sendiri dan juga banyaknya perizinan yang masuk ke kami.

7. Apakah dari Masyarakat sendiri sebagai target dari penggunaan inovasi SAKPORE ini dapat mengikuti dengan baik?

Jawaban : untuk masalah ini Masyarakat memerlukan adanya adaptasi untuk bisa mengikuti dengan baik, tetapi dari pihak kantor pun selalu melakukan pendampingan terhadap Masyarakat yang kurang memahi perubahan prosedur pelayanan ini.

8. Selain DPMPTSP dan Masyarakat, bagaimana dengan pihak *stakeholders* yang membantu dalam penggunaan inovasi SAKPORE ini dilapangan?

Jawaban : pihak stakeholders ini kan OPD Lain ya, untuk prosesnya si sangat membantu, namun terkadang ada kendala yang menjadikan proses pelayanan perizinan tersendat. Hal ini dikarenakan OPD Lain belum terintegrasi oleh TTE, jadi untuk proses tanda tangan itu terkadang menumpuk dan memperlambat estimasi proses perizinan.

9. Apakah OPD lain tersebut merasa penggunaan inovasi SAKPORE ini sudah sesuai dengan kondisi masalah dimasyarakat dan juga selaras dengan inovasi sebelumnya?

Jawaban : OPD Lain sudah sangat merasakan kehadiran SAKPORE ini selaras dan sangat membantu permasalahan perizinan di Kota Pekalongan sendiri. Dulu kalau di Dinas Kesehatan itu prosesnya lumayan lama mba, belum lagi kalau ada dinas luar semisal Kepala Dinasnya jadi kan tidak bisa

tanda tangan jadi terhambat suratnya untuk di proses. Kondisi ini juga masi berlaku sampai sekarang tapi pegawai OPD Lain lebih responsive dan tanggap untuk segera memproses surat perizinan yang masuk atau terhambat.

10. Selama penggunaan inovasi SAKPORE ini apakah terdapat kerumitan yang dirasakan baik dari OPD penanggung jawab yaitu DPMPTSP Kota Pekalongan itu sendiri?

Jawaban : kerumitan dari pihak OPD Lain sejauh ini belum ada ya mba karena dari pihak kita juga selalu memberikan pengarahan yang baik selama proses pengiputan

11. Apakah dalam proses pengolahan data selama keberjalanan aplikasi ini terdapat kendala yang serius?

Jawaban : Kendala yang berarti itu tidak ada, hanya saja karena ada beberapa fitur yang kerap dipertanyakan oleh OPD Teknis lain, maka perlu dicarikan solusi atau perlu adanya penambahan fitur baru ntuk mengatasi masalah tersebut.

12. Apakah kerumitan juga dapat ditemukan oleh beberapa OPD lain yang juga dapat dikatakan sebagai pengguna dari inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : kerumitan kemungkinan dirasakan oleh beberapa pegawai yang belum terbiasa oleh pengurusan secara online ini seperti penginputan data ke sistem itu prosesnya bagaimana atau output nya nanti dikemakan, namun dari saya sendiri juga bertanggung jawab untuk memberikan pendampingan terhadap pegawai yang kerap kesulitan tersebut.

13. Apakah dalam proses pengolahan data selama keberjalanan aplikasi ini terdapat kendala yang serius?

Jawaban : Kendala yang berarti itu tidak ada, hanya saja karena ada beberapa fitur yang kerap dipertanyakan oleh OPD Teknis lain, maka perlu dicarikan solusi atau perlu adanya penambahan fitur baru ntuk mengatasi masalah tersebut.

14. Bagaimana dengan SOP pelayanan perizinan pada bidang back office selama penggunaan SAKPORE?

Jawaban : Setiap para pelaksana di Back Office sendiri memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Setiap orang memiliki tanggung jawab terhadap proses izin yang masuk mulai dari izin nakes, Pendidikan, industry dan juga ekonomi atau kelompok usaha. Untuk proses SOP nya sendiri memiliki kesamaan pada setiap perizinannya hanya yang membedakan adalah estimasi proses izin tersebut berlangsung. Data yang masuk akan dicek kelengkapannya oleh Front Office kemudian akan diserahkan ke Back Office untuk diverifikasi dan dicek kembali kemudian diproses dan apabila membutuhkan adanya rekomendasi dari OPD Teknis lain maka Back Office akan memverifikasi serta mengecek apakah data tersebut sudah sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan. Setelah itu izin tersebut akan dikirimkan secara online dan beberapa OPD Teknis tersebut dapat mengakses langsung proses rekomendasi melalui username dan password yang diberikan. Setelah OPD Teknis mengeluarkan data akhir maka pihak dinas tersebut bertanggung jawab untuk mengupload karena adanya keterbatasan pada fitur TTE. Kemudian apabila sudah terupload akan dicocokkan kembali dan dikirim ke Kasi (Kepala Seksi) dan data perizinan pun akan diupload dan diserahkan kepada pemohon.

15. Apakah terdapat perubahan didalamnya?

Jawaban : perubahan si terdapat pada pelaksanaannya di kantor ya mba, kita tidak perlu lagi mengprint semua berkas begitu juga pemohon, jadi mengurangi menumpuknya kertas-kertas perizinan dari pemohon dikantor, semua bisa diverifikasi melalui website yang bisa diakses dimana saja.

16. Dengan perubahan alur pelayanan yang berawal dari konvensional berubah menjadi online apakah hal tersebut dapat diikuti dengan baik?

Jawaban : dari pihak pemohon bisa diikuti dengan baik, kita sebagai pegawai juga, OPD Lain juga bisa.

17. Apakah kehadiran inovasi SAKPORE ini dapat memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?

Jawaban : tentu, apalagi dengan kemudahan akses websitenya itu ya mba, kita bisa memangkas waktu bekerja di kantor, memangkas kepadatan pemohon yang datang ke kantor juga.

18. Apakah pihak internal DPMPTSP Kota Pekalongan melakukan pendampingan sebelum inovasi SAKPORE ini diluncurkan?

Jawaban : Pada awal peluncuran aplikasi ini terdapat semacam pelatihan kepada seluruh pemegang user baik itu Front Office, Back Office, Kepala Seksi dan seluruh pelaksana yang bertanggung jawab dalam proses penginputan data perizinan.

19. Bagaimana bentuk pendampingan tersebut? Apakah berupa sosialisasi dan bagaimana prosedur sosialisasinya tersebut?

Jawaban : Seperti halnya Kepala Bidang PTSP membuat surat untuk seluruh pemegang user untuk melakukan pelatihan bersama. Dari pihak programmer sendiri kemudian mengeluarkan sebuah blue print yang berisi prosedur yang terkait penggunaan aplikasi SAKPORE/New SAKPORE. Pelatihan ini juga dilakukan secara bertahap sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Kemudian untuk masyarakat sendiri pihak DPMPTSP Kota Pekalongan mengadakan adanya sosialisasi terkait penggunaan Aplikasi SAKPORE/ New SAKPORE yang dilakukan secara bertahap dan juga adanya pendampingan langsung di Kantor DPMPTSP Kota Pekalongan yang dapat dirasakan masyarakat ketika hendak mengurus perizinan.

20. Lalu bagaimana dengan transparansi data pemohon yang sudah terinput melalui SAKPORE ini?

Jawaban : untuk transparansi hanya sebatas step by step dari perizinan ya mba, jadi melalui website akan dapat terlihat bahwa data pemohon sudah sampai di tahap mana begitu.



## Transkrip Wawancara Informan

---

Nama : Ermi Susanti, S.Pd

Jabatan : Front Office Kantor DPMPTSP Kota Pekalongan

1. Sebelum adanya inovasi SAKPORE bagaimana proses pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Pekalongan?

Jawaban : sebelum ada SAKPORE pemohon datang ke kantor, kemudian mengambil antrian lalu kita input data pemohon satu persatu.

2. Bagaimana prosedur perizinan sebelum adanya inovasi SAKPORE?

Jawaban : untuk prosedur sendiri sebagai front office itu kan dahulu namanya customer service jadi data pemohon di input ke website melalui computer kemudian kita cetak terus diarahkan ke petugas yang bertanggung jawab baru nanti diverifikasi dan diserahkan kepada sub coordinator – coordinator – kemudian ke kepala dinas. Namun dalam prosesnya ini membutuhkan beberapa waktu seperti untuk meminta tanda tangan kepala dinas sendiri sebelum berlaku TTE ini.

3. Kemudian apakah terdapat keunggulan atau keuntungan yang dirasakan maupun diperoleh sejak adanya penggunaan inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : keunggulan sendiri yang saya rasakan sebagai front office itu terasa pelayanan semakin efisien dan efektif ya mba, kemudian untuk pemohon yang datang ke kantor juga semakin minim karena pelayanan perizinan bisa dilakukan oleh pemohon dirumah. Dulu itu sempat ada kelonjakan pemohon yang datang ke kantor karena adanya dana covid dari pemerintah kepada UMKM, jadi banyak pengusaha yang mendaftarkan UMKM nya untuk mendapatkan dana tersebut. Kondisi waktu itu chaos sekali sehingga kehadiran SKAPORE ini sangat memberikan keuntungan untuk saya sendiri sebagai front office.

4. Lalu apa perubahan yang sangat signifikan terjadi dengan kehadiran dan penggunaan inovasi SAKPORE ini di DPMPTSP Kota Pekalongan?

Jawaban : perubahan yang paling signifikan itu pada jumlah pemohon yang datang langsung ke kantor, karena sekarang bisa di akses dimana saja jadi perubahan yang terasa harus stand by untuk mengecek website dan juga responsive di whatsapp karena segala pertanyaan dan keluhan yang hendak pemohon sampaikan itu tersampaikan melalui whatsapp yang bisa diakses melalui website ataupun yang diberikan langsung di kantor.

5. Penggunaan inovasi SAKPORE, apakah sudah sesuai dengan tujuan dan target awal penciptaan inovasi ini?

Jawaban : sudah disesuaikan karena SAKPORE sendiri yang sudah ada sejak 2019 yang kemudian lahir peraturan walikota yang mengatur SAKPORE sendiri yaitu Peraturan Walikota Pekalongan 2018 nomor 35 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan dan non perizinan secara elektronik yang kemudian diatur oleh SAKPORE ini sendiri.

6. Apakah kehadiran penggunaan inovasi SAKPORE ini sudah disesuaikan dengan aturan yang berlaku atau norma disekitar?

Jawaban : Iya, sudah.

7. Apakah penggunaan inovasi SAKPORE ini dapat dikatakan sebagai salah satu upaya alternatif dalam memecahkan masalah yang ada di Masyarakat?

Jawaban : SAKPORE ini kan hadir dikarenakan keluhan dari pemohon yang merasa proses pelayanan perizinan yang lambat dan juga memakan banyak biaya. Sehingga pihak DPMPTSP Kota Pekalongan berniatif untuk memunculkan inovasi yang dapat memecahkan masalah tersebut.

8. Apakah dari pihak DPMPTSP dan Masyarakat atau Pemohon merasa penggunaan inovasi SAKPORE ini sudah sesuai dan cukup membantu masalah yang ada dilapangan?

Jawab : iya sudah, karena dari data pemohon yang masuk itu mengalami kelonjakan dan membantu sejumlah Masyarakat untuk aktif dan mau mengurus perizinannya di DPMTSP melalui website SAKPORE.

9. Apakah dari Masyarakat sendiri sebagai target dari penggunaan inovasi SAKPORE ini dapat mengikuti dengan baik?

Jawaban : dari yang saya rasakan sebagai front office sudah terlihat sekali kalau Masyarakat menjadi target utama dari SAKPORE ini, karena inovasi ini memang ditargetkan sebagai pemecah masalah dalam Masyarakat.

10. Selain DPMPTSP dan Masyarakat, bagaimana dengan pihak stakeholders yang membantu dalam penggunaan inovasi SAKPORE ini dilapangan?

Jawaban : untuk OPD Lain sangat membantu proses berjalannya inovasi ini karena banyak perizinan yang ditujukan untuk Dinas Lain, seperti Dinas Kesehatan dan juga Bappeda.

11. Apakah OPD lain tersebut merasa penggunaan inovasi SAKPORE ini sudah sesuai dengan kondisi masalah dimasyarakat dan juga selaras dengan inovasi sebelumnya?

Jawaban : OPD Lain sudah merasakan penggunaan inovasi SAKPORE ini sesuai karena melihat dari keluhan dalam Masyarakat yang merasakan bahwa perizinan harusnya dapat lebih cepat dan efisien dan sangat terbantu dengan kehadiran SAKPORE ini.

12. Selama penggunaan inovasi SAKPORE ini apakah terdapat kerumitan yang dirasakan baik dari OPD penanggung jawab yaitu DPMPTSP Kota Pekalongan itu sendiri?

Jawaban : Baik menurut saya yang bertugas sebagai front office itu kerumitan yang dirasakan adalah harus mengikuti terus perkembangan dari inovasi ini, jadi kami dituntut untuk terus beradaptasi. Untuk proses adaptasinya itu yang bisa dibbilang menjadi hal yang rumit untuk kita tetapi belum sampai dititik yang kit aitu kesusahan banget, banyak juga dari staff lain yang membantu. Disini kita semua sama sama saling belajar si mba.

13. Selain DPMPTSP Kota Pekalongan, apakah terdapat kerumitan juga yang dirasakan oleh Masyarakat yang dituju sebagai target awal penggunaan inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : kerumitan yang dirasakan Masyarakat itu terlihat ya mba dari beberapa Masyarakat yang memang belum terbiasa dengan yang namanya teknologi internet, terutama saya yang bekerja sebagai front office ini bersinggungan langsung dengan Masyarakat jadi saya paham untuk

kerumitan Masyarakat ini tetapi dari pihak DPMPTSP sendiri memberikan pendampingan terhadap Masyarakat.

14. Kemudian apakah terdapat kerumitan tak terduga lainnya yang terjadi saat penggunaan inovasi SAKPORE ini dimasyarakat?

Jawaban : kerumitan tak terduga lainnya sejauh ini belum ada ya mba, mungkin kalau kedepan inovasi SAKPORE ini terus berkembang akan ada kerumitan sendiri.

15. Bagaimana pihak DPMPTSP Kota Pekalongan melakukan pendampingan langsung memberikan pendampingan terhadap masyarakat terkait perubahan alur pelayanan ini?

Jawaban : Dari pihak DPMPTSP Kota Pekalongan selalu melakukan pendampingan melalui hadirnya help desk. Apabila help desk penuh dengan banyaknya pemohon maka akan dibantu oleh Front Office jadi saling memback-up pemohon.

16. Bagaimana pendampingan tersebut dilakukan?

Jawaban : untuk bentuk pendampingannya pihak DPMPTSP Kota Pekalongan melakukan pendampingan dengan bentuk sosialisasi dengan mengumpulkan sejumlah kelompok usaha untuk belajar penggunaan SAKPORE tersebut kemudian selama pengimplemetasian inovasi ini pihak DPMPTSP Kota Pekalongan juga terus melakukan pendampingan dengan pemohon yang gagap teknologi melalui hadirnya help desk dan front office. Pihak DPMPTSP juga tetap melayani pelayanan secara konvensional untuk para pemohon yang kesulitan untuk mengikuti perkembangan ini.

17. Bagaimana SOP pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Pekalongan sejak adanya penggunaan inovasi SAKPORE?

Jawaban : Untuk SOP pelayanan perizinan memiliki standar masing-masing terkait dengan proses perizinannya ada yang membutuhkan waktu 4-5 hari kerja dan juga ada yang membutuhkan waktu selama kurang lebih 30 hari kerja. Setelah data pemohon diperoleh akan diperiksa kelengkapannya oleh bagian Front Office kemudian akan diserahkan untuk ditindak lanjut oleh

Back Office sebagai pihak yang mengurus dan membuat surat rekomendasi terkait dengan kebutuhan dari pemohon dan OPD terkait.

18. Apakah terdapat perubahan didalamnya?

Jawaban : Untuk perubahan itu terletak pada proses penginputan datanya karena ada perubahan dalam prosedur alurnya mba, sekarang dari front office langsung ke back office dan langsung ke pegawai yang bertanggung jawab terhadap bidang yang diemban, seperti bidang surat perizinan nakes atau penelitian itu ada pembagiannya sendiri.

19. Dengan perubahan alur pelayanan yang berawal dari konvensional berubah menjadi online apakah hal tersebut dapat diikuti dengan baik?

Jawab : Untuk perubahan yang ada dapat diikuti dengan baik oleh petugas maupun pemohon. Meskipun dalam proses pelayanan terdapat kendala yang terjadi pada pemohon akan dilayani sesuai dengan prosedur yang ada di Kantor DPMPTSP Kota Pekalongan dan hal tersebut juga difasilitasi oleh pihak kantor dengan hadirnya help desk.

20. Apakah kehadiran inovasi SAKPORE ini dapat memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?

Jawaban : sangat memudahkan terutama dalam proses pelayanan, dimana yang saya rasakan sebagai front office adalah kepadatan Masyarakat yang mengantre untuk mengurus perizinan di Kantor, karena sekarang diproses melalui website jadi saya hanya perlu mengecek melalui website tidak perlu menginput satu persatu data pemohon. Selain itu juga kemudahan melalui website SAKPORE ini membantu saya melakukan pekerjaan saya diluar jam kerja kantor sehingga memangkas pekerjaan saya nanti di Kantor. Lebih efektif dan efisien si mba menurut saya.

21. Terkait dengan penggunaan inovasi SAKPORE, apakah terdapat masa uji publik atau trial sebelum inovasi ini digunakan oleh Masyarakat?

Jawaban : untuk uji publik itu dilakukan ke beberapa Masyarakat saja waktu itu mba, sebelum diluncurkan sejumlah Masyarakat sekaligus pihak DPMPTSP memberikan pendampingan tidak hanya kepada Masyarakat

namun juga ke seluruh user yang bertanggung jawab terhadap penginputan data melalui website SAKPORE.

22. Dalam proses pengimplementasiannya apakah terdapat transparansi dari seluruh rangkaian yang tercipta dari pengguna inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : untuk transparansi itu terdapat pada website yang bisa ditrack oleh pemohon itu sendiri sehingga pemohon dapat mengetahui sejauh apa proses perizinan yang sudah dimasukkan pemohon.



## Transkrip Wawancara Informan

---

Nama : Yaskurun

Jabatan : Staff Teknisi (Pengembang) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Pekalongan

1. Sebelum adanya inovasi SAKPORE bagaimana proses pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Pekalongan?

Jawaban : Untuk proses pelayanan perizinan yang dijalankan sebelum adanya SAKPORE itu terorganisir oleh website yang dinamakan SIMPADU. Dimana SIMPADU ini mengorganisir pelayanan terpadu yang berisikan data-data pemohon kemudian data tersebut akan terhubung langsung ke website dan akan di olah oleh front office. Mulai dari penginputan data dan verifikasi validitas data pemohon, setelah itu akan dicek oleh staff penanggung jawab yaitu back office dan akan di cek satu persatu melalui website dan akan diserahkan kepada sub coordinator kemudian ke coordinator untuk diverifikasi dan disetujui untuk penandatanganan oleh kepala dinas. Yang membedakan sekali itu pada proses penginputan data yang terintegrasi melalui website disini jadi seluruh prosedur dilakukan di kantor dan tidak bisa dilakukan dimana saja seperti sekarang ini.

2. Bagaimana prosedur perizinan sebelum adanya inovasi SAKPORE?

Jawaban : prosedurnya itu dilakukan oleh pemohon yang datang ke kantor kemudian data pemohon akan di input oleh customer service atau front office sekarang namanya kemudian data tersebut akan dicek dan diverifikasi kemudian akan dicetak dan diserahkan kepada back office kemudian diverifikasi kembali dan akan ditinjau oleh sub coordinator dan juga coordinator. Setelah semua rangkaian tersebut terpenuhi maka data pemohon akan naik dan di tanda tangani oleh Kepala Dinas.

3. Apa yang melatarbelakangi penggunaan inovasi SAKPORE di DPMPTSP Kota Pekalongan?

Jawaban : Latar belakang dari SAKPORE ini adalah dari kelonjakan data perizinan yang masuk kemudian terdapat keresahan memecahkan angka kelonjakan tersebut. Terpikirkan untuk membuat inovasi melalui website yang ada sebelumnya, jadi website tersebut diubah dan dijadikan sistem yang lebih inovatif dan mampu menangani masalah perizinan tersebut. Akhirnya lahirlah inovasi SAKPORE ini.

4. Kemudian apakah terdapat keunggulan atau keuntungan yang dirasakan maupun diperoleh sejak adanya penggunaan inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : Untuk keunggulan dan keuntungan yang dirasakan adalah setelah adanya SAKPORE ini prosedur pelayanan perizinan semakin efektif, dimana melalui sistem yang terintegrasi langsung oleh pemohon dan juga pegawai disini memudahkan kerja pegawai yang tidak perlu mengecek data pemohon satu satu dalam bentuk kertas. Dari pemohon juga bisa menghemat biaya untuk kelengkapan persyaratan dan juga bisa dilakukan kapan saja tidak harus saat jam kerja kantor.

5. Lalu apa perubahan yang sangat signifikan terjadi dengan kehadiran dan penggunaan inovasi SAKPORE ini di DPMPTSP Kota Pekalongan?

Jawaban : perubahan yang signifikan tentu dari pembentukan website SAKPORE ini ya, dimana SAKPORE hanyalah sebuah portal yang memuat segala layanan dan hanya berbentuk kotak kotak saja, namun dengan lambat laun terdapat pengembangan lagi yang kini kita gunakan yaitu New SAKPORE. Terdapat beberapa fitur baru dan pengoptimalan sejumlah fitur

yang kini dapat diakses melalui [sakupore.pekalongan.id/](http://sakupore.pekalongan.id/). Contohnya saja dengan penambahan fitur tanda tangan digital yang ada saat aplikasi ini berubah menjadi New SAKPORE. Imbuhan kata “new” sendiri dimaksudkan untuk menandakan bahwa ada perbaruan fitur yang lebih fresh.

6. Penggunaan inovasi SAKPORE, apakah sudah sesuai dengan tujuan dan target awal penciptaan inovasi ini?

Jawaban : sudah sesuai, dimana target awal penciptaan SAKPORE ini adalah masalah dalam Masyarakat dan kini masalah tersebut teratasi maka dapat dikatakan SAKPORE ini sukses dan sesuai dengan tujuan dan visi misi awal penciptaannya. Meskipun sampai sekarang SAKPORE masih terus mengalami pengembangan namun hal tersebut justru menjadi satu hal positif yang harus terus didukung.

7. Apakah kehadiran penggunaan inovasi SAKPORE ini sudah disesuaikan dengan aturan yang berlaku atau norma disekitar?

Jawaban : tentu sudah. Dimana saat awal mula penciptaan itu kita ajukan dulu tujuan dan gambaran dari penggunaan SAKPORE ini. Kemudian terdapat uji publik yang ditujukan sebagai penyesuaian juga terhadap elemen lain selain dari pihak internal kita saja. Jadi untuk aturan dan norma tentu sudah sesuai.

8. Apakah penggunaan inovasi SAKPORE ini dapat dikatakan sebagai salah satu upaya alternatif dalam memecahkan masalah yang ada di Masyarakat?

Jawaban : penciptaan SAKPORE ini bisa dikatakan sebagai upaya kami dalam menanggapi masalah perizinan yang terjadi di Kota Pekalongan sendiri. Dari hasil survei kepuasan Masyarakat itu juga menunjukkan angka yang cukup dan bisa dikatakan SAKPORE ini sangat membantu Masyarakat.

9. Apakah dari pihak DPMPSTP dan Masyarakat atau Pemohon merasa penggunaan inovasi SAKPORE ini sudah sesuai dan cukup membantu masalah yang ada dilapangan?

Jawaban : sudah cukup membantu.

10. Apakah dari Masyarakat sendiri sebagai target dari penggunaan inovasi SAKPORE ini dapat mengikuti dengan baik?

Jawaban : Untuk Masyarakat sendiri dapat mengikuti dengan baik, karena dari awal peluncuran SAKPORE ini terdapat uji publik yang ditujukan supaya Masyarakat bisa mempelajari dan beradaptasi dengan SAKPORE. Ketika penggunaan sekarang ini saja Masyarakat perlahan sudah memahami penggunaan SAKPORE itu sendiri.

11. Selain DPMPTSP dan Masyarakat, bagaimana dengan pihak stakeholders yang membantu dalam penggunaan inovasi SAKPORE ini dilapangan?

Jawaban : Pihak stakeholders disini itu adalah OPD lain, dimana SAKPORE ini juga membutuhkan bantuan dari OPD Lain contohnya saja Dikominfo. Dikominfo sendiri sebagai Dinas yang berperan penting dalam penggunaan tanda tangan elektronik yang kini sudah tersedia di website SAKPORE. Penggunaan fitur itu kini sangat membantu dalam prosedur pelayanan perizinan.

12. Apakah OPD lain tersebut merasa penggunaan inovasi SAKPORE ini sudah sesuai dengan kondisi masalah dimasyarakat dan juga selaras dengan inovasi sebelumnya?

Jawaban : Kalau untuk menurut OPD Lain ini sudah pasti sesuai, karena SAKPORE ini sebenarnya kita kan memperbaiki sistem yang sudah ada. Dikembangkan menjadi sistem yang lebih efektif dan lebih digital lagi, jadi untuk isinya itu masih sama dengan inovasi sebelumnya hanya mengembangkan beberapa fitur dan menciptakan TTE tadi sebagai pelengkap.

13. Selama penggunaan inovasi SAKPORE ini apakah terdapat kerumitan yang dirasakan baik dari OPD penanggung jawab yaitu DPMPTSP Kota Pekalongan itu sendiri?

Jawaban : kerumitan bagi pengembang sendiri terletak pada transisi dari sistem yang sebelumnya. Dimana dulu terdapat sistem yang dinamakan SIMPADU yang pada prosesnya belum dapat dilaksanakan secara online namun server sistem tersebut terdapat di Kantor DPMPTS. Pada

penggunaan sistem tersebut juga masyarakat belum sepenuhnya dapat mengakses aplikasi tersebut sehingga masa transisi tersebut menjadi kendala utama bagi pengembang aplikasi ini. Kemudian pada pelaksanaan awal terkait dengan perizinan butuh waktu yang lama untuk transfer sejumlah informasi dengan OPD terkait. Contohnya seperti izin penelitian yang awalnya diurus oleh Bappeda kini berubah menjadi tanggung jawab DPMPTSP pada proses perizinannya. Selain itu juga saat sejumlah sistem dan inovasi ini siap digunakan tiba-tiba saja ada perubahan alur perizinan yang juga berdampak pada perubahan sistem yang sudah dibuat. Kemudian kendala yang dihadapi juga terkait dengan SOP perizinan yang melibatkan OPD lain kerap lain pada proses rekomendasi justru OPD lain menghambat dan menyebabkan perizinan molor dan melebihi estimasi waktu yang dijanjikan.

14. Selain DPMPTSP Kota Pekalongan, apakah terdapat kerumitan juga yang dirasakan oleh Masyarakat yang dituju sebagai target awal penggunaan inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : kalau untuk Masyarakat tentu ada. Dimana pengurusan perizinan secara digital ini menjadi hal dan tantangan baru sendiri untuk Masyarakat, namun apabila Masyarakat mengalami kerumitan dari website SAKPORE itu sendiri menyediakan fitur chat secara online ataupun narahubung yang disediakan melalui whatsapp yang terintegrasi langsung kepada front office jadi Masyarakat bisa menanyakan langsung terkait dengan kerumitan yang dirasakan.

15. Apakah kerumitan juga dapat ditemukan oleh beberapa OPD lain yang juga dapat dikatakan sebagai pengguna dari inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : kerumitan yang dirasakan OPD Lain itu lebih terfokus pada user yang bertanggung jawab, dimana terdapat beberapa user dari Dinas Lain itu perlu waktu untuk adaptasi dengan penggunaan SAKPORE itu sendiri. Tetapi selama proses adaptasi ini tetap didampingi oleh kami sendiri.

16. Kemudian apakah terdapat kerumitan tak terduga lainnya yang terjadi saat penggunaan inovasi SAKPORE ini dimasyarakat?

Jawaban : untuk kerumitan lain itu mungkin terdapat dalam perubahan sistem yang dari kita itu juga perlu waktu itu belajar dan memahami. Karena sistem ini juga selalu dinamis jadi kita juga perlu belajar terus untuk menciptakan rangkaian sistem yang selaras dan efektif.

17. Bagaimana SOP pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Pekalongan sejak adanya penggunaan inovasi SAKPORE?

Jawaban : SOP pelayanan perizinan sejak adanya SAKPORE itu adalah data pemohon akan terinput langsung melalui website [saporkore.pekalongankota.go.id](http://saporkore.pekalongankota.go.id) kemudian data tersebut akan dicek oleh front office, apabila seluruh persyaratan data pemohon dirasa sudah sesuai maka akan diverifikasi dan ditinjau oleh back office dan akan dibuatkan surat rekomendasi perizinan terhadap Dinas apa yang terkait, apabila sudah surat tersebut akan dicek sub koordinator dan akan diverifikasi dan berlanjut pada koordinator pelayanan yang akan memverifikasi sebelum nanti akan ditindak lanjut terhadap Dinas yang bersangkutan atau langsung ditanda tangani oleh Kepala DPMPTSP Kota Pekalongan.

18. Apakah terdapat perubahan didalamnya?

Jawaban : perubahan dari alurnya tidak ada hanya yang berubah yang berubah adalah proses yang sekarang dilakukan secara digital atau dapat diverifikasi langsung melalui website SAKPORE itu sendiri.

19. Dengan perubahan alur pelayanan yang berawal dari konvensional berubah menjadi online apakah hal tersebut dapat diikuti dengan baik?

Jawaban : Sejauh ini dapat diikuti dengan baik, belum ada keluhan yang belum bisa teratasi baik dari pemohon atau pihak internal sendiri.

20. Apakah kehadiran inovasi SAKPORE ini dapat memberikan kemudahan dalam proses pelayanan?

Jawaban : tentu memberikan kemudahan, dimana proses verifikasi yang bisa dilakukan dimana saja menjadikan proses perizinan semakin efektif. Tidak perlu khawatir apabila Kepala Dinas sedang dinas diluar kota karena tetap dapat diverifikasi dimana saja asal terhubung dengan internet saja.

Didukung dengan fitur tanda tangan elektornik ini juga membantu proses pelayanan perizinan sesuai estimasi yang dipastikan yaitu 3-5 hari kerja.

21. Terkait dengan penggunaan inovasi SAKPORE, apakah terdapat masa uji publik atau trial sebelum inovasi ini digunakan oleh Masyarakat?

Jawaban : terkait dengan masa uji publik itu ada saat awal peluncuran inovasi SAKPORE ini. Waktu itu dilaksanakan kedalam bentuk penyuluhan jadi ada beberapa Masyarakat, user internal dan juga user eksternal. Penyuluhan ini sebagai langkah awal supaya Masyarakat antusia untuk mengurus perizinan melalui SAKPORE dan juga tutorial cara penggunaan SAKPORE itu bagaimana.

22. Dalam proses pengimpelementasiannya apakah terdapat transparasi dari seluruh rangkaian yang tercipta dari penggunaan inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : untuk transparasi sendiri itu terdapat fitur gtrack yang bisa di cek oleh pemohon melalui website, selain itu juga apabila pemohon sudah mengurus perizinan maka akan nada pesan otomatis yang masuk ke whatsapp pemohon dilengkapi dengan link yang tersambung pada fitur track untuk mengecek proses perizinan pemohon. Rangkaian ini diciptakan untuk memberikan transparasi dan kemudahan kepada pemohon apabila ingin mengecek proses perizinannya.



## Transkrip Wawancara Informan

---

Nama : Titah Bening Surgawi

Pekerjaan : Asisten Apoteker di RS Anugrah Pekalongan

1. Sebelum adanya penggunaan inovasi SAKPORE, bagaimana Anda mengurus proses perizinan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan?

Jawaban : dahulu saya pernah mengurus perizinan sebelum adanya SAKPORE itu saya mengurus melalaui dua dinas yaitu, DPMPTSP Kota

Pekalongan dan juga Dinas Kesehatan Kota Pekalongan. Untuk prosedurnya itu pertama memang di tanggung jawab DPMPTSP Kota Pekalongan namun tetap membutuhkan perizinan oleh Dinas terkait yaitu Dinkes sehingga prosedurnya itu sangat Panjang dan juga lama karena butuh persetujuan dari kedua Dinas tersebut. Pengurusan dilakukan secara offline dimana kita datang ke kantor untuk bertemu staff nya dan mengurus seluruh persyaratan itu secara tatap muka langsung.

2. Apakah dengan kehadiran inovasi SAKPORE memberikan perubahan yang dampak pada kemudahan bagi perizinan Anda sendiri?

Jawab : tentu memberikan dampak karena sekarang pengurusan by online melalui aplikasi jadi lebih mudah sekali dan praktis.

3. Apakah hal tersebut juga memberikan keuntungan dalam materiil ataupun non materiil?

Jawab : keuntungan materiil dan non materiil itu sangat dirasakan oleh saya semenjak adanya pengurusan by online begini dimana persyaratan untuk izin praktik itu berkasnya banyak sekali mba, belum lagi kalau ada berkas yang salah kita harus mengeprint ulang dan juga datang ke kantor lagi itu kan saya jadi membutuhkan tenaga dan waktu yang ekstra ya. Jadi semenjak menggunakan SAKPORE ini saya merasakan keuntungan secara materiil dan non materiil itu si apalagi dahulu itu sempat dikenakan biaya juga saat mengurus perizinan di Dinkes dan dengan adanya SAKPORE ini menjadi memberantas adanya tindak pungutan liar i pada pengurusan perizinan.

4. Apakah keuntungan ini kemudian dirasa menjadi salah satu kelayakan inovasi SAKPORE untuk terus dipertahankan?

Jawab : Tentu, SAKPORE ini perlu dipertahankan.

5. Apakah inovasi SAKPORE ini dapat dikatakan sebagai salah satu inovasi alternatif yang mampu memecahkan masalah terhadap perizinan Anda?

Jawab : sudah dapat dikatakan sebagai alternatif dalam pemecahan masalah saat mengurus perizinan si mba, karena saat saya mengurus pada Desember tahun lalu itu saya bisa mengetrack sejauh apa proses perizinan yang sudah

saya masukkan, jadi saya paham kapan perizinan saya ini kira-kira akan beres begitu.

6. Apakah inovasi SAKPORE ini dinilai sudah sesuai dengan norma dan aturan di lingkungan bermasyarakat?

Jawaban : Sudah

7. Apakah Anda sendiri merasa terbantu dengan kehadiran Inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : Menurut saya sangat terbantu, karena sebelumnya saya pernah mengurus melalui Dinas Kesehatan itu saya sempat salah beberapa berkas persyaratan jadi saya harus ngeprint ulang kemudian datang lagi ke kantor itu menguras waktu dan tenaga sekali si. Kadang kan saya juga kegiatan lain gitu dan harus dikerjakan saat jam kerja tetapi kalau lewat SAKPORE ini kan tidak.

8. Apakah pihak DPMPTSP Kota Pekalongan sendiri memberikan pengarahan yang baik dalam penggunaan Inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : Pihak DPMPTSP Kota Pekalongan memberikan pengarahan yang baik, cukup selama saya mengurus perizinan dimana saya juga dibantu dan diarahkan untuk memperbaiki kesalahan data saya dan direkomendasikan serta dicarikan solusi terhadap masalah tersebut.

9. Apakah terdapat perubahan yang signifikan dari proses perizinan semenjak adanya penggunaan Inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : perubahan yang sangat signifikan itu terletak pada kemudahan yang diberikan baik secara waktu dan juga transparasi. Dimana SAKPORE ini menyajikan efisiensi waktu dan tempat serta transparasi yang didukung oleh fitur track melalui website tersebut.

10. Menurut Anda, apakah Inovasi SAKPORE sulit untuk dipahami?

Jawaban : Untuk kesulitan terhadap penggunaan SAKPORE si tidak ada karena menurut saya masih dalam batas wajar.

11. Apakah selama proses pendaftaran perizinan melalui terdapat kendala atau kesulitan?

Jawaban : untuk saya pribadi tidak ada, karena keterangan yang disajikan pada website itu sudah sangat jelas jadi dari saya sendiri tidak mengalami kesulitan sama sekali.

12. Apakah kemudian pihak DPMPTSP Kota Pekalongan mendampingi Anda Ketika kesulitan itu terjadi?

Jawaban : waktu itu saya ada kesalahan dalam penginputan berkas, kemudian pihak DPMPTSP itu langsung menghubungi saya melalui whatsapp dan diberitahu untuk mengganti dan melengkapi persyaratan yang salah tadi. Bahkan dikondisi tersebut saya juga direkomendasikan untuk memberikan saja persyaratan yang salah kepada admin nya tanpa harus mengupload lagi melalui website SAKPORE.

13. Apakah kendala yang terjadi menjadi penghambat Inovasi SAKPORE ini untuk terus dikembangkan?

Jawaban : kendala yang terjadi pada saat pengurusan saya kemarin itu kan karena kesalahan dari saya sendiri jadi untuk sistem yang ada melalui SAKPORE sendiri si sudah tersusun dengan baik dan sangat mudah dipahami jadi untuk penghambat SAKPORE kedepannya berkembang tentu tidak justru saya mengharapkan SAKPORE ini lebih dikembangkan lagi kedepannya.

14. Apakah kerumitan yang dirasakan berdampak pada proses perizinan selama menggunakan Inovasi SAKPORE?

Jawaban : Karena kerumitan tidak saya alami jadi berdampak nya itu proses perizinan saya terhenti selama 1 hari karena saya harus memperbaiki persyaratan saya yang salah dan juga penginputan ulang oleh pihak Kantor DPMPTSP Kota Pekalongan itu sendiri.

15. Apakah sejauh ini pihak Pemerintah Kota Pekalongan atau DPMPTSP Kota Pekalongan melakukan pendampingan langsung terkait dengan perubahan proses perizinan ini?

Jawab : Untuk pendampingan sendiri itu saya tidak merasakan karena saya mengetahui perubahan alur perizinan ini juga dari teman tetapi saat saya bertanya dengan teman saya itu beliau mengatakan bahwa saat pergantian

alur perizinan pihak DPMPTSP Kota Pekalongan memberikan pendampingan saat pemohon hendak pertama kali mengurus perizinan melalui SAKPORE. Itu teman saya mendapat pendampingan langsung saar dikantor dan juga melalui admin SAKPORE itu sendiri.

16. Bagaimana pihak DPMPTSP Kota Pekalongan membangun upaya pendekatan terhadap perubahan alur pelayanan terhadap masyarakat?

Jawaban : Upaya yang dibangun itu adalah memberikan kertas yang berisikan Alamat website dan juga narahubung yang bisa dihubungi apabila terdapat kendala, selanjutnya akan di pantau melalui whatsapp oleh admin yang bertanggung jawab.

17. Apakah Masyarakat dapat mendapat penyuluhan atau masa trial terhadap penggunaan inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : kalau penyuluhan saya tidak merasakan tetapi tentu pada saat peluncuran pada awal itu pasti ada masa penyuluhannya.

18. Selama penggunaan inovasi SAKPORE ini, apakah Masyarakat terutama pemohon dapat mengikuti dengan baik?

Jawaban : saya sendiri sebagai Masyarakat dan juga pemohon dapat mengikuti dengan baik karena seluruh rangkaian yang disajikan dalam website SAKPORE itu sangat jelas dan mudah dipahami.

19. Dalam proses pengimplementasiannya apakah Anda sebagai pemohon atau pengguna melihat adanya transparansi dari seluruh rangkaian yang tercipta dari penggunaan inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : Transparansi itu saya dapatkan melalui fitur tracking yang ada pada website SAKPORE, dimana saya dapat mengetahui dan memperkirakan kapan perizinan saya ini selesai prosesnya dan juga bisa memantau sebenarnya surat saya itu sudah sampai di tahap mana begitu.

20. Apakah kemudahan yang diberikan dapat diamati dengan baik, baik dalam kemudahan waktu dan tempat yang ditawarkan dalam penggunaan Inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : tentu, karena pada fitur tracking itu sangat jelas keterangan yang ada seperti contohnya persyaratan perizinan anda sedang diverifikasi oleh Dinas terkait atau sedang masuk kedalam tahap penandatanganan begitu.

21. Kemudian apakah Anda sebagai pengguna merasa kemudahan ini menjadi keunggulan sendiri bagi Inovasi SAKPORE?

Jawaban : Menurut saya dari kemudahan yang diberikan ini menjadi keunggulan sekali untuk SAKPORE dimana pengurusan perizinan jadi lebih efektif dan cepat serta saya bisa melakukan penginputan data itu bisa kapan saja jadi tidak perlu menunggu jam kerja ataupun menunggu saya pulang dari praktik begitu. Saya juga tidak perlu repot—repot ke kantor DPMPTSP Kota Pekalongan untuk mengurus perizinan dan memangkas biaya dalam aspek kelengkapan berkas dan juga transportasi. Jadi SAKPORE perlu sekali untuk dikembangkan terus dan dipertahankan si.



## Transkrip Wawancara Informan

---

Nama : Laura Surfatiyah

Pekerjaan : Mahasiswi Kesehatan Masyarakat Universitas Pekalongan

1. Sebelum adanya penggunaan inovasi SAKPORE, bagaimana Anda mengurus proses perizinan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan?

Jawaban : sebelum adanya SAKPORE saya kurang mengetahui untuk proses secara detailnya bagaimana, karena saya sendiri mengurus perizinan saat SAKPORE ini sudah berlaku tetapi saya mengetahui dari teman kalau perizinan itu kita harus datang ke kantor dan membawa berkas persyaratan yang ada. Jadi prosesnya itu dilakukan di Kantor DPMPTSP Kota Pekalongan.

2. Apakah dengan kehadiran inovasi SAKPORE memberikan perubahan yang dampak pada kemudahan bagi perizinan Anda sendiri?

Jawaban : tentu. Dimana saya bisa merasakan kemudahan itu dari aspek waktu dan tempat ya, saya kan aslinya tinggal di Kabupaten Batang terus saya kuliahnya di Unikal jadi kalau harus bolak-balik untuk mengurus perizinan itu sangat melelahkan. Sekarang persyaratan untuk perizinan kan sudah tertera di websitenya jadi kalau semisal ada yang kurang saya tidak perlu datang ke kantor berulang untuk melengkapi persyaratan tersebut. Lebih mudah dan juga minim biaya untuk pengurusan perizinan yang sekarang ini.

3. Apakah hal tersebut juga memberikan keuntungan dalam materiil ataupun non materiil?

Jawaban : Iya, dari pengurusan perizinan yang sekarang lebih hemat dari sisi perlengkapan persyaratan dan juga tenaga.

4. Apakah keuntungan ini kemudian dirasa menjadi salah satu kelayakan inovasi SAKPORE untuk terus dipertahankan?

Jawaban : menurut saya iya, karena keuntungan itu juga sangat membantu saya dalam mengurus perizinan penelitian saya kemarin.

5. Apakah inovasi SAKPORE ini dapat dikatakan sebagai salah satu inovasi alternatif yang mampu memecahkan masalah terhadap perizinan Anda?

Jawaban : Iya, karena dari SAKPORE saya jadi mudah mengurus perizinan penelitian untuk pelaksanaan magang saya pada tahun Desember 2022.

6. Apakah inovasi SAKPORE ini dinilai sudah sesuai dengan norma dan aturan di lingkungan bermasyarakat?

Jawaban : Sudah sesuai karena SAKPORE sendiri sudah menjadi regulasi tetap di Kantor DPMPTSP tentu hal tersebut pasti sudah disesuaikan dengan aturan norma yang ada.

7. Apakah Anda sendiri merasa terbantu dengan kehadiran Inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : Saya sendiri merasa sangat terbantu dengan kehadiran SAKPORE ini.

8. Apakah pihak DPMPTSP Kota Pekalongan sendiri memberikan pengarahan yang baik dalam penggunaan Inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : Pengarahan yang diberikan pihak DPMPTSP Kota Pekalongan sendiri menurut saya sangat baik. Selama proses perizinan saya kerap menanyakan beberapa persyaratan yang perlu saya lengkapi dan pihak Front Office dari DPMPTSP Kota Pekalongan memberikan respon yang baik dan tanggap. Bahkan ketika ada kendala dalam proses perizinan, pihak DPMPTSP Kota Pekalongan selalu memberikan respon yang sangat membantu dan tidak segan untuk menanyakan terkait dengan pihak OPD Teknis yang bertanggung jawab pada proses rekomendasi.

9. Apakah terdapat perubahan yang signifikan dari proses perizinan semenjak adanya penggunaan Inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : untuk perubahan yang signifikan saya tidak terlalu paham tetapi yang saya lihat itu dari proses perizinan yang sekarang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja.

10. Menurut Anda, apakah Inovasi SAKPORE sulit untuk dipahami?

Jawaban : menurut saya tidak.

11. Apakah selama proses pendaftaran perizinan melalui terdapat kendala atau kesulitan?

Jawaban : Untuk kendalanya si tidak ada karena narahubung dari DPMPTSP Kota Pekalongan sendiri sangat responsif. Namun ada kendala yang terkait dengan keterlambatan proses perizinan yang melebihi dari estimasi yang dijanjikan. Dalam permasalahan yang saya hadapi terdapat koordinasi yang kurang sehingga ketika proses perizinan tersebut saya pertanyakan ada ketidakpastian dari pihak DPMPTSP Kota Pekalongan itu sendiri. Hal itu dikarenakan pada proses rekomendasi terjadi keterlambatan dari pihak OPD Teknis lain sehingga dari pemohon sendiri tidak bisa berbuat banyak terhadap proses perizinan tersebut. Hal ini juga saya rasakan sebagai kurangnya koordinasi pihak DPMPTSP Kota Pekalongan dan OPD Teknis lain yang berdampak pada proses perizinan itu sendiri.

12. Apakah kemudian pihak DPMPTSP Kota Pekalongan mendampingi Anda Ketika kesulitan itu terjadi?

Jawaban : pendampingan oleh pihak DPMPTSP Kota Pekalongan itu saya rasakan ketika saya menggunakan SAKPORE. Ketika saya hendak mengurus perizinan terhadap keperluan magang yang saya lakukan pada akhir Desember 2022 kemudian pihak DPMPTSP Kota Pekalongan membangun komunikasi melalui WhatsApp yang langsung terhubung oleh Front Office. Saya juga menanyakan terkait dengan keterlambatan surat perizinan saya kemudian direspon cepat oleh pihak DPMPTSP Kota Pekalongan dan memberikan solusi terhadap masalah perizinan saya tersebut.

13. Apakah kendala yang terjadi menjadi penghambat Inovasi SAKPORE ini untuk terus dikembangkan?

Jawaban : kendala yang menjadi penghambat SAKPORE ini seperti yang saya rasakan itu adalah keterlambatan saat mengurus izin magang. Hal tersebut diluar dari estimasi proses perizinan yang dijanjikan. Keterlambatan tersebut mundur dari janji yang diberikan yaitu 4-5 hari namun terlambat kurang lebih 2 minggu dari batas waktu yang diberikan. Hal tersebut dikarenakan tersendatnya pada proses rekomendasi pihak OPD Teknis lain, sehingga dari pihak DPMPTSP Kota Pekalongan sendiri tidak bisa memberikan kepastian terhadap proses perizinan tersebut. Sehingga koordinasi terhadap Dinas Lain perlu diingkatkan lagi supaya kedepannya proses perizinan lebih efektif dan efisien.

14. Apakah kerumitan yang dirasakan berdampak pada proses perizinan selama menggunakan Inovasi SAKPORE?

Jawaban : untuk kerumitan yang saya rasakan itu tidak berdampak banyak untuk keberjalanan SAKPORE, mungkin untuk kerumitan yang dirasakan masyarakat lain akan memberikan dampak sendiri pada penggunaan SAKPORE.

15. Apakah sejauh ini pihak Pemerintah Kota Pekalongan atau DPMPTSP Kota Pekalongan melakukan pendampingan langsung terkait dengan perubahan proses perizinan ini?

Jawaban : Pendampingan pada awal pencetusan aplikasi saya kurang tahu karena saya menggunakan aplikasi ini ketika saya hendak mengurus perizinan terhadap keperluan magang yang saya lakukan pada akhir Desember 2022. Namun untuk pendampingan selama saya mengurus perizinan tersebut dapat saya rasakan melalui komunikasi yang dibangun melalui WhatsApp dengan pihak DPMPTSP Kota Pekalongan.

16. Bagaimana pihak DPMPTSP Kota Pekalongan membangun upaya pendekatan terhadap perubahan alur pelayanan terhadap masyarakat?

Jawaban : untuk pendekatan terkait dengan perubahan alur saya tidak merasakan karena saya menggunakan SAKPORE itu disaat SAKPORE sudah berjalan satu tahun.

17. Apakah Anda mendapat penyuluhan atau masa trial terhadap penggunaan inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : Masyarakat mendapatkan penyuluhan atau masa trial terkait dengan penggunaan SAKPORE pada saat peluncuran inovasi ini, namun saya tidak merasakannya langsung.

18. Selama penggunaan inovasi SAKPORE ini, apakah Anda dapat mengikuti dengan baik?

Jawaban : Selama saya menggunakan SAKPORE untuk mengurus perizinan saya pada Desember itu saya dapat mengikuti dengan baik karena dari website yang disediakan seluruh rangkaian yang diberikan mudah sekali untuk dipahami.

19. Dalam proses pengimplementasiannya apakah Anda sebagai pemohon atau pengguna melihat adanya transparansi dari seluruh rangkaian yang tercipta dari penggunaan inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : Dari website itu kita disediakan fitur track, dimana link tracking nya juga diberikan oleh Whatsapp akun SAKPORE itu sendiri. Jadi saya tinggal klik aja linknya kemudian saya bisa mengecek proses dari perizinan saya.

20. Apakah kemudahan yang diberikan dapat diamati dengan baik, baik dalam kemudahan waktu dan tempat yang ditawarkan dalam penggunaan Inovasi SAKPORE ini?

Jawaban : dari track itu kita juga bisa mengetahui surat kita berada dimana

21. Kemudian apakah Anda sebagai pengguna merasa kemudahan ini menjadi keunggulan sendiri bagi Inovasi SAKPORE?

Jawaban : tentu saja iya, dengan kemudahan yang diberikan cukup banyak dan memberikan dampak positif sehingga SAKPORE ini dirasa layak disebut sebagai inovasi pelayanan publik yang inovatif dan perlu dipertahankan untuk dapat terus membantu perizinan di Kota Pekalongan. Namun kedepannya perlu diadakan sosialisasi menyeluruh sebagai saran agar masyarakat dapat lebih sadar dan paham pada penggunaan aplikasi ini.