



**APLIKASI SAKPORE : INOVASI DALAM PELAYANAN
PERIZINAN BERBASIS *E-GOVERNMENT* DI KOTA
PEKALONGAN**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan

Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Penyusun

MEI PRASETYOWATI

140101119120012

DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2023

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Mei Prasetyowati
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010119120012
3. Tempat / Tanggal Lahir : Braja Sakti, 19 Mei 2001
4. Program : S1 Reguler FISIP-Undip
5. Jurusan / Program Studi : Ilmu Pemerintahan
6. Alamat : Jalan Merdeka, Braja Sakti Kecamatan Way Jepara
Kabupaten Lampung Timur

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul :

Aplikasi SAKPORE : Inovasi dalam Pelayanan Perizinan Berbasis *E-Government* di Kota Pekalongan

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 12 Desember 2023
Pembuat Pernyataan;

Mei Prasetyowati
NIM. 14010119120012

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Aplikasi SAKPORE : Inovasi dalam Pelayanan Perizinan
berbasis *E-Government* di Kota Pekalongan

Nama Penyusun : Mei Prasetyowati
NIM : 14010119120012
Departemen : Politik Pemerintahan

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan
Strata 1**

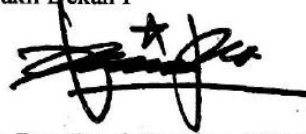
Semarang, 12 Desember 2023

Dekan



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, MT
NIP. 196408271990011001


Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing :

1. Dra. Puji Astuti, M.Si


()

2. Dra. Dr. Nunik Retno Herawati S.Sos., M.Si


()

Dosen Penguji Skripsi :

1. Dra. Puji Astuti, M.Si

()

2. Dra. Dr. Nunik Retno Herawati S.Sos., M.Si

()

3. Dr. Sos. Dra. Fitriyah, M.S

()

HALAMAN MOTTO

“If you can’t fly, run. If you can’t run, walk. If you can’t walk, crawl. But no matter what you do, you must keep moving forward”

-Martin Luther King-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Saya mempersembahkan karya ini untuk orang-orang yang berarti dalam kehidupan juga dalam proses penulisan tugas akhir ini. Kehadiran orang-orang tersebut memberikan motivasi, menemani dan juga mengajarkan banyak hal yang membantu saya dalam menjalani kehidupan di perkuliahan. Berikut adalah persembahkan dari saya untuk :

1. Allah SWT yang selalu melindungi dan menerangi saya dalam menjalani hidup ini.
2. Keluarga yang tidak lelah memberikan semangat, menjadi tempat berkeluh kesah setiap saya merasa kesulitan dalam mengerjakan tugas akhir ini. Terima kasih untuk dukungan yang selalu bersemayam di lubuk hati.
3. Untuk teman saya, Resa Imani Kusuma. Teman seperjuangan yang selalu menemani dan memberikan dukungan kepada saya untuk terus konsisten dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman-teman saya yang lain, Della, Gaby, Syafira, dan yang tidak dapat saya sebutkan, serta seluruh followers Instagram saya yang tidak bosan mendengarkan keluh saya. Terima kasih umpan balik yang selalu memotivasi saya untuk tidak menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Tempat yang selalu menyibukkan saya dan memotivasi untuk tidak merasa gagal dalam perkuliahan, Say Pangsit. Tempat saya bekerja sekaligus keluarga baru yang banyak sekali memotivasi saya selama penulisan skripsi ini.

6. Tidak lupa Lagu-lagu yang menemani saya saat mengerjakan skripsi, Album Hindia baik Album Menari dalam Bayangan atau LHAB. Dengan kalimatnya “hidup bukan untuk saling mendahului” membangkitkan semangat saya bahwa apa yang saya jalani adalah bagian dari proses.
7. Dan terakhir untuk diri saya sendiri yang tetap bertahan dan percaya bahwa saya sejauh ini tidak ditakdirkan untuk gagal.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas limpahan Rahmat, Ridha dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul “Aplikasi SAKPORE : Inovasi Pelayanan Perizinan Berbasis *E-Government* Di Kota Pekalongan. Dalam Penulisan tugas akhir ini dibahas mengenai kehadiran inovasi SAKPORE yang dianalisis berdasarkan prinsip-prinsip inovasi. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan S1 Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro.

Penyusunan skripsi ini hingga selesai tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak - pihak yang telah membantu, yaitu:

1. Prof. Dr. Hardi Warsono, MTP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro;
2. Dr. Teguh Yuwono, M.Pol selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro;
3. Dr. Nur Hidayat Sardini, S.Sos., M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro;
4. Dr. Nunik Retno Herawati, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Diponegoro dan juga dosen pembimbing dua yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini;
5. Wijayanto, S.IP., M.Si., Ph.D selaku Sekretaris Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro;
6. Dra. Puji Astuti, M.SI, selaku dosen pembimbing satu yang telah memberikan waktu, tenaga, kritik dan saran yang membangun kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini

7. Dr. Sos. Dra. Fitriyah, M.S selaku Dosen Wali dan dosen penguji yang telah memberikan bimbingan, saran, kritik dan juga motivasi kepada penulis selama proses perkuliahan di Universitas Diponegoro.
8. Beno Heritriono, S.H, M.Si selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Pekalongan dan seluruh pegawai yang membantu penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat terus bermanfaat bagi kita semua.

Semarang, 12 Desember 2023

Penulis,

Mei Prasetyowati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*).....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
1.5 Penelitian Terdahulu	10
1.6 Landasan Teori.....	12
1.6.1 Pelayanan Perizinan.....	13

1.6.1.1	Definisi Perizinan	13
1.6.1.2	Fungsi dan Tujuan Perizinan	15
1.6.1.3	Pola dan Model Pelayanan	16
1.6.2	Teori Inovasi Pelayanan Publik.....	17
1.6.2.1	Definisi Inovasi Pelayanan Publik	17
1.6.2.2	Prinsip-Prinsip Inovasi	19
1.6.2.3	Tipologi Inovasi	21
1.6.3	Teori <i>E-Government</i>	23
1.6.3.1	Definisi <i>Electrical Government (E-Government)</i>	23
1.6.3.2	Manfaat & Tujuan	25
1.7	Kerangka Berpikir.....	26
1.8	Operasional Konsep	28
1.8.1	Inovasi Pelayanan Publik	28
1.9	Metode Penelitian	31
1.9.1	Desain dan Tipe Penelitian	31
1.9.2	Situs Penelitian	32
1.9.3	Subjek Penelitian	32
1.9.4	Jenis Data.....	33
1.9.5	Sumber Data	33
1.9.6	Teknik Pengumpulan Data	34

1.9.7 Teknik Analisis Data	35
1.9.8 Uji Keabsahan Data	37
BAB II GAMBARAN UMUM KOTA PEKALONGAN DAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA PEKALONGAN.....	40
1.1 Kondisi Umum Kota Pekalongan	40
1.1.1 Profil Wilayah Kota Pekalongan	40
1.1.1.1 Kondisi Geografis.....	40
1.1.1.2 Penduduk Kota Pekalongan.....	41
1.1.1.3 Pemerintahan Kota Pekalongan.....	42
1.1.1.4 Pertumbuhan Ekonomi Kota Pekalongan.....	44
1.1.1.5 Perkembangan Investasi	45
1.2 Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Pekalongan.....	47
1.2.1 Jenis Pelayanan Perizinan.....	49
1.2.2 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Pekalongan.....	51
BAB III GAMBARAN APLIKASI SAKPORE DALAM PELAYANAN PERIZINAN DI KOTA PEKALONGAN	53
BAB IV INOVASI APLIKASI SAKPORE DALAM PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS <i>E-GOVERNMENT</i> DI KANTOR DPMPTSP KOTA PEKALONGAN	77

4.1 Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>)	80
4.2 Kesesuaian (<i>Compebility</i>)	87
4.3 Kerumitan (<i>Complexcity</i>).....	94
4.4 Kemungkinan Dicoba (<i>Triability</i>).....	102
4.5 Kemudahan Diamati (<i>Observability</i>).....	107
BAB V PENUTUP.....	116
5.1 Kesimpulan	116
5.2 Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN.....	126

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Kependudukan Penduduk Kota Pekalongan Tahun 2022	41
Tabel 2.2 Laju Pertumbuhan PDRB Kota Pekalongan Tahun 2020 – 2022	43
Tabel 2.3 Perkembangan Investasi Tahun 2022	45
Tabel 3.1 Pengisian Penjelasan Form Registrasi	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Perizinan pada Kantor DPMPTSP Kota Pekalongan...	6
Gambar 1.2 Kerangka Berpikir	27
Gambar 2.1 Bagan Organisasi Perangkat Daerah Kota Pekalongan	42
Gambar 2.2 Struktur DPMPTSP Kota Pekalongan	49
Gambar 3.1 Fitur Aplikasi SAKPORE	52
Gambar 3.2 Informasi Data Pemohon.....	55
Gambar 3.3 Peta Tata Ruang Kota Pekalongan.....	58
Gambar 3.4 Peta Persebaran Pelaku Usaha.....	58
Gambar 3.5 Alur Perizinan didalam Aplikasi SAKPORE.....	59
Gambar 3.6 Halaman awal Aplikasi SAKPORE	60
Gambar 3.7 Halaman Form Registrasi.....	61
Gambar 3.8 Tampilan Email Aktivasi	63
Gambar 3.9 Halaman Form Login	64
Gambar 3.10 Halaman Dashboard	64
Gambar 4.1 Grafik Rekap Index Kepuasan Masyarakat.....	84
Gambar 4.2 Tampilan <i>Home</i> SAKPORE.....	88
Gambar 4.3 Mekanisme Pengaduan.....	99
Gambar 4.4 Grafik Jumlah Pengguna SAKPORE.....	104
Gambar 4.5 Lembar Verifikasi Salah.....	110
Gambar 4.6 Fitur <i>Tracking</i>	110
Gambar 4.7 Halaman Pengajuan Izin Pemohon	112
Gambar 4.8 Tampilan Proses <i>Tracking</i>	112
Gambar 4.9 Surat Keterangan Elektronik Pemohon yang berhasil.....	113

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Dokumentasi Penelitian.....	124
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian.....	127
Lampiran 3	Surat Keterangan Penelitian	128
Lampiran 4	Transkrip Wawancara Informan.....	129