



**IMPLEMENTASI *E-SERVICE* PADA PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KENDAL**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Departemen Politik Dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Luwihidayanto Jati Subiyantoro

14010113140103

**DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2020

PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap : Luwihidayanto Jati Subiyantoro
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010113140103
3. Tempat, Tanggal Lahir : Kab. Semarang, 3 April 1995
4. Program Studi : Politik dan Pemerintahan
5. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
6. Alamat : Tegalsari RT01/Rw08, Kel. Bergas Lor, Kec.
Bergas, Kab. Semarang

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

**ANALISIS *ELECTRONIC GOVERNMENT* PADA PENYELEGGARAAN
PELAYANAN PERIZINAN DALAM MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNMENT***

(Studi Kasus Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik di Dinas Penanaman Modal
dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal)

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 tanggungjawab.

Semarang, 31 Agustus 2018
Pembuat Pernyataan

Luwihidayanto Jati Subiyantoro
NIM. 14010113140103

PENGESAHAN

Judul Skripsi : **ANALISIS *ELECTRONIC GOVERNMENT* PADA
PENYELEGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN
DALAM MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNMENT***
(Studi Kasus Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronik di
Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu
Pintu Kabupaten Kendal)

Nama Penyusun : Luwihidayanto Jati Subiyantoro

NIM : 14010113140103

Program Studi : Pemerintahan dan Politik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP. 19660727 199203 1 001

Semarang, 18 Maret 2020
Wakil Dekan I



Dr. Teguh Yuwono, M, Pol.
Admin
NIP. 19610510 198902 1 002

Dosen Pembimbing :

1. Dra. Sulistyowati, M.Si


(.....)

Dosen Penguji Skripsi :

1. Dra. Puji Astuti, M. Si.


(.....)

2. Supratiwi, S. Sos, M. Si.


(.....)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Yang Maha Kuasa atas segala rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi *E-Service* Pada Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal” dapat tersusun dengan baik dan lancar. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi civitas akademika khususnya mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari peran serta dan bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan masukan dan saran dalam proses penyusunan skripsi ini. Atas selesainya skripsi ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Yos Johan Utama, S.H, M.Hum, selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dr. Kushandayani, MA selaku Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan
4. Ibu Dra. Puji Astuti, M.Si selaku Sekretaris Departemen Politik dan Pemerintahan
5. Ibu Dra. Sulistyowati, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi

6. Ibu Dra. Puji Astuti, M.Si dan Ibu Supratiwi, S. Sos, M.Si selaku Dosen Penguji
7. Ibu Nunik Retno Herawati, S.Sos, M.Si selaku Dosen Wali
8. Bapak Anang Widiasmoro, S.STP., MM. selaku Kepala DPMPTSP Kabupaten Kendal
9. Kedua orangtua yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan penelitian lain kedepan.

Semarang, 18 Maret 2020

Peneliti
Luwihidayanto Jati Subiyantoro

MOTTO

“Dan jika kamu menghitung-hitung nikmat Allah, niscaya kamu tak dapat menentukan jumlahnya. Sesungguhnya Allah benar-benar Maha Pengampun lagi Maha Penyayang”.

(Q.S. An Nahl : 18)

“Cara terbaik untuk menemukan dirimu sendiri adalah dengan kehilangan dirimu dalam melayani orang lain”

(Mahatma Gandhi)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur kepada Allah Yang Maha Kuasa, skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang memberikan rahmat, nikmat dan keberkahan sehingga peneliti dapat menjalani kehidupan dengan semangat, penuh rasa ikhlas dan syukur.
2. Kedua orang tua tercinta bapak Hery Subiyantoro dan ibu Dra. Eny Yuliasuti yang mendidik dan memberikan kasih sayang sedari lahir hingga saat ini serta senantiasa mendoakan. Terimakasih atas segala yang telah kalian berikan, yang tidak akan pernah bisa terbalaskan sampai kapanpun.
3. Kakakku Gladiusmoro Jati Subiyantoro yang selalu memberiku banyak pelajaran tentang arti kehidupan.
4. Keluarga Besar Mbah Tasam Hardjosiswoyo dan Keluarga Besar Mujiyo yang selalu memberikan inspirasi, dukungan dan kebahagiaan.
5. Annisa Tri Mardiyanti yang tersayang, termakasih untuk segala pengorbanan, pertolongan dan kasih sayangmu
6. Republik IM yang menjadi tempat berkeluh kesah, pinjam tugas, numpang tidur siang di kos, numpang mandi yang selalu setia menemani dikala susah maupun senang. Terimakasih atas rasa kekeluargaan yang selalu kalian berikan. Achmad Gufon Kharima, Ahmad Nur Ihsan, Alief Khahfi Fathoni, Dimas Purbo Pambudi, Iqbal Hanafi, Sapto Setyo Nugroho, Yan Tirtha Ihasnu Makruf, Muhammad Agil Ramadhan dan Zaqy Saputra.

7. Teman seperbecekan Angga Aditya Nugraha, Firman Bimasakti, Galih Satria Pangayom, Wiangga Febranto Ramadhan, Rizki Ramadhani yang selalu menjadi teman keluh kesah saya selama menimba ilmu.
8. Keluarga besar Jurusan Ilmu Pemerintahan angkatan 2013, khususnya kelas 06 dan Panitia TeKa Ilmu Pemerintahan 2014 yang telah menjadi bagian dari cerita penulis selama menuntut ilmu di Universitas Diponegoro ini. Terimakasih atas pengalamannya, semoga kita semua diberikan kesuksesan dalam meraih cita-cita kita masing-masing. Aamiin
9. Teman – teman geng SSC (Fajar Rizky, Raka Adhi, Iqbal Haqi, Antafahreza, Gilang Putra, Bagas Aldio, Denis Bramedio, Arief, Danang, Fauzia Luthfi, Olivia Prastiandani, Dian Wahyu Kemala Putri, Nadhila Nastiti Putri) yang selalu ku repoti tiada henti.
10. Keluarga besar Asosiasi Megapro Indoneisa, Asosiasi Megapro Jawa Tengah dan Megapro Semarang Independent yang telah mengajari saya berorganisasi dan arti keluarga tanpa ada ikatan darah.
11. Teman – teman KKN Desa Klero, Kecamatan, Tengaran Kabupaten Semarang Tahun 2016, Ismi, Eki, Kadim, Miko, Heni, Esa, Andin, Intan, terimakasih telah menjadi keluarga yang harmonis selama 35 hari.
12. Dan untuk semua pihak yang telah membantu dan menukung penulis dalam proses penulisan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, terimakasih banyak.

Semarang, 20 Maret 2020
Peneliti

Luwihidayanto Jati Subiyantoro

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Kegunaan Penelitian.....	9
1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	10
1.5.1. Landasan Teori.....	10
1.5.1.1. <i>Good Government</i>	10
1.5.1.3. <i>Electronic Government</i>	14
1.5.2. Desentralisasi.....	26
1.5.3. Implementasi Kebijakan.....	29
1.5.4. Penelitian Terdahulu.....	30
1.6. Operasionalisasi Konsep.....	32
1.7. Metode Penelitian.....	32
1.7.1. Desain Penelitian.....	33
1.7.2. Situs Penelitian.....	33
1.7.3. Subjek Penelitian.....	34
1.7.4. Jenis dan Sumber Data.....	34

1.7.5. Teknik Pengumpulan Data.....	35
1.7.6. Teknik Analisis Data.....	36
1.7.7. Kualitas Data.....	37
BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	38
2.1. Wilayah Kabupaten Kendal.....	38
2.1.1. Profil Kabupaten Kendal.....	38
2.1.1.1. Sejarah Kabupaten Kendal.....	38
2.1.2. Visi dan Misi Kabupaten Kendal.....	45
2.1.3. Struktur Organisasi Pemerintah Kabupaten Kendal.....	48
2.1.4. Gambaran Umum DPMPTSP Kabupaten Kendal.....	49
2.1.5. Layanan DPMPTSP Kabupaten Kendal.....	52
2.1.5.1. Pelayanan Periziana Berbasis <i>Online</i>	53
BAB III PEMBAHASAN.....	56
3.1. Implementasi <i>E-Service</i> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kendal.....	57
3.1.1. Pelayanan Kepada Masyarakat Menuju Pelayanan Oleh Masyarakat.....	58
3.1.2. Masyarakat Tradisional Menuju Masyarakat Online	67
3.1.3. Kesenjangan Digital Menuju Demokrasi Digital.....	73
3.1.4. Berbasis Fisik Menuju Pemerintahan Dalam Jaringan.....	76
3.1.5. Informasi Fisik Menuju Informasi Digital.....	81
3.2. Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi <i>E-Service</i>	85
BAB IV PENUTUP.....	97
4.1. Simpulan.....	97

4.2. Rekomendasi.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Jumlah Perizinan di DPMPSTSP Kabupaten Kendal Tahun 2013-2018.....	8
TABEL 2.1 Luas Penggunaan Tanah Kabupaten Kendal Tahun 2014.....	36
TABEL 2.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
TABEL 3.1 Dasar Hukum.....	88
TABEL 3.2 Anggaran DPMPSTSP Kabupaten Kendal.....	91

DAFTAR GRAFIK

GRAFIK 2.1 Peta Kabupaten Kendal.....	36
GRAFIK 3.1 Website Pelayanan Perizinan.....	54
GRAFIK 3.2 Halaman Muka OSS.....	56
GRAFIK 3.3 Ruang Pelayanan Perizinan.....	58
GRAFIK 3.4 Proses Pelayanan.....	64
GRAFIK 3.5 Halaman Pengaduan.....	70
GRAFIK 3.6 Formulir Pengaduan.....	71
GRAFIK 3.7 Bukti Dokumen.....	74
GRAFIK 3.8 Ruang Arsip.....	76
GRAFIK 3.9 Halaman Informasi.....	81

DAFTAR BAGAN

BAGAN 2.1 Sturktur Organisasi Kabupaten Kendal.....	42
BAGAN 2.2 Stuktur Organiasasi DPMPTSP Kabupaten Kendal.....	45