



Pelayanan Publik Perizinan *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan

Nur Akhfir Fadhlika, Trianah Sofiani

IAIN Pekalongan
nurakhfir357@gmail.com

Abstract

Pekalongan City Investment and One Stop Integrated Service (DPMPTSP) Office launched an online-based licensing system called Sistem Perizinan Online, Ringkas, dan Ekonomis (SAKPORE) so that the people of Pekalongan City can take care of their business licensing online. Previously, licensing services still used a manual system which was feared to create increasing risk on data storage, such as corrupted data. The public also required to come to the office to obtain information about what requirements needed when submitting an application, which costs a lot of money, and to make it worse, lack of information about the processing timeframe are still persist in the whole process. Therefore, this study aims to determine the licensing services using the SAKPORE system. The type of research is empirical juridical with a qualitative approach. The data analysis method that being used is data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results conclude that the ease of applying for online licensing using the SAKPORE system at the Pekalongan City Investment and One Stop Integrated Service (DPMPTSP) can shorten service procedures, service completion time frame, and service completion costs.

Keywords: *Public service, online licensing, Investment and One Stop Integrated Service.*

Abstrak

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekalongan meluncurkan sebuah sistem perizinan berbasis online yaitu Sistem Perizinan Online, Ringkas dan Ekonomis (SAKPORE) agar masyarakat Kota Pekalongan dapat mengurus perizinan usahanya secara online. Sebelumnya, Pelayanan perizinan masih menggunakan sistem manual dimana dikhawatirkan dapat membuat data yang tersimpan pada perangkat komputer menjadi lebih beresiko atau hilang. Masyarakat juga harus datang ke kantor untuk mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa ketika akan mengajukan permohonan, menghabiskan biaya yang cukup besar, dan waktu penyelesaian yang kurang jelas. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan perizinan dengan menggunakan sistem SAKPORE. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif. Metode analisis data mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan pemohon dalam mengurus perizinan secara online dengan menggunakan sistem SAKPORE di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekalongan dapat meringkas prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, dan biaya penyelesaian pelayanan.

Kata kunci: *Pelayanan publik, perizinan online, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.*

Pendahuluan

Era revolusi industry 4.0, peran internet tidak hanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan platform informasi, komunikasi dan belanja. Pemerintah Indonesia turut

memanfaatkan sistem digitalisasi tersebut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada masyarakat. Seiring dengan kemajuan teknologi membawa banyak perubahan pada aktivitas manusia di berbagai bidang. Demikian pula dalam pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menghasilkan model pelayanan publik yang dapat diakses melalui *web browser* maupun aplikasi. Pelayanan pemerintah yang birokratis dan manual kini mulai ditinggalkan dan beralih dengan pemanfaatan *website* maupun aplikasi agar menjadi lebih fleksibel dan lebih mengutamakan pada kepuasan pemakai.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang bermutu (kualitas) sebagai perwujudan *good governance*. Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah bisa mempererat demokrasi dan hak asasi manusia, kemakmuran ekonomi, memanfaatkan sumber daya alam serta mendapat kepercayaan masyarakat. Berdasarkan peraturan yang ada pada penerapan dalam meningkatkan mutu pelayanan, setiap daerah mempunyai hak untuk menjalankan sendiri urusan pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pemerintah tingkat Provinsi, Kabupaten/Kota maupun Desa berupaya membenahi buruknya kinerja pelayanan dan berusaha menepis pandangan negatif kinerja pelayanan aparatur pemerintah, seperti mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan biaya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekalongan sebelumnya dalam memberikan pelayanan perizinan masih menggunakan sistem manual. Dikhawatirkan data yang ada di perangkat komputer menjadi lebih beresiko atau hilang. Sistem manual juga mengharuskan masyarakat (pemohon) datang ke kantor untuk mengetahui syarat yang harus dibawa ketika hendak mengajukan permohonan, dan menghabiskan biaya yang cukup besar. Munculnya berbagai persoalan yang dihadapi masyarakat, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekalongan pada bulan Desember Tahun 2017 meluncurkan sebuah sistem perizinan *online* yang disebut Sitem Perizinan *Online*, Ringkas dan Ekonomis atau yang disingkat SAKPORE dengan tujuan agar masyarakat Kota Pekalongan yang akan mengurus perizinan usahanya bisa melalui sistem *online*, sehingga pemohon tidak lagi direpotkan datang ke kantor dan bisa

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

SAKPORE diciptakan untuk mendukung *e-government* di Kota Pekalongan dengan memanfaatkan teknologi digital. Perizinan secara *online* ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan dimana dan kapan saja tanpa perlu melewati proses birokrasi yang berbelit-belit. Perbaikan penyelenggaraan pada pelayanan publik memberikan atau menawarkan pelayanan yang lebih cepat, ringkas, ekonomis, mudah, dan efisien dengan melibatkan partisipasi masyarakat dalam mengurus perizinan secara *online*. Berdasarkan pada latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengkaji bagaimana implementasi pelayanan publik dan implikasi dalam perizinan *online* dan implikasi pelayanan perizinan *online* di DPMPTSP Kota Pekalongan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif yang menganalisa permasalahan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum yang diperoleh di lapangan tentang implementasi pelayanan publik dalam perizinan *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan (Arikunto, 2012:126).

Data yang penulis gunakan dalam penelitian ini berasal dari dua sumber, yakni: *Pertama*, sumber data primer yang diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terkait mengenai pelaksanaan perizinan *online* SAKPORE di Kantor DPMPTSP Kota Pekalongan. *Kedua*, sumber data sekunder yakni sumber data yang diperoleh melalui bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang berkaitan tentang pelaksanaan perizinan *online* SAKPORE di Kantor DPMPTSP Kota Pekalongan.

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, maka diperlukan metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis data model interaktif yang mencakup tiga tahap yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles dan Huberman: 1992, 16).

Hasil dan Pembahasan

1. Implementasi Pelayanan Publik dalam Perizinan Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan

Pelayanan publik adalah segala rangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi atau lembaga untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat baik berupa barang, jasa atau pelayanan administratif. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, seiring dengan dinamika perubahan masyarakat pemerintah dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan bukan hanya sekedar untuk memenuhi kebutuhan masyarakat saja melainkan juga harus memberikan rasa puas kepada masyarakat selaku pengguna layanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Standar Pelayanan Publik menegaskan kepada pihak penyelenggara pelayanan publik untuk memperhatikan standar pelayanan seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, dan biaya penyelesaian pelayanan. Penerapan standar pelayanan publik menjadi tolak ukur yang digunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia layanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pemenuhan kebutuhan pelayanan publik, pihak penyelenggaran pelayanan publik harus memperhatikan prinsip pelayanan publik yang diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik diantaranya : (1) Kesederhanaan; (2) Kejelasan; (3) Kepastian waktu; (4) Akurasi; (5) Keamanan; (6) Tanggung jawab; (7) Kelengkapan sarana dan prasarana; (8) Kemudahan akses; (9) Kedisiplinan, kesopanan, keramahana, dan (10) Kenyamanan.

Dengan adanya prinsip pelayanan publik tersebut diharapkan dapat menjamin kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang diterima masyarakat, sehingga pelayanan yang diterima oleh masyarakat dapat merata dan terhindar dari kesenjangan. Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas apabila dalam pelayanannya dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Sehingga pihak penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi dan penerima pelayanan. Adanya standar pelayanan publik memberikan kejelasan mengenai pelayanan yang diberika pemerintah. Selain itu, standar pelayanan juga menjadi pedoman bagi pemberi layanan dan penerima layanan untuk ditaati dan dilaksanakan.

Pelayanan perizinan *online* SAKPORE memiliki standar pelayanan publik sebagai pedoman bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kota Pekalongan dan masyarakat dalam proses pelayanan. Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 antara lain: (1) Prosedur pelayanan yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan; (2) Waktu penyelesaian yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan (3) Biaya pelayanan yaitu biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan; (4) Produk pelayanan yaitu Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai ketentuan yang telah ditetapkan; (5) Sarana dan prasarana yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik; (6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Mahmudi (Mahmudi, 2007: 33) hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar pelayanan publik meliputi: (a) Kesederhanaan ialah prosedur pelayanan seyogianya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit; (b) Kejelasan, kejelasan dalam hal teknis, administratif, dan rincian biaya pelayanan publik.; (c) Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan; (d) Akurasi produk, produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat dan sah; (e) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi; (f) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum; (g) Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informatika; (h) Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus bersih, rapih, tertib, teratur, sehat, indah, disediakan ruang tunggu yang nyaman, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah dan lain sebagainya.

Instansi pemerintah menyediakan tiga jenis pelayanan publik yang dikelompokkan berdasarkan pada produk pelayanan yang dihasilkan. Menurut Pasalong (2008: 129) jenis-jenis pelayanan publik meliputi: (a) Pelayanan administratif, ialah pelayanan yang diberikan unit pelayanan dengan bentuk dokumen yang dibutuhkan publik (masyarakat). Contohnya:

Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta kelahiran, Akta kematian, sertifikat tanah, dan sebagainya; (b) Pelayanan barang, ialah pelayanan yang diberikan unit pelayanan berupa barang/jasa barang yang menjadi kebutuhan masyarakat. Contohnya: penyediaan pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan pelayanan jaringan telepon; (c) Pelayanan jasa, ialah pelayanan yang diberikan unit pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang mendatangkan manfaat bagi publik. Contohnya: pelayanan pemeliharaan kesehatan, pelayanan sosial (asuransi), pelayanan pemadam kebakaran, jasa pos, dan sebagainya.

Sistem perizinan *online* yang dilakukan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan merupakan bentuk dukungan penerapan *e-government* di Kota Pekalongan yang telah dicanangkan oleh pemerintah yang menuntut tiap daerah untuk lebih transparan dan bertanggung jawab dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kinerja pelayanan. *E-Government* adalah penggunaan teknologi elektronik melalui penggunaan jaringan internet berbasis *web* dan aplikasi untuk lebih meningkatkan dan memudahkan akses bagi pemerintah untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Penggunaan *e-government* dianggap sebagai manifestasi dari kemampuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di berbagai bidang. Ketika organisasi pemerintah memberikan layanan kepada publik, mereka harus melakukan proses otomatis dengan cara yang efisien, efektif, dan transparan dan dengan tujuan yang benar.

Konsep pengembangan *e-Government* di setiap instansi pemerintahan menerapkan model relasi *e-Government* yang ditentukan oleh tugas pokok dan fungsi dari setiap instansi, serta jenis informasi sumber daya dan jenis layanan yang diberikan oleh masing-masing. Indrajit (Indrajit, 2016: 24-26) dalam bukunya mengatakan bahwa ada empat klasifikasi model *e-Government*, yaitu: (a) *Government to Citizens*; (b) *Government to Business*; (c) *Government to Government*; (d) *Government to Employees*.

Tipe Government to Citizens atau *G-to-C* merupakan aplikasi *e-Government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dari dibangunnya aplikasi *e-Government* bertipe *G-to-C* adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

Sedangkan dalam *Government to Business*, pemerintah bertindak sebagai organisasi bisnis dimana salah satu tugas utama dari sebuah pemerintah adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-hari, *entity* bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Disamping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah *entity* berorientasi profit. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

Adapun model *e-government* berikutnya adalah *government to government* dimana model ini menjawab tantangan era globalisasi yaitu adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal kenegaraan atau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan social dan budaya, dan lain sebagainya. Aplikasi *e-government* ini juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintah yang bekerja di sejumlah instansi sebagai pelayanan masyarakat dimana model ini disebut dengan model *government to employees*.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan bagian dari perangkat daerah Pemerintah Kota Pekalongan yang bertugas melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan dan non-perizinan secara terpadu. DPMPTSP dibentuk dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekalongan dan Peraturan Walikota Nomor 80 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Didirikannya DPMPTSP Kota Pekalongan adalah untuk meningkatkan pelayanan prima dan mendukung perkembangan investasi di Kota Pekalongan melalui penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non-perizinan dengan sistem pelayanan satu pintu (*One Stop Service*).

Adapun prinsip dari pelayanan prima sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mencakup aspek sederhana, jelas, aman, transparan, efisiensi, ekonomis, adil dan tepat waktu.

Sistem Aplikasi Perizinan Online Ringkas dan Ekonomis yang dibangun oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekalongan adalah salah satu wujud komitmen pemerintahan kota untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan kepada warganya dan juga untuk mendukung penerapan *e-government* di lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan. Melalui aplikasi ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekalongan berusaha memberikan pelayanan perizinan yang lebih cepat, ringkas, ekonomis, mudah dan transparan. Dengan aplikasi ini, masyarakat tidak lagi direpotkan untuk datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu hanya untuk mengetahui persyaratan perizinan, status permohonan perizinan yang mereka ajukan dan pengambilan izin yang telah diterbitkan semuanya bisa dilakukan secara online. Dalam hal perizinan, yang berwenang mengeluarkan izin adalah pejabat administratif yang berkaitan dengan tugas pemerintah dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perizinan dalam pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 35 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik melalui Sistem Aplikasi Perizinan Online Ringkas dan Ekonomis (SAKPORE) terdapat 51 jenis izin. Beberapa diantaranya adalah Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), izin apotek, Akta Pengesahan Pertelaan (Pertelaan), Izin Penyelenggaraan Rumah Kos, dan sebagainya.

Terobosan inovasi ini merupakan bagian dari pengembangan-pengembangan program kerja DPMPTSP Kota Pekalongan yang diinisiasikan dan dikelola oleh Bidang Perencanaan Pengembangan dan Pengaduan yang diungkapkan oleh Bapak Mursalim selaku Kepala Seksi Pengaduan, Informasi, dan Penyuluhan Layanan sebagai berikut:

“Awal terbentuknya Program SAKPORE yang diluncurkan sejak Desember 2017 kami hanya menangani 2 model izin saja yaitu SIUP dan TDT, sekarang sudah bertambah menjadi 51 izin yang bisa diakses melalui online.” (Wawancara tanggal 30 Oktober 2021)

Program perizinan online saktore mulai dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kota Pekalongan Desember 2017, setelahnya baru dikeluarkannya Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 35 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Krido selaku Kepala Bidang Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan sebagai berikut:

“Pelayanan program perizinan saktore mulai dilaksanakan pada Desember 2017. Program ini memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan adanya efisiensi dan efektivitas yang meliputi penyederhanaan prosedur, penyederhanaan persyaratan serta efisiensi waktu dan biaya.” (Wawancara tanggal 30 Oktober 2021)

Pada awal pelaksanaan program perizinan SAKPORE memang membutuhkan persiapan terlebih dahulu. Persiapan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan meliputi persiapan sumber daya aparatur yang berkompeten khusus pelayanan perizinan SAKPORE serta sosialisasi kepada seluruh aparatur yang menangani pelayanan perizinan dan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait pelayanan perizinan SAKPORE. Selain itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan juga melakukan sosialisasi mengenai perizinan online saktore kepada masyarakat, berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Krido selaku Kepala Bidang Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan mengatakan bahwa:

“Sosialisasi yang dilakukan DPMPPTSP biasanya melalui situs website, spanduk, pamflet, dan saat ada event-event tertentu saja.” (Wawancara tanggal 30 Oktober 2021)

Sebelum mengajukan permohonan perizinan menggunakan SAKPORE, pemohon atau pendaftar alangkah baiknya memperhatikan alur mekanisme permohonan perizinan secara online sebagai berikut: (1) Pemohon melakukan *log in*, kemudian memilih jenis perizinan, dilanjut dengan mengisi formulir perizinan, mengupload berkas terkait dan mengirim permohonan; (2) Seksi pelayanan perizinan menerima permohonan dan melakukan verifikasi data; (3) Apabila permohonan perizinan terstruktur diterima dilanjut dengan pengecekan lokasi dan diadakan rapat teknis oleh tim teknis, kemudian organisasi perangkat daerah teknis memberikan rekomendasi teknis. Sedangkan permohonan perizinan non terstruktur tidak memerlukan tim teknis; (4) Menyiapkan draft surat izin/SK atau surat penolakan; (5) Kepala bidang perizinan memverifikasi dan memaraf draft surat izin/SK atau surat penolakan; (6) Kepala Dinas menandatangani surat izin/SK atau surat penolakan; (7)

Mengirim surat izin/SK atau surat penolakan melalui kantor pos, *email* atau datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekalongan; (8) Pemohon menerima izin/SK atau surat penolakan yang telah dikirim melalui kantor pos, *email* atau datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekalongan.

Upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, sektor Pemerintah Kota Pekalongan salah satunya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekalongan meluncurkan sebuah inovasi perizinan berbasis online yaitu Sistem Aplikasi Perizinan Online Ringkas dan Ekonomis (SAKPORE). Dibuatnya aplikasi SAKPORE untuk mempermudah pemberian pelayanan dengan memanfaatkan serangkaian perangkat dan prosedur secara *online*. Dalam pelayanan perizinan SAKPORE, masyarakat (pemohon) bisa melihat status izin secara *online* melalui *tracking system* yang ada di situs website SAKPORE. Masyarakat bisa melihat status izin secara langsung tanpa harus datang ke kantor. Kualitas pelayanan perizinan SAKPORE ini bisa dilihat dari kesederhanaan prosedur pelayanan, kepastian waktu penyelesaian pelayanan dan kejelasan biaya penyelesaian.

a. Prosedur Pelayanan SAKPORE

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pendoman Umum Standar Pelayanan Publik, prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui penerima layanan sesuai dengan mengikuti tata cara yang berlaku untuk memperoleh pelayanan yang diinginkan. Implementasi SAKPORE melibatkan berbagai element yang ada pada dinas yang terkait, berikut alur prosedur pelayanan permohonan perizinan SAKPORE di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekalongan, yaitu: (a) Pemohon melakukan *log in*, kemudian memilih jenis perizinan, dilanjut dengan mengisi formulir perizinan, mengupload berkas terkait dan mengirim permohonan; (b) Seksi pelayanan perizinan menerima permohonan dan melakukan verifikasi data; (c) Apabila permohonan perizinan terstruktur diterima dilanjut dengan pengecekan lokasi dan diadakan rapat teknis oleh tim teknis, kemudian Organisasi Perangkat Daerah (OPD) teknis memberikan rekomendasi teknis. Sedangkan permohonan perizinan non terstruktur tidak memerlukan tim teknis; (d) Menyiapkan draft surat izin/SK atau surat penolakan; (e) Kepala bidang perizinan memverifikasi dan memaraf draft surat izin/SK atau surat penolakan; (f) Kepala Dinas menandatangani surat izin/SK atau surat penolakan; (g) Mengirim surat izin/SK atau surat penolakan melalui kantor POS, *email* atau

datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekalongan; (h) Pemohon menerima izin/SK atau surat penolakan yang telah dikirim melalui kantor POS, *email* atau datang langsung ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekalongan.

Adapun petunjuk teknis pengisian permohonan izin menggunakan SAKPORE. Petunjuk teknis tersebut dapat diunduh dilaman website sakupore.pekalongan.go.id sehingga membantu masyarakat mengajukan permohonan perizinan, berikut petunjuk teknis pemohonannya, yaitu: (1) Pemohon yang mengajukan perizinan melalui SAKPORE dapat mengakses melalui website atau mengunduh aplikasi SAKPORE di *google play store*; (2) Pemohon melakukan pendaftaran registrasi pengisian data diri sesuai domisili KTP; (3) Setelah melakukan proses registrasi, pemohon menunggu validasi melalui *email* yang telah didaftarkan; (4) Setelah melakukan validasi kemudian pemohon bisa langsung *log in* ke SAKPORE; (5) Pemohon memilih daftar perizinan; (6) Klik jenis perizinan yang dipilih agar bisa melihat informasi persyaratan perizinan yang dipilih; (7) Pemilihan jenis pengajuan (baru/perpanjang perizinan); (8) Konfirmasi data diri pemohon; (9) Mengunggah dokumen persyaratan; (10) Pemilihan metode pengiriman dokumen via pos, *email* dan diambil sendiri ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan.

Menurut Mahmudi (Mahmudi, 2007: 33) yang perlu diperhatikan dalam standar pelayanan yaitu kesederhanaan dan kejelasan. Kesederhanaan dalam prosedur pelayanan dan kejelasan dalam hal teknis dan administrasi. Kesederhanaan dan kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghadapi terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat. Dari hasil penelitian di atas, alur mekanisme dan teknis pengisian permohonan izin SAKPORE yang dibuat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan sudah cukup jelas sehingga memudahkan masyarakat (pemohon) dalam mengajukan izin secara *online*.

b. Waktu Penyelesaian Pelayanan SAKPORE

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pendoman Umum Standar Pelayanan Publik, waktu penyelesaian pelayanan yaitu waktu ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan. Terkait waktu penyelesaian pelayanan dengan menggunakan sistem SAKPORE, pelayanan menjadi lebih cepat dibandingkan dengan mekanisme perizinan manual.

Berdasarkan ungkapan yang disampaikan oleh Bapak Mursalim selaku Kepala Seksi Pengaduan, Informasi, dan Penyuluhan Layanan, beliau mengatakan bahwa:

“Proses perizinan melalui sistem SAKPORE jauh lebih cepat jika dibandingkan dengan proses perizinan secara manual. Karena salah satu tujuan pelaksanaan SAKPORE ini adalah untuk memangkas waktu penyelesaian pelayanan yaitu 3 sampai 5 hari kerja.” (Wawancara tanggal 27 Oktober 2021)

Proses penyelesaian perizinan yang diinginkan masyarakat saat ini memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang mengajukan izin. Pernyataan tersebut sejalan dengan pernyataan Ibu Ambar dari Kecamatan Pekalongan Utara selaku pemohon perizinan SAKPORE yang sempat diwawancarai oleh peneliti, beliau mengatakan sebagai berikut:

“Melalui SAKPORE, proses pengurusan menjadi lebih cepat daripada proses sebelumnya. Cukup membutuhkan waktu kurang lebih satu minggu saya sudah bisa mendapatkan sertifikat perizinannya.” (Wawancara tanggal 25 Oktober 2021)

Selain itu, adanya aturan waktu penyelesaian perizinan SAKPORE yang tertera pada mekanisme pelayanan menjadikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan berkewajiban untuk menyelesaikan proses perizinan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

c. Biaya Penyelesaian Pelayanan SAKPORE

Salah satu tujuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kota Pekalongan dalam melaksanakan program perizinan *online* yaitu untuk efisien biaya. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Standar Pelayanan Publik, biaya pelayanan yaitu biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Berdasarkan ungkapan dari Bapak Mursalim selaku Kepala Seksi Pengaduan, Informasi, dan Penyuluhan Layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kota Pekalongan beliau mengatakan bahwa:

“Adanya sistem perizinan SAKPORE dapat menghemat biaya yang dikeluarkan pemohon (masyarakat) dalam mengurus perizinan.” (Wawancara tanggal 27 Oktober 2021)

Pernyataan tersebut sejalan dengan pernyataan Bapak Krido selaku Kepala Bidang Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam mengurus perizinan menggunakan SAKPORE, pihak dinas tidak memungut biaya administrasi sama sekali (gratis). Pemohon bisa cek langsung di *website* maupun aplikasi SAKPORE. Biaya yang perlu dikeluarkan pemohon hanya

biaya operasional saja untuk membeli materai maupun berkas persyaratan lainnya.”
(Wawancara tanggal 30 Oktober 2021)

Biaya yang dimaksud disini adalah biaya akomodasi dan biaya operasional yang dikeluarkan oleh pemohon dalam hal transportasi maupun hal pemenuhan berkas persyaratan. Adanya sistem SAKPORE dalam mengurus perizinan memang menghasilkan biaya yang cukup hemat. Sehingga masyarakat bisa menikmati pelayanan perizinan dengan biaya yang hemat.

B. Implikasi Pelayanan Perizinan Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan

Penerapan perizinan *online* SAKPORE di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Pekalongan sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. SAKPORE memberikan kemudahan dalam akses pelayanan kepada masyarakat dalam mengurus perizinan maupun non-perizinan, sehingga menimbulkan dampak positif dan mempengaruhi pelayanan. Dampak positif penerapan SAKPORE ini bisa dilihat dari kesederhanaan prosedur pelayanan, kepastian waktu penyelesaian pelayanan dan kejelasan biaya penyelesaian.

Kesederhanaan terhadap prosedur pelayanan yang seharusnya mudah dan tidak berbelit-belit mulai dirasakan masyarakat Kota Pekalongan setelah adanya sistem SAKPORE yang memberikan kemudahan masyarakat (pemohon) dalam mengurus perizinan. Hal ini disebabkan karena alur mekanisme dan teknis pengisian permohonan izin yang jelas dan dapat di unduh di *website* sakupore.go.id. Selain itu pemohon yang belum paham atau merasa kesulitan dalam mengajukan permohonan izin, pemohon dapat menghubungi *helpdesk* melalui *live chatting* yang disediakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan di sistem SAKPORE, atau pemohon bisa datang langsung ke kantor dinas dan menuju loket *helpdesk*. Sehingga prosedur pelayanan yang dibuat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi lebih efektif dan efisien.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan memberikan kejelasan waktu penyelesaian pelayanan pengajuan izin secara *online* menggunakan sistem SAKPORE memerlukan waktu 3 sampai 5 hari kerja sesuai dengan jenis perizinan yang diajukan oleh pemohon. Dengan waktu penyelesaian yang cepat memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat (pemohon) yang mengajukan izin

menggunakan sistem SAKPORE. Sehingga sistem SAKPORE memiliki keunggulan tersendiri dalam hal waktu penyelesaian.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekalongan mengenai biaya penyelesaian pelayanan perizinan SAKPORE tidak dipungut biaya sama sekali (gratis). Untuk memastikannya pemohon bisa melihat langsung di sistem SAKPORE. Hal ini sangat berdampak positif dalam penerapan perizinan secara *online*, terbukti dengan masalah biaya pelayanan yang transparan, sehingga masyarakat (pemohon) bisa menikmati pelayanan perizinan dengan biaya yang cukup hemat tanpa perlu was-was mengenai besaran biaya yang harus dikeluarkan.

Simpulan

Pelaksanaan perizinan *online* SAKPORE dikatakan berhasil. Aplikasi SAKPORE terbukti telah membawa perbaikan & perubahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, seperti halnya dalam kemudahan akses, persyaratan dan prosedur yang jelas, ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, biaya lebih hemat, dan kualitas pelayanan yang meningkat. Dalam rangka peningkatan pelayanan sebaiknya Pemerintah Kota Pekalongan menyediakan tutorial permohonan izin berupa video yang dapat diakses masyarakat melalui berbagai platform yang tersedia. Selain itu, penerapan *e-government* selain memberikan peluang bagi pemerintah namun juga merupakan tantangan untuk mengoptimalkan sumberdaya yang ada terutama dalam pelayanan publik.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rieka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2003. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bilystuti, Mai Puspadyana (2019). Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo dengan SIJITU (Sistem Informasi Perizinan Terpadu). *Jurnal Reformasi* Vol. 9.
- Indrajit, Richardus Eko. 2016. *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pendoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mardawani. 2020. *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Dalam Perspektif Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish.

- Milles dan Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moleong, LexyJ. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Saleh, Choirul (2019). *E-Government Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia Antara Harapan dan Kenyataan*. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara* Vol. 13
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

