

**PENERAPAN APLIKASI SI-IZOL (SISTEM INFORMASI PERIZINAN
ONLINE) DALAM PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS TENAGA
KERJA, PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya Dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH:

YASMIN NUR KHOLISA
NPM. 21041010076

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENERAPAN APLIKASI SI-IZOL (SISTEM INFORMASI PERIZINAN
ONLINE) DALAM PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS TENAGA
KERJA, PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU**

PINTU KOTA MALANG

Disusun Oleh:

YASMIN NUR KHOLISA
NPM. 21041010076

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah

**Menyetujui,
PEMBIMBING**


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

PENERAPAN APLIKASI SI-IZOL (SISTEM INFORMASI PERIZINAN ONLINE) DALAM PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS TENAGA KERJA, PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MALANG

Disusun Oleh:

YASMIN NUR KHOLISA
NPM. 21041010076

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
Jurnal JHSS: *Journal of Humanities and Social Studies* (Terakreditasi Sinta 3)
Volume IX Nomor 1, Juli 2025

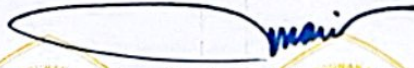
PEMBIMBING

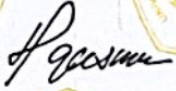
Menyetujui,

TIM PENGUJI,
1. Ketua


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001


Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002
2. Sekretaris


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001
3. Anggota


M. Agus Muljanto, S.E., M.Si
NIP. 196908261989121001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**PENERAPAN APLIKASI SI-IZOL (SISTEM INFORMASI PERIZINAN
ONLINE) DALAM PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS TENAGA KERJA,
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
MALANG**

Oleh:

YASMIN NUR KHOLISA
NPM. 21041010076

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 19 Mei 2025

Menyetujui,

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3

Vidva Imanuari P, S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002

Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

M. Agus Muljanto, S.E., M.Si
NIP. 196908261989121001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yasmin Nur Kholisa
NPM : 21041010076
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 14 Mei 2025
Yang membuat pernyataan


832C1AKX092549435
Yasmin Nur Kholisa
NPM. 21041010076

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah Subhhanahu Wa Ta'ala, atas rahmat, taufik serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat skripsi dengan judul **“Penerapan Aplikasi SI-IZOL (Sistem Informasi Perizinan Online) dalam Pelayanan Perizinan di Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang”** sebagai pemenuhan prasyarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan sabar, perhatian, memotivasi, serta meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penyusunan proposal ini.

Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian proposal penelitian ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Ibu Musarrofah, S.Pt selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Disnaker PMPTSP Kota Malang.
6. Bapak Hendik Sisdwi Kusumawanto, S.Ak, selaku Analis Data dan Informasi Disnaker PMPTSP Kota Malang.
7. Ibu dan Ayah tercinta yang senantiasa mengiringi setiap langkah peneliti dengan doa, nasihat, serta dukungan yang tak ternilai dalam proses penyusunan skripsi.
8. Kepada adik penulis Zulfa dan seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti.
9. Elisa, Ratih, Julia, Nova dan Diana, sahabat-sahabat peneliti di bangku perkuliahan, yang telah memberikan bantuan, semangat, serta motivasi yang sangat berarti.
10. Serly, rekan peneliti yang dengan penuh kesabaran dan perhatian, senantiasa mendengarkan keluh kesah peneliti selama proses penyusunan skripsi ini.
11. Seseorang yang tidak bisa peneliti sebut namanya. Terima kasih telah menjadi sumber semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas segala dukungan dan kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti.
12. Teman-teman Angkatan 2021 Administrasi Publik yang membantu dalam memberikan saran, dukungan dan semangat kepada peneliti.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 19 November

Peneliti

DAFTAR ISI

	halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Landasan Teori	25
2.2.1 Teori <i>Good Governance</i>	25
2.2.1.1 Definisi <i>Good Governance</i>	25
2.2.1.2 Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	26
2.2.2 Konsep Inovasi Sektor Publik	27
2.2.3. <i>E-Government</i>	28

2.2.3.1 Definisi <i>E-Government</i>	28
2.2.3.2 Manfaat <i>E-Government</i>	29
2.2.3.3 Strategi Pengembangan <i>E-Government</i>	30
2.2.3.4 Model <i>E-Government</i>	31
2.2.3.5 Elemen Sukses Penerapan <i>E-Government</i>	32
2.2.4 Pelayanan Publik	39
2.2.4.1 Definisi Pelayanan Publik	39
2.2.4.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	40
2.2.4.3 Asas Pelayanan Publik.....	41
2.2.4.4 Jenis- Jenis Pelayanan Publik.....	43
2.3 Kerangka Berpikir	45
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Jenis Penelitian	48
3.2 Lokasi Penelitian	49
3.3 Fokus Penelitian	49
3.4 Sumber Data	52
3.5 Teknik Penentuan Informan.....	53
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.7 Teknik Analisis Data.....	56
3.8 Keabsahan Data	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
4.1.1 Profil Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang.....	61

4.1.2 Visi dan Misi Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang	62
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang	62
4.1.4 Komposisi Pegawai	70
4.2 Hasil Penelitian.....	72
4.2.1 <i>Support</i> (Dukungan Disnaker PMPTSP Kota Malang dalam Penerapan Aplikasi SI-IZOL)	73
4.2.2 <i>Capacity</i> (Kemampuan Disnaker PMPTSP Kota Malang dalam Penerapan Aplikasi SI-IZOL)	94
4.2.3 <i>Value</i> (Manfaat Penerapan Aplikasi SI-IZOL)	109
4.3 Pembahasan	113
4.3.1 <i>Support</i> ((Dukungan Disnaker PMPTSP Kota Malang dalam Penerapan Aplikasi SI-IZOL)	114
4.3.2 <i>Capcity</i> ((Kemampuan Disnaker PMPTSP Kota Malang dalam Penerapan Aplikasi SI-IZOL)	121
4.3.3 <i>Value</i> (Manfaat Penerapan Aplikasi SI-IZOL)	125
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	129
5.1 Kesimpulan.....	129
5.2 Saran	131
DAFTAR PUSTAKA.....	133
LAMPIRAN.....	137

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi SI-IZOL.....	11
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	45
Gambar 3. 1 Model Interaktif Miles, Huberman dan Saldana, 2014	58
Gambar 4. 1 Disnaker PMPTSP Kota Malang.....	61
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Disnaker PMPTSP Kota Malang.....	63
Gambar 4. 3 Fitur Aplikasi SI-IZOL.....	76
Gambar 4. 4 Peraturan yang Menjadi Landasan	82
Gambar 4. 5 Peraturan yang Mengatur Pelaksanaan	82
Gambar 4. 6 Sosialisasi Layanan Perizinan Aplikasi SI-IZOL.....	87
Gambar 4. 7 Bukti Sosialisasi Aplikasi SI-IZOL kepada Masyarakat melalui Media Sosial.....	89
Gambar 4. 8 Infrastruktur Teknologi Penerapan SI-IZOL	100

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Pengaduan Pelayanan Publik pada Ombudsman RI	3
Tabel 1. 2 Laporan Terkait Perizinan	3
Tabel 1.3 Rekapitulasi Data Perizinan dan Non Perizinan SI-IZOL	13
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	22

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. 1 Rekapitulasi Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan Tahun 2021-2023	14
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Observasi	137
Lampiran 2 Pedoman Dokumentasi	138
Lampiran 3 Pedoman Wawancara.....	139
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian kepada Disnaker PMPTSP Kota Malang	143
Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian dari Disnaker PMPTSP Kota Malang	144
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian.....	145
Lampiran 7 Surat Persetujuan Publikasi Ilmiah.....	148
Lampiran 8 Tingkat Plagiasi	149
Lampiran 9 Sertifikat Akreditasi Jurnal	150
Lampiran 10 Letter of Acceptence	151
Lampiran 11 Surat Selesai Penelitian.....	152

ABSTRAK

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik, pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi digital, salah satunya melalui penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik atau *electronic government (e-government)*. Salah satu instansi pemerintah daerah yang telah mengimplementasikan *e-government* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang perizinan adalah Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Disnaker PMPTSP) Kota Malang. Saat ini, proses pelayanan perizinan di Kota Malang telah dilakukan secara *online* melalui Aplikasi SI-IZOL. Hadirnya Aplikasi SI-IZOL diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, yaitu masih ditemui masyarakat Kota Malang yang belum mengetahui atau memahami penggunaan layanan perizinan melalui Aplikasi SI-IZOL. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan penerapan Aplikasi SI-IZOL dalam pelayanan perizinan di Disnaker PMPTSP Kota Malang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi. Teori yang digunakan mengacu pada elemen sukses penerapan *e-government* hasil kajian dan riset *Harvard JFK School of Government* yang terdiri dari *support*, *capacity* dan *value*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Aplikasi SI-IZOL di Disnaker PMPTSP Kota Malang dapat dijelaskan sebagai berikut: 1) *Support* atau dukungan Disnaker PMPTSP Kota Malang berupa visi misi, peraturan yang mendukung, adanya alokasi dari pihak lain, serta sosialisasi yang dilakukan kepada perangkat daerah dan masyarakat. 2) *Capacity* atau kapasitas yang dimiliki Disnaker PMPTSP Kota Malang, meliputi sumber daya finansial yang memadai, kelengkapan infrastruktur teknologi informasi, dan tersedianya sumber daya manusia. Hanya saja, dalam sumber daya manusia masih dikatakan kurang memadai. Hal tersebut disebabkan adanya perpindahan para pegawai pada OPD lain sehingga menyebabkan kurangnya staf pada bagian Data dan Informasi yang berperan dalam pengembangan Aplikasi SI-IZOL 3) *Value* atau manfaat yang dirasakan oleh Disnaker PMPTSP Kota Malang berupa pelayanan perizinan menjadi lebih efektif, efisien, dan transparan. Sementara itu, masyarakat diuntungkan dengan pelayanan yang lebih cepat, hemat biaya, dan dapat diakses dimana saja dan kapan saja.

Kata Kunci: Aplikasi SI-IZOL; *E-Government*; Pelayanan Perizinan