



**SISTEM IZIN INVESTASI MUDAH DAN TERPADU (SI IMUT) SEBAGAI
WUJUD PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK YANG IDEAL
BERDASARKAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
SEMARANG**

Aliyyah Yustika Aqmarani*, Sri Nur Hari Susanto, Henny Juliani
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
E-mail: aqmaranialiyyah@gmail.com

Abstrak

Pemberian pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi negara sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Sejalan dengan konsep percepatan, peningkatan, kemudahan layanan serta melakukan sinergitas sistem penyelenggaraan PTSP, DPMPTSP Kota Semarang meluncurkan sebuah inovasi pelayanan perizinan yaitu Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT). Aplikasi SI IMUT merupakan suatu inovasi sistem pelayanan DPMPTSP Kota Semarang dalam proses perizinan. Metode pendekatan yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah metode yuridis empiris dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis dan metode pengumpulan data menggunakan metode wawancara, studi lapangan dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, masyarakat merespon dengan baik mengenai penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan melalui SI IMUT yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Semarang. Penerapan pelayanan perizinan melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang dapat dikatakan sudah mulai berbasis *good governance*, dimana dalam pelaksanaannya sudah berjalan dengan cukup baik tetapi belum sempurna. Artinya penerapan pelayanan perizinan melalui SI IMUT yang berbasis *good governance* belum secara keseluruhan diterapkan oleh DPMPTSP Kota Semarang, terutama pada prinsip daya tanggap serta prinsip efektivitas dan efisiensi dalam melayani.

Kata Kunci: *Online Single Submission (OSS); Pelayanan Publik; Good Governance.*

Abstract

The provision of public services by the government to the community is an implication of the state's function as a public servant with the aim of creating public welfare. In line with the concept of acceleration, improvement, ease of service and synergy of the PTSP implementation system, Semarang City DPMPTSP launched an innovation in licensing services, namely Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT). The SI IMUT application is an innovation of the Semarang City DPMPTSP service system in the licensing process. The approach method used in writing this law is a juridical empirical method with descriptive analytical research specifications and data collection methods using interviews, field studies and literature studies. The results showed that the community responded well to the application of the principles of good governance in licensing services through SI IMUT conducted by DPMPTSP Semarang City. The implementation of licensing services through SI IMUT at DPMPTSP Semarang City can be said to have started to be based on good governance, where in its implementation it has been running quite well but not yet perfect. This means that the implementation of licensing services through the SI IMUT based on good governance has not been entirely implemented by the Semarang City DPMPTSP, especially on the principles of responsiveness and the principles of effectiveness and efficiency in serving.



Keywords: Online Single Submission (OSS); Public Services; Good Governance.

I. PENDAHULUAN

Pemberian pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi negara sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Aparatur pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan umum (*public services*) memiliki kedudukan yang sangat strategis, karena akan menentukan sejauh mana pemerintah dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, dan akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya yaitu untuk mewujudkan kesejahteraan bagi rakyatnya sebagaimana tertuang dalam konsep “*welfare state*”.¹

Sejalan dengan hal tersebut, *good governance* merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Untuk mewujudkan konsep *good governance* mengandung sebuah tantangan yang cukup berat. *Good governance* yang efektif menuntut adanya *alignment* (koordinasi) yang baik, berintegritas serta profesional. Tuntutan masyarakat dalam menghadapi era globalisasi tidak dapat terhindarkan dari ketatnya persaingan di segala bidang kehidupan baik kehidupan berbangsa maupun

kehidupan bermasyarakat, oleh karena itu kualitas pelayanan prima merupakan salah satu jawaban dalam menghadapi era globalisasi.² Perizinan merupakan wujud pelayanan publik yang sangat menonjol dalam tata pemerintahan, seringkali perizinan menjadi sebuah indikator untuk menilai apakah sebuah tata pemerintahan sudah mencapai kondisi *good governance* atau belum.

Pelayanan perizinan merupakan sebuah kebutuhan masyarakat dalam mengurus segala aspek legalitas terutama izin usaha. Selain itu perizinan juga merupakan elemen yang sangat diperhatikan oleh pelaku bisnis dalam menanamkan investasinya di daerah. Pemerintah berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan optimal guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mengurus perizinan. Salah satu tindakan pemerintah tersebut adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik / *Online Single Submission* (OSS).

Pada era digital sekarang ini, perizinan dapat diproses secara *online* dari yang sebelumnya secara *offline*, sehingga dengan adanya perubahan sistem tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan

¹ Solechan dan Edgar Wilardi, *Harmonisasi Kewenangan Lembaga Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu*, *Administrative Law & Governance Journal*, Volume 2, Issue 1, Maret 2019, Hlm. 158.

² Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan: Dalam Sektor Pelayanan Publik*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), Hlm. 10.

publik khususnya pelayanan perizinan menjadi lebih optimal. Sejalan dengan konsep percepatan, peningkatan, kemudahan layanan serta melakukan sinergitas sistem penyelenggaraan PTSP, DPMPTSP Kota Semarang meluncurkan sebuah inovasi pelayanan perizinan yaitu Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT). Aplikasi SI IMUT merupakan suatu sistem pelayanan DPMPTSP Kota Semarang dalam proses perizinan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka diperlukan penelitian secara lebih mendalam mengenai implementasi SI IMUT dalam mewujudkan pelayanan publik yang ideal berdasarkan prinsip-prinsip *good governance*. Penelitian ini akan dituangkan sebagai sebuah tulisan ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul “Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) Sebagai Wujud Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Ideal Berdasarkan Prinsip-Prinsip *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang”.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) dalam mewujudkan pelayanan publik yang ideal berdasarkan prinsip-prinsip *good governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang?

2. Apa hambatan yang dihadapi Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang dalam mengimplementasikan Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) sebagai wujud penyelenggaraan pelayanan publik yang ideal berdasarkan prinsip-prinsip *good governance*?

3. Bagaimana upaya yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang dalam mengatasi hambatan tersebut?

II. METODE

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Metode pendekatan yuridis empiris yaitu suatu cara prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu untuk kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian terhadap data primer di lapangan.³

Spesifikasi penelitian dalam penulisan hukum ini adalah deskriptif-analitis yaitu suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.⁴

Metode pengumpulan data didasarkan pada sumber data yang

³ Suteki dan Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik)*, Ed.1, Cet.3, (Depok: Rajawali Pers, 2020), Hlm. 153.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), halaman 29.



diperoleh dalam penelitian ini, data dikumpulkan dengan cara wawancara, studi lapangan, studi kepustakaan.

Penelitian ini juga menggunakan teknik *purposive sampling* yang dilakukan dalam bentuk wawancara kepada masyarakat yang mengajukan atau mengurus perizinan melalui SI IMUT pada DPMPTSP Kota Semarang. Data-data yang telah diperoleh dalam penelitian ini kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode analisis kualitatif.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) dalam Mewujudkan Pelayanan Publik yang Ideal Berdasarkan Prinsip-Prinsip *Good Governance* di DPMPTSP Kota Semarang

Aplikasi SI IMUT merupakan suatu sistem pelayanan DPMPTSP Kota Semarang dalam proses perizinan yang dirilis pada tanggal 2 Mei 2018 dan dapat diakses melalui *website* <https://izin.semarangkota.go.id/siimut/>. Aplikasi SI IMUT lahir dari pengembangan SINAKES (Sistem Informasi Tenaga Kesehatan) *online*, yaitu sistem yang mengintegrasikan tiga instansi kesehatan untuk perizinan tenaga kesehatan.⁵ Semakin bertambahnya perizinan yang masuk, maka DPMPTSP Kota Semarang membuat sebuah inovasi berupa

aplikasi yang lebih baru dengan menambahkan berbagai perizinan yang menjadi kewenangan DPMPTSP Kota Semarang, yaitu SI IMUT. Tujuannya agar pelayanan khususnya di bidang perizinan bisa dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, selain itu dengan adanya pelimpahan kewenangan yang lebih banyak maka DPMPTSP Kota Semarang membutuhkan sebuah inovasi yang dapat menampung aspirasi masyarakat terkait pelayanan perizinan yang lebih cepat, efektif, mudah, dan murah, dan sejak saat itu lahirlah SI IMUT. Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 70 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang, terdapat 174 jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang dapat diakses melalui Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT).

Inovasi pelayanan publik berupa aplikasi SI IMUT pada DPMPTSP Kota Semarang, menjadi salah satu aktualisasi dari prinsip-prinsip *good governance*. Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan analisis implementasi SI IMUT berdasarkan prinsip-prinsip *good governance* di DPMPTSP Kota Semarang dengan menggunakan indikator 9 prinsip *good governance* menurut *United Nations Development Programme* (UNDP) yaitu:

1. Partisipasi (*Participation*): Partisipasi sebagai salah satu prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintah daerah,

⁵<https://jatengprov.go.id/beritadaerah/sinakes-online-kota-semarang>, diakses pada 21 Desember 2020.

yang dimaksud adalah semua warga negara mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan yang sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi masyarakat dalam pelayanan perizinan melalui SI IMUT dalam bentuk pengawasan yaitu dapat berupa penyampaian saran, masukan, ataupun keluhan dan keterlibatan dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk dapat memperbaiki pelayanan yang diberikan.⁶ Apabila terdapat keluhan terkait pelayanan perizinan yang dikehendaki, masyarakat dapat segera memberikan laporan pengaduan baik secara lisan (datang langsung) maupun secara tertulis kepada DPMPTSP Kota Semarang.

2. Penegakan Hukum (*Rule of Law*): Penegakan hukum sebagai salah satu prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, yang dimaksud adalah kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh, selain itu didukung juga dengan peningkatan kesadaran hukum, serta pengembangan budaya hukum. Upaya-upaya tersebut dilakukan dengan menggunakan aturan dan prosedur yang terbuka dan jelas. Penerapan dari prinsip penegakan hukum dalam pelayanan perizinan melalui SI IMUT yaitu, DPMPTSP Kota Semarang sebagai penyelenggara

pelayanan menerapkan pelayanan perizinan sesuai dengan aturan yang berlaku, dimana penerapan aturan ini berlaku untuk semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Semarang. Masyarakat sebagai pengawas terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan melalui SI IMUT, dapat memberikan laporan pengaduan apabila ditemukan adanya pelayanan dan petugas pelayanan yang menyimpang dari aturan yang sudah ditetapkan. Media mekanisme untuk pengaduan di DPMPTSP Kota Semarang dibagi menjadi dua, yang pertama yaitu secara lisan atau datang langsung, kedua secara tertulis yang dapat dilakukan melalui beberapa media seperti surat, SMS, website DPMPTSP Kota Semarang, blangko SKM, formulir pengaduan, media sosial, dan pohon sardu (saran dan aduan).

3. Transparansi (*Transparency*): Transparansi sebagai salah satu prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, yang dimaksud adalah adanya kebebasan dan keterbukaan informasi publik. Masyarakat mempunyai kemudahan untuk mengetahui serta memperoleh data dan informasi tentang kebijakan, program, dan kegiatan aparatur pemerintah, baik yang dilaksanakan di tingkat pusat maupun daerah. Penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan perizinan melalui SI IMUT yaitu, adanya keterbukaan dalam layanan perizinan. Keterbukaan layanan perizinan dimulai dari penyelenggaraannya yang meliputi

⁶ Pramastuti Moegiyono, S.IP., *Wawancara*, Kepala Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan DPMPTSP Kota Semarang, 7 Desember 2020.

biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, dan berbagai informasi pelayanan perizinan. DPMPTSP Kota Semarang telah menyediakan berbagai informasi pelayanan perizinan yang salah satunya dapat diakses melalui *website* DPMPTSP Kota Semarang yaitu <https://izin.semarangkota.go.id/> yang isinya memuat mengenai alur perizinan, informasi jenis perizinan, syarat-syarat perizinan, *tracking* perizinan, durasi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan perizinan tersebut, dan statistik SKM. Mengenai biaya pelayanan, izin yang bertribusi dalam SI IMUT hanya satu, yaitu IMB (Izin Mendirikan Bangunan), untuk pembayarannya langsung ke Kas Daerah dan dalam hal ini tidak ada biaya lain di luar ketentuan. Selain itu, untuk memantau persetujuan perizinan yang diajukan, masyarakat tidak perlu datang langsung ke DPMPTSP Kota Semarang, masyarakat bisa memeriksa kapanpun dan dimanapun melalui menu *tracking* perizinan yang terdapat pada *website* DPMPTSP Kota Semarang.

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*):

Daya tanggap sebagai salah satu prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, yang dimaksud adalah setiap aparat pemerintahan dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan. Pemerintah harus cepat tanggap terhadap perubahan situasi / kondisi, mengakomodasi aspirasi masyarakat, serta mengambil tindakan untuk mengatasi berbagai masalah yang dihadapi masyarakat. Penerapan

prinsip daya tanggap dalam pelayanan perizinan melalui SI IMUT yaitu, adanya kemampuan dari petugas pelayanan untuk mengenali kebutuhan pelayanan dari masyarakat, tanggap terhadap kendala pelayanan perizinan yang diurus oleh masyarakat dan mampu memberikan solusi terhadap kendala pelayanan perizinan yang dihadapi oleh masyarakat. Apabila terdapat kendala dalam mengajukan perizinan melalui SI IMUT, masyarakat pemohon izin bisa segera memberitahu petugas pelayanan agar petugas pelayanan dapat membantu mencarikan solusinya. DPMPTSP Kota Semarang menyediakan fasilitas pendampingan bagi masyarakat yang belum mengerti atau terkendala dalam mengajukan perizinan melalui SI IMUT, fasilitas tersebut yaitu berupa ruang pendampingan yang bernama ANOMAN (*Anjungan Online Mandiri*). Masyarakat pemohon izin setuju dengan adanya kemampuan daya tanggap dari petugas pemberi pelayanan. Apabila terdapat kendala dalam mengajukan perizinan melalui SI IMUT, masyarakat dapat langsung memberitahu dan sekaligus mendapat pendampingan dari petugas pelayanan. Namun terkadang dalam pelaksanaan maupun pendampingan pelayanan perizinan, terdapat kendala yaitu terbatasnya jumlah petugas pelayanan yang tidak sebanding dengan banyaknya izin yang diajukan sehingga masyarakat pemohon izin harus menunggu untuk beberapa waktu dan pelayanan menjadi sedikit terhambat.

5. Berorientasi pada Konsensus (*Consensus Orientation*): Berorientasi

pada konsensus sebagai salah satu prinsip *good governance* memiliki arti bahwa perumusan kebijakan-kebijakan pembangunan baik di pusat maupun daerah dilakukan melalui mekanisme demokrasi, keputusan-keputusan yang diambil harus didasarkan pada konsensus agar setiap kebijakan publik yang diambil benar-benar merupakan keputusan bersama. Penerapan prinsip berorientasi pada konsensus dalam pelayanan perizinan melalui SI IMUT yaitu, keputusan apapun harus dilakukan berdasarkan proses musyawarah melalui konsensus. DPMPTSP Kota Semarang membangun pola kerjasama yang baik antar OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait pelayanan perizinan guna menciptakan legitimasi atau pengesahan terhadap pelayanan yang diberikan yang dilandasi dengan peraturan-peraturan sebagai payung hukum.⁷

6. Keadilan / Kesetaraan (*Equity*):

Keadilan atau kesetaraan sebagai salah satu prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, yang dimaksud adalah pemerintahan yang baik harus memberikan kesempatan pelayanan dan perlakuan yang sama kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan suku, ras, agama, strata sosial, maupun jenis kelamin sesuai dengan prinsip keadilan. Penerapan prinsip keadilan atau kesetaraan dalam pelayanan perizinan melalui SI IMUT yaitu,

setiap pelaksanaan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Semarang berlaku sama, mempunyai kesempatan yang sama dan mendapatkan pelayanan yang sama. DPMPTSP Kota Semarang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai SP (Standar Pelayanan) dan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang sistematis dengan tujuan untuk menghindari calo.⁸

7. Efektivitas dan efisiensi (*Effectiveness & Efficiency*):

Efektivitas dan efisiensi sebagai salah satu prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, yang dimaksud adalah setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang sesuai kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari berbagai sumber yang tersedia. Sejak hadirnya aplikasi SI IMUT, membuat adanya peningkatan pelayanan yang terjadi pada DPMPTSP Kota Semarang yang sangat dirasakan oleh masyarakat pemohon izin. Masyarakat tidak lagi datang ke kantor DPMPTSP Kota Semarang untuk mengajukan pendaftaran perizinan karena sudah dapat mengurus perizinan melalui sistem yang sudah terhubung dengan internet, adanya sistem pelayanan perizinan yang saling terhubung dengan sistem pelayanan perizinan OPD lain dan sistem yang dapat diakses melalui *smartphone* sehingga dapat diakses kapanpun dan

⁷ Pramastuti Moegiyono, S.IP., *Wawancara*, Kepala Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan DPMPTSP Kota Semarang, 7 Desember 2020.

⁸ Pramastuti Moegiyono, S.IP., *Wawancara*, Kepala Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan DPMPTSP Kota Semarang, 7 Desember 2020.

dimanapun. Kemudahan, kecepatan, dan kemurahan yang didapat dari hadirnya aplikasi SI IMUT membuat masyarakat pemohon izin semakin yakin bahwa pengurusan perizinan tidak lagi berbelit-belit selain itu perubahan-perubahan dalam hal kemudahan, kecepatan serta kemurahan dari hadirnya aplikasi SI IMUT merupakan upaya peningkatan pelayanan publik oleh pemerintah untuk menarik investor lokal maupun asing yang ingin menanamkan modal di Kota Semarang. Berdasarkan hasil penelitian langsung di lapangan, maka dapat dikatakan bahwa penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi berdasarkan *good governance* di DPMPTSP Kota Semarang sudah diterapkan dengan baik. Dalam hal kelengkapan dokumen perizinan, apabila dokumen yang dipersyaratkan lengkap dan terpenuhi, maka petugas pelayanan akan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu sesuai dengan standar efektivitas dan efisiensi, sebaliknya, apabila dokumen yang dimiliki masyarakat belum lengkap maka petugas pelayanan akan mempersilakan masyarakat untuk melengkapi terlebih dahulu baru pelayanan perizinan yang dibutuhkan dapat diproses. Pihak DPMPTSP Kota Semarang akan memberitahukan apa saja dokumen yang masih perlu dilengkapi oleh masyarakat pemohon izin melalui email. Hanya saja dalam hal ini terdapat beberapa kendala insidental misalnya saat memberitahukan kelengkapan dokumen perizinan, terkadang petugas pelayanan tidak memberitahukan secara jelas dan rinci mengenai

dokumen apa saja yang kurang lengkap sehingga masyarakat harus berulang kali datang ke kantor DPMPTSP Kota Semarang untuk memastikan secara langsung. Kendala lainnya yaitu terkait waktu penyelesaian pelayanan perizinan yang terkadang tidak sesuai dengan durasi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Oleh sebab itu, dibutuhkan perbaikan dan pengembangan secara bertahap oleh DPMPTSP Kota Semarang agar prinsip efektivitas dan efisiensi berdasarkan prinsip *good governance* bisa diterapkan sepenuhnya dengan baik.

8. Akuntabilitas (*Accountability*):

Akuntabilitas sebagai salah satu prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, yang dimaksud adalah instansi pemerintah dan para aparaturnya harus dapat mempertanggungjawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, demikian juga dengan kebijakan, program, dan kegiatan yang dilakukan harus dapat dipertanggungjawabkan. Penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan perizinan melalui SI IMUT yaitu, adanya pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban yang ditunjukkan akan menjadi bukti bagi masyarakat bahwa penyelenggara pelayanan akan bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adanya komitmen yang disepakati akan memudahkan petugas pelayanan untuk mencapai target pelayanan yang ditetapkan. Setiap

petugas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Semarang memiliki komitmen untuk bisa selalu membantu masyarakat dalam pemberian pelayanan perizinan yang memuaskan. Komitmen seperti inilah yang merupakan bentuk akuntabilitas publik yang ditunjukkan oleh setiap petugas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Semarang. Selain itu, DPMPTSP Kota Semarang juga bertanggung jawab terhadap surat keputusan perizinan yang diterbitkan, bahwa pelayanan perizinan yang diberikan atau diterbitkan dengan berbagai persyaratan tersebut sudah lengkap dan benar sesuai dengan SOP yang berlaku.

9. Visi Strategis (*Strategic Vision*):

Visi strategis sebagai salah satu prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, memiliki arti bahwa pemerintah dan masyarakat harus memiliki pandangan yang luas dan jangka panjang mengenai penyelenggaraan pemerintahan yang baik bagi pembangunan manusia. Penerapan prinsip visi strategis dalam pelayanan perizinan melalui SI IMUT merupakan salah satu faktor yang sangat penting, karena dengan adanya visi strategis yang disusun, diharapkan ke depannya pengurusan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Semarang akan semakin mudah. Oleh sebab itu untuk memiliki visi strategis yang baik kedepannya dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan, perlu disusun SOP pelayanan yang mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan dan mempermudah petugas pelayanan dalam menyelesaikan perizinan. Visi

strategis juga menuntut adanya ketelitian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar tidak ditemukannya lagi kesalahan-kesalahan administrasi dalam menerbitkan perizinan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selain itu, dalam penyelenggaraan perizinan dan proses penerbitan perizinan harus berpedoman dan mengacu pada SOP, dengan mengacu pada SOP maka akan menghindari ketidakpatuhan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan melalui SI IMUT.

B. Hambatan yang Dihadapi DPMPTSP Kota Semarang dalam Mengimplementasikan Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) Sebagai Wujud Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Ideal Berdasarkan Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Memberikan pelayanan publik yang berkualitas merupakan bagian penting dari berpemerintahan dan beradministrasi publik baik di pusat maupun di daerah, dan sudah menjadi tugas pokok pemerintah, tidak terkecuali pemerintah daerah di era desentralisasi untuk menyelenggarakan, menyediakan atau memberikan pelayanan publik berkualitas kepada masyarakat.⁹ Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan

⁹ Ulber Silalahi dan Wirman Syarfi, *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif dan Akuntabel*, Cetakan Pertama, (Sumedang: IPDN Press, 2015), halaman 1.

dasarnya dalam kerangka pelayanan publik dan bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan masyarakat tentang peningkatan pelayanan publik.

Penerapan SI IMUT sebagai sistem baru tentunya tidak luput dari permasalahan yang timbul pada saat pelaksanaan. DPMPTSP Kota Semarang sebagai penyelenggara pelayanan perizinan melalui SI IMUT memiliki peran untuk memberikan pelayanan atas hambatan-hambatan yang dihadapi masyarakat pemohon izin. Hambatan pelaksanaan perizinan melalui SI IMUT antara lain :

1. Sulitnya Akses Masuk Website SI IMUT

Hambatan pertama yang dihadapi DPMPTSP Kota Semarang dalam mengimplementasikan SI IMUT yaitu sulitnya akses masuk *website* SI IMUT. Hambatan tersebut terjadi karena adanya kendala jaringan yang tidak stabil dan banyaknya masyarakat pemohon izin yang berkunjung pada *website* SI IMUT dalam waktu bersamaan yang mengakibatkan sulitnya akses masuk ke *website* SI IMUT.¹⁰

2. Kurangnya Pemahaman Masyarakat Mengenai Jenis-Jenis

Perizinan yang Dapat Diakses Melalui SI IMUT

Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 70 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang, terjadi peningkatan jumlah pelimpahan kewenangan dari 120 perizinan menjadi 174 perizinan dan hanya 1 perizinan yang bertribusi yaitu IMB. Bertambahnya jumlah pelimpahan kewenangan perizinan pada DPMPTSP Kota Semarang tersebut, membuat masyarakat masih kurang memahami jenis-jenis perizinan apa saja yang dapat diakses melalui SI IMUT.

3. Adanya Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Faktor sumber daya manusia menjadi faktor penting selain sistem dan kebijakan yang telah diterbitkan. Bertambahnya pelimpahan kewenangan perizinan di DPMPTSP Kota Semarang tidak diimbangi dengan jumlah petugas pelayanan yang cukup, sehingga perlu adanya penambahan petugas pelayanan di DPMPTSP Kota Semarang.

4. Adanya Keterbatasan Sarana dan Prasarana, Sejalan dengan Banyaknya Jumlah Perizinan yang Masuk

Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dengan kualitas yang baik, sangat dibutuhkan oleh setiap institusi, lembaga, atau organisasi dimanapun, tidak terkecuali di pemerintahan daerah dalam menyelenggarakan kegiatannya untuk

¹⁰ Pramastuti Moegiyono, S.IP., *Wawancara*, Kepala Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan DPMPTSP Kota Semarang, 7 Desember 2020.

mencapai tujuan yang diharapkan. Mengingat banyaknya jumlah perizinan yang masuk melalui SI IMUT, maka sarana dan prasarana yang ada di DPMPTSP Kota Semarang perlu dilengkapi dan ditingkatkan, agar lebih mendukung kinerja para petugas pelayanan dan meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat pemohon izin di DPMPTSP Kota Semarang

C. Upaya yang Dilakukan oleh DPMPTSP Kota Semarang dalam Mengatasi Hambatan tersebut

Keberadaan DPMPTSP Kota Semarang sebagai Organisasi Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan menyelenggarakan PTSP memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan perizinan terbaik bagi masyarakat, untuk mewujudkan tujuan tersebut, DPMPTSP Kota Semarang berusaha untuk meningkatkan pelayanan yang prima dengan terus melakukan inovasi dan upaya-upaya terbaik dalam mengakomodasi pengurusan perizinan dan non perizinan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam pelayanannya.

DPMPTSP Kota Semarang sebagai instansi yang berkewajiban menjadi fasilitator pelayanan perizinan melalui SI IMUT memiliki kewajiban melayani dan melakukan pendampingan permohonan perizinan mulai dari pendaftaran hingga terbitnya izin. Upaya pendampingan yang dilakukan DPMPTSP Kota Semarang merupakan upaya memfasilitasi masyarakat pemohon

izin dan upaya penyelenggaraan pelayanan publik. Munculnya berbagai hambatan dari penerapan pelayanan perizinan melalui SI IMUT membuat DPMPTSP Kota Semarang melakukan upaya solutif untuk mengatasi hambatan tersebut, antara lain:

1. Membuat Inovasi-Inovasi Baru untuk Mengembangkan SI IMUT Guna Peningkatan Pelayanan Publik

SI IMUT merupakan sebuah aplikasi yang tergolong baru sehingga masih membutuhkan perbaikan-perbaikan dan pengembangan supaya mempermudah pelaksanaan pelayanan perizinan untuk ke depannya. Aplikasi SI IMUT menggunakan sistem digital sehingga dibutuhkan perawatan sistem yang ekstra seperti melakukan pemeliharaan pada *hardware*, *software*, maupun jaringan internetnya agar tidak menimbulkan masalah yang dikhawatirkan berdampak pada pelayanan perizinan kepada masyarakat pemohon izin.

2. Memperbanyak Kegiatan Sosialisasi Mengenai Pengurusan Perizinan Melalui SI IMUT Kepada Masyarakat dengan Menggunakan Berbagai Media Komunikasi

Salah satu upaya dari peningkatan pelayanan publik yaitu melalui sosialisasi. Sosialisasi dilakukan agar masyarakat pemohon izin di Kota Semarang mengetahui jenis-jenis pelayanan perizinan apa saja yang dapat diakses melalui SI IMUT dan mengetahui bagaimana cara mengajukan perizinan melalui SI IMUT. Sosialisasi juga sebagai bentuk partisipasi masyarakat untuk dapat memberikan *feedback*, baik kepada

pemerintah atau DPMPTSP Kota Semarang sebagai penyelenggara pelayanan perizinan.

3. Penambahan Jumlah Petugas Pelayanan Perizinan yang Diimbangi dengan Peningkatan dan Pengembangan Kompetensi

Bertambahnya pelimpahan kewenangan perizinan di DPMPTSP Kota Semarang tidak diimbangi dengan jumlah petugas pelayanan yang cukup, sehingga perlu adanya penambahan petugas pelayanan di DPMPTSP Kota Semarang. Penambahan jumlah petugas pelayanan harus diimbangi pula dengan peningkatan dan pengembangan kompetensi petugas pelayanan perizinan. Dalam hal aspek peningkatan dan pengembangan SDM, perlu lebih banyak dilakukan pendidikan dan pelatihan dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petugas pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Terlebih pada era digital seperti sekarang, pelayanan terhadap masyarakat sudah bisa dilakukan secara cepat, mudah dan murah melalui sistem *online*.

4. Perbaikan Sarana dan Prasarana Melalui Penambahan Anggaran

Salah satu faktor pendukung pelayanan publik yang prima dalam proses pelayanan perizinan yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dengan kualitas yang baik. Sarana dan prasarana yang memadai sangat dibutuhkan oleh setiap institusi, lembaga, atau organisasi dimanapun, tidak terkecuali di pemerintahan daerah dalam menyelenggarakan

kegiatannya untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Mengingat banyaknya jumlah perizinan yang masuk melalui SI IMUT, maka sarana dan prasarana yang ada di DPMPTSP Kota Semarang perlu diperbaiki, dilengkapi dan ditingkatkan melalui penambahan dana anggaran agar lebih mendukung kinerja para petugas pelayanan dan meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat pemohon izin di DPMPTSP Kota Semarang.¹¹ Sarana dan prasarana yang memadai akan dapat berguna dan berfungsi sebagaimana mestinya jika penyelenggara pelayanan publik mempunyai keahlian dan ketrampilan yang handal dalam memanfaatkannya. Kelengkapan sarana dan prasarana, peralatan kerja dan pendukung lainnya termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika sangatlah penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang memuaskan.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat merespon dengan baik mengenai penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan melalui SI IMUT yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Semarang. Hal ini dikarenakan penerapan prinsip *good governance* lebih memberikan jaminan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan yang memuaskan

¹¹ Pramastuti Moegiyono, S.IP., *Wawancara*, Kepala Seksi Pengaduan Layanan Penanaman Modal dan Perizinan DPMPTSP Kota Semarang, 7 Desember 2020.



dari para penyelenggara pelayanan. Aplikasi SI IMUT merupakan sebuah solusi dalam suatu permasalahan yang dihadapi DPMPTSP Kota Semarang untuk meningkatkan pelayanan publik berbasis *good governance*. Pelayanan perizinan yang berbasis *good governance* akan memberikan ruang kepada masyarakat untuk berpartisipasi, pelayanan yang dilakukan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku, terciptanya transparansi dalam pelayanan, adanya daya tanggap dari pihak penyelenggara pelayanan, adanya orientasi kepada konsensus dalam melayani, terwujudnya keadilan dan kesetaraan dalam pelayanan, berfungsinya efektivitas dan efisiensi pelayanan, adanya akuntabilitas pelayanan, serta memiliki visi strategis untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik kedepannya. Penerapan pelayanan perizinan melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang dapat dikatakan sudah mulai berbasis *good governance*, dimana dalam pelaksanaannya sudah berjalan dengan cukup baik tetapi belum sempurna. Artinya penerapan pelayanan perizinan melalui SI IMUT yang berbasis *good governance* belum secara keseluruhan diterapkan oleh DPMPTSP Kota Semarang, terutama pada prinsip daya tanggap serta prinsip efektivitas dan efisiensi dalam melayani.

Hambatan dalam penerapan perizinan melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang yaitu, sulitnya akses masuk *website* SI IMUT, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai jenis-jenis perizinan yang dapat diakses melalui SI IMUT, adanya keterbatasan SDM,

serta yang terakhir yaitu adanya keterbatasan sarana dan prasarana sejalan dengan banyaknya jumlah perizinan yang masuk.

V. DAFTAR PUSTAKA BUKU

- Silalahi, Ulber dan Wirman Syarfi, *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif dan Akuntabel*, Cetakan Pertama, (Sumedang: IPDN Press, 2015),
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), halaman 29.
- Sutedi, Adrian, *Hukum Perizinan: Dalam Sektor Pelayanan Publik*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010)
- Suteki dan Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik)*, Ed.1, Cet.3, (Depok: Rajawali Pers, 2020)

JURNAL ILMIAH

- Solechan, Edgar Wilardi, *Harmonisasi Kewenangan Lembaga Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu*, *Administrative Law & Governance Journal*, Volume 2, Issue 1, Maret 2019



**PERATURAN PERUNDANG-
UNDANGAN**

Undang-Undang Dasar Negara
Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun
2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 24
Tahun 2018 tentang Pelayanan
Perizinan Berusaha Terintegrasi
Secara Elektronik

Peraturan Walikota Semarang Nomor
70 Tahun 2019 tentang
Pendelegasian Kewenangan
Penandatanganan Perizinan dan
Non Perizinan Kepada Kepala
Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kota Semarang

SUMBER LAIN

Internet

<https://izin.semarangkota.go.id/siimut/>,
diakses pada 1 Oktober 2020

<https://jatengprov.go.id/beritadaerah/sinakes-online-kota-semarang>,
diakses pada 25 Desember 2020

Wawancara

Pramastuti Moegiyono, S.IP.,
Wawancara, Kepala Seksi
Pengaduan Layanan Penanaman
Modal dan Perizinan DPMPSTP
Kota Semarang, 7 Desember
2020