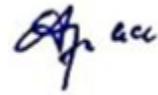


Efektivitas Pelayanan Perizinan Online Melalui Sistem Izin Investasi Mudah Dan Terpadu (SI IMUT) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang

Hammam Mahdy, Augustin Rina Herawati, Teuku Afrizal



**Departement of Public Administration, Faculty of Social and Politival Science
Universitas Diponegoro**

Jl. Prof. H. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 50275

Telepon (024) 7465407/ Faksimile (024) 7465405

Laman: <https://fisip.undip.ac.id> Surel: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Licensing services are a type of service that is principally the responsibility of the government and is carried out with the aim of meeting community needs and following relevant legal regulations, with service products in the form of permits. Semarang City DPMPTSP released an Easy and Integrated Investment Permit System (SI IMUT) to simplify and speed up the licensing process submitted by the public. However, in practice, online licensing through SI IMUT is still not optimal because there are still many complaints about the online licensing system. This study aims to analyze the effectiveness of online licensing services through SI IMUT and the supporting and inhibiting factors for effectiveness. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques of interviews, observation and documentation. This study uses the theory of effectiveness according to Duncan, namely goal attainment, integration, and adaptation, and uses the theory of factors that influence effectiveness according to Najidah, namely coordination, planning, and accuracy of service. The results of the study show that the effectiveness of online licensing services through SI IMUT has not run optimally, this is because the Semarang City DPMPTSP has not carried out socialization as a whole, so that the social process indicators are still not optimal. In addition to the service accuracy factor, people's understanding of online licensing services through SI IMUT is considered to be lacking so that it affects the effectiveness of online licensing services through SI IMUT at DPMPTSP Semarang City.

Keywords: Effectiveness, Licensing Service, SI IMUT

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi berdampak pada banyak sektor, dengan semakin luasnya penerapan teknologi berbasis internet yang saat ini banyak ditemukan di berbagai sektor kehidupan, pemerintah terdorong guna dapat mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam bidang pelayanan publik. Salah satu lembaga pemerintah yang memanfaatkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. DPMPTSP adalah dinas yang menaungi dan menyelenggarakan pelayan perizinan.

Rendahnya peringkat Indonesia dalam hal kemudahan berbisnis di lingkup dunia disebabkan oleh berbagai faktor. Menurut data yang diungkap oleh World Economic Forum (WEF) dalam Laporan Daya Saing Global 2017-2018, korupsi menjadi hambatan utama dalam aktivitas bisnis di Indonesia. Faktor lain yang ikut menghambat aktivitas bisnis di

Indonesia meliputi ketidakefisienan dalam birokrasi pemerintah. Berikut merupakan tabel peringkat faktor terhambatnya bisnis di Indonesia.

Tabel 1.1 Peringkat Faktor Terhambatnya Bisnis di Indonesia

No	Faktor	Poin
1.	Korupsi	13,8
2.	Inefisiensi Birokrasi	11,1
3.	Akses ke Pembiayaan	9,2
4.	Infrastruktur Tidak Memadai	8,8
5.	Instabilitas Kebijakan	8,6
6.	Instabilitas Pemerintah	6,5
7.	Tarif Pajak	6,4
8.	Etos Kerja yang Buruk	5,8
9.	Regulasi Pajak	5,2
10.	Inflasi	4,7
11.	Kurangnya Tenaga Kerja Terampil	4,3
12.	Kejahatan dan Pencurian	4,0
13.	Terbatasnya Peraturan Tenaga Kerja	4,0
14.	Kebijakan Mata Uang Asing	3,3
15.	Kapasitas Inovasi Tidak Memadai	2,5
16.	Kesehatan Masyarakat yang Buruk	1,8
	Total	100

Sumber:

(<https://databoks.katadata.co.id/>)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa, selain korupsi faktor yang paling berpengaruh dalam terhambatnya perkembangan bisnis di Indonesia

yaitu inefisiensi birokrasi. Inefisiensi birokrasi adalah kondisi dimana proses urutan administrasi pelayanan dan tata aturan yang tidak efisien dan memperlambat proses pelayanan.

Dengan birokrasi yang kompleks dan inefisien, menyebabkan masyarakat menjadi sulit untuk melakukan perizinan berusaha maupun penanaman modal. Kompleksitas prosedur dan alur izin pelayanan menyebabkan kinerja sumber daya manusia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) mengalami hambatan. (Alfiya, 2020).

Agar dapat meningkatkan efisiensi birokrasi dan meningkatkan kualitas dari pelayanan publik, organisasi publik dapat menerapkan inovasi. Menurut KEMENPAN RB, inovasi merujuk pada langkah baru dalam pelayanan publik, yang dapat berupa ide orisinal yang kreatif, atau penyesuaian serta perubahan yang dapat menguntungkan bagi masyarakat, baik dapat dirasakan

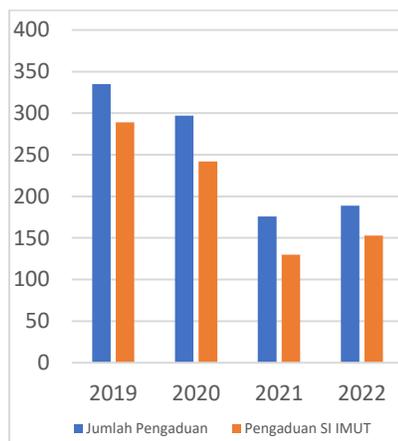
secara langsung maupun tidak langsung.

Adanya tuntutan atas kebutuhan masyarakat, perkembangan teknologi seiring berjalannya waktu serta regulasi dari pemerintah, pada tanggal 2 Mei 2018, DPMPTSP Kota Semarang merilis Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT). Regulasi Perpres Nomor 91 Tahun 2017 mengenai Peningkatan Proses Bisnis, yang kemudian diterjemahkan menjadi PP Nomor 24 Tahun 2018 mengenai Pelayanan Izin Bisnis Terpadu secara Elektronik, memberikan dorongan bagi hadirnya inovasi ini dan menginspirasi setiap lembaga pemerintah untuk mengatur ulang metode layanan agar dapat terintegrasi dengan teknologi.

Aplikasi SI IMUT merupakan bentuk inovasi berupa digitalisasi urusan pelayanan perizinan online berbasis *website*. Pelayanan perizinan online dibutuhkan untuk upaya meningkatkan kemudahan dan kecepatan dalam penyelenggaraan perizinan.

Akan tetapi dalam pelaksanaannya, perizinan online melalui SI IMUT masih belum maksimal, hal ini dapat dikarenakan masih banyak pengaduan-pengaduan mengenai sistem perizinan online tersebut. Berikut merupakan data perbandingan jumlah total pengaduan dengan pengaduan SI IMUT.

Gambar 1. 1 Perbandingan Jumlah Total Pengaduan dan Pengaduan Pelayanan SI IMUT



Sumber: Diolah Peneliti

Dari gambar 1.1, diketahui dari total aduan yang diterima di setiap tahun, pengaduan mengenai SI IMUT masih mendominasi dan lebih dari 50% dari total aduan setiap tahun. Pada tahun 2019, sebanyak 86,2% aduan sistem SI IMUT dari total

aduan, tahun 2020, presentase sebanyak 81,4% dan pada tahun 2021 sebanyak 73,8% dari total aduan dan pada tahun 2022, sebanyak 80,9% dari total aduan.

Akan tetapi hal ini bertolak belakang dengan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan online melalui SI IMUT yang menunjukkan survei kepuasan masyarakat dari tahun 2019-2022 tergolong tinggi. Berikut merupakan tabel survei kepuasan masyarakat terhadap SI IMUT.

Tabel 1. 1 Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap SI IMUT

Survei Kepuasan Masyarakat	Tahun			
	2019	2020	2021	2022
Target	83,00	85,00	88,00	90,00
Realisasi	91,76	93,12	94,50	94,10

(Sumber: DPMPTSP Kota Semarang)

Dari tabel 1.2, diketahui adanya gap atau ketidaksesuaian. Dengan hasil survei kepuasan masyarakat yang memiliki nilai tinggi, seharusnya jumlah aduan SI IMUT yang masuk sedikit atau tidak mendominasi dari total jumlah

pengaduan di DPMPTSP Kota Semarang.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisis efektivitas pelayanan perizinan online melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang menggunakan teori efektivitas. pemilihan fokus tersebut karena tujuan dari dibentuknya pelayanan online melalui SI IMUT adalah untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan perizinan, diharapkan pelayanan perizinan online melalui SI IMUT semakin mempermudah masyarakat dalam permohonan perizinan. Selain itu pelayanan perizinan online melalui SI IMUT merupakan inovasi yang sudah berjalan cukup lama sejak dirilis pada tahun 2018, sehingga perlu dikaji terkait dengan bagaimana efektivitasnya. Selain itu, berdasarkan kajian dari penelitian terdahulu, belum banyak penelitian mengenai pelayanan perizinan online khususnya SI IMUT DPMPTSP Kota Semarang, sejumlah penelitian yang telah dilakukan kurang

berfokus pada efektivitas dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas.

Analisis hanya dilakukan dengan melihat inovasi secara umum, seperti penelitian terdahulu oleh Regita (2020) yang menganalisis inovasi SI IMUT, dengan hasil penelitian menunjukkan pelayanan perizinan melalui SI IMUT sudah berhasil dan efektif. Penelitian tersebut hanya menganalisis inovasi SI IMUT secara umum dan tanpa menggunakan teori yang mempengaruhi. Sedangkan dalam temuan lapangan, aduan masyarakat terhadap SI IMUT masih banyak dan masih mendominasi dari total jumlah aduan DPMPTSP Kota Semarang, hal tersebut menjadi *gap* penelitian yang melatarbelakangi peneliti untuk lebih berfokus menganalisis efektivitas pelayanan perizinan online melalui SI IMUT.

Dari uraian diatas, diketahui terdapat permasalahan diantaranya yaitu, masih banyak aduan terkait dengan pelayanan perizinan online melalui SI IMUT dan mendominasi terhadap total aduan yang masuk ke

DPMPTSP Kota Semarang dan terdapat ketidaksesuaian antara hasil survei kepuasan masyarakat SI IMUT yang menunjukkan nilai yang tinggi, dengan jumlah aduan yang masyarakat berikan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. Teknik pengambilan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria tertentu berupa informan yang memiliki kewenangan dan dianggap mengetahui teknis pelayanan perizinan online SI IMUT.

Adapun informan dalam penelitian ini yaitu: Bidang Penyelenggaraan Layanan Perizinan I, Sub Koordinator Perencanaan dan Evaluasi dan Kelompok Jabatan Fungsional, Bidang Sistem Informasi, Monitoring dan Evaluasi Perizinan,

dan masyarakat pengguna pelayanan perizinan online SI IMUT

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Perizinan Online Melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang

1. Pencapaian Tujuan Pelayanan Perizinan Online Melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang

Tujuan dari pelayanan perizinan online melalui SI IMUT salah satunya untuk mempercepat waktu pelayanan. Pelayanan perizinan yang sebelumnya menggunakan sistem konvensional secara langsung di kantor DPMPTSP Kota Semarang, kini dapat dilakukan dengan sistem online yang dapat diakses dimana pun, sehingga diharapkan akan mempermudah dan mempercepat proses pelayanan perizinan.

Waktu pelayanan perizinan melalui SI IMUT sudah sesuai dengan SOP yang ada, permohonan perizinan diproses maksimal 3 hari, setelah itu masyarakat dapat mencetak SK perizinan. Berdasarkan hal tersebut,

waktu pencapaian pelayanan sudah cepat dan sesuai dengan SOP, hal ini sesuai yang dikemukakan Suhartanto dan Djatnika (2017:133) bahwa kecepatan pelayanan adalah memberikan pelayanan secara cepat dan tepat waktu. Dalam hal ini, pelayanan perizinan online melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang cepat dan tepat waktu sesuai dengan SOP yang ada.

Selain itu, pencapaian tujuan diukur dilihat melalui apakah proses program atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuan yang ditetapkan. Sasaran merupakan tujuan atau target yang ditetapkan dalam waktu tertentu. DPMPTSP Kota Semarang tidak memiliki sasaran atau target seperti jumlah pelayanan SI IMUT yang perlu dicapai dalam kurun waktu tertentu. Namun DPMPTSP Kota Semarang memiliki target persentase perizinan terbit sesuai SP.

Berdasarkan laporan kinerja DPMPTSP Kota Semarang, diketahui untuk realisasi persentase jumlah perizinan melalui SI IMUT yang terbit

sesuai SP pada tahun 2020-2022 memiliki nilai rata-rata persentase 98,1 %. Nilai tersebut sudah berada diatas target yang ditetapkan, sehingga dilihat dari aspek sasaran sudah tercapai. Hal ini sesuai dengan sebagaimana menurut S.P Siagian (2002:151) efektivitas adalah tercapainya suatu sasaran yang telah ditentukan pada waktunya.

2. Integrasi Pelayanan Perizinan Online Melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang

DPMPTSP Kota Semarang telah menyediakan prosedur yang dapat membantu memudahkan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan perizinan online melalui SI IMUT, Masyarakat dapat mengakses standar prosedur pelayanan dari berbagai perizinan melalui halaman website DPMPTSP Kota Semarang. Dalam halaman tersebut sudah tersedia standar pelayanan yang disusun oleh DPMPTSP, selain standar prosedur, DPMPTSP juga memberikan panduan terkait dengan pendaftaran akun SI

IMUT, masyarakat juga dapat mengakses alur tahap dari awal sampai akhir terkait pelayanan perizinan SI IMUT. DPMPTSP Kota Semarang menyediakan bagan alur yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat.

Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan Ida Nuraida (2018:35) prosedur menunjukkan cara pelaksanaan pekerjaan dari suatu tugas yang terdiri dari atas satu atau lebih kegiatan yang bersifat tulis menulis oleh seorang pegawai sehingga disatukan akan membentuk suatu prosedur.

DPMPTSP Kota Semarang telah menyediakan prosedur yang dapat membantu memudahkan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan perizinan online melalui SI IMUT. Namun, masih terdapat standar pelayanan yang tidak dapat diakses masyarakat, sehingga standar pelayanan tidak bisa diakses dengan maksimal.

DPMPTSP Kota Semarang sebagai penyelenggara pelayanan perizinan online melalui SI IMUT, menyediakan berbagai informasi yang dapat diakses oleh publik. Masyarakat dapat mengakses dokumen-dokumen informasi yang dibutuhkan terkait dengan pelayanan perizinan online melalui SI IMUT, contohnya seperti rekapitulasi aduan tindak lanjut pelayanan SI IMUT, melalui halaman <http://ppid.izin.semarangkota.go.id/>.

Namun berdasarkan temuan di lapangan, menunjukkan bahwa daftar informasi yang ada dalam PPID, belum semuanya memiliki update ke dokumen terbaru, sehingga masyarakat dapat merasa kurang mendapat akses secara keseluruhan kepada dokumen terbaru.

DPMPTSP Kota Semarang sebagai penyelenggara pelayanan melaksanakan sosialisasi dengan bekerja sama dengan rumah sakit dan organisasi dalam proses pelaksanaan sosialisasi. Hal ini dikarenakan perizinan melalui SI IMUT mayoritas terdiri dari perizinan profesi tenaga

kesehatan, sehingga sesuai dengan target masyarakat pengguna pelayanan perizinan. DPMPTSP Kota Semarang mengundang organisasi profesi untuk proses sosialisasi, kemudian selanjutnya organisasi profesi yang bertanggung jawab terkait dengan sosialisasi terhadap anggotanya.

Keberadaan media sosial juga dimanfaatkan pihak DPMPTSP Kota Semarang sebagai sarana menyampaikan informasi kepada masyarakat. Terutama media sosial Instagram yang dikelola rutin untuk mengunggah terkait dengan pelayanan SI IMUT, sebagai contoh pada saat akan terjadi pemeliharaan atau maintenance sistem, serta informasi akan tetap melayani sistem online selama libur hari besar. Hal ini sesuai yang dikemukakan Herdiana (2018:19) bahwa sosialisasi dilakukan sebagai upaya memunculkan pengetahuan dan pemahaman dari pihak terkait yang menjadi sasaran sehingga dapat berkontribusi dan mewujudkan tujuan tersebut.

3. Adaptasi Pelayanan Perizinan Online Melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang

Dengan adanya pelayanan perizinan online melalui SI IMUT, pegawai DPMPTSP dituntut untuk dapat mengoperasikan pelayanan perizinan melalui SI IMUT. Secara umum, pegawai DPMTSP dapat mengoperasikan pelayanan perizinan SI IMUT. Pelatihan yang dilakukan dari bagian IT kemudian bertahap ke bidang lainnya. Tiap bidang memiliki akses admin, sehingga dapat mengoperasikan untuk pencarian data permohonan.

Selain itu, DPMPTSP Kota Semarang memiliki SDM khusus bagian tenant pada Mal Pelayanan Publik yang bertugas untuk mengakomodir masyarakat yang ingin bertanya mengenai pelayanan perizinan baik pelayanan perizinan melalui SI IMUT maupun OSS, pegawai dituntut untuk memahami proses pelayanan perizinan, sehingga dapat membantu masyarakat yang kesulitan terkait dengan pelayanan

perizinan SI IMUT. Hal ini sesuai dengan pendapat menurut Robbins (2006), yang menyatakan kemampuan adalah kapasitas individu untuk melaksanakan tugas dalam pekerjaan tertentu.

Dalam proses adaptasi, sarana dan prasarana DPMPTSP Kota Semarang juga mengalami perubahan. Sistem pelayanan konvensional yang berubah menjadi sistem online, sehingga dibutuhkan sarana prasarana penunjang dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan online melalui SI IMUT.

Ketersediaan sarana prasarana untuk penyelenggaraan pelayanan SI IMUT sudah tercukupi dengan baik, hal ini juga sejalan pada saat pandemi covid yang kemudian memerlukan tambahan sarana prasarana seperti penambahan kamera untuk sarana rapat online dan penataan ruang meeting. Hal ini sejalan dengan pendapat Makin & Baharuddin (2010: 84) yang berpendapat bahwa sarana prasarana sebagai fasilitas yang menunjang jalannya kegiatan.

Penambahan sarana prasarana dilakukan secara bertahap. Untuk saat ini sarana prasarana DPMPTSP Kota Semarang terhadap penyelenggaraan perizinan online, seperti komputer tiap bidang, server, printer, serta laptop untuk pegawai disediakan oleh DPMPTSP Kota Semarang, sehingga dapat dikatakan sudah sesuai karena sarana prasarana telah menunjang kegiatan pelayanan perizinan online melalui SI IMUT.

B. Faktor Pendorong dan Penghambat Efektivitas Perizinan Online Melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang

1. Perencanaan dalam Efektivitas Pelayanan Perizinan Online Melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang

Perencanaan merupakan segala hal yang berkaitan dengan penetapan tujuan. Pelayanan perizinan online melalui SI IMUT dibuat untuk mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam mengurus perizinan. dari tujuan tersebut sudah tercapai.

Pelayanan perizinan online melalui SI IMUT telah mempercepat dan mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan, dari yang sebelumnya menggunakan sistem konvensional. Hal ini sejalan dengan pendapat Tommy Suprpto (2009) yang mengemukakan tujuan adalah pernyataan tentang keadaan dimana suatu organisasi atau perusahaan ingin mencapai ini dan pernyataan tentang keadaan organisasi di masa depan sebagai upaya bersama.

2. Koordinasi dalam Efektivitas Pelayanan Perizinan Online Melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang

Kesatuan tindakan atau keserasian dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang didapatkan melalui pelaksanaan rapat yang dilakukan setiap minggu untuk membahas terkait dengan apa yang perlu dikoordinasikan dari setiap bidang. Termasuk terkait dengan pelayanan perizinan SI IMUT. Hal tersebut, sesuai dengan pendapat

Hasibuan (2006:88) yang mengemukakan kesatuan tindakan adalah inti dari koordinasi, kesatuan tindakan merupakan suatu kewajiban dari pimpinan untuk memperoleh koordinasi yang baik dengan mengatur jadwal waktu dimaksudkan bahwa kesatuan usaha itu dapat berjalan sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Komunikasi dalam pelayanan perizinan online melalui SI IMUT berjalan tidak terpaku pada dominasi atau posisi tertentu sehingga lebih terbuka dan dua arah. pada saat rapat, anggota rapat dapat memberikan pertanyaan maupun pendapat atau saran kepada pembicara rapat, bentuk komunikasi yang terjadi pada saat rapat yaitu komunikasi kelompok yang merupakan proses komunikasi yang dilakukan oleh sejumlah orang dengan norma dan peran yang ditentukan oleh kelompok itu.

Hal ini sesuai dengan pendapat Andrew E. Sikula (2017:145), bahwa komunikasi adalah proses pemindahan informasi, pengertian dan pemahaman

dari seseorang, suatu tempat, atau sesuatu kepada sesuatu, tempat atau orang lain. Dalam hal ini, proses pemindahan informasi, pengertian dan pemahaman yang terjadi di DPMPTSP Kota Semarang melalui rapat yang diselenggarakan rutin. Komunikasi dalam pelayanan perizinan online melalui SI IMUT tidak terkendala hambatan.

Pembagian kerja pada dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan online melalui SI IMUT dilihat dengan adanya pembagian dari tupoksi masing-masing yang jelas. Pembagian kerja dilakukan dengan baik sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahlian tugas masing-masing. termasuk pengelola dari website SI IMUT seperti Kepala Bidang Sistem Informasi yang memiliki latar belakang pendidikan Sistem Informasi.

Dengan adanya pembagian kerja yang jelas, penyelenggaraan pelayanan perizinan online melalui SI IMUT dapat berjalan dengan lancar karena semua pihak dapat bekerja sesuai dengan pembagian tupoksi

masing-masing tanpa tumpang tindih. Hal tersebut sesuai yang dikemukakan Robbins dan Coulter (2010:243) mengemukakan bahwa desentralisasi atau pembagian kerja merupakan bentuk pembagian kewenangan, tugas, dan fungsi kepada unit atau pengelola sampai tingkat bawah di dalam organisasi.

Dalam hal ini, pembagian kerja pada pelayanan perizinan online melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahlian tugas masing-masing. Dengan adanya pembagian kerja. semua pihak dapat bekerja sesuai dengan pembagian tupoksi masing-masing tanpa tumpang tindih.

3. Ketepatan Pelayanan dalam Efektivitas Pelayanan Perizinan Online Melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang

Dari segi aksesibilitas, pelayanan perizinan online melalui SI IMUT mudah untuk diakses masyarakat, masyarakat dapat

mengakses dari mana saja tidak perlu datang ke kantor untuk mengurus perizinan. Selain itu aksesibilitas masyarakat mengenai informasi-informasi berkaitan dengan pelayanan perizinan SI IMUT juga dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat seperti alur pelayanan, panduan, syarat berkas perizinan, dan aduan melalui website DPMPTSP Kota Semarang. Hal ini sejalan dengan pendapat Sheth dan Sisodia (2012:15) yang mengemukakan aksesibilitas adalah sejauh mana pelanggan dapat dengan mudah memperoleh dan menggunakan produk. Dalam hal ini, produk yang dimaksud yaitu pelayanan perizinan online melalui SI IMUT serta ketersediaan informasi terkait pelayanan perizinan online melalui SI IMUT. Namun, dalam aksesibilitas, masih terdapat hambatan dimana masyarakat tidak dapat mengakses pelayanan SI IMUT pada saat perbaikan atau maintenance sistem, sehingga perlu menunggu proses maintenance diselesaikan oleh pihak DPMPTSP Kota Semarang.

Kualitas pelayanan perizinan SI IMUT ditinjau dari kepuasan masyarakat, ketersediaan aduan, respon dan tindak lanjut aduan, dan kemudahan pelayanan. dari segi kepuasan masyarakat, sudah cukup puas. hal ini juga didukung dari statistik survei kepuasan masyarakat terhadap SI IMUT sepanjang tahun 2019-2022, realisasi nilai dari kepuasan masyarakat hampir selalu melebihi target dan semakin meningkat setiap tahunnya.

Dari segi aduan, DPMPTSP sebagai penyelenggara pelayanan publik menyediakan sarana aduan sebagai bentuk pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik sesuai dengan peraturan pemerintah Pasal 42 Nomor 25 Tahun 2012. masyarakat dapat menyampaikan aduan melalui sosial media, maupun melalui website DPMPTSP. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2000:41) yang menyampaikan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan dapat melalui survei

kepuasan dan sistem keluhan dan saran.

Selain itu pihak DPMPTSP Kota Semarang juga menerima masukan atau aduan secara langsung yang dapat disampaikan pada saat DPMTSPSP melakukan kunjungan ke organisasi profesi.

Aduan dari berbagai sumber akan dikelola dan disatukan untuk kemudian ditindaklanjuti. Aduan mengenai pelayanan akan langsung ditindaklanjuti dengan proses maksimal 1 hari kerja yang kemudian akan dikirimkan balasan email terkait dengan solusi atau penyelesaian aduan.

Namun, dari pemahaman masyarakat terhadap pelayanan perizinan online melalui SI IMUT, pada bagian yang lebih teknis seperti terkait dengan username dan password akun, proses input data dan proses submit dinilai masih kurang.

KESIMPULAN

1. Efektivitas Pelayanan Perizinan Online Melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang

Efektivitas pelayanan perizinan online melalui Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) di DPMPTSP Kota Semarang, secara keseluruhan sudah berjalan efektif, namun masih terdapat kekurangan dalam salah satu indikator. Berdasarkan ketiga indikator efektivitas menurut Duncan (dalam Steers 1985:53) pada indikator pencapaian tujuan dan adaptasi, penerapannya sudah berjalan dengan baik, sedangkan pada sub indikator proses sosial masih belum maksimal.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Pelayanan Perizinan Online Melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang

Pada faktor penghambat, 1) ketepatan pelayanan, yang mencakup aksesibilitas dan kualitas yang masih belum maksimal karena masih terdapat file pdf standar pelayanan yang tidak dapat diakses masyarakat, selain itu, pemahaman masyarakat masih kurang mengenai hal teknis seperti username dan password akun, proses input data dan proses submit dinilai masih kurang, hal ini ditinjau dari aduan

yang masuk melalui SI IMUT mayoritas masalahnya berasal dari kurangnya pemahaman masyarakat.

SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan kepada DPMPTSP Kota Semarang mengenai permasalahan Efektivitas Pelayanan Perizinan Online SI IMUT sebagai berikut:

1. DPMPTSP perlu memperbarui file beserta aksesnya kepada masyarakat, hal ini dikarenakan beberapa file dari standar pelayanan tidak dapat diakses sehingga mengurangi akses masyarakat terhadap informasi yang berkaitan dengan pelayanan.
2. Meningkatkan sosialisasi kepada pihak-pihak yang terkait dengan perizinan, dikarenakan belum semua organisasi profesi mendapat sosialisasi dari DPMPTSP Kota Semarang mengenai pelayanan perizinan online melalui SI IMUT.
3. Meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai hal teknis dalam proses pelayanan seperti

username dan *password* akun, proses *input* data dan proses *submit*, melalui media sosial, maupun menggunakan buku panduan pada saat sosialisasi secara langsung.

4. Menambahkan fitur *FAQ* atau bantuan *chat* untuk membantu masyarakat yang ingin mengetahui atau bertanya mengenai pelayanan
5. Memperbaiki tampilan dari website SI IMUT agar lebih menarik dan memperbesar font agar lebih mudah dimengerti masyarakat pengguna layanan
6. Meningkatkan kapasitas server untuk menghindari kemungkinan *overload* pada saat proses *submit*.
7. Mengaktifkan kembali fitur pendeteksi kesalahan dalam proses *input* data, sehingga dapat memudahkan masyarakat dan mempersingkat waktu pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Deddy Mulyadi, dkk. (2016). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik : (Konsep & Praktik Administrasi Dalam*

Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi. Bandung: Alfabeta,.

Dwiyanto, Agus. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta: UGM Press.

Gibson J. L. Ivancevich J. M. & Donnelly J. H. (1966). *Organizations: behavior structure processes* (5th ed.). Business Publications.

Keban, Y.T., 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu.* Jakarta: Gava Media.

Kettner, M., dkk. (2008). *Designing and Managing Programs: an Effectiveness-Based Approach.* Sage Media: California.

Siagian, Sondang. P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama).* Jakarta: Binapura Aksara.

Steers Richard, M. (1985). *Efektivitas Organisasi.* Jakarta: Erlangga.

Steers, Richard. M. (1977). *Efektivitas Organisasi: Kaidah Perilaku.* Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung: Alfabeta.

Jurnal

Arif Muhammad A, dkk. (2022). Efektivitas Layanan Online Sapo

Rancak Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kota Padang. Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Dan Budaya, 1(2), 70–79.

<https://doi.org/10.55606/mateandrau.v1i2.133>

Ekardo, A., Firdaus, F., & Elfemi, N. (2014). Efektifitas Program Keluarga Harapan (PKH) Dalam upaya Pengentasan Kemiskinan di Nagari Lagan Hilir, Kab. Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial Mamangan*, 3(1), 1-9.

Internet

Bidang Pengendalian & Pembinaan. (2014). Konsep Pelayanan Publik. <https://bapenda.jabarprov.go.id/2014/03/14/konsep-pelayanan-publik/>. Diakses pada 22 Desember 2021.

Jayani, Dwi Hadya. (2019). Indonesia Peringkat Kelima Terendah di Asean dalam Kemudahan Bisnis. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/10/25/indonesia-peringkat-kelima-terendah-di-asean-dalam-kemudahan-bisnis>. Diakses pada 14 Maret 2023

Putra, Muslimin B. (2020). Mengetahui Pelayanan Publik. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengetahui-pelayanan-publik>. Diakses pada 4 Desember 2021.