



**PROSES INOVASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI SI-
IMUT (SISTEM IZIN INVESTASI MUDAH DAN TERPADU)
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun:

Sella Ninda Utami

14030117130058

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2021

HALAMAN PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Sella Ninda Utami
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030117130058
3. Tempat / Tanggal Lahir : Kebumen, 26 Oktober 1999
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Desa Sawangan RT 03 RW 02, Kecamatan Alian,
Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah

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

Proses Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Si-Imut (Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 22 Maret 2021

Mengetahui
Dosen Pembimbing



Dra. Dyah Hariani, M.M

Pembuat Pernyataan,



Sella Ninda Utami

NIM. 14030117130058

Ketua PS S1 Administrasi Publik



Dra. Maesaroh, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Proses Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Si-Imut
(Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu) di Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
(DPMPTSP) Kota Semarang

Nama Penyusun : Sella Ninda Utami

Departemen : S1-Administrasi Publik


Semarang, 22 Maret 2021

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP.
NIP. 196408271990011001

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing:

1. Dra. Dyah Hariani, M.M
2. Dra. Susi Sulandari, M.Si


(.....)

(.....)

Dosen Penguji:

1. Dra. Dyah Hariani, M.M
2. Dra. Susi Sulandari, M.Si
3. Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si


(.....)

(.....)

(.....)

HALAMAN MOTTO

“You are braver than you believe, stronger than you seem, smarter than you think, and loved more than you know.”

— AA Milne

“Ketika keinginanmu tak sesuai dengan ingin-Nya, maka biarkan ingin-Nya yang menjadi skenario terbaik bagi hidupmu. Karena Dia Maha Tahu segala tentangmu.”

— Maryah El Qibthiyah

“Dan sekiranya Allah melapangkan rezeki kepada para hamba-Nya, niscaya mereka akan berbuat melampaui batas di muka bumi, akan tetapi Dia menurunkan dengan ukuran yang Dia kehendaki. Sesungguhnya Dia Maha Mengetahui lagi Maha Melihat terhadap (keadaan) hamba-hamba-Nya.”

— QS. Asy-Syura;27

“Lakukanlah kebaikan sekecil apapun karena kau tak pernah tahu kebaikan apa yang akan membawamu ke Surga.”

— Imam Hasan Al-Bashri

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada seluruh pihak yang berperan dalam kesuksesan skripsi ini khususnya untuk:

- 1. Kedua orangtua saya, mama dan bapak serta kedua adik saya yang selalu mendoakan dan menyemangati saya dalam menyelesaikan skripsi ini;*
- 2. Seluruh keluarga besar yang selalu mendukung dan mendoakan;*
- 3. Sahabat dan teman-teman yang telah membantu saya selama proses penyusunan skripsi;*
- 4. Almamater.*

**PROSES INOVASI PELAYANAN PERIZINAN MELALUI SI-IMUT
(SISTEM IZIN INVESTASI MUDAH DAN TERPADU) DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP) KOTA SEMARANG**

ABSTRAK

Seiring dengan hadirnya teknologi serta meningkatnya kebutuhan masyarakat, pemerintah Kota Semarang khususnya DPMPTSP menciptakan inovasi dalam pemberian layanan perizinan berupa aplikasi Si-Imut. Aplikasi Si-Imut merupakan digitalisasi urusan perizinan dengan melayani *integrate system*, *online system*, *digital signature* (tanda tangan digital), dan *mobile system*. Inovasi merupakan seluruh proses menciptakan dan menawarkan hal baru yang ditemukan. Inovasi Si-Imut tidak serta-merta diterapkan, akan tetapi membutuhkan proses tertentu. Pada proses penerapan inovasi dijumpai sejumlah hambatan seperti penolakan terhadap inovasi, hambatan administratif berupa pengurusan surat rekomendasi izin dan ketidaklengkapan dokumen izin yang diunggah masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis proses inovasi pelayanan perizinan melalui Si-Imut dan untuk mengetahui faktor pendukung serta penghambat proses inovasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara dengan beberapa informan yang dipilih secara *purposive*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses inovasi Si-Imut yaitu tahap inisiasi yang terdiri dari langkah pengetahuan dan kesadaran, langkah pembentukan sikap, langkah penerimaan inovasi serta tahap implementasi yang terdiri dari langkah awal implementasi dan langkah keberlanjutan inovasi. Faktor pendorong proses inovasi Si-Imut yaitu adanya keinginan untuk berubah, adanya dukungan sarana dan prasarana, adanya dukungan pihak yang terlibat dan bertanggungjawab, adanya kebebasan untuk berekspresi, dan kondisi lingkungan yang harmonis. Faktor penghambat proses inovasi Si-Imut yaitu bergantung pada salah satu pihak berkinerja tinggi, tidak ada penghargaan, serta adanya tekanan dan hambatan administratif.

Kata Kunci: Proses Inovasi, Pelayanan Publik, Si-Imut

**PROCESS OF INNOVATION IN LICENSE-SERVICE THROUGH SI-IMUT
(EASY AND INTEGRATED INVESTMENT PERMIT SYSTEM) OF
CAPITAL INVESTMENT AND ONE-DOOR INTEGRATED SERVICE
DEPARTMENT (DPMPTSP) IN THE SEMARANG CITY**

ABSTRACT

As technology comes along and people's growing needs, the Semarang government in particular is creating innovation in license, Si-Imut apps. Si-Imut app is a digitalized permissive business by service-system, online system, digital signature, and mobile system. Innovation is an entire process of creating and offering new things that are discovered. Si-Imut innovation does not automatically apply, but it does require a certain process. In the application of innovation a number of obstacles such as rejection of innovation, administrative barriers of a permit recommendation letter and an incompleteness of a permit document uploaded by the public. The purpose of this study is to analyze the innovation process of licensing service through Si-Imut and to identify the driving factors and obstacle factors of innovation processes. The methods used in this study are descriptive qualitative. Data collection techniques are conducted by observation, documentation and interviews with several informants who were selected by purposive sampling. Research shows that the process of Si-Imut innovation consists of the initial steps of knowledge and awareness, the attitude development steps, innovation acceptance steps and implementation stages consisting of initial implementation and innovation sustainability steps. The driving factor of micro-innovative processes is the desire to change, the support of tools and infrastructure, the support of those involved and responsible, the freedom of expression, and harmonious environment. An obstacle to the Si-Imut innovation process is depends on one of the highest-performing parties, no appreciation, and administrative pressures and barriers.

Keywords: Innovation Processes, Public Service, Si-Imut

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Proses Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Si-Imut (Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Skripsi ini dapat terselesaikan berkat dukungan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Alhamdulillah. Allahu Akbar. Tiada kata yang mampu mengungkapkan rasa syukur kepada-Mu ya Allah atas segala karunia-Mu.
2. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

4. Ibu Dra. Dyah Hariani, M.M selaku dosen pembimbing 1, terimakasih banyak atas waktu, pemikiran, dan tenaga untuk memberikan segala bimbingan, arahan, dan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan benar.
5. Ibu Dra. Susi Sulandari, M.Si selaku dosen pembimbing 2 sekaligus dosen wali yang telah memberikan bimbingan dan nasihat selama penulis menjadi mahasiswa Administrasi Publik.
6. Ibu Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si selaku dosen penguji, terimakasih banyak atas segala kritikan, saran dan masukan hebatnya terhadap penelitian yang sudah penulis buat.
7. Seluruh dosen Departemen Administrasi Publik Universitas Diponegoro Semarang. Terimakasih atas segala ilmu pengetahuan yang telah bapak dan ibu berikan kepada saya selama menjadi bagian dari keluarga besar Administrasi Publik angkatan 2017.
8. Seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang terkhusus bagian Bidang Sistem Informasi dan Monev Perizinan (Ibu Diah, Ibu Pramastuti, dan Bapak Kukuh), dan Bidang Penyelenggaraan Layanan Perizinan (Ibu Fitri, Ibu Indraswari, dan Ibu Endra) yang telah membantu saya dalam pengumpulan data selama penelitian. Terimakasih atas segala informasi, bimbingan dan kemurahan hati bapak ibu yang diberikan kepada saya dalam menyusun skripsi ini.

9. Kedua orang tua penulis, Bapak Rudi dan Ibu Tri. Tiada ucapan yang setara dengan segala kasih sayang dan doa, semoga Allah SWT selalu meridhoi dan memuliakan mama dan bapak.
10. Kedua adik penulis, Nabila dan Fadel yang selalu mendukung, menghibur, dan memotivasi sang kakak.
11. Seluruh keluarga besar Mbah Arjo dan Mbah Hambali. Terimakasih banyak atas kasih sayangnya, segala doa dan dukungan kepada penulis.
12. Sahabat-sahabatku Ayu Wastiti, Usi Rahmawati, dan Rizqa Amalia yang selalu bersedia mendengarkan keluh kesah penulis dan menjadi sahabat jalan, jajan, dan kuliah di Semarang. Serta sahabat pertama yang penulis kenal semasa kuliah, Alfin Najikhah yang telah tinggal satu atap dan menemani kehidupan penulis selama merantau di Semarang.
13. Sahabat rumah, Nafa Farradina, Kiki Nugraeni, dan Febrina Riski yang telah menjadi bagian dalam hidup penulis, tempat berbagi suka dan duka, canda dan tawa. Terimakasih telah berusaha menjadi sahabat yang selalu ada.
14. Keluarga Besar Administrasi Publik angkatan 2017 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Serta teman seperjuangan bimbingan Ibu Dyah Hariani dan Ibu Susi Sulandari.

15. HMJ AP 2018 terkhusus bidang PSDM dan HMJ AP 2019 khususnya BPH Inti yang telah mengizinkan penulis untuk terlibat dalam pengalaman yang sangat mengesankan bagi hidup penulis.
16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.

Demikian segala bentuk ucapan terimakasih yang penulis sampaikan atas tersusunnya skripsi ini. Tidak ada satupun yang dapat penulis berikan untuk mengganti segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis selain doa agar Allah SWT membalas kebaikan yang berlimpah. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi nusa, bangsa, dan negara. Apabila terdapat kesalahan dalam kata-kata ataupun lainnya, penulis memohon maaf sedalam-dalamnya.

Wa'alaikumsalam Warahmatullahi Wabarakatuh.

Semarang, 22 Maret 2021

Sella Ninda Utami

NIM. 14030117130058

DAFTAR ISI

| | |
|---|--------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR GRAFIK | xviii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xix |
| DAFTAR BAGAN..... | xx |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 16 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 16 |
| 1.4. Kegunaan Penelitian..... | 17 |
| 1.4.1. Kegunaan Teoritis | 17 |
| 1.4.2. Kegunaan Praktis | 17 |
| 1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis | 18 |
| 1.5.1. Penelitian Terdahulu | 18 |
| 1.5.2. Administrasi Publik..... | 25 |
| 1.5.3. Ruang Lingkup Administrasi Publik..... | 27 |
| 1.5.4. Manajemen Publik | 30 |
| 1.5.5. Paradigma Manajemen Publik | 31 |
| 1.5.6. <i>Good Governance</i> | 37 |
| 1.5.7. Pelayanan Publik..... | 39 |
| 1.5.8. Inovasi..... | 41 |

| | |
|---|-----------|
| 1.5.9. Proses Inovasi | 46 |
| 1.5.10. Faktor yang Mempengaruhi Proses Inovasi..... | 51 |
| 1.6. Kerangka Berpikir..... | 53 |
| 1.7. Fenomena Penelitian | 55 |
| 1.7.1. Proses Inovasi | 55 |
| 1.7.2. Faktor Pendorong Inovasi Si-Imut..... | 58 |
| 1.7.3. Faktor Penghambat Inovasi Si-Imut | 59 |
| 1.8. Metode Penelitian..... | 61 |
| 1.8.1. Tipe Penelitian | 61 |
| 1.8.2. Situs Penelitian..... | 62 |
| 1.8.3. Subjek Penelitian..... | 62 |
| 1.8.4. Jenis Data | 63 |
| 1.8.5. Sumber Data..... | 63 |
| 1.8.6. Teknik Pengumpulan Data..... | 64 |
| 1.8.7. Analisis dan Interpretasi Data | 66 |
| 1.8.8. Kualitas Data..... | 67 |
| BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN | 69 |
| 2.1. Gambaran Umum Kota Semarang | 69 |
| 2.1.1. Kondisi Geografis | 70 |
| 2.1.2. Luas Wilayah Kota Semarang..... | 72 |
| 2.1.3. Kondisi Demografis Kota Semarang | 74 |
| 2.2. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang | 77 |
| 2.2.1. Sejarah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang | 77 |
| 2.2.2. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang | 78 |
| 2.2.3. Tugas dan Fungsi Pokok DPMPTSP Kota Semarang | 79 |
| 2.2.4. Maklumat Pelayanan DPMPTSP Kota Semarang | 81 |
| 2.2.5. Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Semarang | 82 |
| 2.2.6. Pegawai DPMPTSP Kota Semarang..... | 85 |

| | |
|---|------------|
| 2.2.7. Tujuan dan Sasaran | 88 |
| 2.2.8. Strategi dan Arah Kebijakan | 90 |
| 2.2.9. Jenis Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang..... | 95 |
| 2.2.10. Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (Si-Imut) | 100 |
| BAB III HASIL PENELITIAN | 109 |
| 3.1. Identifikasi Informan atau Narasumber | 110 |
| 3.2. Proses Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Si-Imut (Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu) di DPMPTSP Kota Semarang | 111 |
| 3.2.1. Tahap Inisiasi | 113 |
| 3.2.2. Tahap Implementasi | 126 |
| 3.3. Faktor Pendorong Inovasi Si-Imut | 142 |
| 3.3.1. Keinginan untuk Berubah | 142 |
| 3.3.2. Dukungan Sarana dan Prasarana | 145 |
| 3.3.3. Dukungan Pihak yang Terlibat dan Bertanggungjawab Dalam Pelaksanaan Inovasi..... | 150 |
| 3.3.4. Kebebasan untuk Berekspresi | 154 |
| 3.3.5. Kondisi Lingkungan yang Harmonis | 156 |
| 3.4. Faktor Penghambat Inovasi Si-Imut..... | 158 |
| 3.4.1. Tidak Menutup Program yang Gagal..... | 158 |
| 3.4.2. Bergantung pada Salah Satu Pihak Berkinerja Tinggi..... | 159 |
| 3.4.3. Teknologi, Budaya dan Penataan Organisasi..... | 162 |
| 3.4.4. Insentif untuk Berinovasi | 165 |
| 3.4.5. Kemampuan Dalam Menghadapi Resiko dan Perubahan..... | 167 |
| 3.4.6. Perencanaan dan Penganggaran Jangka Pendek | 168 |
| 3.4.7. Tekanan dan Hambatan Administratif | 170 |
| 3.4.8. Budaya Menghindari Resiko..... | 172 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 175 |
| 4.1. Proses Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Si-Imut (Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang | 175 |
| 4.1.1. Tahap Inisiasi | 176 |

| | |
|---|------------|
| 4.1.2. Tahap Implementasi | 190 |
| 4.2. Faktor Pendorong Inovasi Si-lmut | 197 |
| 4.2.1. Keinginan untuk Berubah | 197 |
| 4.2.2. Dukungan Sarana dan Prasarana | 198 |
| 4.2.3. Dukungan Pihak yang Terlibat dan Bertanggungjawab Dalam Pelaksanaan Inovasi..... | 200 |
| 4.2.4. Kebebasan untuk Berekspresi | 204 |
| 4.2.5. Kondisi Lingkungan yang Harmonis | 205 |
| 4.3. Faktor Penghambat Inovasi Si-lmut..... | 207 |
| 4.3.1. Tidak Menutup Program yang Gagal..... | 207 |
| 4.3.2. Bergantung pada Salah Satu Pihak Berkinerja Tinggi..... | 208 |
| 4.3.3. Teknologi, Budaya dan Penataan Organisasi..... | 209 |
| 4.3.4. Insentif untuk Berinovasi | 210 |
| 4.3.5. Kemampuan Dalam Menghadapi Resiko dan Perubahan..... | 211 |
| 4.3.6. Perencanaan dan Penganggaran Jangka Pendek | 212 |
| 4.3.7. Tekanan dan Hambatan Administratif | 213 |
| 4.3.8. Budaya Menghindari Resiko..... | 214 |
| BAB V PENUTUP..... | 216 |
| 5.1. Kesimpulan | 216 |
| 5.2. Saran..... | 219 |
| DAFTAR PUSTAKA | 221 |
| LAMPIRAN..... | 225 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 1.1 Peringkat Indikator Kemudahan Berusaha di Indonesia..... | 3 |
| Tabel 1.2 Investasi Kota Semarang Tahun 2015-2018 | 6 |
| Tabel 1.3 Perkembangan Jumlah Ijin di Kota Semarang Tahun 2011-2017 | 8 |
| Tabel 1.4 Target dan Realisasi Nilai Investasi dan Persentase Izin Terbit di DPMPTSP Kota Semarang..... | 13 |
| Tabel 1.5 Ringkasan Penelitian Terdahulu | 18 |
| Tabel 1.6 Paradigma Manajemen Publik | 35 |
| Tabel 1.7 Matriks Karakteristik Subjek Penelitian | 62 |
| Tabel 2.1 Letak Geografis Kota Semarang | 71 |
| Tabel 2.2 Jumlah Kelurahan dan Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kota Semarang | 72 |
| Tabel 2.3 Jumlah Penduduk dan Persentase Penduduk di Kota Semarang Tahun 2019 | 74 |
| Tabel 2.4 Kepadatan Penduduk di Kota Semarang Tahun 2019 | 75 |
| Tabel 2.5 Jumlah Pegawai Berdasarkan Status atau Jenis Kepegawaian | 85 |
| Tabel 2.6 Jumlah Pegawai Negeri Sipil Berdasarkan Jenis Kelamin | 85 |
| Tabel 2.7 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pangkat atau Golongan | 86 |
| Tabel 2.8 Jumlah Tenaga PNS Berdasarkan Eselon | 86 |
| Tabel 2.9 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 87 |
| Tabel 2.10 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tugas Jabatan..... | 88 |
| Tabel 2.11 Jenis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Semarang | 95 |
| Tabel 3.1 Identifikasi Informan Proses Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Si- Imut (Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang | 110 |
| Tabel 3.2 Pentahapan Proyek Perubahan Pengembangan Si-Imut di DPMPTSP Kota Semarang | 122 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 3.3 Daftar Sarana dan Prasarana di DPMPTSP Kota Semarang..... | 147 |
| Tabel 3.4 Stakeholders Proyek Inovasi Si-Imut..... | 151 |
| Tabel 4.1 Strategi Komunikasi dan Pengelolaan Stakeholders Pada Inovasi Si- Imut..... | 188 |

DAFTAR GRAFIK

| | |
|---|----|
| Grafik 1.1 Faktor Penghambat Investasi di Indonesia | 4 |
| Grafik 1.2 Capaian Survei Kepuasan Masyarakat pada DPMPTSP Kota Semarang Tahun 2011-2018 | 14 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 1.1 Kerangka Berpikir | 53 |
| Gambar 2.1 Peta Kota Semarang | 69 |
| Gambar 2.2 Website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang..... | 101 |
| Gambar 2.3 Halaman Depan Website Si-Imut (Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu)..... | 102 |
| Gambar 2.4 Tampilan Menu Pendaftaran <i>Account</i> | 103 |
| Gambar 2.5 Tampilan Menu Pendaftaran Izin | 104 |
| Gambar 2.6 Alur Sistem Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kota Semarang..... | 107 |
| Gambar 3.1 Ruang Anoman Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang..... | 129 |
| Gambar 3.2 Pegawai DPMPSTP Kota Semarang Memberikan Pendampingan di Ruang Anoman | 130 |
| Gambar 3.3 Sosialisasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Melalui Si-Imut di Kecamatan Semarang Utara | 134 |
| Gambar 3.4 Kegiatan Pameran Dalam Rangka Pemberian Informasi Mengenai Si- Imut..... | 135 |
| Gambar 3.5 Sarana dan Prasarana di Ruang Anoman (Anjungan Online Mandiri) | 146 |

DAFTAR BAGAN

| | |
|--|----|
| Bagan 2.1 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang..... | 84 |
|--|----|