



**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**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1**

**Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

**Penyusun**

**HAMMAM MAHDY**

**(14020119130085)**

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

**2023**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Dr. Antonius Darmo  
Kampus Universitas Diponegoro  
Tembung, Semarang 50275, Indonesia  
Telp. (61) 541 1403407  
Laman: www.fisip.unsi.ac.id  
Email: fisip@unsi.ac.id

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA\*)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Hammam Mahdy
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020119130085
3. Tempat / Tanggal Lahir : Klaten, 7 Desember 2000
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Pondok Majapahit I Blok JJ No 18

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :  
**Efektivitas Pelayanan Perizinan Online Melalui Sistem Izin Investasi Mudah Dan Terpadu (SI  
IMUT) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota  
Semarang**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga 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, 28 Agustus 2023

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing

Drs. AUFARUL MAROM, M.Si

Pembuat Pemyataan,

Hammam Mahdy

Ketua PS S1 Administrasi Publik

Dra. MAESAROH, M.Si

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : 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

Nama Penyusun : Hammam Mahdy

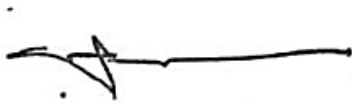
NIM : 14020119130085

Program Studi : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I

Semarang, 18 September 2023

Dekan



Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.

Wakil Dekan Akademik  
dan Kemahasiswaan



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

**Dosen Pembimbing:**

Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si

Teuku Afrizal, S.E., M.ENV.MGT., PH.D



**Dosen Penguji:**

Drs. AUFARUL MAROM, M.Si

Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si

Teuku Afrizal, S.E., M.ENV.MGT., PH.D



## **MOTTO**

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (QS. Al Baqarah Ayat 286)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Diri saya sendiri yang telah berjuang dalam menyelesaikan skripsi.
2. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Langgeng Setiawan dan Ibu Bkti Rahayu yang telah memberikan doa dan segala dukungan dalam pengerjaan skripsi.
3. Dosen pembimbing yaitu Ibu Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si, dan Bapak Teuku Afrizal, S.E., M.ENV.MGT., PH.D yang telah membimbing dan mengarahkan dalam pengerjaan skripsi.
4. Teman-teman Administrasi Publik 2019 yang telah kebersamai selama kurang lebih 4 tahun masa perkuliahan.
5. Teman-teman terdekat saya yang telah memberikan dukungan agar dapat segera menyelesaikan skripsi.
6. Almamater Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

**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**

**Hamam Mahdy, Augustin Rina Herawati, Teuku Afrizal**

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

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](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRAK**

Pelayanan perizinan merupakan jenis pelayanan jasa yang secara prinsipal merupakan tanggung jawab pemerintah dan dijalankan dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat serta mengikuti peraturan hukum yang relevan, dengan produk layanan yang berupa izin. DPMPTSP Kota Semarang merilis Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) untuk mempermudah dan mempercepat proses perizinan yang diajukan oleh masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya, perizinan online melalui SI IMUT masih belum maksimal dikarenakan masih banyak pengaduan-pengaduan mengenai sistem perizinan online tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan perizinan online melalui SI IMUT dan faktor pendukung serta penghambat efektivitas. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Duncan, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, serta menggunakan teori faktor yang mempengaruhi efektivitas menurut Najidah yaitu koordinasi, perencanaan, dan ketepatan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan efektivitas pelayanan perizinan online melalui SI IMUT belum berjalan dengan optimal, hal ini dikarenakan DPMPTSP Kota Semarang belum melaksanakan sosialisasi secara menyeluruh, sehingga pada indikator proses sosial masih belum maksimal. selain itu pada faktor ketepatan pelayanan, pemahaman masyarakat mengenai pelayanan perizinan online melalui SI IMUT dinilai masih kurang sehingga mempengaruhi efektivitas pelayanan perizinan online melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Perizinan, SI IMUT

**The Effectiveness of Online Licensing Services Through the Easy and Integrated Investment Permit System (SI IMUT) at the Investment and One-Stop Integrated Services Service (DPMPTSP) Semarang City**

**Hamam 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

Phone (024) 7465407/ Fax (024) 7465405

Website: <https://fisip.undip.ac.id> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto: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

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul 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 ini dengan baik dan dapat terselesaikan pada waktunya. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak luput dari dukungan moril dan materiil dari berbagai pihak yang terlibat. Maka, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Ibu. Dr. AP. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si, selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Ibu Dra. Augustin Rina Herawati, M.Si, dan Bapak Teuku Afrizal, S.E., M.ENV.MGT., PH.D selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membantu penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Drs. AUFARUL MAROM, M.Si selaku dosen wali sekaligus dosen penguji penulis yang selalu memberikan nasihat dan bimbingan bagi penulis.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Departemen Administrasi publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro untuk ilmu, pengalaman dan bekal bagi penulis dalam mencapai kesuksesan di masa yang akan datang.



7. Seluruh Staff dan Karyawan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, yang telah membantu memudahkan segala urusan.
8. Kedua Orang tua, Langgeng Setiawan dan Bekti Rahayu, serta Mas Harits dan Dik Hastin atas segala bentuk dukungan yang telah diberikan
9. Teman-teman saya, Yoga, Josi, Deo, Irfan, Jijah, Elma, Anin, Ahmad, Riangger yang memberikan bantuan, dan dukungan agar dapat segera menyelesaikan skripsi
10. Semua teman-teman Administrasi publik angkatan 2019.
11. Bapak Feby Indriyanto selaku Bidang Monitoring dan Evaluasi Perizinan DPMPTSP Kota Semarang, beserta seluruh pegawai DPMPTSP Kota Semarang yang telah menerima kedatangan peneliti untuk melakukan penelitian..
12. Seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas dengan pahala yang berlipat ganda.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Peneliti berharap semoga skripsi yang telah disusun ini bermanfaat bagi semua pihak.

Semarang, 28 Agustus 2023



Hammam Mahdy

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I.....	2
1.1    Latar Belakang .....	2
1.2    Rumusan Masalah .....	9
1.3    Tujuan Penelitian.....	9
1.4    Kegunaan Penelitian.....	9
1.5    Kerangka Pemikiran Teoritis.....	10
1.5.1    Penelitian Terdahulu .....	11
1.5.2    Administrasi Publik.....	14
1.5.3    Paradigma Administrasi Publik.....	15
1.5.4    Manajemen Publik .....	18
1.5.5    Pelayanan Publik.....	19
1.5.6    Pelayanan Perizinan .....	21
1.5.7    Efektivitas .....	22
1.5.6.1.    Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas .....	27
1.6.    Operasionalisasi Konsep.....	30
1.7.    Argumen Penelitian .....	36
1.8.    Metode Penelitian.....	37
1.8.1.    Tipe Penelitian .....	38
1.8.2.    Situs Penelitian.....	38
1.8.3.    Subjek Penelitian.....	38
1.8.4.    Jenis Data .....	39
1.8.5.    Sumber Data.....	40

1.8.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	41
1.8.7.	Analisis dan Interpretasi Data .....	42
1.8.8.	Kualitas Data.....	43
BAB II.....		45
GAMBARAN UMUM .....		45
2.1.	Gambaran Umum Kota Semarang.....	45
2.1.1.	Kondisi Geografis Kota Semarang.....	46
2.1.2.	Kondisi Demografis Kota Semarang .....	48
2.2.	Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang.....	49
2.2.1.	Visi, Misi, dan Fungsi .....	50
2.2.2.	Dasar Hukum .....	52
2.2.3.	Struktur Organisasi .....	54
2.2.4.	Jenis Bidang .....	55
2.2.5.	Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT).....	56
2.2.5.1.	Alur Perizinan Melalui SI IMUT .....	58
BAB III .....		59
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		59
3.1.	Efektivitas Perizinan Online Melalui Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang.....	59
3.1.1.	Pencapaian Tujuan Pelayanan Perizinan Online Melalui Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) di DPMPTSP Kota Semarang ....	60
3.2.1.1	Waktu Pencapaian Pelayanan Perizinan Melalui Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) di DPMPTSP Kota Semarang .....	60
3.2.1.2	Sasaran Pelayanan Perizinan Online Melalui Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) di DPMPTSP Kota Semarang .....	64
3.2.1.3.	Analisis Pencapaian Tujuan Pelayanan Perizinan Online Melalui Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) di DPMPTSP Kota Semarang.....	66
3.1.2.	Integrasi Pelayanan Perizinan Online Melalui Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) di DPMPTSP Kota Semarang .....	68
3.1.2.1.	Prosedur Pelayanan Perizinan Online Melalui Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) di DPMPTSP Kota Semarang ....	69
3.1.2.2.	Proses Sosialisasi Pelayanan Perizinan Online Melalui Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) di DPMPTSP Kota Semarang ....	74

3.1.2.3.	Analisis Integrasi Pelayanan Perizinan Online Melalui Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) di DPMPTSP Kota Semarang ....	81
3.1.3.	Adaptasi Pelayanan Perizinan Online Melalui Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) di DPMPTSP Kota Semarang .....	85
3.1.3.1.	Peningkatan Kemampuan dalam Pelayanan Perizinan Online Melalui SI IMUT .....	86
3.1.3.2.	Sarana dan Prasarana dalam Pelayanan Perizinan Online Melalui SI IMUT	88
3.1.3.3.	Analisis Adaptasi Pelayanan Perizinan Online Melalui Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) di DPMPTSP Kota Semarang ....	90
3.2.	Faktor Pendorong dan Penghambat Efektivitas Perizinan Online Melalui Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang .....	93
3.2.1.	Perencanaan dalam Efektivitas Pelayanan Perizinan Online Melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang .....	94
3.2.1.1.	Tujuan dalam Pelayanan Perizinan Online Melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang .....	94
3.2.1.2.	Analisis Perencanaan dalam Pelayanan Perizinan Online Melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang .....	97
3.2.2.	Koordinasi dalam Efektivitas Pelayanan Perizinan Online Melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang .....	98
3.2.2.1.	Kesatuan Tindakan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Online Melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang .....	98
3.2.2.2.	Komunikasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Online melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang .....	101
3.2.2.3.	Pembagian Kerja dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan online melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang .....	103
3.2.2.4.	Analisis Koordinasi dalam Pelayanan Perizinan Online Melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang .....	106
3.2.3.	Ketepatan Pelayanan dalam Efektivitas Pelayanan Perizinan Online Melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang .....	109
3.2.3.1.	Aksesibilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Online Melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang .....	110
3.2.3.2.	Kualitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Online Melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang .....	113
3.2.3.3.	Analisis Ketepatan Pelayanan dalam Pelayanan Perizinan Online Melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang .....	125
BAB IV	.....	129
4.1	Kesimpulan.....	129

4.1.1	Efektivitas Pelayanan Perizinan Online Melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang .....	129
4.1.2	Faktor Pendukung dan Penghambat 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 .....	131
4.2	Saran .....	132
	Daftar Pustaka .....	134