

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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. DPMPTSP juga bertugas untuk melaksanakan pelayanan khususnya terkait dengan penanaman modal secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan, kepastian, dan transparansi.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan perizinan. Kemudahan masyarakat dalam mendapatkan izin memiliki potensi untuk menghasilkan lingkungan investasi yang menguntungkan dan berpengaruh pada pertumbuhan bisnis-bisnis baru yang terus berkembang. Dinas yang bertanggung jawab atas layanan ini dikenal dengan sebutan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu. (DPMPTSP).

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. Dampaknya adalah tingginya biaya yang harus ditanggung dalam berbisnis di Indonesia karena adanya praktik korupsi. 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	Nama	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. Menurut definisi dalam KBBI, birokrasi adalah proses kerja

atau organisasi tugas yang lambat dan kompleks sesuai dengan peraturan yang rumit, serta memiliki banyak tahapan dan aspek lainnya. 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.

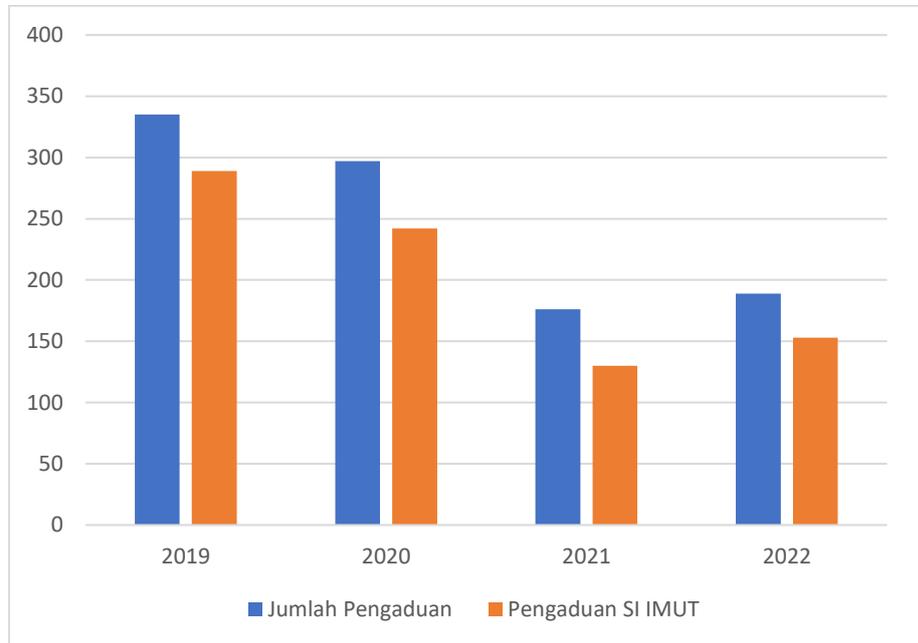
Pemerintah bertanggung jawab untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan layanan publik yang unggul guna memenuhi kebutuhan pokok dan hak sipil dari setiap warganegara. Terkait penyediaan pelayanan publik, pemerintah memberikan kewenangan untuk pemerintah daerah guna mengatur dan mengelola urusan pemerintahannya sendiri, yang dikenal sebagai otonomi daerah. Keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah dapat diukur dengan kemajuan pelayanan publik yang dikelola oleh pemerintah daerah. Pemerintah daerah terus berupaya untuk dapat meningkatkan pelayanan publik.

Seiring dengan peningkatan tersebut, pemerintah daerah memiliki fleksibilitas untuk menentukan jenis layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat di daerahnya.

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.

Laporan atau aduan terkait dengan SI IMUT diantaranya seperti masalah *email* dan *password*, *error*, tidak dapat *upload* berkas, *web* tidak dapat diakses, waktu pelayanan yang terlalu lama serta tidak sesuai dengan standar prosedur, dan lain sebagainya. 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. 2 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, dapat 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 permasalahan yang telah dijabarkan diatas, berikut merupakan identifikasi masalah:

- 1) Masih banyak aduan terkait dengan pelayanan perizinan online melalui SI IMUT dan mendominasi terhadap total aduan yang masuk ke DPMPTSP Kota Semarang
- 2) Ketidaksesuaian antara hasil survei kepuasan masyarakat SI IMUT yang menunjukkan nilai yang tinggi, dengan jumlah aduan yang masyarakat berikan

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran dari identifikasi masalah, dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan perizinan online melalui Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang?
2. Bagaimana 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?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis efektivitas pelayanan perizinan online melalui Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang
2. Untuk menganalisis 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

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Bagi perkembangan akademis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah dan melengkapi keilmuan dalam kajian ilmu administrasi publik.

2. Bagi Instansi terkait

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat menjadi acuan, informasi, dan masukan untuk instansi terkait untuk pelayanan perizinan online melalui Sistem Izin

Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang

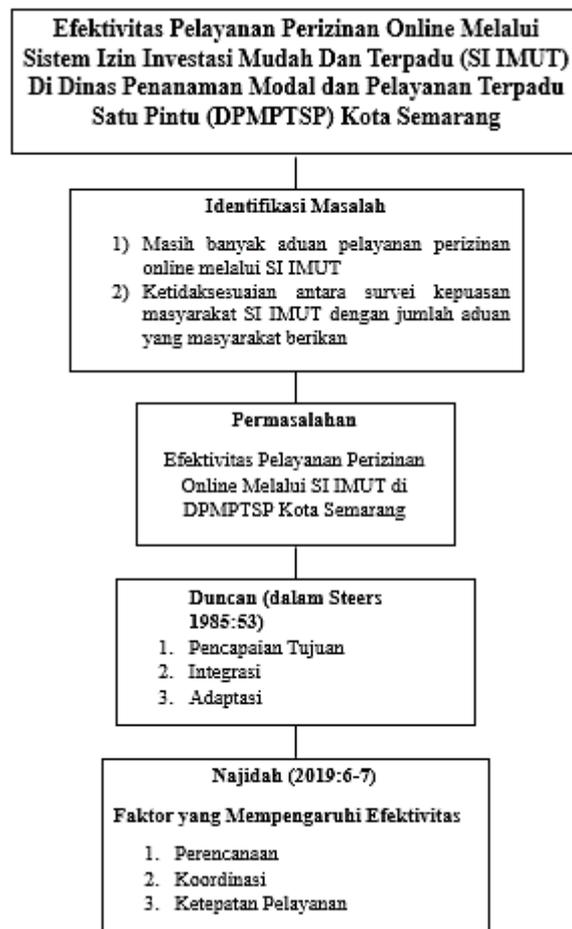
3. Bagi Masyarakat

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi wawasan yang bermanfaat untuk masyarakat yang ingin mengetahui terkait dengan penelitian ini.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

Penelitian Efisiensi Pelayanan Perizinan Online Melalui Si Imut di DPMPTSP

Kota Semarang dinyatakan dalam rangkaian pemikiran teoritis sebagai berikut:



(Sumber: Diolah Peneliti)

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tujuan	Jenis & Teori	Hasil Penelitian
1.	Irni Yustina (2022) Efektivitas Sistem Informasi Perizinan Elektronik Cilegon (Sipeci) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Cilegon (Studi Kasus: Aplikasi Sipeci Dpmptsp Kota Cilegon)	Untuk menganalisis efektivitas aplikasi SIPECI serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat aplikasi tersebut.	Metode penelitian kualitatif, dengan teori efektivitas menurut Duncan.	Aplikasi SIPECI di DPMPTSP Kota Cilegon masih belum dapat dikatakan efektif karena dari segi tujuan dan sasaran, Sosialisasi yang dilakukan juga masih kurang. Faktor pendukung efektivitas dari sikap implementor yang melayani dengan baik dan sdm tercukupi, faktor penghambat diantaranya jaringan internet, fasilitas sarana dan prasarana.
2.	Harisun M.D. (2022) Efektivitas Pelayanan Pengaduan Perizinan Online (LANPION) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan	Menganalisis efektivitas Layanan Pengaduan Perizinan Online (LANPION) di DPMPTSP Kota Medan.	Metode penelitian kualitatif dengan teori efektivitas Duncan.	Ketidakefektifan masih terjadi karena banyaknya masyarakat yang tidak memahami cara menggunakan layanan izin berbasis online, serta aspek-aspek di dalam indikator yang tidak mencapai hasil yang diharapkan, mengakibatkan peneliti menyimpulkan bahwa layanan tersebut kurang efisien dan efektif.
3.	Regita (2020) Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Si-Imut Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang	Menganalisis inovasi SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang.	Metode penelitian kualitatif, dengan teori tipologi inovasi menurut Halvorsen.	Aplikasi SI IMUT merupakan solusi untuk meningkatkan pelayanan publik dan inovasi sistem tersebut dinilai berhasil dan berjalan dengan baik.

4.	Agung N. (2022) Efektivitas Aplikasi SiPinTer Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur	Untuk menganalisis efektivitas aplikasi SiPinTer dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Kabupaten Situbondo.	Metode penelitian kualitatif dengan teori efektivitas menurut Steers.	Pelaksanaan aplikasi SiPinTer di Kabupaten Situbondo telah berjalan dengan baik serta memberikan hasil yang efektif. Namun, dalam aspek-aspek seperti sistem, mekanisme, dan prosedur, serta dalam dimensi adaptasi, namun perlu peningkatan khususnya dalam subdimensi kompetensi pelaksana.
5.	Sri Wahyuni. (2020) Efektivitas Pelayanan Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (Sicantik Cloud) di Kabupaten Kampar	Menganalisis Efektivitas Sistem Cerdas Layanan Perizinan Terpadu (Sicantik Cloud) di Kabupaten Kampar	Metode penelitian kualitatif, dengan teori efektivitas menurut Duncan.	Pelaksanaan aplikasi SICANTIK belum efektif dikarenakan ketiga indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi belum optimal.
6..	M.A. Murtadha. (2018) Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi SiPeri (Sistem Pelayanan Perizinan) Di Kota Dumai Provinsi Riau	Untuk menganalisis efektivitas Aplikasi SiPeri (Sistem Pelayanan Perizinan) Di Kota Dumai Provinsi Riau.	Metode penelitian kualitatif, dengan teori efektivitas menurut Duncan.	Pelayan perizinan melalui aplikasi SiPeri masih belum berjalan efektif, karena terdapat kendala dalam pelaksanaannya, seperti kurangnya sosialisasi ke masyarakat, jaringan sarana dan prasarana yang tidak memadai termasuk dengan fasilitas internet yang tidak optimal.
7..	Maylina N (2020) Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	Menganalisis efektivitas sistem informasi layanan perizinan di BPPT Kabupaten	Metode penelitian kualitatif, menggunakan teori efektivitas yang dielaborasi dari beberapa	Penerapan (SIPPADU) telah efektif, namun perlu untuk meningkatkan sosialisasi untuk masyarakat dan menambah sarana prasarana.

	Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo	Sidoarjo	ahli.	
8.	Roqi M. (2021) Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019	Menganalisis Efektivitas sistem pelayanan perizinan secara online di DPMPTSP Kota Tasikmalaya	Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	DPMPTSP Kota Tasikmalaya dalam melaksanakan pelayanan perizinan yang memanfaatkan teknologi informasi sudah berjalan efektif.

(Sumber: Diolah Peneliti)

Penelitian serupa telah dilakukan oleh Harisun (2022), teori yang digunakan yaitu teori Duncan yang pengukuran efektivitasnya meliputi pencapaian tujuan, adaptasi, dan integrasi. Hasil dari penelitian menunjukkan layanan pengaduan perizinan online belum efektif, hal ini disebabkan banyak masyarakat yang tidak paham cara penggunaannya, kemudian terhambat dari latar belakang pendidikan yang tidak tepat dengan penempatan pegawai sehingga pelayanan tidak optimal.

Dalam penelitian Agung N (2022) menggunakan metode kualitatif dengan teori efektivitas dari Steers. Hasil penelitian menunjukkan aplikasi SiPinTer telah berjalan baik namun pada dimensi adaptasi masih perlu ditingkatkan.

Penelitian yang dilakukan Maylina (2020), menunjukkan bahwa SIPPADU sudah berjalan efektif, namun masih terdapat hambatan seperti human error, keterbatasan sdm, jaringan, dan perubahan sistem.

Sejalan dengan penelitian oleh Harisun (2022), Penelitian ini menggunakan teori Duncan (dalam Steers 1985:53) yang dimensi pengukuran

efektivitasnya meliputi pencapaian tujuan, adaptasi, dan integrasi. Diharapkan penelitian ini memberikan kebaruan teori dengan menggunakan teori faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas menurut Najidah (2019: 6-7), penelitian ini berfokus untuk menganalisis 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

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi merupakan suatu usaha mengenai penyelenggaraan guna mencapai tujuan, Administrasi dalam pengertian yang sempit mengacu pada aktivitas terkait dengan menyurat, pencatatan, pemeliharaan catatan keuangan, dan hal-hal serupa yang berkaitan dengan aspek teknis tata usaha. Sementara itu, administrasi dalam arti yang diperluas adalah proses kolaborasi antara dua individu atau lebih dengan tujuan untuk mencapai hasil yang ditargetkan. Menurut Siagian (2001: 2), Administrasi merupakan proses keseluruhan dari dua orang atau lebih yang berkolaborasi berdasarkan pertimbangan logis guna mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Menurut Waldo (dalam Pasolong, 2008: 8) mendefinisikan administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia dan peralatannya untuk mencapai tujuan pemerintah. Sedangkan menurut Chandler & Plano dalam Keban (2004:3), menyatakan bahwa administrasi publik adalah proses sumber daya diatur dan disinkronkan guna merumuskan, melaksanakan, dan mengelola keputusan dalam konteks kebijakan publik.

Kesimpulan dari pengertian administrasi publik diatas yaitu administrasi publik adalah bentuk kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dalam suatu organisasi atau lembaga untuk menjalankan tugas dan mencapai tujuan pemerintah yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien agar dapat memenuhi kebutuhan publik.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

1. Old Public Administration (OPA)

Old Public Administration (OPA) pertama kali dikemukakan oleh seorang presiden Amerika Serikat yang merupakan juga seorang guru besar Ilmu Politik, Woodrow Wilson. Konsep OPA memiliki tujuan melaksanakan kebijakan dan memberikan pelayanan dimana dalam pelaksanaannya dilakukan secara netral, professional, dan lurus yang mengarah kepada tujuan yang ditetapkan. Pada era ini OPA menganut falsafah *political* teori dimana politik dan administrasi merupakan hal yang tidak dapat terpisahkan,. Dalam prakteknya, masih berjalan di negara-negara berkembang yang menganut faham kerajaan (Brunai Darusalam, Arab Saudi, dan lain-lain) dan juga termasuk di Indonesia dimana prinsipnya ini berlaku pada masa penjajahan belanda.

2. New Public Management (NPM)

New Public Management (NPM) adalah suatu sistem manajemen desentral dengan perangkat-perangkat manajemen baru seperti *controlling*, *benchmarking* dan *lean management*. NPM juga dipahami sebagai privatisasi sejauh mungkin atas aktivitas pemerintah, dimana NPM

merupakan sistem manajemen administrasi publik yang paling aktual di seluruh dunia dan sedang direalisasikan hampir seluruh negara industri.

Penerapan NPM banyak diterapkan di negara-negara seperti Australia, Kanada, New Zealand, Inggris dan USA. Dimana dinegara-negara tersebut sector swasta memegang peranan penting dalam pengelolaan masyarakat serta merupakan partner pemerintah dalam *work better* dan *cost less* seperti yang dilakukan di New Zealand, kegiatan-kegiatan yang tidak bisa dilakukan oleh pemerintah secara efisien dan efektif oleh pemerintah ditangani oleh sektor swasta dan puncaknya adalah penerapan *Good Governance*.

3. *New Public Service* (NPS)

New Public Service (NPS) merupakan konsep yang dimunculkan melalui tulisan Janet V. Denhart dan Robert B. Denhart berjudul "*The New Public Service : Serving not Steering*". Paradigma NPS memandang penting keterlibatan banyak aktor dalam penyelenggaraan urusan publik. Menurut Denhardt dan Denhardt, memasukkan nilai-nilai bisnis ke dalam organisasi publik telah merusak tatanan nilai administrasi publik. Oleh karena itu mereka mengusulkan penerapan nilai-nilai baru.

Hal baru dari perspektif ini adalah mengembalikan pihak yang dilayani dari "pelanggan" ke posisi yang sebenarnya yaitu "warga negara/*citizen*", mengembalikan peran pemerintah yang dalam perspektif *new public management* hanya sebagai pengarah ke posisi yang berperan sebagai pelayan publik. Denhardt & Denhardt menegaskan

bahwa pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah perusahaan tetapi melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur, dan akuntabel. Pemerintah harus menjamin hak-hak warga masyarakat, dan memenuhi tanggung jawabnya kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan warga masyarakat.

Penerapan NPS di Indonesia contohnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti pelayanan yang diberikan oleh birokrat dalam hal ini PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), pelayanan publik berbasis online yang merupakan inovasi dari pemerintah untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien yang orientasinya adalah pelayanan publik yang prima.

Dalam analisis efektivitas pelayanan perizinan online melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang termasuk dalam termasuk dalam paradigma *new public service* (NPS) Pemerintah berperan sebagai pelayanan dan tidak memandang masyarakat sebagai *costumer*/konsumen, namun sebagai warga negara yang perlu dilayani. Inovasi ada untuk dapat melayani masyarakat dengan mengedepankan kemudahan dan kecepatan pelayanan menggunakan pemanfaatan teknologi.

1.5.4 Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan cabang dari administrasi publik selain kebijakan publik. Manajemen merupakan rangkaian langkah perencanaan, organisasi, pengendalian, dan pengawasan terhadap upaya anggota kelompok organisasi serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya lainnya guna mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Manajemen publik berkaitan dengan fungsi serta proses manajemen dalam sektor publik maupun diluar pemerintahan yang tentunya tidak mencari profit atau keuntungan. Manajemen publik membahas tentang bagaimana restrukturisasi organisasi, sistem penganggaran, manajemen sumber daya dan evaluasi program.

Menurut Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2008:93) manajemen publik didefinisikan sebagai usaha individu untuk mengemban tanggung jawab dalam mengelola sebuah organisasi, dan penggunaan sumber daya (baik manusia maupun peralatan) untuk meraih tujuan dari organisasi tersebut. Sedangkan menurut Nor Ghofur (2014) Mendefinisikan bahwa manajemen publik adalah manajemen pemerintahan, dimana manajemen publik juga bertujuan untuk merencanakan, mengorganisir, dan mengontrol pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan pendapat ahli di atas, disimpulkan manajemen publik merupakan upaya pengelolaan sumber daya publik oleh pemerintah untuk dapat mewujudkan tujuan dan kepentingan negara, seperti penyelenggaraan pelayanan publik.

1.5.5 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan bagian dari tugas pemerintah yaitu untuk melayani publik. Publik sendiri merupakan masyarakat, dimana pemerintah bertugas melayani rakyat dengan mendahulukan kepentingan umum dan memberikan kepuasan kepada publik. Menurut Moenir (1992) pelayanan publik merupakan tindakan individu atau kelompok yang berdasar pada faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu, dengan tujuan memenuhi kebutuhan orang lain sesuai hak yang dimilikinya. Sedangkan menurut Pasolong (2008:128) pelayanan publik ialah segala aktivitas yang dijalankan oleh pemerintah terhadap sekelompok individu yang terlibat dalam tindakan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau kesatuan, serta memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak berkaitan dengan produk fisik.

Sedangkan definisi menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam usaha memenuhi kebutuhan pokok sesuai dengan hak mendasar yang dimiliki oleh semua warga negara terhadap barang dan layanan, serta atas pelayanan administratif yang disediakan oleh penyedia layanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Rasyid (dalam Frederik Mote, 2008). Menyatakan bahwa, Dalam konteks kehidupan bernegara, fungsi pemerintah adalah memberikan layanan kepada masyarakat, termasuk pendidikan, kesehatan, dan aspek lainnya. Pemerintahan adalah bentuk pelayanan kepada masyarakat, dengan tujuan melayani dan menciptakan lingkungan di mana setiap individu dalam masyarakat dapat mengembangkan bakat dan kreativitasnya guna meraih tujuan bersama.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik di Indonesia diawasi oleh lembaga independen yang bebas dari wilayah eksekutif yaitu Ombudsman Republik Indonesia. Kewenangan Ombudsman dalam mengawasi pelaksanaan pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 bahwa Ombudsman adalah instansi pemerintah yang memiliki hak untuk mengawasi pelaksanaan layanan publik, termasuk yang disediakan oleh instansi pemerintah dan badan-badan negara, termasuk BUMN, BUMD, dan BHMN, juga organisasi swasta atau individu yang ditugasi untuk menyediakan layanan publik tertentu yang didanai sebagian atau sepenuhnya oleh APBN dan/atau APBD.

Pelayanan publik juga menjadi patokan dari kesuksesan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pemerintah dalam memberikan pelayanan tentunya didasari dengan standar operasional dan mengedepankan pelayanan publik yang profesional, transparan, responsif, efektif, efisien, dan adaptif. Pelayanan dituntut untuk adaptif karena pelayanan juga harus dapat menyesuaikan dengan perkembangan zaman baik terkait dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi informasi.

1.5.6 Pelayanan Perizinan

Perizinan adalah proses pemberian legalitas kepada individu, pelaku usaha, atau suatu kegiatan tertentu. Ateng Syarifudin (1996) mendefinisikan Perizinan merupakan komponen dalam hubungan hukum antara pemerintah administratif dan warga masyarakat dengan maksud untuk dapat memelihara keselarasan kepentingan antara masyarakat dan lingkungannya serta kepentingan pribadi, dan berupaya untuk memastikan kepastian hukum bagi masyarakat.

Menurut Utrecht (1966) perizinan ialah jika pembuat peraturan umumnya tidak melarang suatu perbuatan, tetapi masih memperkenankannya asal diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal konkret, keputusan administrasi negara yang memperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin (*vergunning*). Menurut Moeljarto (1987: 66) Perizinan merupakan wujud intervensi pemerintah yang bertujuan untuk membatasi, mengelola akibat yang tak diharapkan, mempromosikan atau menjaga, mengawasi, dan mengatur.

Pemerintah menggunakan izin sebagai sarana yuridis guna mengatur perilaku masyarakat yang terkait ketertiban dan kenyamanan masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan perizinan yaitu setiap jenis pelayanan 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.

1.5.7 Efektivitas

Kata dasar efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang memiliki arti berhasil atau tepat guna. Menurut definisi yang terdapat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efektivitas merujuk pada tingkat kegunaan, aktivitas, serta keselarasan dalam suatu aktivitas antara individu yang menjalankan tugas dengan sasaran yang diharapkan..

Menurut Raviyanto (2014:11) pengertian efektivitas menggambarkan sejauh mana pekerjaan yang dilakukan berhasil, sejauh mana individu menghasilkan output sesuai dengan harapan. Jika suatu tugas dapat selesai sesuai rencana, baik dalam hal waktu, biaya, dan kualitasnya, maka dapat dianggap sebagai efektif.

Menurut Steers (1985:5) Efektivitas bisa diartikan sebagai hasil dan kapabilitas sebuah organisasi dalam menggabungkan teknologi, struktur, dan karakteristik pribadi dengan faktor-faktor sosial untuk membentuk kesatuan yang sejalan dan berfokus pada tujuan.

Sedangkan dari pendapat Sondang P. Siagian (2007), efektivitas adalah penggunaan fasilitas, alat, serta sumber daya yang sudah ditentukan sebelumnya dengan jumlah tertentu untuk menghasilkan barang atau jasa sesuai yang akan dijalankan oleh individu atau perusahaan.

Gibson (1996:28) menyatakan efektivitas dapat diukur dengan indikator berikut:

1. Produktivitas

Merupakan kemampuan organisasi dalam menghasilkan *output* dengan jumlah dan kualitas yang cocok dengan tuntutan lingkungan.

2. Kualitas

Situasi dinamis mengenai produk, layanan, individu, prosedur, dan lingkungan yang memenuhi atau melewati harapan yang ada.

3. Efisiensi

Adalah perbandingan antara hasil *output* dengan *input* yang digunakan.

4. Fleksibilitas

Tanggapan organisasi atau perubahan yang berlangsung dalam suatu organisasi.

5. Kepuasan

Adalah ukuran yang menggambarkan sejauh mana organisasi mampu memenuhi keperluan masyarakat.

6. Keunggulan

Kemampuan organisasi dan individu dalam organisasi untuk bersaing dalam menghadapi perubahan yang ada.

7. Pengembangan

Kemampuan organisasi dalam mengembangkan kapasitasnya untuk menghadapi tuntutan masyarakat.

Sedangkan menurut Kettner, Moroney, dan Martin (2008), terdapat 5 indikator dalam mengukur efektivitas:

1. Upaya

Indikator dalam upaya terdiri dari mutu pelayanan dan upaya pengenalan yang telah dilakukan. Pegawai diberdayakan untuk menyediakan layanan unggul untuk publik meliputi fasilitas pendukung, tenaga manusia yang memadai, kenyamanan tempat dan ruang pelayanan, serta melaksanakan perencanaan kegiatan.

2. Efisiensi Biaya

Biaya penyelenggaraan pelayanan, seperti biaya minimum yang dikeluarkan mampu membiayai pelayanan tersebut, pengelolaan anggaran, alokasi yang dikeluarkan untuk pembiayaan.

3. Hasil

Melihat sejauh mana pelayanan dapat mencapai hasil yang diinginkan. Pengamatan terhadap hasil dapat dilakukan untuk membandingkan dengan tujuan yang diinginkan dalam pelaksanaan. Tujuan yang diharapkan mencakup aspek kemudahan, percepatan, kepastian, dan transparansi.

4. Efektivitas Biaya

Menjelaskan biaya yang dikeluarkan untuk dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Dilihat dari tercapainya hasil yang diharapkan dengan menggunakan dana yang telah direncanakan sebelumnya.

5. Dampak

Penyelenggaraan yang telah dirasakan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

Sedangkan menurut Campbell J.P dalam Steers (1985:57) menyatakan, terdapat cara pengukuran efektifitas secara umum dan yang paling menonjol adalah sebagai berikut:

1. Keberhasilan Program

Efektivitas program dapat tercapai melalui kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program yang sejalan dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Keberhasilan program dapat dinilai dari cara dan proses pelaksanaan suatu kegiatan di lapangan.

2. Keberhasilan Sasaran

Efektivitas dinilai berdasarkan pencapaian tujuan dengan fokus pada *output*, sehingga efektivitas bisa diukur dari sejauh mana tingkat *output* dalam kebijakan dan prosedur organisasi mencapai sasaran yang ditetapkan sebelumnya.

3. Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan merupakan indikator efektivitas yang menunjuk pada keberhasilan program dalam memenuhi tuntutan pengguna. Kepuasan dirasakan oleh pengguna terhadap standar kualitas produk atau pelayanan yang dihasilkan. Semakin tinggi kualitas produk dan pelayanan yang diberikan, semakin besar kepuasan yang dirasakan pengguna.

4. Tingkat *Input* dan *Output*

Perbandingan antara *input* dan *output* menunjukkan sejauh mana tingkat masukan dan keluaran. Bila keluaran lebih besar dari masukan, ini dapat dianggap sebagai efisiensi, sedangkan jika masukan lebih besar daripada keluaran, maka itu diartikan sebagai tidak efisien.

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Sejauh mana organisasi dapat melakukan tugasnya untuk dapat mencapai tujuan.

Menurut Duncan (dalam Steers 1985:53) pengukuran efektivitas dapat dilihat dari cakupan berikut:

1. Pencapaian tujuan

Merupakan usaha menyeluruh dalam meraih sasaran yang harus dianggap sebagai suatu proses. Pencapaian tujuan terdiri dari berbagai komponen, termasuk kurun waktu dan sasaran.

2. Integrasi

Merupakan pengukuran terhadap kapasitas suatu organisasi dalam melakukan proses penyuluhan, pembentukan kesepahaman bersama, dan interaksi dengan beragam organisasi lain. Integrasi melibatkan tata cara dan penyuluhan atau sosialisasi.

3. Adaptasi

Merupakan kemampuan suatu organisasi untuk beradaptasi dengan lingkungannya. Adaptasi mencakup peningkatan kemampuan dan sarana prasarana.

Berdasarkan definisi di atas, secara umum dapat diketahui bahwa efektivitas merupakan unsur utama dalam menentukan ketercapaian dari tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Pada penelitian ini efektivitas yang dimaksud adalah 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.

1.5.6.1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Menurut Steers (1985: 9-11) terdapat empat faktor yang mempengaruhi efektivitas, diantaranya:

1. Karakteristik organisasi

Mencakup struktur dan teknologi organisasi. Struktur mengacu pada hubungan yang relatif stabil dan sering ditemui dalam susunan sumber daya manusia organisasi. Sementara itu, teknologi adalah mekanisme yang digunakan oleh sebuah organisasi untuk mengubah *input* mentah menjadi *output*. Teknologi digunakan untuk mendukung aktivitas yang bergerak menuju tujuan.

2. Karakteristik lingkungan

Lingkungan mencakup dua aspek, yaitu lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Lingkungan internal dikenali sebagai iklim organisasi, termasuk pekerja sentris, orientasi prestasi, keamanan versus risiko, orientasi pada imbalan dan hukuman, dan keterbukaan versus pertahanan. Sementara itu, lingkungan eksternal mencakup semua

aktivitas yang berasal dari luar organisasi dan mempengaruhi keputusan serta tindakan di dalam organisasi.

3. Karakteristik pekerja

Setiap pekerja memiliki pandangan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda antara satu pekerja dengan pekerja yang lain, sehingga perbedaan individual ini dapat berpengaruh pada proses organisasi dan berdampak pada efektivitas.

4. Kebijakan dan praktik manajemen

Variasi gaya, kebijakan, dan praktik kepemimpinan memiliki potensi untuk mendorong atau menghalangi pencapaian tujuan. Peran manajer dalam keberhasilan manajemen dilakukan melalui tindakan perencanaan, koordinasi, serta fasilitasi pelaksanaan aktivitas yang diarahkan pada pencapaian tujuan.

Faktor yang mempengaruhi efektivitas menurut Lestanata dan Ulung (2016: 10-15) yaitu:

1. Peranan pendamping

Peranan pendamping berkaitan dengan perkembangan kelompok sasaran, yaitu membantu dalam memperkuat kerangka internal dengan mengokohkan aspek organisasi, membantu dalam mengenali peluang atau potensi di sekitar lingkungan yang dapat dijadikan usaha yang produktif, serta berperan sebagai penghubung antara kelompok sasaran dengan berbagai potensi eksternal yang dapat dimanfaatkan.

2. Partisipasi masyarakat

Partisipasi masyarakat penting dalam pelaksanaan pemerintahan dan pembangunan karena pemerintahan memiliki keterbatasan untuk melakukan kegiatan pembangunan.

3. Kemampuan kelompok sasaran

Kelompok sasaran adalah pihak yang akan merasakan manfaat dari program, sehingga perlu ditetapkan dengan kejelasan agar dapat menggerakkan potensi yang dimiliki oleh kelompok masyarakat tersebut.

4. Keterbatasan sumber daya

Keterbatasan sumber daya mencakup partisipasi pemangku kepentingan dalam mendukung pencapaian tujuan dan kesuksesan pelaksanaan program yang akan dijalankan.

5. Struktur organisasi

Struktur organisasi yang kurang memadai dan komitmen yang rendah dari pelaksana juga dapat mempengaruhi efektivitas.

Menurut Najidah (2019: 6-7) faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan yaitu:

1. Perencanaan

Perencanaan adalah mengenai apa yang ingin dicapai pada masa yang akan datang. Perencanaan yang dimaksud adalah terkait dengan tujuan yang ingin dicapai melalui atau kegiatan yang dilakukan untuk mewujudkan efektivitas pelayanan perizinan online melalui SI IMUT.

2. Koordinasi

Koordinasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh berbagai pihak untuk saling mengatur atau menyepakati sesuatu. Koordinasi yang dimaksud adalah kemampuan DPMPTSP dalam menyatukan dan mengatur kesepakatan mengenai apa yang perlu dilakukan untuk mewujudkan efektivitas pelayanan perizinan online melalui SI IMUT.

3. Ketepatan pelayanan

Ketepatan pelayanan digunakan untuk menilai apakah pelayanan yang diberikan dalam implementasi telah dilakukan dengan tepat atau tidak. Ketepatan pelayanan yang dimaksud adalah pandangan mengenai pemahaman masyarakat, serta kesesuaian pelayanan perizinan online melalui SI IMUT terhadap kebutuhan masyarakat.

1.6. Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep merupakan tahapan dimana peneliti berusaha menjabarkan konsep atau variabel penelitian dalam rincian yang terukur.

Mengukur efektivitas bukanlah proses yang sederhana, karena dalam melakukan pengukuran efektivitas, berbagai perspektif dapat diambil untuk mengamati, yang pada akhirnya tergantung pada individu atau kelompok yang melakukan penilaian tersebut. Efektivitas dapat diukur melalui perbandingan antara rencana atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan hasil yang telah tercapai. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Duncan dalam Steers (1985:53) untuk mengukur efektivitas pelayanan perizinan online

melalui sistem investasi mudah dan terpadu (Si Imut) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. Menurut Duncan dalam Steers (1985:53) pengukuran efektivitas terdiri dari 3 aspek, yaitu:

1. Pencapaian tujuan

Pencapaian meliputi semua tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan, yang perlu dilihat sebagai suatu rangkaian proses. Oleh karena itu, untuk memastikan pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, perlu dilakukan rangkaian proses. Menurut Duncan, untuk mengukur efektivitas suatu pelayanan salah satu indikatornya pencapaian tujuan dibagi menjadi sub indikator yaitu:

- 1) Waktu pencapaian
- 2) Sasaran

2. Integrasi

Pengukuran terhadap tingkat kemampuan organisasi untuk melakukan sosialisasi, komunikasi, dan pengembangan konsensus dengan organisasi lainnya.. Dalam indikator integrasi dijabarkan menjadi dua sub indikator, yaitu:

- 1) Prosedur
- 2) Proses Sosialisasi.

3. Adaptasi

Merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya, adaptasi dijabarkan menurut teori Duncan menjadi dua sub indikator, yaitu:

- 1) Peningkatan kemampuan
- 2) Sarana dan prasarana

Pelayanan Perizinan Online Melalui Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) dapat dikatakan efektif, jika pelayanan tersebut sudah dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, sehingga fenomena yang akan diteliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. 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 dapat dilihat dari:

a. Pencapaian Tujuan

Keseluruhan upaya pencapaian tujuan yang dipandang sebagai suatu proses.

a) Waktu Pencapaian

Kriteria untuk mengukur waktu pencapaian yaitu:

- Kesesuaian waktu pelayanan perizinan melalui SI IMUT dengan SOP yang ada.

b) Sasaran

Kriteria untuk mengukur sasaran yaitu:

- Target perizinan yang dikeluarkan melalui SI IMUT.

b. Integrasi

Pengukuran terhadap tingkat kemampuan organisasi untuk melakukan sosialisasi, komunikasi, dan pengembangan konsensus dengan organisasi lainnya.

a) Prosedur

Kriteria untuk mengukur aspek prosedur yaitu:

- Ketersediaan prosedur atau SOP dan dasar penggunaan pelayanan perizinan online melalui SI IMUT.

b) Proses Sosialisasi

Kriteria untuk mengukur proses sosialisasi yaitu:

- Sosialisasi mengenai pelayanan perizinan online melalui SI IMUT kepada pihak-pihak yang terlibat, seperti masyarakat dan instansi pemerintah.

c. Adaptasi

Kemampuan organisasi untuk dapat menyesuaikan terhadap perubahan-perubahan yang terjadi.

a) Peningkatan Kemampuan

Kriteria untuk mengukur peningkatan kemampuan yaitu:

- Peningkatan kemampuan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan perizinan online melalui SI IMUT
- Pemahaman proses pelayanan online maupun terkait dengan kemampuan teknis operasional pelayanan perizinan online melalui SI IMUT.

b) Sarana dan Prasarana

Kriteria untuk mengukur aspek sarana dan prasarana yaitu:

- Ketersediaan sarana dan prasarana untuk pelayanan perizinan online melalui SI IMUT

- Penyesuaian sarana dan prasarana pelayanan perizinan online melalui SI IMUT.

Dalam pelaksanaannya, efektivitas dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor pendukung dan penghambat efektivitas diidentifikasi berdasarkan pendapat dari Najidah meliputi koordinasi, perencanaan, dan ketepatan pelayanan. Menurut Najidah (2019: 6-7) faktor yang mempengaruhi efektivitas yaitu:

2. Faktor yang mempengaruhi 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 dapat dilihat dari:

a. Perencanaan

Perencanaan adalah proses menentukan apa yang ingin dicapai pada masa yang akan datang.

a) Tujuan

Kriteria untuk mengukur tujuan yaitu:

- Pencapaian tujuan dari pelayanan perizinan online melalui SI IMUT

b. Koordinasi

Koordinasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh berbagai pihak untuk saling mengatur atau menyepakati sesuatu.

a) Kesatuan Tindakan

Kriteria untuk mengukur kesatuan tindakan, yaitu:

- Keserasian dalam mengkoordinasikan tugas dan wewenang pelayanan perizinan melalui online SI IMUT

b) Komunikasi

Kriteria untuk mengukur komunikasi, yaitu:

- Proses komunikasi yang dilakukan dalam koordinasi tugas dan wewenang pelayanan perizinan online melalui SI IMUT

c) Pembagian Kerja

Kriteria untuk mengukur pembagian kerja, yaitu:

- Kesesuaian pembagian kerja dengan kemampuan dan keterampilan pegawai dengan tugas dan wewenangnya

c. Ketepatan Pelayanan

Ketepatan pelayanan digunakan untuk menilai pemahaman masyarakat dan menilai apakah pelayanan yang diberikan telah dilakukan dengan tepat atau tidak.

a) Aksesibilitas

Kriteria untuk mengukur aksesibilitas, yaitu:

- Akses masyarakat terhadap pelayanan perizinan melalui SI IMUT

b) Kualitas

Kriteria untuk mengukur kualitas, yaitu:

- Kepuasan masyarakat sebagai pengguna terhadap pelayanan perizinan online melalui SI IMUT

- Kemudahan pelayanan perizinan online melalui SI IMUT
- Ketersediaan layanan aduan pelayanan serta respon dan tindak lanjut terhadap aduan

c) Pemahaman

Kriteria untuk mengukur pemahaman masyarakat, yaitu:

- Pemahaman masyarakat atas pelayanan perizinan online melalui SI IMUT

1.7. Argumen Penelitian

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan dinas yang melayani kepengurusan perizinan, pelayanan administrasi penanaman modal secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan, kepastian dan transparansi. Diharapkan masyarakat dapat lebih mudah dalam menyelenggarakan perizinan baik di bidang usaha, maupun perizinan lainnya, namun dalam implementasinya ditemukan masalah seperti aduan yang diterima dari tahun 2019 sampai dengan 2022 masih didominasi aduan masyarakat mengenai SI IMUT yang masih terdapat masalah seperti *error* pada *website*, tidak dapat *upload* berkas, *website* tidak dapat diakses, waktu pelayanan yang tidak sesuai SOP, dan lain sebagainya.

Berkaitan dengan hal ini, maka peneliti ingin menganalisis Efektivitas Pelayanan Perizinan Online Melalui Sistem Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) Kota Semarang Konsep atau teori yang digunakan sebagai dasar untuk menganalisis dan menjawab pertanyaan penelitian menggunakan teori efektivitas dan teori faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas. Teori efektivitas yang digunakan menurut Duncan dalam Steers (1985:53) memiliki 3 indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Sedangkan teori faktor yang mempengaruhi efektivitas menurut Najidah (2019: 6-7) memiliki tiga indikator, yaitu koordinasi, perencanaan, dan ketepatan pelayanan.

1.8. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. (Sugiyono, 2014) menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang diterapkan untuk meneliti situasi obyek yang alami, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Taylor (dalam Moelong, 2006) Menjelaskan metode kualitatif sebagai rangkaian langkah penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari individu serta perilaku yang dapat diobservasi.

Rancangan metode dan pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Perizinan Online Melalui Sistem Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang” ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1.8.1. Tipe Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif. Penelitian yang dilakukan mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada untuk dapat memberikan gambaran terkait dengan masalah yang akan diteliti.

1.8.2. Situs Penelitian

Adapun Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti yaitu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang.

1.8.3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu, benda atau organisme yang dijadikan sumber atas informasi yang dibutuhkan peneliti dalam pengumpulan data penelitian. Pemilihan subjek penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, menurut Sugiyono (2014:54) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sumber data dilakukan dengan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu yang dianggap memiliki pemahaman mendalam tentang konteks yang diteliti, dengan tujuan untuk mempermudah proses penelitian.. Pada penelitian ini, subjek penelitiannya adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 3 Identitas Informan

No	Jabatan	Keterangan
1.	Bidang Penyelenggaraan Layanan Perizinan I	Informan 1
2.	Sub Koordinator Perencanaan dan Evaluasi dan Kelompok Jabatan Fungsional	Informan 2
3.	Bidang Sistem Informasi, Monitoring dan Evaluasi Perizinan	Informan 3
4.	Masyarakat Pemohon	Informan 4
5.	Masyarakat Pemohon	Informan 5
6.	Masyarakat Pemohon	Informan 6
7.	Masyarakat Pemohon	Informan 7

(Sumber: Diolah Peneliti)

Informan-informan tersebut dipilih dalam penelitian ini karena dalam DPMPTSP Kota Semarang, bidang penyelenggara layanan perizinan I, sub koordinator perencanaan dan evaluasi dan kelompok jabatan fungsional, serta bidang sistem informasi, monitoring dan evaluasi perizinan merupakan pihak yang memiliki kompetensi terkait dengan pelayanan perizinan online melalui SI IMUT, kemudian masyarakat pemohon perizinan dipilih karena pemohon perizinan merupakan sasaran dari pelayanan perizinan online SI IMUT.

1.8.4. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data berupa teks, kata-kata tertulis yang menggambarkan atau mempresentasikan orang, tindakan, atau peristiwa.

1.8.5. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, tindakan, dari orang yang diamati atau diwawancarai. selain itu data tambahan seperti dokumen, dan lain-lain. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder:

1) Data primer

Merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan dengan cara survei lapangan, angket, wawancara dan observasi mengenai tempat, kondisi, dan lainnya. Data primer yang digunakan berupa wawancara mendalam dengan pihak dari DPMPTSP Kota Semarang, serta masyarakat sebagai pengguna layanan perizinan di DPMPTSP Kota Semarang.

2) Data Sekunder

Merupakan data penelitian yang didapatkan secara tidak langsung, dapat melalui media perantara, dan lain-lain. Data sekunder merupakan data yang telah ada sebelumnya dan dikumpulkan secara sengaja oleh peneliti sebagai sumber tambahan yang digunakan untuk memenuhi keperluan penelitian.. Data sekunder diantaranya seperti buku, tabel, statistik, dan dokumentasi.

1.8.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan observasi, wawancara, studi literatur dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan melihat secara langsung situasi serta kondisi di tempat penelitian dilakukan. Observasi penelitian dilakukan untuk menganalisis efektivitas pelayanan perizinan online melalui sistem investasi mudah dan terpadu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan beberapa narasumber dengan metode wawancara semiterstruktur. Narasumber peneliti terdiri dari Pegawai DPMPSTP terkait dengan pelayanan Si Imut, serta peneliti juga mewawancarai masyarakat yang menggunakan Si Imut dalam pelayanan perizinan online. Menurut Sugiyono (2007), terdapat 3 macam wawancara diantaranya wawancara terstruktur, wawancara semiterstruktur, dan wawancara tidak terstruktur. Penelitian ini menggunakan wawancara semiterstruktur, wawancara semiterstruktur merupakan wawancara yang lebih terbuka dan lebih bebas dari wawancara terstruktur, sehingga pihak yang diwawancarai dapat menyampaikan pendapatnya dengan lebih

terbuka. Wawancara dilakukan sampai peneliti tidak dapat mendapatkan informasi baru lagi.

3. Studi literatur

Merupakan data sekunder yang berkaitan dengan penelitian dengan bentuk literatur, buku, jurnal, dan internet. Menurut Nazir (1988) Studi pustaka adalah teknik mengumpulkan data melalui penelaahan berbagai buku, literatur, catatan, dan laporan yang relevan dengan masalah yang hendak dipecahkan. Studi literatur atau studi pustaka digunakan untuk mencari dan mendapat informasi mengenai teori dan konsep yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

4. Dokumentasi

Digunakan untuk mengetahui dan menjadi bukti penelitian. Menurut Sugiyono (2014: 329), dokumentasi merupakan cara yang digunakan untuk mendapatkan data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, catatan angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang mampu memperkuat penelitian.

1.8.7. Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data merupakan tahap mengolah hasil penelitian menjadi data. Data yang didapatkan dimanfaatkan sehingga dapat menyimpulkan persoalan yang ada di dalam penyusunan penelitian. Menurut Miles dan Huberman (2014:129) ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, yaitu:

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian “data mentah” yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis.

2. Model data (data display)

Mendefinisikan “model” sebagai suatu informasi yang tersusun yang membolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3. Penarikan/Verifikasi

Penarikan kesimpulan dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai memutuskan apakah “makna” sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola, dan penjelasan,. Peneliti memberikan kesimpulan berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1.8.8. Kualitas Data

Data yang digunakan dalam penelitian perlu memiliki validitas, untuk mengetahui apakah telah benar, akurat, dan sesuai. Diperlukan uji ketepatan kapasitas penulis dalam merancang fokus, menetapkan informan, melaksanakan metode pengumpulan data, menganalisis dan menginterpretasikan, dan melaporkan hasil penelitian yang konsisten satu sama lain. Penelitian kualitatif melakukan triangulasi untuk meningkatkan akurasi penelitian. Triangulasi merupakan metode yang dilakukan untuk menguji keabsahan data yang dilakukan dengan menguji data kepada sumber yang sama dengan beberapa teknik yang bervariasi. Triangulasi menggunakan metode triangulasi sumber.

1. Triangulasi Sumber

Peneliti akan memverifikasi keabsahan sumber dengan melaksanakan verifikasi data hasil wawancara melalui beberapa narasumber. Kemudian selanjutnya dilakukan analisis data dan dikategorikan sesuai dengan apa yang diperoleh dari beberapa narasumber tersebut.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan melalui pengecekan pada data yang telah didapatkan sebelumnya dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari hasil observasi, kemudian dicek dengan wawancara.