

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Adapun kesimpulan dari penelitian efektivitas pelayanan perizinan online melalui SI IMUT di DPMTSP Kota Semarang, sebagai berikut:

##### **4.1.1 Efektivitas Pelayanan Perizinan Online Melalui SI IMUT di DPMTSP Kota Semarang**

Efektivitas pelayanan perizinan online melalui Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) di DPMTSP 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. Berikut ini merupakan penjabaran dari kesimpulan tiap indikator efektivitas pelayanan perizinan online melalui Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) di DPMTSP Kota Semarang:

Pelayanan perizinan online melalui SI IMUT meningkatkan kecepatan waktu pelayanan, dengan adanya pelayanan perizinan online melalui SI IMUT, masyarakat dapat mengakses layanan dimanapun dan kapanpun dengan syarat telah mempersiapkan dokumen-dokumen persyaratan yang dibutuhkan untuk

permohonan perizinan. Waktu pelayanan perizinan sudah sesuai dengan SOP yang ada, yaitu maksimal 3 hari kerja. sehingga mempermudah dan mempercepat proses pelayanan perizinan. Selain itu target persentase perizinan yang terbit sesuai standar prosedur pada tahun 2020-2022 memiliki nilai rata-rata persentase sebesar 98,1%, nilai tersebut berada diatas target yang telah ditetapkan.

DPMPTSP Kota Semarang sebagai penyelenggara pelayanan perizinan online menyediakan informasi-informasi yang dibutuhkan masyarakat mengenai pelayanan SI IMUT, seperti prosedur atau alur tahap pelayanan, dan standar pelayanan. masyarakat dapat mengakses informasi tersebut melalui *website* DPMPTSP Kota Semarang. Namun untuk standar pelayanan, tidak semua standar pelayanan perizinan dapat diakses masyarakat, sehingga akses masyarakat terhadap informasi tersebut belum maksimal. DPMPTSP Kota Semarang juga telah melakukan sosialisasi dengan bekerja sama ke sejumlah rumah sakit dan organisasi profesi yang berkaitan dengan perizinan. Selain itu, sosialisasi juga dilakukan dengan memanfaatkan media sosial sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Namun berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa sosialisasi belum merata ke semua organisasi profesi, sehingga untuk proses sosialisasi belum berjalan maksimal.

Pelayanan perizinan online melalui SI IMUT merupakan pelayanan online berbasis *website* yang membutuhkan pemahaman pelaksana untuk dapat mengoperasikan pelayanannya, sehingga dilakukan pelatihan dari bagian IT yang bertahap ke bidang lainnya. Tiap bidang juga memiliki akses admin untuk dapat melakukan pencarian data permohonan. Dalam mendukung penyelenggaraan

pelayanan perizinan online melalui SI IMUT, sarana dan prasarana juga disediakan diantaranya seperti komputer, server, printer di tiap bidang, serta laptop untuk pegawai agar dapat menunjang penyelenggaraan pelayanan.

#### **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**

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 dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor pendukung maupun faktor penghambat.

Pada faktor pendukung, 1) Perencanaan, yakni bagaimana tujuan yang direncanakan untuk dicapai, pelayanan perizinan online melalui SI IMUT telah mempercepat dan mempermudah masyarakat dalam kepengurusan perizinan, dari yang sebelumnya menggunakan sistem konvensional diubah menjadi melalui pelayanan online melalui *website*. 2) Koordinasi, koordinasi diperoleh dengan melalui pelaksanaan rapat rutin untuk membahas apa yang perlu dikoordinasikan dari setiap bidang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan online melalui SI IMUT, sebagai contoh mengenai aduan. Komunikasi dalam proses koordinasi juga berjalan dengan baik dan terbuka secara dua arah, peserta rapat dapat memberikan pendapat, saran, maupun pertanyaan. Pembagian kerja juga dilaksanakan dengan baik dengan dilakukannya pembagian tupoksi yang jelas

sesuai dengan latar belakang dan keahlian masing-masing. Dengan adanya pembagian kerja, semua pihak dapat bekerja sesuai dengan pembagian tugas dan wewenangnya tanpa tumpang tindih satu sama lain.

Pada faktor penghambat, 1) ketepatan pelayanan, yang mencakup aksesibilitas dan kualitas. Pelayanan perizinan online melalui SI IMUT mudah untuk diakses masyarakat, termasuk mengenai informasi yang berkaitan dengan pelayanan perizinan SI IMUT seperti alur pelayanan, panduan, dan lainnya, namun 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.

## **4.2 Saran**

- 1) Adapun saran yang diberikan penulis berdasarkan pelaksanaan efektivitas pelayanan perizinan online melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang sebagai berikut:
  - a. DPMPTSP perlu untuk memperbarui file beserta aksesnya kepada masyarakat, hal ini dikarenakan beberapa file dari standar pelayanan tidak dapat diakses sehingga hal ini mengurangi akses masyarakat terhadap informasi yang berkaitan dengan pelayanan.
  - b. 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.

- 2) Adapun saran yang diberikan penulis berdasarkan faktor penghambat efektivitas pelayanan perizinan online melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang sebagai berikut:
- a. 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
  - b. Menambahkan fitur *FAQ* atau bantuan *chat* untuk membantu masyarakat yang ingin mengetahui atau bertanya mengenai pelayanan
  - c. Memperbaiki tampilan dari website SI IMUT agar lebih menarik dan memperbesar font agar lebih mudah dimengerti masyarakat pengguna layanan
  - d. Meningkatkan kapasitas server untuk menghindari kemungkinan *overload* pada saat proses *submit*.
  - e. Mengaktifkan kembali fitur pendeteksi kesalahan dalam proses *input* data, sehingga dapat memudahkan masyarakat dan mempersingkat waktu pelayanan