

ABSTRAK

Pemberian pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi negara sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Sejalan dengan konsep percepatan, peningkatan, kemudahan layanan serta melakukan sinergitas sistem penyelenggaraan PTSP, DPMPTSP Kota Semarang meluncurkan sebuah inovasi pelayanan perizinan yaitu Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT). Aplikasi SI IMUT merupakan suatu inovasi sistem pelayanan DPMPTSP Kota Semarang dalam proses perizinan.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah metode yuridis empiris dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis dan metode pengumpulan data menggunakan metode wawancara, studi lapangan dan studi kepustakaan serta metode analisis yang digunakan adalah metode analisis kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, masyarakat merespon dengan baik mengenai penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan perizinan melalui SI IMUT yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Semarang. Hal ini dikarenakan penerapan prinsip *good governance* lebih memberikan jaminan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan yang memuaskan dari para penyelenggara pelayanan. Penerapan pelayanan perizinan melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang dapat dikatakan sudah mulai berbasis *good governance*, dimana dalam pelaksanaannya sudah berjalan dengan cukup baik tetapi belum sempurna. Artinya penerapan pelayanan perizinan melalui SI IMUT yang berbasis *good governance* belum secara keseluruhan diterapkan oleh DPMPTSP Kota Semarang, terutama pada prinsip daya tanggap serta prinsip efektivitas dan efisiensi dalam melayani. Hambatan dalam penerapan perizinan melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang yaitu, sulitnya akses masuk *website* SI IMUT, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai jenis-jenis perizinan yang dapat diakses melalui SI IMUT, adanya keterbatasan SDM, dan adanya keterbatasan sarana dan prasarana. Upaya-upaya untuk mengatasi hambatan tersebut, antara lain membuat inovasi-inovasi baru untuk mengembangkan SI IMUT guna peningkatan pelayanan publik, memperbanyak kegiatan sosialisasi mengenai pengurusan perizinan melalui SI IMUT kepada masyarakat dengan menggunakan berbagai media komunikasi, peningkatan dan pengembangan kompetensi petugas pelayanan perizinan, perbaikan sarana dan prasarana melalui penambahan anggaran.

Kata Kunci : *Online Single Submission (OSS), Pelayanan Publik, Good Governance.*