

KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM PELAYANAN PERIZINAN USAHA DI KOTA MEDAN

Rony Deanardy Purba

NPP. 29.1273

*Asdaf Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: ronydeanardy1804@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The author focuses on the One-Stop Integrated Service and Investment Service as a service provider in managing business licensing in the City of Medan based on Mayor Regulation Number 26 of 2021 concerning the delegation of authority to administer licensing services in the City of Medan. **Purpose:** The purpose of this study was to determine and analyze the performance of the Office of Medan Investment and One Stop Integrated Services in Business Licensing Services in Medan City. **Method:** This study uses a qualitative descriptive method with an inductive approach. The theory used is the Effectiveness Theory by Sondang P. Siagian, where there are 5 dimensions that are seen, namely Resources, Funds, Facilities and Infrastructure, Quality and Quality, and Time. Data collection techniques using interviews, observation and documentation.. **Result:** The findings obtained by the author in this study are time that has not been effective, lack of qualified human resources, field conditions that are not in accordance with the documents listed, supporting facilities and infrastructure. **Conclusion:** The performance of Medan City DPMPTSP in Business Licensing Services in Medan City still does not meet the criteria for good service. Business licensing services at the Medan City Investment and One-Stop Integrated Services Agency have several inhibiting factors such as the lack of adequate human resources, limited supporting infrastructure and network systems that are sometimes not well connected so that the service takes a long time.

Keywords: Service; Licensing; Effort

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi penyelenggara pelayanan dalam pengurusan perizinan usaha di Kota Medan berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 26 Tahun 2021 tentang pelimpahan wewenang penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kota Medan. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan menganalisis kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pelayanan Perizinan usaha di Kota Medan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif dengan pendekatan induktif. Teori yang digunakan adalah Dwiyanto (2006:50-51) yang menyatakan bahwa bahwa kriteria penilaian kinerja dapat diukur dari: Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu Waktu yang belum efektif, Kurangnya SDM yang mempunyai, Kondisi Lapangan yang tidak sesuai pada dokumen tertera, Fasilitas Sarana dan Prasarana Pendukung.

Kesimpulan: Kinerja DPMPSTSP Kota Medan dalam Pelayanan Perizinan Usaha di Kota Medan masih belum memenuhi kriteria pelayanan yang baik. pelayanan perizinan usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kota Medan terdapat beberapa faktor Penghambat seperti , kurangnya SDM yang memadai , keterbatasan sarana prasana pendukung dan Sistem jaringan yang kadang tidak terkoneksi dengan baik sehingga pelayanan memakan waktu yang lama .

Kata kunci: Pelayanan; Perizinan; Usaha

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan segala sesuatu kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Pelayanan publik dapat berupa perizinan dalam usaha dimana penyelenggara pelayanan haruslah memberikan kemudahan persyaratan dalam perngurusan perizinan usaha, terwujudnya pelayanan yang cepat, adil, tepat serta transparan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat merupakan harapan dan tujuan bagi setiap lembaga institusi dari penyelenggara publik.

Pelayanan perizinan usaha memiliki perhatian khusus dikarenakan berhubungan langsung dengan sektor ekonomi dan pendapatan masyarakat sebagai penerima layanan . pelayanan perizinan dianggap memerlukan penyempurnaan pada sistem pelayanan publik termasuk perbaikan metode dan prosedur dalam pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan izin usaha merupakan pelayanan yang penting ketika akan memulai usaha. Hal ini dikarenakan sebuah usaha harus memiliki izin atau persetujuan secara administrasi dari pemerintah daerah. Apabila suatu badan usaha tidak memiliki legalitas pada usahanya maka, pemerintah memberikan tindakan tegas berupa peringatan, pembatalan sampai sanksi pidana penjara maksimal 4 (empat) tahun atau denda paling banyak Rp. 10.000.000.000,00 .

Menurut laporan dari *Doing Bussines 2016*, bahwa ada 10 (sepuluh) indicator yang dinilai pada survey kemudahan berusaha di Indonesia , Hasilnya kelemahan utama adalah pada indikator memulai usaha. Penyebab utama dalam memulai usaha terletak pada prosedur dilewati banyak dan panjang serta waktu pengerjaan yang lama.

Dilansir pada *Merdeka.com*, Departemen Statiska Institut Pertanian Bogor(IPB) bekerjasama dengan Cyrus Network mengadakan sebuah survey tentang tingkat kesulitan usaha di Indonesia. Hasil yang didapatkan adalah tingkat kesulitan dalam memulai usaha Indonesia sangat sulit dan tercatat responden memilih 69,8 % setuju bahwa memulai usaha di Indonesia sangat sulit jika dibandingkan dengan Malaysia, Singapura, dan negara negara tetangga lainnya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan merupakan unsur dari pelaksana urusan pemerintah daerah dalam bidang pengelolaan aspek aspek yang terkait dengan Investasi dan pelayanan perizinan di Kota Medan . Hadirnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diharapkan dapat membantu terwujudnya pelayanan perizinan dan investasi yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, dalam artian, yang baik, cepat, adil, transparan dan efisien.

Pemerintah daerah melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTSP) sebenarnya telah banyak melakukan beberapa inovasi dalam pengurusan perizinan usaha sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 6 tahun 2021 tentang pengurusan izin berusaha yang aman dan efektif. Contohnya seperti perizinan usaha melalui aplikasi berbasis Online SICANTIK dan layanan SMS GATEWAY.

SICANTIK merupakan aplikasi berbasis online yang ditujukan untuk mempermudah proses pengurusan perizinan dan non perizinan. Aplikasi ini membantu mulai dari tahap permohonan perizinan, dokumen sampai pembuatan laporan eksekutif yang terintegrasi untuk perizinan. Aplikasi

ini dibuat oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika dan dipakai oleh berbagai instansi dan dinas baik di daerah maupun di pusat. Aplikasi ini masih belum optimal, dimana pada laporan triwulan II (April-Juni) yang memakai layanan Aplikasi Si Cantik pada pengurusan izin hanya bertambah 6 izin sehingga jika dijumlah menjadi 9 izin.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Ada beberapa permasalahan dan hambatan berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan perizinan di Kota Medan Pelayanan perizinan di Kota Medan pada pelaksanaannya masyarakat menilai masih kurang maksimal. Dapat dilihat dari banyaknya pengaduan masyarakat di LAMPION (layanan Pengaduan Online) tentang belum optimalnya pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Medan. Banyak masyarakat yang mengeluh karena pelayanan perizinan yang dianggap lambat dan bertele-tele serta minimnya informasi dan kurangnya sosialisasi yang diberikan aparat kepada masyarakat serta masih banyak yang belum memahami prosedur sehingga tidak efisien dalam pengurusan perizinannya. Data jumlah izin yang diterbitkan perhari hanya 42 dari target sebelumnya 60 dengan tingkat persentase 70 % dikarenakan adanya perubahan sistem penyelenggaraan perizinan dengan OSS (*Online Single Submission*) dan Pandemi dari Covid-19.

Dibawah ini peneliti menyertakan tabel dari laporan hasil kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dalam hal penerbitan izin per hari tahun 2019 dan 2020 :

Tabel 1.1
Izin yang diterbitkan perhari

No	Indikator Kinerja	Jenis	Target 2019	2019	Target 2020	2020
1.	Ijin yang diterbitkan	Ijin	95	63	60	42
2.	Persentase	-	100%	66,3%	100%	70%

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Berdasarkan data pada **Tabel 1.** dapat dijelaskan capaian kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Medan , pada bagian Ketersediaan pelayanan Administrasi perkantoran di DPMPTSP hanya mendapat persentase 60,93 % . kurang tercapainya persentase tersebut dikarenakan penambahan ASN dan Jenis izin yang dilayani masih membutuhkan sarana dan prasarana pendukung seperti komputer , scanner, printer, meja ,dan lain-lain.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, berupa penelitian terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi perizinan di Dinas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Penelitian Arief dengan judul Efektivitas Pelayanan Administrasi Perizinan dengan Sistem SMS Gateway di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Medan (Arief, 2017) menemukan bahwa inovasi pelayanan perizinan melalui SMS Gateway pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota medan , Prosesnya lebih cepat dan efektif, Pemohon izin tidak perlu lagi ke kantor untuk mengecek proses perizinannya. Hasilnya, program SMS Gateway berhasil dalam membantu pelayanan perizinan di kota medan. Penelitian Sri menemukan bahwa kualitas pelayanan publik, kinerja DPMPTSP Kab. Deli Serdang dalam hal IMB dikategorikan cukup baik, walaupun masih ada beberapa hal yang menjadi kendala seperti, waktu yang kurang efektif dalam pelayanannya, SDM yang kurang, serta kondisi lapangan yang tidak sesuai pada dokumen. (Sri, 2018). Penelitian Kusumawardani dkk, selanjutnya berkaitan dengan Kinerja Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam menerbitkan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kota Denpasar. Hasil dari penelitian ini ialah kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DMPTSP) dalam penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kota Denpasar, Bali belum dapat dikatakan optimal karena masih banyaknya kendala yang dirasakan masyarakat seperti persyaratan yang banyak dan memakan waktu dalam proses pembuatan ini lalu kurangnya sosialisasi pada masyarakat tentang OSS (*online Single Submission*) tentang diberlakukannya system pelayanan berbasis online oleh pemerintah pusat (Kusumawardani dkk, 2020).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni *kinerja dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dalam pelayanan perizinan usaha*, metodenya yang digunakan menggunakan deskriptif Kualitatif, lokasi penelitian dilakukan di *di kota medan* juga berbeda dengan penelitian sri, Arief, maupun Kusumawardani. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Dwiyanto (2006:50-51) yang menyatakan bahwa bahwa kriteria penilaian kinerja dapat diukur dari: Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, dan Akuntabilitas.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pelayanan Perizinan usaha di Kota Medan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif artinya data yang dikumpulkan dapat berupa kata-kata yang tertuang dalam transkrip wawancara yang didukung oleh catatan lapangan, gambar yang dihasilkan dari fotografi, video handycam, dokumen pribadi elektronik, memo-memo pendukung, dan rekaman-rekaman resmi lainnya (Simangunsong, 2017). Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 7 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kepala Sub Bagian Umum, Kepala Bidang Pengolahan Data, Perencanaan, dan Pengembangan, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Usaha dan Tanda Daftar, P Kepala Seksi Pelayanan Izin Usaha, dan Pelaku Usaha. Teknik analisis data dan pengolahan data menggunakan reduksi data, *display data*, dan verifikasi data (Miles & Humberman, 1984).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis dan menggambarkan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pelayanan Perizinan usaha di Kota Medan. menggunakan pendapat dari Dwiyanto (2006:50-51) yang menyatakan bahwa bahwa kriteria penilaian kinerja dapat diukur dari: Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, dan Akuntabilitas.

3.1. Produktivitas

Keberhasilan dari tercapainya target dan sasaran tidak terlepas dari kualitas pada pelayanan perizinan di Dinas PTSP Kota Medan, Bagaimana progress dalam pembuatan surat izin usaha dan respon dari

masyarakat sendiri. Kualitas pelayanan perizinan merupakan dampak yang besar pengaruhnya pada pencapaian hasil kinerja yang optimal.

Tabel 2.
Survey Kepuasan Masyarakat DPMPTSP 2020

U1	Persyaratan	3.30
U2	Prosedur	2.93
U3	Waktu pelayanan	2.84
U4	Baiaya/tarif	3.73
U5	Produk layanan	3.14
U6	Kompetensi pelaksana	3.24
U7	Perilaku pelaksana	3.35
U8	Sarana dan prasarana	3.17
U9	Penanganan dan pengaduan	3.54

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Pada **Tabel 2.** dijelaskan bahwa Pelayanan DPMPTSP Kota Medan ternilai baik oleh penerima layanan. Ini dapat dilihat dari indeks nilai kepuasannya berada pada 80,43 dan nilai ini berkisar dari 76,61 -88,30 dengan predikat nilai baik. Point biaya penanganan pengaduan mendapatkan nilai paling tinggi dengan nilai 3,6 sementara waktu penerbitan izin mendapat nilai terendah sebesar 2,85.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Bidang dan Tanda Daftar Dinas PTSP Kota Medan yang menyatakan bahwa “Kita disini memiliki Standar operasional prosedur atau dikenal dengan SOP , pastinya kita berpedoman dari situ bagaimana memberikan sebuah pelayanan yang terbaik semua sudah diatur di SOP”. Lebih lanjut ditegaskan oleh pelaku usaha dalam hal kualitas pelayanan perizinan usaha di Dinas PTSP mengatakan “Saya rasa sebagai pengguna layanan disini, pelayanannya sudah cukup baik, saya dilayani dengan baik, diberitahu kurang dimana, dan walau prosesnya masih agak lama namun saya rasa sudah cukup baiklah”.

Penulis menyimpulkan Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dilihat bahwa Kualitas Pelayanan Perizinan di Dinas PTSP Kota Medan sudah sesuai dengan Standar operasional prosedur meskipun terkadang masih terkendala akibat beberapa faktor baik dalam dan dari luar (*internal & eksternal*).

3.2. Kualitas Layanan

Terciptanya suatu pelayanan yang baik berlandaskan pada standar operasional dan prosedur yang baik. Pelayanan perizinan usaha di DPMPTSP telah diatur dalam standar operasional prosedur agar nantinya dapat menciptakan suatu kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan tujuan serta sasaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bidang Perizinan usaha dan Tanda daftar, yang menyatakan bahwa “Semua pelayanan yang ada baik itu pelayanan perinan atau non perizinan, pelayanan dalam berinvestasi semuanya kita sesuaikan dengan standar operasional prosedur yang ada dan bisa dilihat benar tidak atau sesuai tidak dengan yang ada di Renstra”Berdasarkan pernyataan diatas, dapat dilihat bahwa, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan melakukan semua prosedur pengurusan izin Usaha sesuai dengan Standar Pelayanan sesuai dengan Perkemenkop nomor 06 tahun 2020 . Berikut disertakan Standar Pelayanan pada pengurusan perizinan usaha di DPMPTSP :

Gambar 1.
Standar Pelayanan Perizinan Usaha

SEKTOR KOPERASI & UKM		Jenis Perizinan	Masa Berlaku	Pemenuhan Komitmen
<ul style="list-style-type: none"> Permenkop/UKM No.05 Tahun 2019 jo No.11 Tahun 2018; dan Permenkop/UKM No.2 Tahun 2019 				
Biaya >> Gratis				
M a p H i j a u	1. Izin Koperasi Simpan Pinjam	Izin Usaha	selama kegiatan usaha	Pemenuhan: 30 hari Penyelesaian: 30 hari
	2. Izin Pembukaan Kantor Kas	Izin Komersial/ Operasional	selama kegiatan usaha	Pemenuhan: 30 hari Penyelesaian: 30 hari
	3. Izin Pembukaan Kantor Cabang	Izin Komersial/ Operasional	selama kegiatan usaha	Pemenuhan: 30 hari Penyelesaian: 30 hari
	4. Izin Pembukaan Kantor Cabang Pembantu	Izin Komersial/ Operasional	selama kegiatan usaha	Pemenuhan: 30 hari Penyelesaian: 30 hari

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

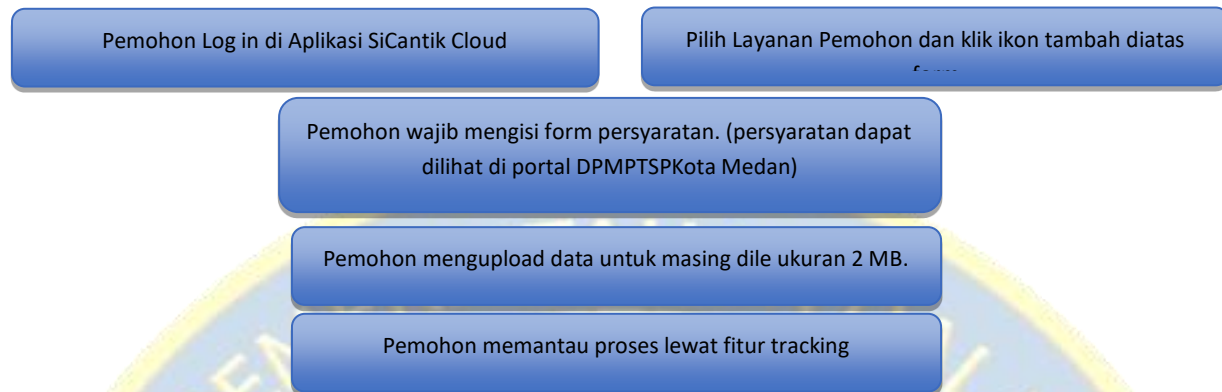
Kemudahan dalam akses informasi berkaitan dengan sistem pelayanan secara online dan sosialisasinya. Informasi disini sangat penting karena dalam progress pengurusan surat izin usaha yang sekarang sudah melalui online dan diharapkan masyarakat mudah mengakses dan memahami progress pembuatan izin usaha. DPMPTSP telah membuat kemudahan dalam akses informasi seperti adanya website DPMPTSP Kota Medan yaitu <https://dpmptsp.pemkomedan.go.id> dan memberikan update informasi melalui website tersebut. Lebih lanjut sampaikan oleh masyarakat sebagai pelaku usaha, yang menyatakan “ Saya rasa ini cukup mudah dan cepat ya , jadi kita tidak perlu repot ke kantor lagi buat mempersiapkan apa saja syarat yang harus dibawa”.

Berdasarkan pernyataan diatas,dapat disimpulkan bahwa akses informasi tentang pengurusan izin usaha di DPMPTSP Kota Medan sudah memadai . akses informasi ini sangat mendukung bagi pelaku usaha dalam langkah awal proses perizinan usaha.

3.3. Responsivitas

Demi menciptakan kualitas pelayanan yang mudah, cepat, dan efisien, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai pelaksana pelayanan dituntut terus melakukan pembaharuan dan inovasi. Lebih lanjut dijelaskan oleh Kepala Bidang Pengolahan Data, Perencanaan, dan Pengembangan, yang menyatakan “untuk mempermudah pelayanan dan mempercepat pelayanan, Dinas PTSP Kota Medan telah melakukan banyak sekali inovasi inovasi seperti kegiatan sosialisasi ke kecamatan dan kelurahan setiap hari kamis atau disini namanya kamis ceria”. Adapun beberapa inovasi yang telah ada di DPMPTSP Kota Medan yaitu Aplikasi SiCantik Cloud dan SMS Gateway yang mendukung dan mempermudah dalam pengeurusan perizinan usaha . Berikut disertakan data pengurusan izin usaha :

Gambar 2.
Tahapan Pengurusan Izin Usaha



Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi, penulis menyimpulkan bahwa bidang pengolahan data, perencanaan, dan pengembangan, dapat dilihat bahwa Dinas PTSP Kota Medan telah melakukan inovasi dan pembaharuan guna memperbaiki sistem pelayanan perizinan usaha seperti dengan melakukan sosialisasi keliling ke kecamatan dan kelurahan agar masyarakat memahami lebih tentang aplikasi sicantik.

3.4. Responibilitas

Penyelenggaraan pelayanan oleh organisasi publik diwajibkan dan harus taat serta patuh pada regulasi dan ketentuan yang ada. Ini dijadikan acuan bagi penyelenggaraan tugas dan tanggung jawab dengan mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan dengan prinsip administrasi yang benar serta sesuai kebijakan organisasi.

Berdasarkan hasil obsevasi penulis dapat dijelaskan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki kewajiban dalam urusan peningkatan perizinan usaha. Hal ini didasari oleh Peraturan Walikota Medan No.26 Tahun 2021 tentang pendelegasian kegiatan perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Lebih lanjut ditegaskan oleh “Ya, Dinas PTSP Kota Medan diberi langsung untuk mengatur masalah perizinan di Kota Medan. Itu sesuai dengan perwal no.26 tahun 2021. dinas PTSP terus melakukan perkembangan dan pembaharuan serta evaluasi pada tiap program tiap tahunnya”.

Penulis menyimpulkan bahwa Kebijakan yang dilakukan oleh Dinas PTSP didasari oleh Perwal Kota Medan No.26 tahun 2021 tentang pelimpahan Kuasa dan wewenang atas pengurusan izin usaha di Kota Medan. Berdasarkan pernyataan dari wawancara diatas, dapat dilihat bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah melakukan berbagai kebijakan kebijakan agar nantinya akan berdampak pada peningkatan dalam pelayanan perizinan usaha di Kota Medan.

3.5. Akuntabilitas

Pada dasarnya, suatu program dibuat harus berlandaskan dan memiliki acuan dari prosedur. Dikarenakan agar suatu program dapat dikatakan berhasil apabila berjalan sesuai dan sejalan dengan prosedur yang telah direncanakan sebelumnya. Lebih lanjut dijelaskan oleh kepala Bidang Pengolahan data, Perencanaan dan Pengembangan yang menyatakan “Yang dinamakan program itu memang asal dan dasarnya dari prosedur. Seperti pada bagian pelayanan perizinan usaha , Pegawai pelayanan diwajibkan untuk mampu menguasai computer, pegawai harus mampu menguasai komunikasi yang baik dan harus memahami undang undang tentang perizinan”.

Tabel 3.
Laporan Hasil Kinerja DPMPTSP 2020

No. (1)	Sasaran Strategis (2)	Indikator Kinerja (3)	Target (4)	Program/ Kegiatan (5)	Anggaran (Rp) (6)
1.	Meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan perizinan dan nonperizinan	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kesesuaian Waktu Layanan Izin Tingkat Pengaduan Masyarakat	100 %	Program Peningkatan Pelayanan Perizinan	397.800.000,-
2.	Terciptanya iklim Investasi yang menarik dan kondusif serta kemudahan berusaha	Realisasi Investasi di Kota Medan (PMDN dan PMA)	0	Program Peningkatan Iklim Investasi dan Realisasi Investasi	Refocusing Anggaran 2020

Sumber :Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Berdasarkan **Tabel 3.** dapat dijelaskan bahwa DPMPTSP Kota Medan, Dilihat bahwa indeks kepuasan masyarakat realisasi program DPMPTSP Kota Medan sudah Mencapai Target dan sasaran sesuai pada Renstra DPMPTSP Kota Medan.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa suatu kegiatan atau program pada pelayanan adalah bagian dari prosedur agar terlaksananya pelayanan yang sesuai dengan tujuan dan sasaran. Berikut disertakan Laporan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terkait kesesuaian program dengan prosedur .

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan perizinan merupakan upaya dalam rangka melakukan penertiban dalam kegiatan administrasi pelayanan perizinan dan mempercepat proses penerbitan dokumen perizinan , beragam inovasi diciptakan agar meningkatkan kualitas pada pelayanan Perizinan. Hal ini dikarenakan karena perkembangan dalam informasi saat ini sudah berkembang yang semakin cepat dan mengakibatkan penyelenggara pelayanan harus mampu mengimbangnya. Sama halnya dengan temuan Arief bahwa SMS Gateway dapat membantu dalam pelayanan perizinan di kota medan, Proses yang cepat serta menyingkat waktu pengerjaannya (Arief, 2017). Pelaksanaan pelayanan perizinan di suatu daerah dapat mempengaruhi keberhasilan pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Layaknya program lainnya, program pelayanan perizinan nmasih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya adalah Waktu yang belum efektif, Kurangnya SDM yang mempuni, Kondisi Lapangan yang tidak sesuai pada dokumen tertera, Fasilitas Sarana dan Prasarana Pendukung, layaknya temuan (Sri, 2018). karakteristik Pelayanan perizinan usaha memiliki perhatian khusus dikarenakan berhubungan langsung dengan sektor ekonomi dan pendapatan masyarakat sebagai penerima layanan . pelayanan perizinan dianggap memerlukan penyempurnaan pada sistem pelayanan publik termasuk perbaikan metode dan prosedur dalam pelayanan publik itu sendiri.

Adanya program pelayanan perizinan di Kota Medan yang sesuai dengan prosedur yang ada diharapkan mampu mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan yang maksimal. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Kusumawardani dkk, yang menyatakan bahwa pelayanan perizinan yang dilakukan sesuai Standar operasional prosedur yang ada dan program kerja yang dilakukan memiliki prinsip komitmen yang kuat yakni dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat demi menunjang perbaikan ekonomi masyarakat (Kusumawardani dkk, 2020)

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor penghambat pelayan perizinan usaha di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara yakni waktu yang belum efektif, kurangnya SDM yang mempuni, kondisi Lapangan yang tidak sesuai pada dokumen tertera, fasilitas sarana dan prasarana pendukung.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Kinerja DPMPTSP Kota Medan dalam Pelayanan Perizinan Usaha di Kota Medan masih belum memenuhi kriteria pelayanan yang baik. pelayanan perizinan usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kota Medan terdapat beberapa faktor Penghambat seperti , kurangnya SDM yang memadai , keterbatasan sarana prasana pendukung dan Sistem jaringan yang kadang tidak terkoneksi dengan baik sehingga pelayanan memakan waktu yang lama . Pelayanan Perizinan juga memerlukan beberapa sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat paham dengan proses pengurusan perizinan usaha.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan pelayan perizinan usaha di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada.

<https://www.doingbusiness.org/content/dam/doingBusiness/media/Annual-Reports>.

<https://www.merdeka.com/> tingkat kesulitan dalam memulai usaha Indonesia/

Januari, Arief. (2018). Efektivitas Pelayanan Administrasi Perizinan dengan Sistem SMS Gateway di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. *Repositori Instituti Universitas Sumatera Utara*. Vol 8, No 5. <http://repositiri.usu.ac.id/handle/123456789/4143>

Kusumawardani, N. P., Yudharta, I. P., & Wirantari, I. D. (2020). Kinerja Dinas Penanamann Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam menerbitkan Surat Izinn Usaha Perdagangann (SIUP) di Kota Denpasar. *Citizen Charter (1)*, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/citizen/article/view/58057>

Simangunsong, F. (2012). *Metodologi Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* . Bandung: C.V Alfabeta.

Wardani, Sri Indah. (2018). Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam Melaksanakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB). *Repositori Instituti Universitas Sumatera Utara*. Vol 8, No 1. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/3559>