

**KINERJA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERADU SATU PINTU
DALAM MENDUKUNG PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA
DI KOTA MEDAN PROVINSI SUMATERA UTARA**

Raskita Sudirman

NPP. 31.0084

Asdaf Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara

Program Studi: Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: raskitasudirman19@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Dra. Wiwit Yuhita Effendi, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The Medan City Investment and One-Stop Integrated Services Service (DPMPTSP) is responsible for investment and licensing matters in the area. With various innovations, including the Online Single Submission (OSS) system and the Si Cantik Cloud application, DPMPTSP seeks to increase the efficiency of issuing business permits. However, there are still challenges that must be overcome to achieve optimal service goals and support the economic growth of Medan City.* **Purpose:** *This research purpose to determine the performance of the Department of Investment and One-Stop Integrated Services in supporting business licensing services, and to determine supporting factors in business licensing services.* **Method:** *This research employs a qualitative approach with an inductive method. The data collection techniques include interviews, observations, and documentation.* **Result:** *The results of the research show that there are many supporting factors that exist to improve the performance of the Department of Investment and One-Stop Integrated Services, Medan City, North Sumatra Province, especially in Licensing services. Suggestions from researchers to the Department of Investment and One-Stop Integrated Services, Medan City, are to immediately continue to improve the quality of service. also the need for standard facilities and infrastructure; to improve the quality of human resources; as well as giving employees the opportunity to continue formal education and also implementing a reward and punishment system to help the performance of existing employees.* **Conclusion:** *Medan City DPMPTSP performance research in 2022 identified two main strategic targets. Performance obstacles include lack of funds and the need to improve service facilities for investors. Recommendations for improvement include better planning, measuring and reporting of performance. To increase the realization of PMA and PMDN investment, it is necessary to increase fund allocation, supporting facilities and socialize LKPM regulations. In order to increase the Community Satisfaction Index (IKM), it is necessary to simplify procedures, improve facilities and technical coordination. Implementation of these recommendations is expected to improve DPMPTSP performance and support investment growth in Medan City.*

Keywords: *Employees, Performance, Service*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan bertanggung jawab atas urusan investasi dan perizinan di wilayah tersebut. Dengan berbagai inovasi, termasuk sistem *Online Single Submission (OSS)* dan aplikasi Si Cantik Cloud, DPMPTSP berupaya meningkatkan efisiensi penerbitan izin usaha. Meski demikian, masih terdapat tantangan yang harus diatasi untuk mencapai tujuan pelayanan yang optimal dan mendukung pertumbuhan ekonomi Kota Medan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mendukung pelayanan perizinan berusaha, dan mengetahui faktor pendukung dalam pelayanan perizinan berusaha. **Metode:** Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu dengan wawancara, observasi, kemudian dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak faktor pendukung yang ada untuk meningkatkan kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan Provinsi Sumatera Utara khususnya dalam pelayanan Perizinan Saran dari peneliti kepada pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan adalah segera tetap meningkatkan kualitas pelayanan juga kebutuhan standar sarana dan prasarana; untuk meningkatkan kualitas SDM; serta memberikan kesempatan pegawai untuk melanjutkan Pendidikan formal juga menerapkan sistem reward and punishment dalam membantu kinerja pegawai yang ada. **Kesimpulan:** Penelitian kinerja DPMPTSP Kota Medan tahun 2022 mengidentifikasi dua sasaran strategis utama. Hambatan kinerja meliputi kurangnya dana dan kebutuhan peningkatan fasilitas pelayanan bagi investor. Rekomendasi perbaikan mencakup perencanaan, pengukuran, dan pelaporan kinerja yang lebih baik. Untuk meningkatkan realisasi investasi PMA dan PMDN, perlu ditingkatkan alokasi dana, fasilitas pendukung, dan sosialisasi peraturan LKPM. Dalam meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), diperlukan penyederhanaan prosedur, peningkatan sarana, dan koordinasi teknis. Implementasi rekomendasi ini diharapkan meningkatkan kinerja DPMPTSP dan mendukung pertumbuhan investasi di Kota Medan. **Kata kunci:** *Kinerja, Pegawai, Pelayanan*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Hubungan pemerintah dengan rakyat atau masyarakat sangatlah penting dalam sebuah negara. Syarat diakuinya suatu negara selain adanya pemerintah, pengakuan dari negara lain, dan wilayah yaitu adanya masyarakat. Hubungan tersebut perlu dijaga dengan pemerintah yang menjunjung tinggi kesejahteraan masyarakat, terlebih untuk negara-negara yang berpegang pada asas demokrasi, salah satunya ialah Negara Indonesia (Senewe & Paseki, 2023). Negara Indonesia mendasarkan prinsip-prinsip demokrasi pada dasar yang kuat, khususnya demokrasi Pancasila. Menurut kutipan Abraham Lincoln, demokrasi diartikan sebagai "pengaturan pemerintahan yang berasal dari, oleh, dan untuk rakyat." Hal ini menekankan tanggung jawab yang besar bagi Pemerintah Indonesia dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (Subekti, 2015).

Pelayanan kepada publik, seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mengacu pada semua kegiatan layanan yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum dan untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan oleh lembaga penyelenggara layanan tersebut. Penyelenggara pelayanan disini yaitu aparatur pemerintah yang bertugas

memberikan pelayanan publik sedangkan penerima pelayanan yaitu contohnya masyarakat dan organisasi. Pada pelayanan publik terdapat hal penting yang selalu menjadi perhatian semua pihak yaitu kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menurut Mangkunegara adalah tingkat keberhasilan pelayanan publik dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Aparatur negara dalam memberikan pelayanan publik harus sadar akan posisinya sebagai pelayan masyarakat dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan dengan kinerja sebaik mungkin. Pelayanan publik dengan kinerja yang optimal akan mendorong pertumbuhan bangsa, contohnya yaitu sektor ekonomi melalui kinerja pelayanan perizinan berusaha yang optimal (Andry & Sihotang, 2021).

Pelayanan perizinan berusaha merujuk pada jenis layanan publik yang bertujuan untuk memberikan legalitas pada suatu usaha sebagai tanda pengakuan dari pemerintah terhadap keberadaannya di masyarakat serta keterlibatannya dalam kerja sama dengan berbagai pihak. Proses pengurusan izin usaha dianggap sebagai langkah awal yang sangat krusial dalam memulai suatu usaha. Ketiadaan izin usaha dapat menghambat perkembangan suatu usaha karena kekurangan legalitas yang merupakan jaminan kepercayaan, dan pemerintah berwenang memberikan sanksi administratif sebagai konsekuensi atas pelanggaran tersebut. Walau begitu, sayangnya masih banyak usaha di Indonesia yang tidak memiliki surat izin usaha (Nia Oktaviati & Arya Sumerta Yasa, 2022).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan berfungsi sebagai entitas yang mengurus segala urusan pemerintahan terkait investasi dan perizinan di area tersebut. Pembentukan lembaga ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan tingkat investasi dan mutu pelayanan perizinan di Kota Medan. Berbagai upaya inovatif dilakukan guna meningkatkan efisiensi dalam proses penerbitan izin usaha. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, semua tahapan perizinan dapat dilakukan secara online melalui platform *Online Single Submission* (OSS) yang dapat diakses melalui situs www.oss.go.id. Selain itu, terdapat Aplikasi Si Cantik Cloud yang juga mendukung proses pengurusan izin secara elektronik.

Perlu ada penyelesaian terhadap tantangan yang dihadapi, karena jika tidak, kemungkinan besar tujuan pelayanan yang telah ditetapkan untuk periode berikutnya tidak akan terwujud, dan pertumbuhan di Kota Medan akan terhambat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Terdapat permasalahan berkaitan dengan kinerja pelayanan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Medan. Tabel berikut merupakan capaian kinerja layanan di DPMPTSP Kota Medan.

Tabel 1.1
Capaian Kinerja Layanan di DPMPTSP Kota Medan

No	Indikator Kinerja Utama	Target IKK	Target Renstra Perangkat Daerah Tahun Ke-					Realisasi Capaian Tahun Ke-					Rasio Capaian pada Tahun Ke- (%)				
			2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Kesesuaian waktu layanan izin	7 Hari Kerja	N/A	7	7	7	7	N/A	10	7	7	7	N/A	70	100	100	100
2	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	81	N/A	81	81	81	81	N/A	84,3	81,46	84,9	80,43	N/A	104,07	100,5679	104,81	99,296

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
3	Tingkat Penanganan (Respon) Pengaduan Masyarakat	1 Hari Kerja	N/A	1	1	1	1	N/A	2	1	1	1	N/A	50	100	100	100
4	Realisasi Investasi di Kota Medan PMDN (Milyar Rupiah)	4.875,79	N/A	3663,25	4029,584	4432,54	4.875,79	N/A	3.162,78	1.275,89	7.106,48	4.127,63	N/A	86,338	31,66302	160,33	84,656
5	Realisasi Investasi di Kota Medan PMA (US \$ Ribu)	406.893,49	N/A	305.705,10	336.275,61	369.903,17	406.893,49	N/A	260.285,80	1.520,25	147.156,20	40.258,50	N/A	85,143	0,452085	39,782	9,8941

Sumber: (Rencana Strategis Dinas Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kota Medan 2021-2026, 2023)

Tabel 1.1 mengindikasikan bahwa pencapaian izin oleh DPMPTSP di Kota Medan masih belum mencapai target dengan baik, yang disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain, keterbatasan sarana dan prasarana terkait dengan penanaman modal dan layanan perizinan, perubahan dinamis dalam berbagai peraturan perundang-undangan di tingkat nasional yang berdampak pada urusan penanaman modal di Kota Medan, kurangnya regulasi yang mendukung kemudahan berinvestasi di Kota Medan, yang dapat memperbaiki iklim usaha dan investasi, dan kurang optimalnya pengendalian dan pengawasan terhadap penanaman modal.

Kinerja yang kurang optimal ini jika dibiarkan maka akan berdampak terhadap banyaknya pelayanan perizinan berusaha di kota medan dan menyulitkan usaha para pelaku usaha tersebut untuk terus berkembang, salah satunya yaitu saat ingin meminjam modal dan bekerja sama dengan pihak lain.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan pelayanan yang dilakukan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Penelitian Edo Saputra dan Achmad Aminudin yang berjudul " Kinerja BPPTPM Dalam Pelayanan Pembuatan SIUP di Kota Bengkulu" hasil penelitian menunjukkan bahwa, Belum maksimalnya kinerja dari BPPTPM Kota Bengkulu yang dapat dilihat aspek produktivitas, responsivitas, akuntabilitas, kualitas layanan, dan tanggungjawab. Kinerja yang belum maksimal ditunjukkan dari masih banyaknya SIUP yang diterbitkan tidak sesuai ketentuan waktu yang tertera pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada, kurangnya fasilitas kantor, kurangnya kemampuan aparatur dalam menanggapi kebijakan pemerintah, dan letak kantor yang jauh yang membuat masyarakat malas mengurus perizinan dan memberikan suaranya (Saputra & Aminudin, 2018). Penelitian Hanna Marice Bleskadit, Johannis Kaawoan, dan Neni Kumayas yang berjudul "Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Papua Barat" hasil penelitian menunjukkan bahwa, peneliti menemukan beberapa yaitu terkait produktivitas kinerja aparatur sipil negara dalam melakukan pelayanan publik yang dapat ditandai dengan minimnya ketersediaan sarana-prasarana atau alat penunjang dalam melakukan

kegiatan pelayanan publik seperti alat printer. Sebab suatu kinerja atau pelayanan dinyatakan berkualitas apabila dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan kualitas pelayanan itu tergantung pula pada kualitas teknologi dalam hal ini alat-alat produktifitas dalam suatu organisasi atau instansi publik (Bleskadit et al., 2020). Penelitian Ismail dan Nur Laili Azizah yang berjudul “Kinerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Pontanak Dalam Pelayanan Informasi Berbasis Elektronik Jepin (Jendela Pontianak Integrasi)”, hasil penelitian menunjukkan bahwa, kinerja dinas dalam pelayanan informasi berbasis elektronik masih belum berjalan baik, hal ini dilihat dari 5 (lima) dimensi penilaian kinerja dinas yang 4 (empat) diantaranya tidak memenuhi target yang telah ditentukan. Yakni produktifitas, kualitas pelayanan, responsibilitas, dan responsivitas, hanya dimensi akuntabilitas yang memenuhi target dinas (Ismail & Azizah, 2021). Penelitian Zulfa Nur Aini yang berjudul “Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo Dalam Pelayanan Akta Kelahiran” hasil penelitian menunjukkan bahwa, Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dalam pelayanan Akta Kelahiran secara keseluruhan menunjukkan bahwa telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan akta kelahiran dan dapat dikatakan sudah baik, namun belum optimal (Aini, 2022). Terakhir, penelitian Askani dan Salehan yang berjudul “Kinerja DPMPTSP Dalam Memberikan Layanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Bengkulu” hasil penelitian menunjukkan bahwa, Sudah baiknya kinerja dari DPMPTSP Kota Bengkulu dalam pelayanan pengurusan IMB yang dikarenakan tercapainya target penyelesaian pengurusan IMB, pegawai yang ramah dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami sehingga masyarakat merasa puas dan tidak ada keluhan, dan waktu penyelesaian pengurusan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Hambatan yang ada hanya kurangnya sarana dan prasarana pendukung pelayanan dan sketsa gambar bangunan yang ingin dibangun, walau begitu pegawai selalu tetap berusaha sebaik mungkin (Askani & Salehan, 2022)

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Terdapat perbedaan penelitian ini terhadap penelitian terdahulu, dimana lokasi penelitian yang dilakukan di Kota Medan. Teori yang digunakan oleh penulis menggunakan teori Pengukuran Kinerja menurut Wibowo yang terdiri dari empat dimensi yaitu, Masukan, Proses, Keluaran, dan Manfaat (Wibowo, 2014).

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mendukung pelayanan perizinan berusaha, dan mengetahui faktor pendukung dalam pelayanan perizinan berusaha.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai sosial yang dimaksudkan untuk mengeksplorasi dan mengklarifikasi suatu kejadian atau fenomena dan kenyataan sosial. Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang berdasar pada postpositivisme, yang dipakai untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (Sugiyono, 2015).

Penulis mengumpulkan observasi, wawancara, dan dokumentasi sesuai dengan apa yang dijelaskan Simangunsong (Simangunsong, 2017). Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif,

penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap sepuluh informan yang terdiri dari, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, Kepala Bidang Pengolahan Data, Perencanaan, dan Pengembangan, Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Usaha dan Tanda Daftar, Kepala Seksi Pelayanan Izin Usaha, Kepala Sub Bagian Umum, dan Pelaku Usaha sebanyak lima orang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Kinerja DPMPTSP Dalam Pelayanan Perizinan Berusaha Di Kota Medan

3.1.1. Masukan

Penyediaan layanan perizinan usaha di DPMPTSP Kota Medan, mencakup tiga elemen utama yaitu, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta sumber daya finansial. Pertama, sumber daya manusia adalah elemen krusial yang mempengaruhi produktivitas organisasi. DPMPTSP Kota Medan memiliki 120 pegawai yang terdiri dari 108 Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 12 tenaga non-PNS serta kontrak, yang didukung dengan kualifikasi pendidikan yang beragam dari SLTA hingga S2. Ketersediaan SDM yang kompeten memungkinkan pelayanan berjalan secara efektif dan efisien.

Kedua, sarana dan prasarana juga memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan. Fasilitas seperti ruang tunggu, loket layanan, dan teknologi informasi yang memadai, serta kondisi fisik yang baik, mendukung kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi pengusaha dan masyarakat. Pemeliharaan rutin fasilitas juga penting untuk memastikan fungsionalitas dan mengurangi risiko gangguan teknis.

Ketiga, sumber daya finansial yang memadai diperlukan untuk memastikan kualitas dan efisiensi layanan. Anggaran yang mencukupi memungkinkan investasi dalam infrastruktur, sistem teknologi informasi, pelatihan tenaga kerja, dan perluasan layanan. Sebaliknya, keterbatasan anggaran dapat menghambat kemampuan DPMPTSP dalam menyediakan layanan yang bermutu dan sesuai dengan kebutuhan pengusaha. Oleh karena itu, alokasi dana yang memadai serta pengelolaan anggaran yang efektif sangat penting untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan perizinan usaha di Kota Medan.

Kesimpulannya, keberhasilan DPMPTSP Kota Medan dalam menyediakan layanan perizinan usaha yang efektif dan efisien sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, sarana dan prasarana yang memadai, serta anggaran yang mencukupi dan dikelola dengan baik. Ketiga elemen ini saling mendukung untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat serta pengusaha di Kota Medan.

3.1.2 Proses

DPMPTSP Kota Medan, sebuah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Tipe A, didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara nomor 6 Tahun 2016. Organisasi ini bertanggung jawab atas penanaman modal, pelayanan perijinan, dan non-perijinan. Proses perencanaan kinerja DPMPTSP melibatkan penetapan sasaran dan target kinerja yang terperinci dalam Renstra Perubahan DISMPPTSP dan dituangkan dalam Perjanjian Kinerja yang mencakup target kinerja untuk tahun 2024. Kepala DPMPTSP Kota Medan, Ibu Nurbaiti Harahap, menekankan pentingnya perencanaan tujuan untuk memastikan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Saat ini,

penyusunan target kinerja sedang berlangsung, yang mencakup program peningkatan promosi dan kerjasama investasi, peningkatan iklim dan realisasi investasi, penyiapan sumber daya, sarana, dan prasarana daerah, serta peningkatan pelayanan perijinan.

DPMPTSP Kota Medan juga fokus pada pengukuran kinerja yang melibatkan berbagai metode untuk menilai efektivitas pelayanan perizinan berusaha. Pengukuran ini membantu mengidentifikasi area yang perlu perbaikan dan peningkatan layanan. Indikator kinerja utama mencakup nilai realisasi investasi PMDN dan PMA serta indeks kepuasan masyarakat. Evaluasi kinerja yang teliti dan penggunaan survei kepuasan pengguna layanan membantu DPMPTSP dalam mengevaluasi keberhasilan dan kegagalan program. Evaluasi ini dilakukan sesuai pedoman Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014.

Kesimpulannya, DPMPTSP Kota Medan menekankan pentingnya perencanaan yang matang dan pengukuran kinerja yang teliti untuk mencapai sasaran strategis dan meningkatkan kualitas pelayanan. Proses perencanaan dan evaluasi yang komprehensif memastikan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas-tugas DPMPTSP, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan.

3.1.3. Keluaran

Hasil kerja DPMPTSP Kota Medan pada tahun 2022 dievaluasi melalui perbandingan antara target yang ditetapkan dengan pencapaian aktual. Evaluasi ini mencakup beberapa indikator kinerja utama. Untuk nilai investasi PMDN, realisasi mencapai 173,82% dari target, sementara untuk PMA hanya mencapai 44,92%. Indeks Kepuasan Masyarakat dan LHE AKIP juga menunjukkan hasil yang sangat tinggi, masing-masing mencapai 105,28% dan 103,17%. Analisis ini membandingkan capaian kinerja tahun 2022 dengan tahun-tahun sebelumnya, menunjukkan peningkatan signifikan pada beberapa indikator.

Selain itu, analisis penyebab keberhasilan atau kegagalan dilakukan untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja. Peningkatan kualitas layanan perizinan usaha diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan responsivitas, yang berkontribusi pada peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi di Kota Medan. Namun, ada juga potensi dampak negatif seperti peningkatan biaya atau waktu pengurusan perizinan. Identifikasi dan mitigasi dampak negatif ini penting untuk memastikan keberlanjutan peningkatan kualitas layanan.

Kesimpulannya, DPMPTSP Kota Medan berhasil mencapai beberapa target kinerja yang signifikan, menunjukkan peningkatan dalam kualitas layanan dan investasi. Evaluasi dan analisis yang cermat memungkinkan identifikasi area untuk perbaikan lebih lanjut, serta penerapan solusi untuk mengurangi dampak negatif, memastikan peningkatan layanan yang berkelanjutan dan bermanfaat bagi masyarakat serta pengusaha di Kota Medan.

3.1.4. Berkelanjutan

Peningkatan kualitas layanan perizinan usaha oleh DPMPTSP Kota Medan telah memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat dan pengusaha. Layanan yang lebih efisien, transparan, dan responsif mempermudah pengurusan perizinan, yang diharapkan mendorong peningkatan investasi dan pertumbuhan ekonomi di Kota Medan. Masyarakat juga mendapat manfaat dari akses yang lebih baik terhadap informasi dan layanan, serta perlindungan terhadap hak-hak konsumen.

Namun, setiap perubahan atau peningkatan layanan dapat menimbulkan dampak negatif, seperti peningkatan biaya atau waktu pengurusan perizinan. Oleh karena itu, penting bagi DPMPTSP untuk mengidentifikasi dampak negatif tersebut dan mengambil langkah-langkah mitigasi yang tepat. Dengan memahami dampak positif dan negatif dari peningkatan layanan, DPMPTSP dapat merancang strategi yang lebih komprehensif dan berkelanjutan.

DPMPTSP Kota Medan memainkan peran penting dalam mendukung layanan perizinan usaha di kota tersebut. Dengan mengadopsi teori kinerja Wibowo dan menggunakan tabel operasionalisasi konsep sebagai panduan, DPMPTSP dapat melakukan evaluasi kinerja yang komprehensif. Evaluasi ini mencakup aspek-aspek masukan, proses, keluaran, dan manfaat yang diperoleh. Upaya peningkatan sumber daya manusia, finansial, sarana, dan metode pelayanan memastikan fondasi yang kuat untuk memberikan layanan berkualitas.

Dengan memperhatikan dan memperbaiki proses perencanaan, pelaksanaan, monitoring, dan pengukuran kinerja, DPMPTSP dapat memastikan efisiensi di setiap tahap layanan. Dokumentasi hasil kerja dan analisis capaian target versus tujuan menjadi alat penting dalam evaluasi kinerja. Pemahaman yang baik tentang dampak positif dan negatif memungkinkan DPMPTSP merancang strategi untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

Secara keseluruhan, upaya-upaya ini bertujuan menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif dan memberikan dampak positif bagi pengusaha dan masyarakat Kota Medan. Dengan terus menerapkan konsep-konsep kinerja yang efektif dan melakukan peningkatan berkelanjutan, DPMPTSP Kota Medan dapat terus mendukung pertumbuhan dan perkembangan bisnis di kota ini.

3.2. Faktor Pendukung Kinerja DPMPTSP Dalam Mendukung Perizinan Berusaha Di Kota Medan

DPMPTSP Kota Medan harus menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan layanan yang efisien, responsif, dan berkualitas kepada para pemohon izin usaha. Upaya pertama adalah memastikan bahwa proses perizinan usaha berjalan cepat dan efektif dengan penyederhanaan prosedur, penerapan teknologi informasi yang canggih, dan pengurangan birokrasi yang tidak perlu. Selanjutnya, ketersediaan informasi yang jelas dan mudah diakses tentang persyaratan, prosedur, dan status permohonan izin usaha melalui berbagai saluran komunikasi seperti situs web resmi, pusat layanan telepon, dan media sosial harus dipastikan. DPMPTSP juga harus memastikan bahwa staf mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai dalam bidang perizinan usaha dengan memberikan prioritas pada pelatihan dan pengembangan karyawan. Pendekatan proaktif dalam mendengarkan umpan balik dari masyarakat dan pelaku usaha juga harus diadopsi melalui survei kepuasan pelanggan, forum diskusi, atau pertemuan publik yang diadakan secara berkala. Selain itu, setiap keputusan atau tindakan yang diambil harus didasarkan pada prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan integritas dengan menerapkan mekanisme pengawasan internal yang kuat. DPMPTSP harus tetap terbuka terhadap kritik dan saran dari masyarakat serta bersedia untuk melakukan perbaikan dan penyesuaian sesuai kebutuhan. Selanjutnya, langkah selanjutnya adalah untuk DPMPTSP meningkatkan kerjasama dengan berbagai pemangku kepentingan terkait, termasuk instansi pemerintah lainnya, organisasi bisnis, dan masyarakat sipil. Kerjasama yang erat dengan pihak terkait dapat memperkuat kolaborasi dalam menyediakan layanan perizinan yang lebih efektif dan responsif. DPMPTSP juga dapat meningkatkan upaya dalam mempromosikan iklim investasi

yang kondusif di Kota Medan dengan memberikan bantuan dan fasilitas yang diperlukan bagi para pelaku usaha, serta mengadakan kampanye promosi untuk menarik investasi baru ke daerah tersebut. Selanjutnya, DPMPTSP harus menerapkan sistem pengawasan yang efektif untuk memastikan kepatuhan terhadap aturan dan regulasi yang berlaku. Terakhir, DPMPTSP perlu berkomitmen untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap proses perizinan yang ada untuk menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif bagi Kota Medan. Dengan mengadopsi pendekatan yang holistik dan terintegrasi serta terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan, DPMPTSP dapat menjadi motor penggerak dalam mempercepat pertumbuhan ekonomi dan menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif bagi Kota Medan.

3.3. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Selama melaksanakan penelitian penulis telah menemukan hal yang sama dengan penelitian terdahulu, dimana temuan penelitian penulis adalah kinerja dari DPMPTSP Kota Medan telah terlaksana dengan baik dengan ditemukan banyaknya pendukung dalam pelaksanaannya. Hal ini sejalan dengan penelitian Askani dan Salehan yang menunjukkan bahwa, Sudah baiknya kinerja dari DPMPTSP Kota Bengkulu dalam pelayanan pengurusan IMB yang dikarenakan tercapainya target penyelesaian pengurusan IMB, pegawai yang ramah dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami sehingga masyarakat merasa puas dan tidak ada keluhan, dan waktu penyelesaian pengurusan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Hambatan yang ada hanya kurangnya sarana dan prasarana pendukung pelayanan dan sketsa gambar bangunan yang ingin dibangun, walau begitu pegawai selalu tetap berusaha sebaik mungkin (Askani & Salehan, 2022). Selanjutnya penelitian Ismail dan Nur Laili Azizah yang menunjukkan bahwa, kinerja dinas dalam pelayanan informasi berbasis elektronik masih belum berjalan baik, hal ini dilihat dari 5 (lima) dimensi penilaian kinerja dinas yang 4 (empat) diantaranya tidak memenuhi target yang telah ditentukan. Yakni produktifitas, kualitas pelayanan, responsibilitas, dan responsivitas, hanya dimensi akuntabilitas yang memenuhi target dinas (Ismail & Azizah, 2021).

Temuan penulis juga memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu, dimana penelitian Edo Saputra dan Achmad Aminudin yang menunjukkan bahwa, Belum maksimalnya kinerja dari BPPTPM Kota Bengkulu yang dapat dilihat aspek produktivitas, responsivitas, akuntabilitas, kualitas layanan, dan responsibilitas. Kinerja yang belum maksimal ditunjukkan dari masih banyaknya SIUP yang diterbitkan tidak sesuai ketentuan waktu yang tertera pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada, kurangnya fasilitas kantor, kurangnya kemampuan aparatur dalam menanggapi kebijakan pemerintah, dan letak kantor yang jauh yang membuat masyarakat malas mengurus perizinan dan memberikan suaranya (Saputra & Aminudin, 2018). Kemudian, Penelitian Zulfa Nur Aini yang menunjukkan bahwa, Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dalam pelayanan Akta Kelahiran secara keseluruhan menunjukkan bahwa telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan akta kelahiran dan dapat dikatakan sudah baik, namun belum optimal (Aini, 2022).

IV. KESIMPULAN

Penelitian mengenai kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan pada tahun 2022 menyimpulkan bahwa ada dua sasaran strategis utama yang ditetapkan. Hambatan kinerja termasuk kurangnya dana untuk pengembangan potensi unggulan daerah dan peluang investasi, serta kebutuhan akan peningkatan fasilitas pendukung pelayanan bagi investor. Rekomendasi untuk perbaikan mencakup perencanaan kinerja yang lebih baik melalui pemantauan dan sosialisasi internal, pengukuran kinerja yang digunakan sebagai dasar penyesuaian tunjangan dan anggaran, serta pelaporan kinerja yang lebih efektif.

Untuk meningkatkan pencapaian kinerja dalam realisasi investasi PMA dan PMDN, disarankan untuk meningkatkan alokasi dana, fasilitas pendukung, dan sosialisasi peraturan terkait LKPM. Dalam meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan perizinan, diperlukan penyederhanaan prosedur perizinan, peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, serta koordinasi erat dengan pihak terkait teknis. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja DPMPTSP, mendukung pertumbuhan investasi, dan menciptakan lingkungan bisnis yang kondusif di Kota Medan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

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 dengan kinerja dalam pelayanan perizinan berusaha agar dapat memberikan masukan yang lebih luas.

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

- Adriani, I. F. (2023). *PEMBERDAYAAN MASYARAKAT MISKIN MELALUI PROGRAM KELUARGA HARAPAN DI KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU*.
- Aini, Z. N. (2022). Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo Dalam Pelayanan Akta Kelahiran. *Solidaritas: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial, Ejournal.Unisri.Ac.Id*, 6.
- Andry, & Sihotang, T. L. (2021). Kinerja Pelayanan Penerbitan Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) di Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi, Dan Pelayanan Publik*, 8(2), 145–155. <https://doi.org/10.37606/publik.v8i2.198>
- Askani, & Salehan. (2022). Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) dalam Memberikan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kota Bengkulu. *Jurnal STIA Bengkulu: Committe to Administration for Education Quality*, 1(1), 36–47.
- Bleskadit, H. M., Kaawoan, J., & Kumayas, N. (2020). Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam

- Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Papua Barat. *Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 1(4), 1–13.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/view/28838>
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksektif/article/download/28838/28148>
- Ismail, I., & Azizah, N. L. (2021). Kinerja Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Pontanak Dalam Pelayanan Informasi Berbasis Elektronik Jepin (Jendela Pontianak Integrasi). *Jurnal Media Birokrasi*, 5(1), 67–81. <https://doi.org/10.33701/jmb.v3i1.2473>
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nia Oktaviati, N. N., & Arya Sumerta Yasa, P. G. (2022). Urgensi Legalitas Usaha Bagi Industri Kecil Dan Menengah (Ikm). *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha*, 10(2), 504–511. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPP>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha.*
- Rencana Strategis Dinas Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan 2021-2026.* (2023).
- Rusli, Z., Yuliani, F., Sulistianingsih, E., & Sadad, A. (2012). Pemberdayaan Masyarakat Miskin Melalui Program Usaha Ekonomi Desa-Simpan Pinjam (UED-SP). *Jurnal Kebijakan Publik*, 3(2), 59–141.
- Saputra, E., & Aminudin, A. (2018). Kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) dalam Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kota Bengkulu. *Jurnal Governance Dan Administrasi Publik*, 2(1).
- Senewe, E. V. T., & Paseki, D. J. (2023). Tinjauan Yuridis Berdirinya Suatu Negara Berdasarkan Hukum Internasional. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi Lex Privatum*, 12(2), 1–13.
- Simangungsong, F. (2017). *Metode Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta.
- Subekti, V. S. (2015). *Dinamika Konsolidasi Demokrasi: Dasri Ide Pembaruan Sistem Politik hingga ke Praktik Pemerintah Demokrasi*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia. <https://books.google.co.id/books?id=SO1CDAAAQBAJ>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.*
- Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers.