

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGADUAN PERIZINAN *ONLINE* (LANPION) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN

HARISUN MIRZA DAMANIK
NPP.29.0117

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

Email: hmirzadamanik@gmail.com

ABSTRACT

Problems (GAP): the author focuses on the problem, namely that there are still many people who come to get online licensing services, there are still many people who do not understand how to use online-based complaint services and researchers see that there are still many people who are not satisfied with online licensing complaint services. **Purpose:** This research was conducted to see how the Online Licensing Complaint Service (LANPION) has been effective in service. Readiness of employees, community, website and facilities and infrastructure. **Methods:** This study uses a qualitative research method using the theory of effectiveness. An online-based complaint service was created to make it easier for the public to get services anywhere and anytime without having to come to the Medan City Investment and One Stop Integrated Service Office. The readiness of the community to use online-based services is one of the factors that make the service successful. **Results/Findings:** The results of the research found are the ineffectiveness of the services carried out due to the large number of people who do not understand the use of online-based licensing services and the factors in the indicators that do not meet the desired results make the service considered by the authors to be less effective and efficient. The Medan City One Stop Integrated Service and Investment Office must be ready to carry out services by fulfilling the supporting factors in service. **Conclusion:** Online Licensing Service (LANPION) in its implementation is still not optimal and effective due to the existence of two services that have the same function as a complaint service. Online Licensing Complaint Service (LANPION) when viewed from a function as a service that is considered more effective and efficient, because it can be accessed by the public anytime and anywhere through electronic devices or gadgets, it still has shortcomings. The large number of people who still come to the Medan City Investment and One Stop Integrated Service Office to get a complaint service makes this online-based complaint service considered less effective, because many people do not understand how to use it and people still choose to come directly to the office.

Keywords: effectiveness, readiness, online service

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): penulis berfokus pada permasalahan yaitu masih banyaknya masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan perizinan online, Masih banyak masyarakat yang belum paham dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online serta Peneliti melihat masih banyaknya masyarakat yang kurang puas dalam layanan pengaduan perizinan online. **Tujuan:** Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana Layanan Pengaduan Perizinan *Online* (LANPION) apakah telah efektif dalam pelayanan. Kesiapan pegawai, masyarakat, *website* serta sarana dan prasarana. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan teori efektivitas. Layanan pengaduan berbasis *online* di buat untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang ke kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Kesiapan masyarakat dalam penggunaan pelayanan berbasis *online* menjadikan salah satu faktor yang membuat kesuksesan layanan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian yang ditemukan adalah tidak efektifnya layanan yang dilaksanakan dikarenakan banyaknya masyarakat yang belum mengerti dalam penggunaan layanan perizinan berbasis *online* dan faktor-faktor dalam indikator yang tidak memenuhi hasil yang diinginkan menjadikan layanan tersebut dianggap penulis kurang efektif dan efisien. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan harus siap untuk melaksanakan layanan dengan memenuhi faktor pendukung dalam pelayanan. **Kesimpulan:** Layanan Perizinan *Online* (LANPION) dalam pelaksanaan masih kurang optimal dan efektif dikarenakan adanya dua layanan yang memiliki kesamaan fungsi sebagai layanan pengaduan. Layanan Pengaduan Perizinan *Online* (LANPION) bila dilihat pada fungsi sebagai layanan yang dianggap lebih efektif dan efisien, dikarenakan dapat diakses oleh masyarakat kapanpun dan dimanapun melalui perangkat elektronik atau *gadget* masih memiliki kekurangan. Banyaknya masyarakat yang masih datang ke Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan untuk mendapatkan layanan pengaduan menjadikan layanan pengaduan berbasis *online* ini dianggap kurang efektif, dikarenakan banyak masyarakat yang belum mengerti untuk menggunakannya dan masyarakat masih memilih untuk datang langsung ke kantor.

Kata kunci: efektivitas, kesiapan, layanan *online*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelaksanaan Pelayanan pengaduan perizinan yang dilaksanakan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dianggap mendapat sorotan pada pelayanan pengaduan, dimana pelayanan pengaduan perizinan *online* di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan menurut masyarakat masih kesulitan tentang pemahaman akan pelayanan yang ada. Beberapa pelayanan khususnya pelayanan pengaduan masih sulit untuk dimengerti oleh masyarakat dan dianggap dalam prosesnya terkesan lambat. Penelitian ini dilakukan penulis untuk mengetahui permasalahan dan upaya dari dinas terkait untuk mengatasi permasalahan pelayanan tersebut. Masyarakat menuntut akan pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan dapat dilakukan dengan mudah. Pelayanan publik merupakan salah satu sektor yang akan terus dituntut akan adanya kemudahan setiap pelayanan serta pemerataan dalam pemenuhan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah memiliki fungsi yang utama yaitu berupa pelayanan.

Penulis menganggap penelitian ini cukup menarik, dapat dilihat dari bagaimana respon masyarakat terhadap layanan pengaduan yang ada halaman website resmi pada dinas terkait, dimana dapat dilihat bagaimana respon masyarakat yang merasa tidak puas terhadap pelayanan dan tidak puasnya masyarakat terhadap lambatnya respon. Peningkatan potensi terhadap kemudahan pelayanan akan sangat berpengaruh besar pada perkembangan tingkat kepuasan masyarakat tentang pelayanan pemerintah. Pelayanan bermula dari tuntutan masyarakat akan kesulitan terhadap suatu kegiatan terutama berkaitan pada pemerintahan yang dianggap penting untuk dilakukan. Pelayanan yang sedang berlangsung belum tentu berhasil dengan sempurna, tanpa adanya masukan dan keluhan masyarakat terhadap kesulitan yang masyarakat rasakan, maka harus adanya media yang menampung penilaian, pengaduan, dan penyediaan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat, dengan mudah yang langsung tertuju kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

Konsistensi dalam memberikan pelayanan yang bagus terasa akan sangat menjadi yang utama, melihat masyarakat bisa menilai sendiri akan kekurangan pemerintah pada pelayanan karena komitmen yang tinggi terhadap kualitas, maka diharapkan kekurangan yang timbul pada pelayanan masyarakat dapat dikurangi, karena komitmen adalah kunci utama (*starting point*) dalam tindakan kedepannya¹. Pembuatan sarana akan pengaduan dianggap sangat penting, dikarenakan sebagai

media bagi masyarakat untuk menyampaikan kesulitan ataupun yang lainnya. Kemudahan akan melakukan pengaduan dari masyarakat merupakan salah satu hal yang dapat digunakan untuk menilai kekurangan yang ada pada pelayanan yang sudah dilakukan. Efektivitas dalam menjalankan pelayanan pengaduan harus megacu pada kemudahan pelaksanaan dan ke-efesiensian dalam merespon pengaduan yang di ajukan oleh masyarakat.

Pada bagian publik, pelayanan publik harus memiliki apa itu pengembangan yang di sebut inovasi. Sistem lama yang akan diganti itulah yang dimaksud dengan inovasi. Hal ini berakibat bahwa inovasi berisikan tentang sistem-sistem baru yang menggantikan sistem lama yang disebut inovasi². Pada era globalisasi seperti ini penggunaan teknologi informasi di bidang pemerintahan dianggap dapat mempermudah dalam penyediaan media penampung pelayanan pengaduan.

Teknologi dalam pemanfaatanya dapat meningkatkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Tuntutan pelayanan pengaduan yang baik dari masyarakat, menjadikan hal tersebut sebagai kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah harus mengevaluasi pelayanan pengaduan yang buruk sesuai dengan pengamatan dan kajian yang dilakukan, guna melakukan transformasi pelayanan pengaduan menjadi lebih baik. Permasalahan yang umumnya terjadi adalah dimana penyedia layanan kurang kompeten dalam menjalankan sebuah sistem yang sudah diterapkan.

Penggunaan layanan pengaduan online yang kurang dalalam menguasai dalam menguasai cara pengaduan berbasis online dan masih banyaknya masyarakat yang kurang akan sosialisasi terhadap penggunaan pelayanan berbasis online yang kini banyak diterapkan pada pelayanan publik oleh pemerintah. Penggunaan teknologi dalam pelayanan dari pemerintah tidak bisa dihambat, dikarenakan kemajuan teknologi pada perkembangan zaman era globalisasi yang sekiranya menuntut setiap pelayanan harus mudah dan praktis tanpa harus membuat masyarakat menunggu untuk dapat pelayanan dikarenakan sistem pelayanan yang dianggap ketinggalan zaman.

Penelitian akan penerapan penggunaan pelayanan online ini harus terus dapat dilaksanakan guna mengetahui sejauh mana efektivitas dan efesiensi tersebut dimasyarakat. Penggunaan pelayanan pengaduan harus dibarengi dengan sumber daya manusia yang kompeten dalam pelaksanaannya, hal ini membuat pelayanan dapat mencapai target yang diinginkan baik target kepuasan pelayanan maupun target percepatan pelayanan yang diberikan. Layanan Pengaduan Perizinan *Online* (LANPION) diterapkan sesuai dengan keadaan dimana masyarakat mengalami kesusahan ketika

mendapatkan permasalahan terkait pengajuan perizinan yang sekira memiliki beberapa kendala sehingga membuat perizinan yang di ajukan masyarakat menjadi lambat.

Pelayanan pengaduan jika dilihat dari pelaksanaan dan fungsinya dianggap sangat baik dilaksanakan, dikarenakan dapat menjadi acuan dalam evaluasi pelayanan yang ada di dinas terkait. Masyarakat yang susah dalam membagi waktu kerja dan waktu untuk mendapatkan pelayanan sangat terbantu akan adanya layanan pengaduan *online* ini. Masyarakat yang memiliki kesulitan akan penggunaan pelayanan harus mendapatkan sosialisasi dalam penggunaanya.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis efektivitas dari layanan pelaporan perizinan *online* ini berjalan. Beberapa hal yang harus diketahui adalah bagaimana penyedia layanan (pemerintah) dan penerima pelayanan (masyarakat) terbantu akan adanya layanan pangaduan perizinan online yang telah diterapkan saat ini. Pemerintah diharapkan dapat meng-evaluasi kembali tingkat efektivitas dan efesiensi yang sedang berlangsung, dengan harapan kedepannya pemerintah atau dinas terkait dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat menjadi lebih baik dan profesional sesuai dengan harapan dan terget yang sudah di tetapkan. Pelayanan ini dianggap sangat dibutuhkan jika setiap komponen berjalan dengan baik, namun tidak dengan sebaliknya. Berdasarkan hal-hal diatas maka penelitian ini berjudul “Efektivitas Pelayanan Pengaduan Perizinan *Online* (LAMPION) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan”.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kesenjangan masalah yang terjadi ialah Masih banyaknya masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan perizinan online, Masih banyak masyarakat yang belum paham dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online serta Peneliti melihat masih banyaknya masyarakat yang kurang puas dalam layanan pengaduan perizinan *online*.

II. Penelitian Terdahulu

Pertama, Penelitian yang yang dilaksanakan oleh Vina Sayintuzahan Tahun 2019 berjudul “Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis *Online* di Dinas Penanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis” dilatar belakangi oleh permasalahan kurang optimalnya pelaksanaan perizinan *online* dengan lokus penelitian Dinas Penanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis . Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan Teknik studi kepustakaan dan studi lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi serta menggunakan teori pelayanan

publik. Teknik analisis data yang digunakan adalah data reduction, data display, dan verification yang diinterpretasikan secara kualitatif dengan menggunakan teori efektivitas dan pelayanan publik. Penelitian yang dilaksanakan oleh Vina Sayinatunazah.

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Hadi Warsono Tahun 2019 berjudul “Analisis Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang” yang dilaksanakan Devitasari Nur Fadzilah Bisri, Hardi Warsono 4. Peneliti menggunakan metode deskriptif- kualitatif dengan teori manajemen sistem dan manajemen complain. Lokasi penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang dengan teknik pengumpulan data purposive sampling dan accidental sampling serta dengan sumber data primer dan sekunder. Peneliti merasa tugas melayani masyarakat pada dinas terkait.

2.1. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi di lokus Penulis.

2.2. Tujuan.

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan ini meliputi:

1. Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan pengaduan perizina *online* di dinas DPMSTP Kota Medan.
2. Untuk mengetahui melalui faktor-faktor penghambat dalam proses Pelayanan Pengaduan Perizinan *online* (LANPION) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan
3. Untuk mengetahui upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dalam mengatasi hambatan pelayanan pengaduan berbasis *online*

III. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian menurut Sugiyono (2018) dimana menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif agar peneliti dapat menganalisis

dan menggambarkan fenomena penelitian peneliti dengan lengkap dan runtut berdasarkan fakta-fakta yang didapatkan sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan penelitian yang bermakna. Dalam penelitian ini, peneliti menghimpun data dengan melakukan teknik yang meliputi wawancara (*interview*), observasi (*observation*), dan dokumentasi (*taking notes*). Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Arikunto (2019).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Efektivitas Pelayanan Pengaduan Perizinan Online (LAMPION) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Pada penelitian ini penulis memfokuskan dengan dimensi dan indikator yang mengacu pada teori Duncan dalam Steers sebagai acuan dalam melihat efektivitas dan efisiensi dalam sebuah pelayanan terkhusus pada penelitian yang sedang dilakukan. Dimensi pengukuran meliputi pencapaian tujuan, adaptasi dan integrasi.

A. PENCAPAIAN TUJUAN

- Menurut Bharata, Atep Adya (2004) untuk mencapai tujuan dalam pelayanan, terdapat beberapa indikator yaitu tepat sasaran, tepat waktu, dan kepuasan masyarakat dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat.
- Dalam indikator tepat sasaran. Peneliti menganggap sistem pelayanan pengaduan berbasis *online* ini dapat dikatakan tepat sasaran jika masyarakat sendiri dapat menggunakan dengan baik dan tidak mengalami kendala dalam pelaksanaan, hal ini sesuai dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu masyarakat yang ditemui dan diminta untuk pendapatnya tentang layanan pengaduan yang dilakukan secara *online* pada tanggal 13 Januari 2022 oleh Ibu Siti Mutia sebagai berikut: “*saya sebenarnya memang sedikit kurang paham kalau menggunakan layanan melalui handphone, dan sepertinya kalau datang langsung itu lebih cepat dan langsung selesai permasalahan yang kita dapati, kalau dari handphone sepertinya kita seperti harus menunggu balasan, soalnya saya perlu cepat untuk pengurusan izin usaha saya*” Berdasarkan hasil wawancara diatas

dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa lebih cepat dan mendapatkan pemecahan masalah pelayanan yang bisa langsung selsai pada hari tersebut.

- Wawancara juga dilakukan peneliti untuk menguatkan asumsi peneliti tentang faktor tepat waktu dalam layanan pengaduan berbasis *online* dengan masyarakat pada tanggal 13 januari 2022 oleh Ibu Siti mutia sebagai berikut: *“Saya sempat lihat layanan online, tapi saya lihat banyak yang lama balasannya, karena di websitenya ada tanggal pengirim sama tanggal balasan. Jadi saya lebih memutuskan untuk datang langsung supaya cepat”*
Berdasarkan wawancara diatas bahwa peneliti menyimpulkan untuk layanan pengaduan berbasis *online* masih belum memenuhi indikator tepat waktu yang seperti diharapkan oleh masyarakat.
- kendala pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan adalah *website* yang mungkin sulit dan sering mengalami kendala sehingga pelayanan yang dilakukan kurang optimal.



Terkhusus pada layanan Pengaduan Perizinan *Online* (LANPION) dikarenakan telah transparan maka Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan tidak terlalu banyak merekap data yang telah masuk dan keluar terhadap pengaduan masyarakat melalui Layanan Pengaduan Perizinan *Online* (LANPION)

B. ADAPTASI

- Peneliti mengamati selama pelaksanaan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan bahwa masih banyaknya masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan terkait pengaduan dikarenakan beberapa faktor seperti masyarakat masih kesulitan dalam menggunakan fasilitas pelayanan secara *online* dan beberapa masyarakat ingin mendapatkan informasi terkait pengaduan secara cepat dengan langsung datang ke tempat bagian pelayanan pengaduan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.
- Upaya dalam melaksanakan tugas dengan baik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan membentuk kebijakan agar pelayanan yang dilakukan dapat dengan prima. Sesuai dengan peraturan Walikota yang saat ini masih berbentuk naskah akademis menjadikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan harus bergerak dengan cepat untuk menyesuaikan bentuk kebijakan yang salah satu diantaranya adalah sistem pelayanan pengaduan yang berada dalam lingkungan satuan tugas pengawasan dan pengendalian penanaman modal kota medan.

C. INTEGRASI

- Upaya yang dilakukan haruslah memiliki dimensi integrasi yang diantaranya dengan indikator yaitu koordinasi antar penyedia layanan dan penerima layanan serta koordinasi antar lini pada tugas dan kesamaan tujuan. Upaya yang dilakukan juga harus berintegritas dengan peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- Koordinasi antar penyedia layanan dan penerima layanan. Koordinasi yang dilakukan adalah bentuk komunikasi dan sosialisasi yang dilakukan dengan baik. Menimbang dengan pelayanan pengaduan *online*, maka Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota

Medan harus memiliki sebuah bentuk upaya dalam melakukan sosialisasi yang dilakukan serta layanan komunikasi yang dapat dilakukan masyarakat kepada dinas terkait untuk membantu masyarakat. Bentuk layanan komunikasi yang ada diantaranya adalah *website* resmi dan layanan pengaduan *online* yang dapat dengan mudah diakses serta dapat dilakukan oleh masyarakat kapanpun dan dimanapun, mengingat pelayanan berbasis *online* dibentuk untuk melayani masyarakat dengan efektif dan efisien. Melakukan *update* pada *website* dan layanan yang ada pada *website* tersebut menjadikan pelayanan secara *online* yang dilakukan bisa berjalan dengan optimal.

- Koordinasi antar lini pada tugas dan kesamaan tujuan Koordinasi antar lini di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dapat dikaitkan dengan budaya organisasi yang ada pada dinas tersebut. Kajian lingkungan strategis dalam sebuah organisasi harus dilakukan internal dan eksternal yang berkaitan dengan keberhasilan pencapaian visi dan misi pada organisasi. Berdasarkan pandangan peneliti selama melaksanakan magang dan penelitian, peneliti merasa setiap lini yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan bekerja dengan baik.

Adapun hambatan yang ditemukan adalah *website*, SDM, Sarana dan prasarana. Layanan Pengaduan Perizinan *Online* (LANPION) dianggap penulis kurang efektif dikarenakan dari data yang didapat terlihat hanya ada beberapa rekaman hasil dari 2019 sampai januari 2022, sedangkan penulis melihat sendiri pada aplikasi Layanan Perizinan *Online* (LANPION) terdapat 134 pegaduan pada januari 2022. Fokus Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan pada layanan pengaduan lebih kepada Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) dikarenakan layanan tersebut bisa dan dapat di pantau langsung oleh pemerintah kota Medan maupun oleh pimpinan tertinggi yaitu Walikota Medan.

Layanan Perizinan *Online* (LANPION) dianggap kurang update dan terlebih lagi aplikasi

tersebut merupakan inovasi dari pemerintahan pusat sehingga Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sulit untuk mengatasi permasalahan jika aplikasi tersebut mengalami eror dan lain sebagainya. Upaya yang dilakukan menurut peneliti sudah sangat bagus dan terencana dengan baik, hal tersebut didapatkan oleh peneliti berdasarkan wawancara dan data yang ditemui oleh peneliti.

4.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penting pertama yang ditemukan oleh penulis ialah terdapat perbedaan mendasar yang menunjukkan kebaharuan penelitian penulis dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Vina Sayintuzahan Tahun 2019 berjudul “Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online di Dinas Penanaman Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis”. Dimana penelitian yang dilakukan sebelumnya adalah dengan meneliti tentang efektivitas keseluruhan akan pelayanan perizinan sedangkan penulis meneliti lebih terpusat pada penelitian pelayanan pengaduan yang ada pada dinas terkait, fokus permasalahan pada penelitian sebelumnya adalah bagaimana tentang kualitas pelayanan yang telah berlangsung. Penulis juga menganggap penelitian tersebut dinilai memiliki kesamaan teori yaitu teori efektivitas. penulis juga meneliti tentang efektivitas pada dinas yang sama namun berbeda akan pemerintahan kabupaten/kota. Peneliti sebelumnya meneliti sistem online pada pelayanan yang dianggap belum optimal yang belum terealisasi.

Kemudian, perbedaan penting yang menunjukkan temuan utama penulis yang mencerminkan kebaharuan penelitian penulis dengan penelitian yang dilakukan oleh Hadi Warsono Tahun 2019 berjudul “Analisis Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang” ialah teori-teori yang digunakan oleh penelitian sebelumnya adalah teori manajemen system dan manajemen komplain, sedangkan penulis yang akan melakukan penelitian menggunakan teori efektivitas. Lokasi dinas pemerintahan kabupaten/kota sesuai dengan permasalahan yang terjadi pada masing masing dinas di pemerintahan kabupaten/kota. Penelitian sebelumnya berfokus tentang permasalahan tidak efektifnya media pelayanan pengaduan yang ada pada dinas terkait.

Temuan utama yang menunjukkan kebaharuan hasil penelitian penulis dibandingkan penelitian terdahulu lainnya selain metode, informan dan lokus ialah penulis mendapati bahwa tidak hanya masyarakat saja yang harus mengerti tentang pelayanan yang berbasis *online* tetapi pegawai/ASN yang bekerja juga harus dapat menguasai hal-hal yang dasar dan baru pada sistem pelayanan berbasis *online*. Percepatan pengenalan layanan berbasis *online* kepada masyarakat juga penting, dikarenakan banyak masyarakat yang masih belum mengetahui bagaimana pelayanan berbasis *online* dan cara memakai layanan,

V. KESIMPULAN

1. Layanan Perizinan *Online* (LANPION) dalam pelaksanaan masih kurang optimal dan efektif dikarenakan adanya dua layanan yang memiliki kesamaan fungsi sebagai layanan pengaduan. Layanan Pengaduan Perizinan *Online* (LANPION) bila dilihat pada fungsi sebagai layanan yang dianggap lebih efektif dan efisien, dikarenakan dapat diakses oleh masyarakat kapanpun dan dimanapun melalui perangkat elektronik atau *gadget* masih memiliki kekurangan. Banyaknya masyarakat yang masih datang ke Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan untuk mendapatkan layanan pengaduan menjadikan layanan pengaduan berbasis *online* ini dianggap kurang efektif, dikarenakan banyak masyarakat yang belum mengerti untuk menggunakannya dan masyarakat masih memilih untuk datang langsung ke kantor. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Pengaduan Perizinan Online (LANPION) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan yaitu, Latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan posisi kerja pegawai. Sehingga hal ini berpengaruh pada konsep *The Right Man In The Right Place, In The Right Job* yang tidak terselenggara secara optimal. kemudian faktor penghambat yang lain adalah diperlukannya pelatihan pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan
2. Adapun hambatan yang ditemukan adalah website, SDM, Sarana dan prasarana. Layanan Pengaduan Perizinan *Online* (LANPION) dianggap penulis kurang efektif dikarenakan dari data yang didapat terlihat hanya ada beberapa rekapan hasil dari 2019 sampai januari 2022, sedangkan penulis melihat sendiri pada aplikasi Layanan Perizinan *Online* (LANPION) terdapat 134 pengaduan pada januari 2022. Fokus Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kota Medan pada layanan pengaduan lebih kepada Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (LAPOR) dikarenakan layanan tersebut bisa dan dapat di pantau langsung oleh pemerintah kota Medan maupun oleh pimpinan tertinggi yaitu Walikota Medan.

3. Layanan Perizinan *Online* (LANPION) dianggap kurang *update* dan terlebih lagi aplikasi tersebut merupakan inovasi dari pemerintahan pusat sehingga Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sulit untuk mengatasi permasalahan jika aplikasi tersebut mengalami eror dan lain sebagainya. Upaya yang dilakukan menurut peneliti sudah sangat bagus dan terencana dengan baik, hal tersebut didapatkan oleh peneliti berdasarkan wawancara dan data yang ditemui oleh peneliti.

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 untuk menambah rekomendasi, mengatasi permasalahan yang ada serta mencegah permasalahan krusial baru muncul.

VI. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar- besarnya kepada Kepala dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

VII. DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, *Prosedur Penelitian* (jakarta: Rineka Cipta, 2019)

Bharata, Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Cetakan Ke (Jakarta:Elex Media Komputindo, 2004)

Hardi Warsono, 'Analisis Sistem Penanganan Pengaduan Pada Pelayanan Perijinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kota Semarang', *Departemen Administrasi Publik*, 2, 2019, 1–16

Juliantara, Dadang, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Pembaharuan, 2005)

Makmur, *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan* (Bandung:Refika Aditama, 2011)

Mulyana, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya,2001)

Nazir, Moh, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2013) P.siagian, Sondang, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (jakarta: PT.

Bumi Aksara, 2001)

Manajemen Sumber Daya Manusia, Pertama (Jakarta: Binapura Aksara,2008)

Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta (Bandung, 2008) Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010)

Sinambela, Litjan Poltak, Dkk, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2014)

Savinatunazah, Vina, 'Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis', *Jurnal Ilmiah Ilmu Adminisitrasi Negara*, 6.2 (2019), 70-77

Sugiyono, Prof. Dr., *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018)

