

# EFEKTIVITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) DI KOTA LANGSA PROVINSI ACEH

MUHAMMAD FAJAR FAHLEVY  
NPP 29.0048

*Asdaf Provinsi Aceh  
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email:  
[fajaruzo@gmail.com](mailto:fajaruzo@gmail.com)

## ABSTRACT

**Problem Statement/Background (GAP):** *(Contains the background behind the research). At this time services in Indonesia are still not in accordance with the government which seems negative and helps in serving. The demand for good service is still in conflict with service conditions that are still not ideal. Purpose: to review and see how the process of implementing One-Stop Integrated Services at the Office of Investment and One-Stop Integrated Services in Langsa City, Aceh Province as the organizer of One-Stop Integrated Services in Langsa City has the rights and authority as providers of licensing services in Langsa City. Methode: This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews, observation and documentation Result: Achievement of Goals, in terms of achieving goals, DPMPTSP Langsa has been running very well, this can be seen through the Time Period indicator in which the services provided by DPMPTSP Langsa employees have been running according to their provisions in the shortest time. Integration in terms of cooperation both between fellow employees and between employees and the community at DPMPTSP Langsa, it has been going quite well. Adaptation in terms of adjustment to the work environment at DPMPTSP Langsa went well. One-Stop Integrated Services organized by the Office of Investment and One-Stop Integrated Services of Langsa City has been running well. Conclusion: By applying the basic principles of public services that aim to serve as services organized by government agencies in this case the Langsa City One Stop Integrated Service and Investment Service, which aims to meet the needs of the community in services in the field of Licensing for the community. The conclusion of the research on One Stop Integrated Services is about how services to the community are already running. The service delivery process is managed by applying the standard operating procedure (SOP) for services.*

**Keywords:** *Effectivity, Service, One-Stop Integrated Service*

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Pada saat ini penyelenggaraan pelayanan di Indonesia masih belum sejalan dengan penyelenggaraan pemerintahan yang cenderung terkesan negatif serta menyulitkan dalam melayani masyarakat. Tuntutan pelayanan yang baik masih berbenturan dengan kondisi pelayanan yang masih belum ideal. **Tujuan:** untuk meninjau dan melihat bagaimana proses pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa Provinsi Aceh sebagai pihak penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Langsa yang memiliki hak dan wewenang sebagai penyelenggara pelayanan perizinan di Kota Langsa. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Pencapaian Tujuan, dalam hal untuk mencapai tujuan, DPMPTSP Langsa sudah berjalan sangat baik, hal ini dapat diperhatikan melalui indikator Kurun Waktu yang di mana pelayanan yang diberikan oleh pegawai DPMPTSP Langsa sudah berjalan sesuai dengan ketentuannya dengan waktu yang sesingkat – singkatnya. Integrasi dalam hal kerjasama baik antara sesama pegawai maupun antara pegawai dan masyarakat di DPMPTSP Langsa, sudah berjalan cukup baik. Adaptasi dalam hal penyesuaian terhadap lingkungan kerja di DPMPTSP Langsa berjalan dengan baik. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa sudah berjalan dengan baik. **Kesimpulan:** Dengan menerapkan dasar dasar pelayanan publik yang bertujuan sebagai jasa pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan di bidang Perizinan bagi masyarakat. Kesimpulan dari penelitian tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah tentang bagaimana pelayanan kepada masyarakat yang sudah berjalan. Proses pemberian pelayanan dikelola dengan menerapkan penetapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan.

**Kata kunci:** Efektivitas, Pelayanan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu



## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah menyatakan bahwasanya otonomi daerah berperan secara luas dalam hal kemajuan dan pemeliharaan sarana dan prasarana umum. Hal ini banyak mempengaruhi pemerataan perbaikan administrasi masyarakat secara keseluruhan. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sudah menjelaskan dengan terusan aturan perkembangan otonomi daerah, masih terdapat beberapa masalah, terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik yang terdapat di daerah. Heady dan Wallis dalam Kartasasmita (1997), dalam Ratna Ani Lestari mengenai pelaksanaan birokrasi pemerintahan di negara berkembang terdapat beberapa kelemahan yang juga merupakan ciri - ciri utamanya. Kelemahan tersebut memiliki kesamaan dengan kondisi pemerintahan Negara Indonesia. Bapak Susilo Bambang Yudoyono (SBY) dalam Ratna Ani Lestari ketika menjabat sebagai Presiden RI berkomitmen untuk percepatan proses reformasi birokrasi *Saya mengakui pentingnya mempercepat proses (reformasi) birokrasi agar kapabel, bersih, dan bersifat efektif.* Peraturan Perizinan terdapat pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara elektronik Pasal 1 Ayat 28 menjelaskan pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yaitu: *“pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.”* (PP No. 24 Tahun 2018). pelayanan perizinan adalah suatu hal yang harus diperhatikan kantor DPMPTSP Kota Langsa Provinsi Aceh memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memberikan perizinan di Kota Langsa. Meskipun demikian, beberapa kendala masih ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan, hal ini terjadi dikarenakan beberapa kendala yang tidak dapat diprediksi sebelumnya oleh pemberi layanan perizinan, sehingga menghambat berjalannya proses pelayanan pada DPMPTSP Kota Langsa Provinsi Aceh, Pemerintah berupaya untuk menyajikan pelayanan dengan meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan yang sesuai akan kebutuhan dengan kondisi masyarakat, karena pelayanan adalah tugas utama dari pemerintah. Lebih lanjut dalam hal ini telah dijelaskan dalam Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyatakan *“Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara negara sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan menerima pelayanan serta melaksanakan ketentuan peraturan perundang undangan.”* Selanjutnya Standar Pelayanan Publik telah diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Huruf 7 yang berbunyi *“Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan untuk pedoman pelayanan dan penilaian, pelayanan yang berkualitas merupakan kewajiban dan jaminan penyelenggara untuk masyarakat sebagai pelayanan yang berkualitas, mudah, terjangkau, cepat, terukur.”* Tujuan kualitas dari pelayanan publik harus didasarkan pada kepastian hukum, persamaan hak, kepentingan umum, hak yang seimbang, dan, kewajiban, akuntabel, terbuka, non-diskriminatif, partisipatif, profesional, mudah, cepat, tepat waktu, dan terjangkau. PTSP untuk dapat mewujudkan pelayanan yang sempurna. Meskipun masih banyak kendala dan permasalahan yang dihadapi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang optimal, namun harus tetap untuk diselesaikan pemerintah. Berdasarkan uraian dari permasalahan di atas terkait pelayanan di Kantor DPMPTSP, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana sistem pelayanan administrasi dalam proses Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti dan mengambil judul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) DI KOTA LANGSA PROVINSI ACEH”**

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Pada saat ini penyelenggaraan pelayanan di Indonesia masih belum sejalan dengan penyelenggaraan pemerintahan yang cenderung terkesan negatif serta menyulitkan dalam melayani masyarakat. Tuntutan pelayanan yang baik masih berbenturan dengan kondisi pelayanan yang masih belum ideal. Dengan demikian, dalam penelitian ini peneliti harus meninjau dan melihat bagaimana proses pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa Provinsi Aceh sebagai pihak penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Langsa yang memiliki hak dan wewenang sebagai penyelenggara pelayanan perizinan di Kota Langsa. Dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang bertujuan untuk mencari tahu sejauh mana proses Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Satu Pintu (PTSP).

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Pertama, Arief Januari (2017) , berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Perizinan dengan Sistem SMS Gateway di DPMPTSP Medan ”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni Efisiensi dalam pelayanan yang mulai berjalan baik. Prosedur pelayanan sudah berjalan dengan mekanisme yang ada. Kerjasama dan loyalitas kelompok yang baik. Hubungan antara atasan dan bawahan yang berjalan efektif. Fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan dalam pemanfaatan *SMS Gateway* sudah berjalan baik. Kedua, Hasnah (2019) dari , berjudul “Sistem Informatik Management Perizinan Pada DPMPTSP Gowa” . Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Pelayanan berbasis sistem informasi pada DPMPTSP Kabupaten Gowa sudah cukup baik. Sistem teknologi belum sepenuhnya berjalan optimal. Fasilitas penunjang pelayanan belum sepenuhnya digunakan dengan baik. Ketiga, Hisam Alif Fawwaz (2019) yang berjudul “Implementasi Sistem *Online Single Submission* dalam Pelayanan Izin Mendirikan Usaha Secara Elektrik di DPMPTSP Ngawi ”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi pelayanan perizinan melalui sistem *OSS* di Kabupaten Ngawi sudah mulai diterapkan setelah terbit surat edaran dari Mendagri kepada BKPN. DPMPTSP Kabupaten Ngawi sudah berusaha secara maksimal dalam membuat inovasi agar pelaksanaan *OSS* berjalan maksimal. Pelayanan mendirikan usaha secara elektronik melalui sistem *OSS* dalam perspektif Islam diperbolehkan.

## **1.4 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 diLokus Penulis.

## **1.5 Tujuan**

Tujuan pelaksanaan kegiatan penelitian ini adalah: Untuk menganalisis dan mendeskripsikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada DPMPTSP Kota Langsa Provinsi Aceh; Untuk menganalisis dan mendeskripsikan faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada DPMPTSP Kota Langsa Provinsi Aceh; Untuk mendeskripsikan hal-hal yang akan dilakukan dalam peningkatan efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada DPMPTSP Kota Langsa Provinsi Aceh.

## II. METODE

Sugiyono (2017:29) mengemukakan bahwa, “setiap peneliti harus dapat menyajikan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara kuesioner (angket) atau dokumen”. Prinsip dasar penyajian data adalah komunikasi dan kelengkapan, dalam artian data yang disajikan dapat menarik perhatian pihak lain untuk membacanya dan dengan mudah memahami isinya. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dari skor jawaban masyarakat dan data kualitatif dari jawaban wawancara.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Di Kota Langsa Provinsi Aceh

Dalam analisis efektivitas ini, peneliti memuat hasil dari data primer yang diperoleh oleh peneliti dari penelitian yang dilaksanakan di lapangan dengan menggunakan metode wawancara yang dilaksanakan secara langsung dengan informan yang tepat dan sesuai untuk mendapatkan data serta informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan, penulis menemukan beberapa permasalahan yang membuat peneliti perlu untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan terpadu satu pintu di DPMPTSP Kota Langsa. Dalam penelitian yang dilakukan, peneliti menggunakan teori efektivitas dari Richard M. Steers yang memiliki dimensi dan beberapa indikator yang saling berkaitan. Adapun dimensi pada teori tersebut yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut: Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi. terdapat juga beberapa indikator yang saling berkaitan agar menghasilkan data yang akurat.

#### 3.1.1 Pencapaian Tujuan

Berdasarkan dari Teori Richard M. Steers mengenai efektivitas, dalam efektivitas terdapat ukuran yaitu berupa pencapaian tujuan, yang berarti pencapaian tujuan dilihat sebagai sebuah proses. Pencapaian Tujuan dimaksud untuk mencapai tujuan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Langsa pada bidangnya, dengan koordinasi, keterpaduan, sinkronisasi, keamanan, dan kepastian. Dalam pelaksanaannya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa harus mencapai tujuan yang kemudian menghasilkan *output* atau hasil sasaran yang jelas pada bidangnya. Dalam pencapaian tujuan ini terdapat beberapa indikator penunjang dalam pelaksanaannya, yaitu Kurun Waktu dan Sasaran Target. Dalam pelaksanaan efektivitas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Langsa harus memperhatikan setiap kebutuhan dari masyarakat Kota Langsa yang melaksanakan perizinan di DPMPTSP Kota Langsa.

##### 3.1.1.1 Kurun Waktu

DPMPTSP telah berjalan dengan baik dalam Pelayanan Satu Pintu, hal ini dapat dilihat dengan bagaimana ketepatan waktu yang berjalan dalam waktu yang efektif dan sesingkat – singkatnya. Berdasarkan pengamatan yang dilaksanakan peneliti terhadap Kurun Waktu, kecepatan dan ketepatan dalam pemberian pelayanan terpadu satu pintu di DPMPTSP Kota Langsa sudah berjalan baik, hal ini sesuai dengan apa yang peneliti amati langsung di lapangan, di mana para pegawai melaksanakan tugasnya dengan cepat dan tanpa bertele – tele sehingga hal ini memberikan kepuasan kepada masyarakat akan ketepatan waktu baik proses Perizinan maupun non-Perizinan.

##### 3.1.1.2 Sasaran Target

Meskipun DPMPTSP Kota Langsa minim akan akan laporan keluhan masyarakat, bukan berarti tidak ada kendala yang dihadapi oleh DPMPTSP Kota Langsa. Seperti yang disampaikan oleh

Bapak Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan, bahwa masih terdapat kekurangan berupa sarana dan prasarana di DPMPTSP Kota Langsa. Kualitas sarana dan prasarana di lokasi penelitian sudah memiliki kondisi yang sangat baik sesuai dengan kriteria yang prima, hanya saja jumlah dari sarana dan prasarana tersebut yang masih terbatas, seperti halnya jumlah dari computer yang terdapat di DPMPTSP Kota Langsa yang masih sedikit, sehingga masyarakat masih harus untuk menunggu giliran yang lumayan lama untuk melaksanakan pelayanan di DPMPTSP tersebut.

### **3.1.2 Integrasi**

Berdasarkan dari teori yang dikemukakan oleh Richard M. Steers mengenai efektivitas, terdapat ukuran yang disebut dengan integrasi, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) integrasi adalah pembauran hingga menjadi kesatuan yang. Dalam hal ini integrasi dimaksudkan dalam kesatuan antara pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa, menciptakan kerjasama yang memberikan kepuasan kepada masyarakat. peneliti mengambil 2 indikator untuk meneliti permasalahan yang terdapat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa, yaitu Indikator Hubungan Komunikasi antar Pegawai dan Indikator Hubungan Sosial dengan Masyarakat.

#### **3.1.2.1 Hubungan Komunikasi Antar Pegawai**

Dalam pelaksanaan pemberian pelayanannya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu harus memperhatikan bagaimana berjalannya komunikasi yang dibangun antara sesama pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa. Hubungan Komunikasi Antar Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa berjalan dengan baik sesuai dengan bagaimana upaya dari sesama pegawai untuk menjaga kedisiplinannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat, hal ini sejalan dengan bagaimana pendapat dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa.

#### **3.1.2.2 Hubungan Sosial Dengan Masyarakat**

Hubungan sosial antara pegawai DPMPTSP berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat tentang bagaimana respon dari beberapa masyarakat yang melaksanakan Pembuatan perizinan tertentu yang mengatakan bahwa pegawai di DPMPTSP Kota Langsa disiplin dan juga para pegawai dapat dinilai berintegritas dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Meskipun beberapa pelayanan perizinan sudah dapat dilaksanakan secara *online* di rumah masing – masing, sebagian masyarakat cenderung memilih untuk mendatangi kantor DPMPTSP Kota Langsa untuk melaksanakan keperluannya, masyarakat masih kurang paham akan pengoperasian melalui sistem *online*, terlepas dari masyarakat yang melaksanakan perizinan dengan cara datang langsung ke kantor, para pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa dengan senang hati untuk melayani masyarakat yang datang langsung ke kantor, para pegawai juga dengan sabar dan baik dalam menjelaskan bagaimana tata cara melaksanakan perizinan melalui sistem *online*.

### **3.1.3 Adaptasi**

Dalam pelaksanaannya untuk pemberian pelayanan kepada masyarakat, DPMPTSP Kota Langsa memperhatikan bagaimana respon dari masyarakat akan penyesuaian adaptasi lingkungan sosial masyarakat. Dalam aspek adaptasi, peneliti mengangkat dua indikator untuk melakukan penelitian, yaitu Indikator Penyesuaian Lingkungan dan Indikator Penyelesaian Masalah secara Efektif. Berdasarkan dari teori efektivitas yang dikemukakan oleh Richard M. Steers, terdapat ukuran yang disebut dengan Adaptasi, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adaptasi memiliki arti

penyesuaian terhadap lingkungan, pelajaran, dan pekerjaan. Dalam hal ini yaitu penyesuaian antara pegawai dengan lingkungan kerja pada DPMPTSP Kota Langsa.

### **3.1.3.1 Penyesuaian lingkungan**

Kemampuan adaptasi di tempat kerja merupakan keterampilan seseorang untuk menyesuaikan diri dengan perubahan di lingkungan kerja, hal ini dapat ditinjau melalui kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa dapat menyesuaikan dengan lingkungannya. Pada saat ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa cenderung lebih menerapkan sistem *online* dalam pelaksanaan kegiatannya, seperti halnya perizinan *online single submission / OSS*, hal ini menyebabkan tak semuanya masyarakat paham akan sistem komputer ini dan masyarakat cenderung lebih memilih untuk mendatangi langsung kantor DPMPTSP Kota Langsa, dari pada harus melakukannya di rumah masing – masing secara *online*. Berdasarkan tabel di atas dapat kita perhatikan bahwasanya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang didapat melalui Survey Kepuasan Masyarakat mencapai nilai A yaitu Cukup Baik, ada pula unsur yang diperhatikan yaitu mulai dari Unsur Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya, Produk Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan, Pengawasan, Saran dan Masukan, hingga Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai rata – rata di atas 3,50, yang menandakan bahwasanya kinerja dari pegawai di DPMPTSP Kota Langsa ini Cukup Baik. penyesuaian pegawai dengan lingkungan kerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa sudah berjalan dengan baik bagaimana adaptasi pegawai dengan lingkungan dan masyarakat, hal ini didukung dengan hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang mendapatkan nilai Sangat Baik. Pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa sudah berjalan baik, namun masih ada beberapa kendala yang terdapat, dalam hal ini adalah penyesuaian adaptasi dari masyarakat yang awalnya masih melakukan perizinan secara konvensional kini telah sedikit demi sedikit berubah menjadi perizinan berbasis sistem *online*,

### **3.1.3.2 Penyelesaian Masalah Secara Kreatif**

Dalam pelaksanaan pelayanan, tidak lepas dengan yang namanya kesalahan, pegawai di DPMPTSP Kota Langsa diharapkan untuk dapat menyelesaikan masalah tersebut dengan kreatif. Para pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa memiliki cara yang kreatif dalam menyelesaikan masalah, meskipun pada dasarnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa berupaya semaksimal mungkin untuk menghindari masalah, hal ini dapat dilihat dari strategi – strategi yang dirumuskan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa.

## **3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Arief Januari (2017), berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Perizinan dengan Sistem SMS Gateway di DPMPTSP Medan”. Adapun temuan hasil penelitiannya yakni Efisiensi dalam pelayanan yang mulai berjalan baik. Prosedur pelayanan sudah berjalan dengan mekanisme yang ada. Kerjasama dan loyalitas kelompok yang baik. Hubungan antara atasan dan bawahan yang berjalan efektif. Fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan dalam pemanfaatan *SMS Gateway* sudah berjalan baik. Hasnah (2019) dari, berjudul “Sistem Informatik Management Perizinan Pada DPMPTSP Gowa”. Adapun temuan hasil penelitiannya yakni Pelayanan berbasis sistem informasi pada DPMPTSP Kabupaten Gowa sudah cukup baik. Sistem teknologi belum sepenuhnya berjalan optimal. Fasilitas penunjang pelayanan belum sepenuhnya digunakan dengan baik. Hisam Alif Fawwaz (2019) yang berjudul “Implementasi Sistem *Online Single Submission* dalam Pelayanan Izin Mendirikan Usaha Secara Elektrik di DPMPTSP Ngawi

”. temuan Hasil penelitian ini yakni Implementasi pelayanan perizinan melalui sistem *OSS* di Kabupaten Ngawi sudah mulai diterapkan setelah terbit surat edaran dari Mendagri kepada BKPN.DPMPTSP Kabupaten Ngawi sudah berusaha secara maksimal dalam membuat inovasi agar pelaksanaan *OSS* berjalan maksimal. Pelayanan mendirikan usaha secara elektronik melalui sistem *OSS* dalam perspektif Islam diperbolehkan. Pembaharuan temuan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni Dengan menerapkan dasar dasar pelayanan publik yang bertujuan sebagai jasa pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan di bidang Perizinan bagi masyarakat. Kesimpulan dari penelitian tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah tentang bagaimana pelayanan kepada masyarakat yang sudah berjalan. Proses pemberian pelayanan dikelola dengan menerapkan penetapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan oleh peneliti di atas mengenai Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Langsa Provinsi Aceh, maka dapat dibuat kesimpulan mengenai efektivitas pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa yang masih terdapat beberapa kendala dan permasalahan yang terjadi pada pemberian pelayanannya, di samping terdapat kekurangan maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa harus terus meningkatkan efektivitasnya. Adapun dari penelitian yang telah dilaksanakan mulai dari tanggal 3 Januari 2022 hingga tanggal 16 Januari 2022 peneliti dapat membuat kesimpulan mengenai efektivitas di DPMPTSP Langsa sesuai dengan pengamatan yang telah diperhatikan melalui indikator – indikator efektivitas, yaitu: Pencapaian Tujuan, dalam hal untuk mencapai tujuan, DPMPTSP Langsa sudah berjalan sangat baik, hal ini dapat diperhatikan melalui indikator Kurun Waktu yang di mana pelayanan yang diberikan oleh pegawai DPMPTSP Langsa sudah berjalan sesuai dengan ketentuannya dengan waktu yang sesingkat – singkatnya. Melalui indikator Sasaran Target, DPMPTSP Langsa sudah berjalan tanpa ada kendala yang terjadi untuk mencapai target dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu ; Integrasi, dalam hal kerjasama baik antar sesama pegawai maupun antara pegawai dan masyarakat di DPMPTSP Langsa, sudah berjalan cukup baik. Hal ini dapat dilihat melalui indikator Hubungan Komunikasi Antar Pegawai yang saling menjaga kedisiplinan dengan tujuan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Melalui indikator Hubungan Sosial dengan Masyarakat dapat dilihat melalui bagaimana tanggapan dari masyarakat yang menyebutkan bahwa pegawai DPMPTSP Langsa dinilai berintegritas; Adaptasi, dalam hal penyesuaian terhadap lingkungan kerja di DPMPTSP Langsa berjalan dengan baik. Namun ada juga sedikit kendala mengenai bagaimana masyarakat Kota Langsa untuk beradaptasi dari pelaksanaan perizinan secara konvensional ke perizinan yang berbasis *online*. Hal ini dapat dilihat melalui indikator Penyesuaian Lingkungan dan Indikator Penyelesaian Masalah Secara Efektif, yang membuktikan bahwa adaptasi antara pegawai dengan lingkungan sudah berjalan baik, namun adaptasi masyarakat dengan lingkungan yang berbasis *online* masih berjalan kurang baik. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa sudah berjalan dengan baik tanpa namun masih terdapat juga beberapa kendala yang menghambat pelaksanaan pelayanan perizinan. **Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kelurahan saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Richard M. Steers saja. **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 Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Di Kota Langsa Provinsi Aceh untuk Menemukan Hasil Yang Lebih Mendalam.

## **V. UCAPAN TERIMA KASIH**

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

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

- Steers, R. M., 2015, *Efektivitas Organisasi*. Airlangga, Jakarta.
- Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, CV Alfabeta, Bandung.
- Hisyam, Alief Alfawwaz. 2018. *Implementasi Sistem Online Single Submission dalam Pelayanan Izin Mendirikan Usaha Secara Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi*. Jawa Timur: Skripsi
- Hasnah. 2019. *Sistem Informasi Manajemen Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Gowa*. Skripsi. Sulawesi Selatan
- Januari, Arief. 2017. *Efektivitas Pelayanan Administrasi Perizinan dengan Sistem SMS Gateway di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan*. Skripsi: Sumatera Utara

