

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN USAHA  
PERDAGANGAN (SIUP) PADA DINAS PENANAMAN  
MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PEMATANGSIANTAR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**SEPTY SHUHADA**

**NIM. 180802106**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
2022 M/1444 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Septy Shuhada  
NIM : 180802106  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal Lahir : Pematangsiantar, 17 September 2000  
Alamat : Jl. Laksamana Malahayati

Dengan ini menyantakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 4 November 2022  
Yang Menyatakan



**SEPTY SHUHADA**  
NIM. 180802106

**PENGESAHAN PEMBIMBING**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT  
IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP) PADA DINAS  
PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KOTA PEMATANGSIANTAR**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

**SEPTY SHUHADA**

NIM. 180802106

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

A R - R A N I R Y

Pembimbing I,

  
**Dr. Sabrin S. Sos.I., M.Si.**  
NIP. 198401272011011008

Pembimbing II,

  
**Mirza Fanzkri, S.Sos.I., M.Si.**  
NIP. 199007022020121010

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN USAHA  
PERDAGANGAN (SIUP) PADA DINAS PENANAMAN  
MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PEMATANGSIANTAR**

**SKRIPSI**

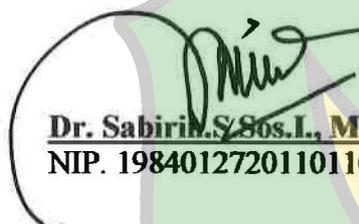
Telah Di Uji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Rabu, 14 Desember 2022  
20 Jumadil Awwal 1444 H

Banda Aceh,  
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

  
Dr. Sabirin, S.Sos.I., M.Si  
NIP. 198401272011011008

  
Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si  
NIP. 199007022020121010

Penguji I,

Penguji II,

  
Cut Zamharira, S.IP., M.AP  
NIDN. 2017117904

  
Mukhrijal, S.IP., M.IP  
NIP. 198810202022031002

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

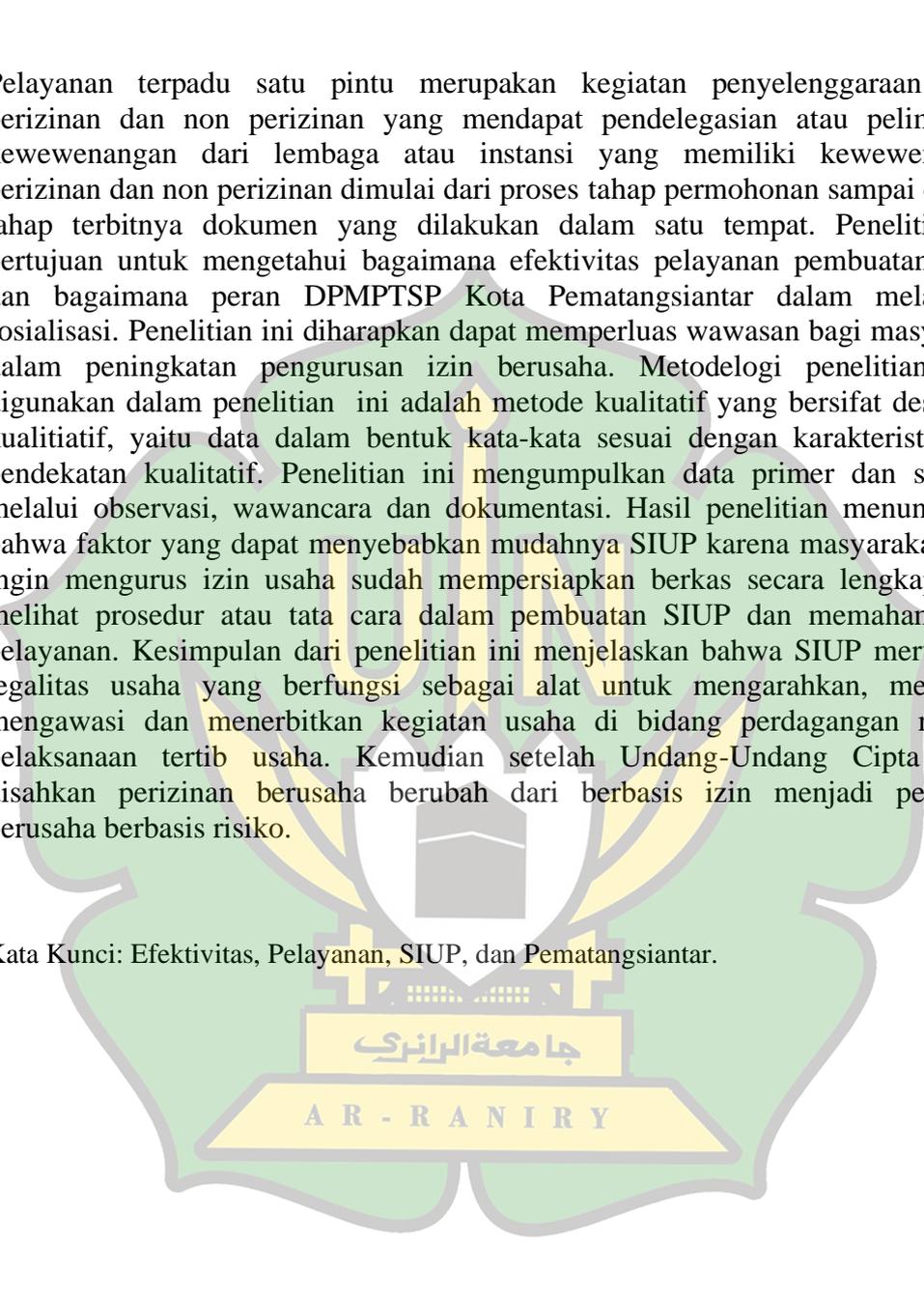
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

  
Dr. Muji Mulia S.Ag. M.Ag  
NIP. 197403271999031005

## ABSTRAK

Pelayanan terpadu satu pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan kewewenangan dari lembaga atau instansi yang memiliki kewewenangan perizinan dan non perizinan dimulai dari proses tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan SIUP dan bagaimana peran DPMPTSP Kota Pematangsiantar dalam melakukan sosialisasi. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan bagi masyarakat dalam peningkatan pengurusan izin berusaha. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif kualitatif, yaitu data dalam bentuk kata-kata sesuai dengan karakteristik dari pendekatan kualitatif. Penelitian ini mengumpulkan data primer dan skunder melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang dapat menyebabkan mudahnya SIUP karena masyarakat yang ingin mengurus izin usaha sudah mempersiapkan berkas secara lengkap serta melihat prosedur atau tata cara dalam pembuatan SIUP dan memahami alur pelayanan. Kesimpulan dari penelitian ini menjelaskan bahwa SIUP merupakan legalitas usaha yang berfungsi sebagai alat untuk mengarahkan, membina, mengawasi dan menerbitkan kegiatan usaha di bidang perdagangan menuju pelaksanaan tertib usaha. Kemudian setelah Undang-Undang Cipta Kerja disahkan perizinan berusaha berubah dari berbasis izin menjadi perizinan berusaha berbasis risiko.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, SIUP, dan Pematangsiantar.



جامعة الرانيري

AR - RANIRY

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbill'alamin, penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT, karena atas berkat ridho, rahmat, karunia dan kasih sayang-Nya yang berlimpah akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dalam rangka memenuhi salah satu syarat mencapai gelar sarjana pada Program Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam yang berjudul "Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar".

Selesainya Skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang senantiasa mendukung dan membimbing penulis. Maka dari itu penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag., sebagai Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN AR-Raniry Banda Aceh.
3. Muazzinah, B.Sc., MPA. selaku Ketua prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
4. Dr. Sabirin S.Sos.I.,M.Si., selaku Pembimbing I yang telah membimbing memberikan saran serta mengarahkan peneliti hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Mirza Fanzikri, S.Sos.I.,M.Si., Pembimbing II yang telah membimbing memberikan saran serta mengarahkan peneliti hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Cut Zamharira, S.IP., M.AP, yang telah bersedia sebagai Penguji I dalam pelaksanaan sidang skripsi ini serta memberikan masukan dan saran dalam perbaikan skripsi ini
7. Mukhrijal, S.IP., M.IP, yang telah bersedia sebagai Penguji II dalam pelaksanaan sidang skripsi ini serta memberikan masukan dan saran dalam perbaikan skripsi ini
8. Kepada kedua orang tua penulis yang telah banyak memberikan cinta dan kasihnya kepada penulis, yang mendukung dan membimbing penulis dari segi moril maupun materil dan selalu mendoakan keberhasilan dan keselamatan selama pendidikan.
9. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan wawancara sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
10. Dr. Ade Irma, B. H. Sc., M.A. selaku Dosen Pembimbing Akademik atas bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan.
11. Segenap Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry yang telah memberikan ilmunya kepada penulis.
12. Teman-teman mahasiswa Prodi Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2018. Terima kasih atas dukungan, perhatian dan semangat selama ini serta dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
13. Sahabat terbaik saya, Sari, Zahra, Fadillah, Siti, Monika yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.

14. Sahabat tercinta saya, Fifah, Yola, Lola, Indah, Kisti, Azi yang telah banyak memberi dukungan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Team Perpustakaan Wilayah yang telah memberi dukungan serta semangat yang luar biasa dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Team pk cadek yang telah memberi dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
17. Teruntuk partner saya Aulia Rizki yang telah memberikan semangat dan cinta.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, karena keterbatasan penulis, maka dari itu saran dan kritik yang membangun tetap dinantikan guna perbaikan dimasa yang akan datang. Akhir kata semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Banda Aceh, 04 November 2022

Peneliti,

AR - RANIRY

Septy Shuhada

## DAFTAR ISI

### LEMBARAN JUDUL

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN SIDANG.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

### BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Rumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6. Penjelasan Istilah.....	8

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
--------------------------------	----

2.2. Teori Efektivitas .....	13
2.2.1. Indikator Efektivitas .....	15
2.3. Teori Pelayanan .....	18
2.3.1. Pelayanan Satu Pintu .....	22
2.3.2. Pelayanan Pembuatan SIUP .....	25
2.4. Teori Organisasi .....	33
2.4.1. DPMPTSP Sebagai Organisasi .....	34
2.6. Kerangka Pemikiran .....	37

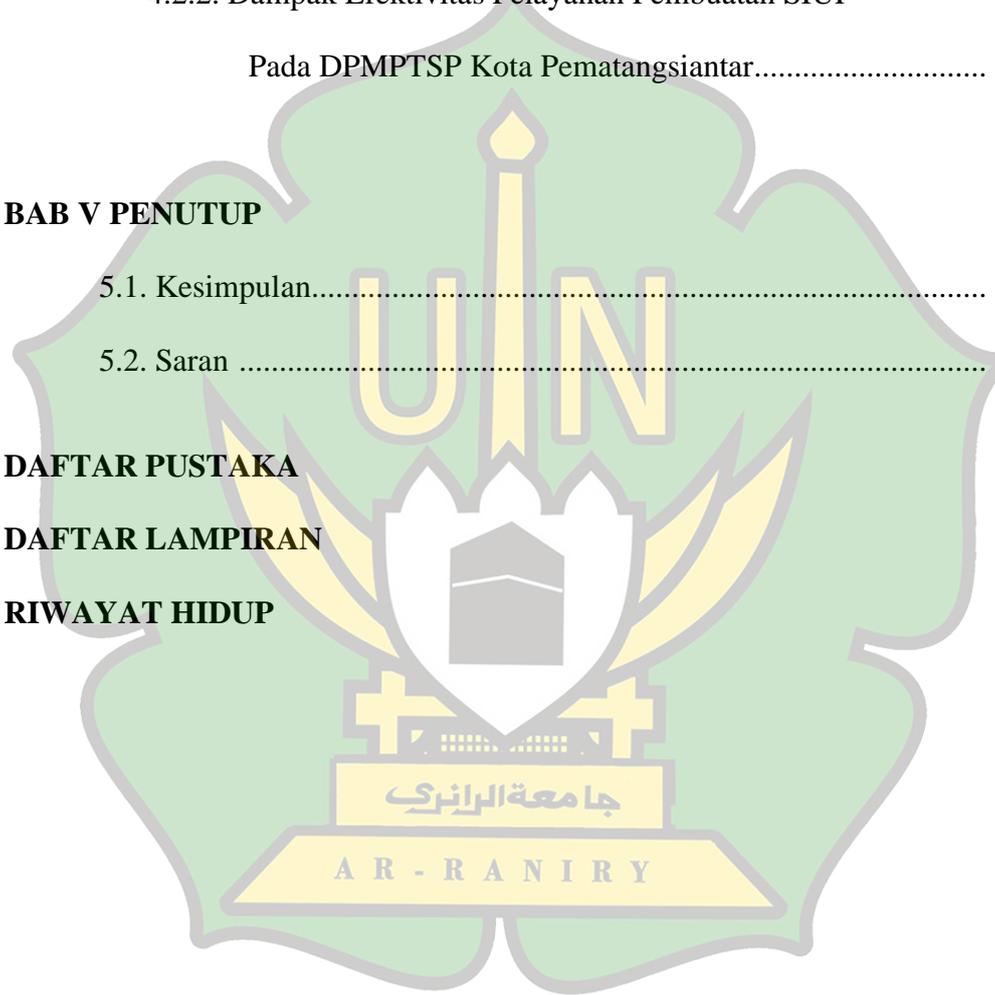
### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

3.1. Metode Penelitian .....	40
3.2. Fokus Penelitian .....	41
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	42
3.4. Sumber Data .....	43
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.6. Informan Penelitian .....	45
3.7. Teknik Analisis Data .....	47

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

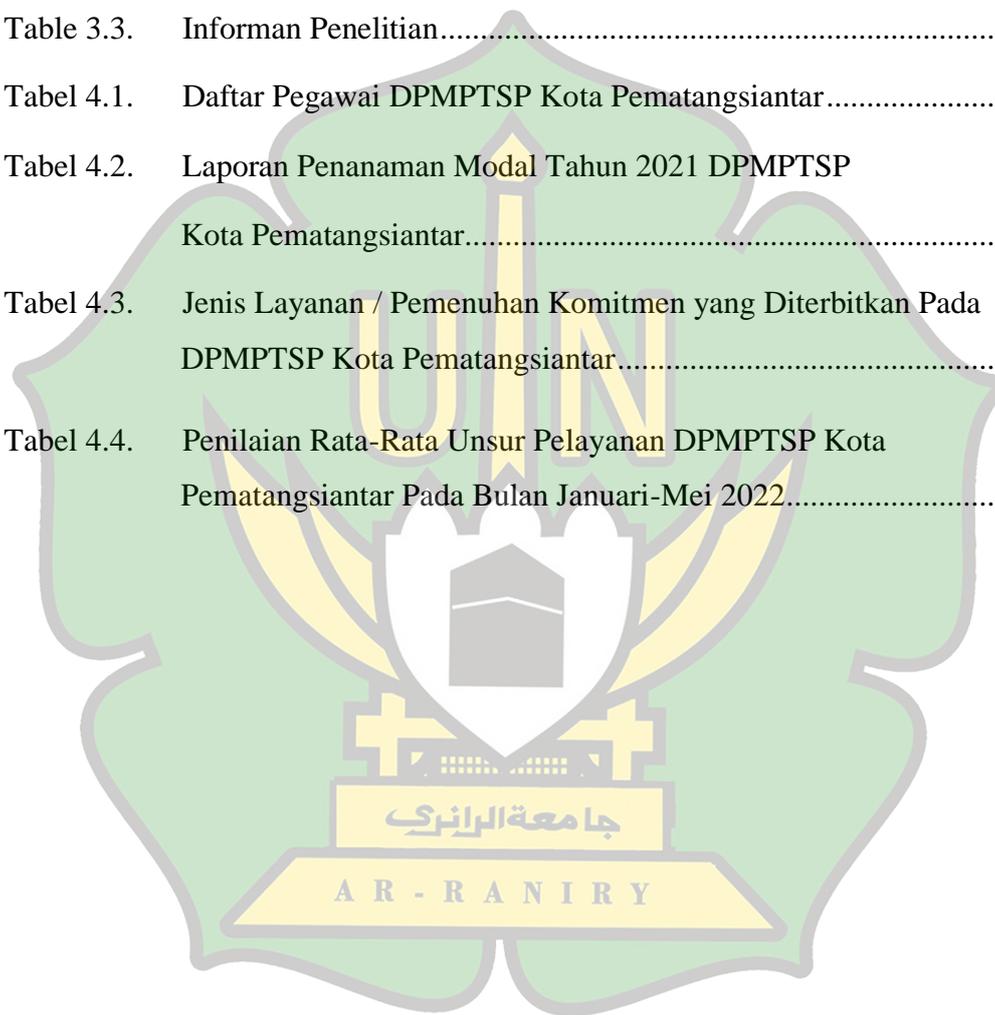
4.1. Gambaran Umum DPMPTSP Kota Pematangsiantar .....	49
4.1.1. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar .....	52
4.1.2. Struktur Organisasi .....	53

4.1.3. Tugas & Pokok.....	54
4.2. Hasil Penelitian & Pembahasan.....	58
4.2.1. Efektivitas Pelayanan Pembuatan SIUP di DPMPTSP	
Kota Pematangsiantar .....	59
4.2.2. Dampak Efektivitas Pelayanan Pembuatan SIUP	
Pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar.....	80
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1. Kesimpulan.....	92
5.2. Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	



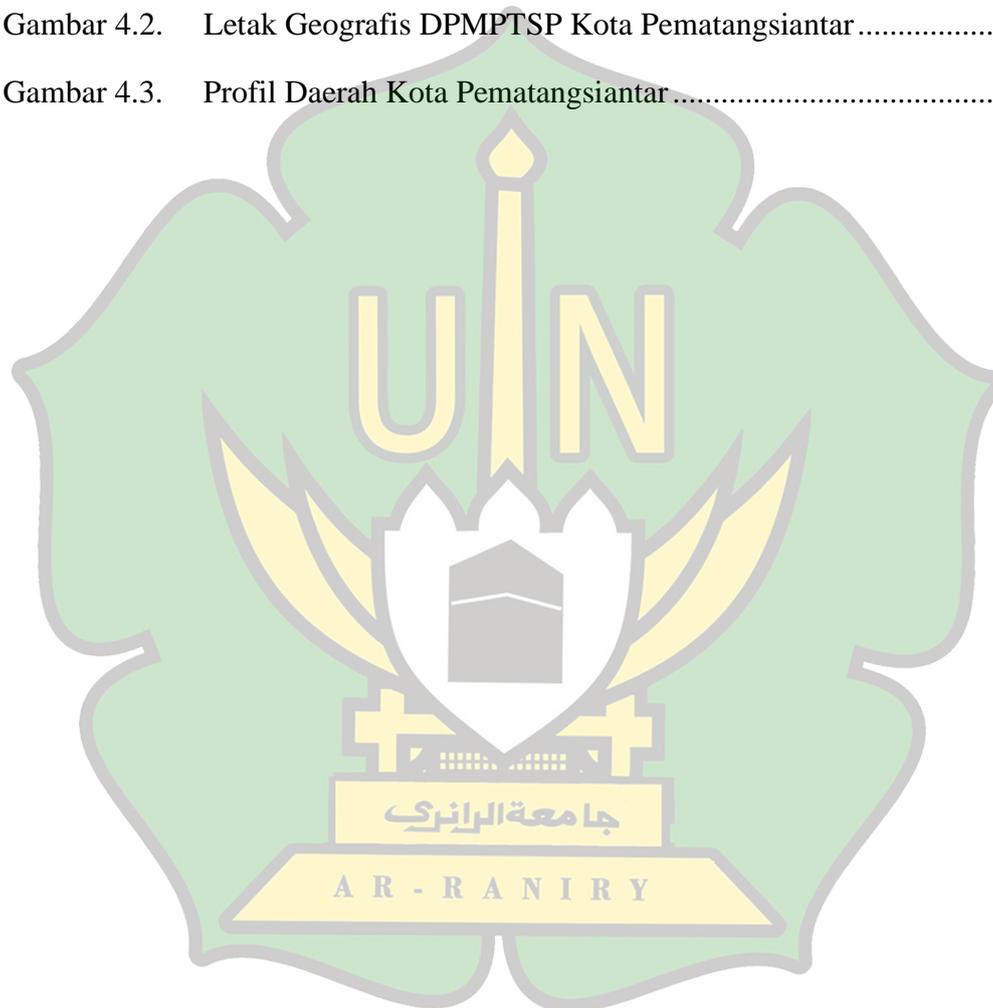
## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Dimensi dan Indikator Efektivitas Pelayanan.....	41
Tabel 3.2.	Dimensi dan Indikator Dampak Efektivitas Pelayanan Pembuatan SIUP .....	42
Table 3.3.	Informan Penelitian.....	46
Tabel 4.1.	Daftar Pegawai DPMPTSP Kota Pematangsiantar.....	51
Tabel 4.2.	Laporan Penanaman Modal Tahun 2021 DPMPTSP Kota Pematangsiantar.....	59
Tabel 4.3.	Jenis Layanan / Pemenuhan Komitmen yang Diterbitkan Pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar.....	65
Tabel 4.4.	Penilaian Rata-Rata Unsur Pelayanan DPMPTSP Kota Pematangsiantar Pada Bulan Januari-Mei 2022.....	79



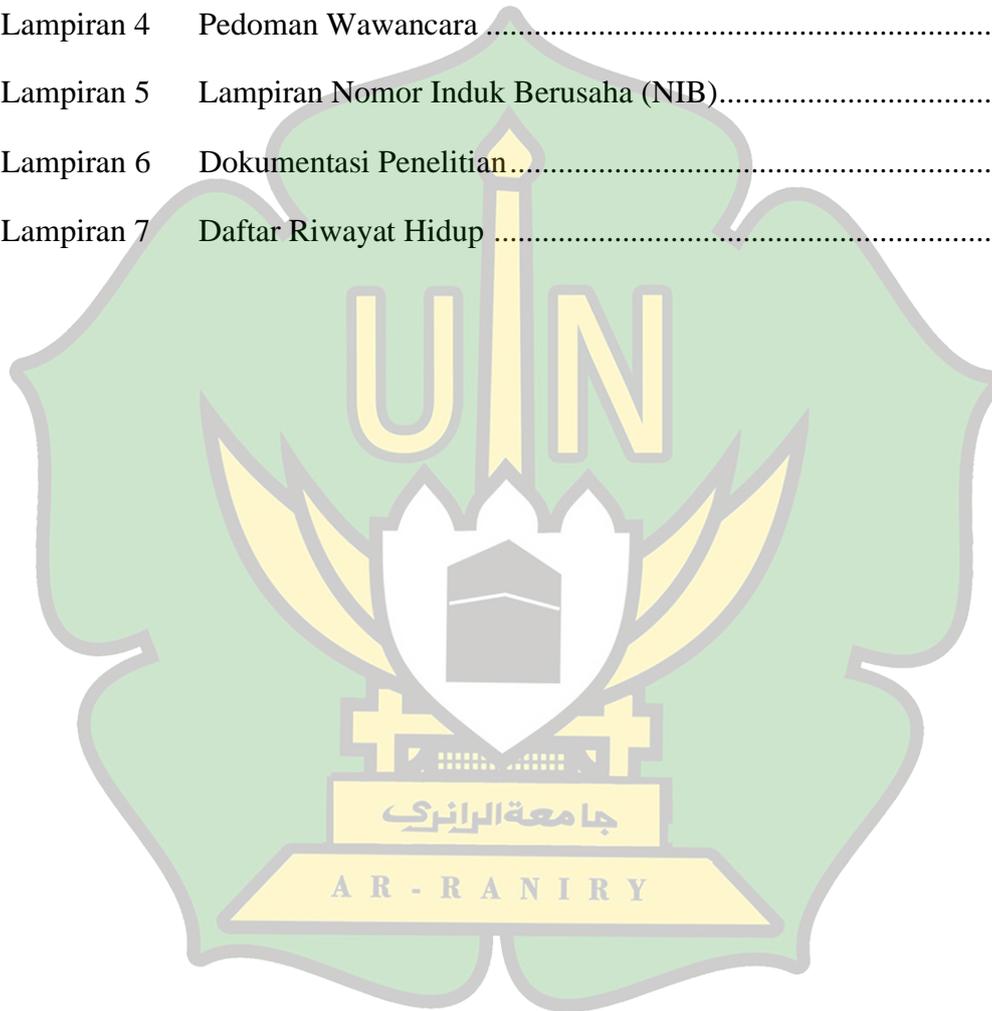
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 4.1.	DPMPTSP Kota Pematangsiantar.....	49
Gambar 4.2.	Letak Geografis DPMPTSP Kota Pematangsiantar.....	50
Gambar 4.3.	Profil Daerah Kota Pematangsiantar.....	50



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Keputusan Pembimbing Skripsi.....	99
Lampiran 2	Surat Permohonan Izin Penelitian .....	100
Lampiran 3	Surat Keterangan Telah Melakukan Izin Penelitian .....	101
Lampiran 4	Pedoman Wawancara .....	102
Lampiran 5	Lampiran Nomor Induk Berusaha (NIB).....	105
Lampiran 6	Dokumentasi Penelitian.....	107
Lampiran 7	Daftar Riwayat Hidup .....	108



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap Negara tentunya memiliki suatu kewajiban untuk melindungi dan melayani warga negaranya tanpa membedakan suku, bahasa, adat serta budaya dan lain sebagainya. Dimana hal ini bertujuan untuk mencapai segala hak-hak dan kebutuhan-kebutuhan dasar bagi warga Negara khususnya dalam pelayanan publik, yaitu demi tercapainya tujuan nasional sebagaimana yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945.<sup>1</sup>

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat dan tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta dapat menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama.<sup>2</sup>

Pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan kewenangan dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945

<sup>2</sup> Dwiyanto Agus, Reformasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah, (Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, 2002), hal. 141

dan non perizinan dimulai dari proses tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.<sup>3</sup>

Kemudahan pelayanan perizinan sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 mewajibkan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan menggunakan pelayanan secara elektronik. Dimana pelaksanaan pelayanan secara elektronik sebagai perwujudan pelayanan yang baik dan prima kepada penanam modal untuk mendapatkan informasi tentang pelayanan perizinan tanpa harus datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.<sup>4</sup>

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar (DPMPTSP) memiliki jenis perizinan seperti SIUP (surat izin usaha perdagangan) untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. Hal tersebut termasuk dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 77/M-DAG/PER/12/2013 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan Secara Simultan Bagi Perusahaan Perdagangan, yang menjelaskan bahwa dalam rangka memberikan kemudahan bagi perusahaan perdagangan untuk memulai usaha, perlu mempersingkat pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan.<sup>5</sup>

Tujuan dari penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta memberi akses yang lebih luas

---

<sup>3</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 pasal 1 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu

<sup>4</sup> Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu

<sup>5</sup> Permen Perdagangan RI Nomor 77/M—DAG/PER/12/2013

kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik agar terwujudnya pelayanan publik yang cepat, efektif, efisien, transparan dan pasti. Pengertian tersebut merupakan pengembangan dari konsep PTSP berdasar Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 pasal 1 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.<sup>6</sup>

Dalam hubungan ini dijabarkan sesuai peraturan walikota pematangsiantar nomor 8 tahun 2017 tentang pendelegasian wewenang penandatanganan perizinan kepada kepala dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota pematangsiantar, sehingga aktifitas penyelenggaraan izin usaha perusahaan di Kota Pematangsiantar dapat dilaksanakan secara efektif sesuai prosedural yang berlaku.

PermenPANRB Nomor 25 Tahun 2020 menjelaskan peningkatan kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari pengukuran indeks pelayanan publik sebagai alat evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi juga mendorong partisipasi masyarakat dalam perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik. Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-L4POR!), masyarakat dapat memberikan aduan, masukan ataupun apresiasi atas pelayanan publik.<sup>7</sup>

Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 kali setahun dengan tujuan memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berdasarkan data Survei

---

<sup>6</sup> Fatah Hidayat, Sutomo, Bagus Sigit, "Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)". Jurnal Politico. Vol. 18 No. 1, Maret 2018

<sup>7</sup> PermenPANRB Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi

Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kota Pematangsiantar Tahun 2020 terdapat penilaian tentang Standar Pelayanan DPMPTSP Kota Pematangsiantar, yaitu:

**Tabel. 1.1**  
Penilaian Unsur Standar Pelayanan DPMPTSP Kota Pematangsiantar Tahun 2020

No	Unsur Standar Pelayanan	Penilaian			
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
1	Persyaratan	0	7,4	77,8	14,8
2	Prosedur	0%	22,2	59,3	18,5
3	Kepastian waktu	0	37	48,1	14,8
4	Kepastian/biaya/tarif	0	25,9	51,9	22,2
5	Produk layanan	0	11,1	55,6	33,3
6	Kompetensi pelaksanaan	0	14,8	63	22,2
7	Perilaku pelaksanaan	0	22,2	48,1	29,6
8	Sarana dan prasarana	0	29,6	48,1	22,2
9	Penanganan pengaduan	0	22,2	59,3	18,5

Sumber: DPMPTSP Kota Pematangsiantar

Tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh standar DPMPTSP Kota Pematangsiantar pada Tahun 2020 mendapatkan kategori baik. Akan tetapi masih terdapat kekurangan terhadap penilaian standar pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Pematangsiantar kepada masyarakat penerima pelayanan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sejauh ini telah menerapkan pola pelayanan satu pintu (*One Stop Service*) yang dinilai lebih efektif dan efisien dalam hal waktu dan biaya. Namun masih terdapat beberapa masalah bahwa dalam pelaksanaan proses pelayanan yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melayani perizinan yang ada masih diluar batas waktu yang telah ditetapkan. Penerapan sistem

pelayanan terpadu satu pintu merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan kepada masyarakat.<sup>8</sup>

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini seperti lambat, berbelit-belit, mahal, dan melelahkan. Hal seperti itu sering terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani.<sup>9</sup>

Pelayanan perizinan adalah suatu hal yang harus diperhatikan oleh DPMPTSP Kota Pematangsiantar yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memberikan perizinan di Kota Pematangsiantar. Akan tetapi, terdapat beberapa kendala yang masih ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan. Hal ini terjadi dikarenakan beberapa kendala yang tidak dapat diprediksi sebelumnya oleh pemberi pelayanan perizinan, sehingga menghambat proses pelayanan pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar.

DPMPTSP Kota Pematangsiantar dianggap efektif jika masyarakat memperoleh pelayanan dengan prosedur yang tidak berbelit-belit, cepat, tepat dan memuaskan. Oleh karena itu, DPMPTSP seharusnya lebih dekat kepada masyarakat karena setiap penyelenggaraan kewenangan selalu bersinggungan dengan masyarakat. DPMPTSP Kota Pematangsiantar dalam meningkatkan upaya pelayanan publik yaitu dengan cara memberi informasi kepada masyarakat melalui website, baliho dan brosur yang dilakukan pemerintah kota maupun

---

<sup>8</sup> Angelita Paath, "Manajemen Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu". Jurnal Eksekutif. Vol. 3 No. 3, 2019

<sup>9</sup> Sinambela, Lijan P. Rochadi, Sigit. Ghazali, Rusman. Muksin, Akhmad. Setiabudi, Didit. Bima Djohan, *Reformasih Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: BumiAksara, 2006), hal. 34

DPMPTSP itu sendiri yang bertujuan untuk mengurus perizinan sendiri tanpa adanya perantara sehingga dapat meningkatkan efektivitas dari pelayanan publik.

Akan tetapi masih banyak kendala dan permasalahan yang dihadapi oleh DPMPTSP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dikarenakan kurangnya komunikasi antara pemberi layanan kepada masyarakat sehingga banyak masyarakat yang kurang memahami alur pelayanan serta fungsi dari SIUP dalam menjalankan usaha. Berdasarkan uraian dari permasalahan di atas terkait pelayanan pada Kantor DPMPTSP Kota Pematangsiantar, maka hal inilah yang dapat menjadi perhatian penulis untuk membuat judul “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (SIUP) Kota Pematangsiantar”.

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana tersebut di atas maka dapat dirumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelaksanaan pelayanan perizinan dalam mengurus surat izin usaha pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar.
2. Kurang optimalnya pelayanan pada pembuatan SIUP di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu sehingga pelayanan masih belum efektif.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah sebagaimana tersebut di atas maka peneliti membuat rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan SIUP pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar ?
2. Bagaimana dampak efektivitas pelayanan pembuatan SIUP pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar ?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan pembuatan SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis dampak efektivitas dalam pelayanan pembuatan SIUP pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah menjadi fokus penelitian dan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini dapat diharapkan memberikan manfaat antara lain :

1. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis pada penelitian ini memiliki tujuan untuk memberikan landasan bagi para peneliti dalam melakukan penelitian untuk meningkatkan kemampuan berfikir dalam bidang Ilmu Administrasi Negara yang berkaitan dengan pelayanan publik.

## 2. Manfaat praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan masukan serta memperluas wawasan dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas mengenai perngurusan perizinan berusaha.

### 1.6. Penjelasan Istilah

1. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah di tentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.<sup>10</sup> Jadi suatu kegiatan organisasi dapat di katakan efektif apabila suatu kegiatan organisasi tersebut berjalan sesuai aturan atau berjalan sesuai target yang ditentukan oleh organisasi tersebut.
2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan kewenangan dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan dimulai dari proses tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.<sup>11</sup>
3. SIUP adalah Surat izin usaha perdagangan yang merupakan legalitas usaha yang berfungsi sebagai alat untuk mengarahkan, membina, mengawasi dan menerbitkan kegiatan usaha di bidang perdagangan menuju pelaksanaan tertib usaha. Tujuan dari izin usaha perdagangan adalah terlindungnya perusahaan

---

<sup>10</sup> Iga Rosalina, "Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec. Karangrejo Kabupaten Madetaan", Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat, Vol. 01 No 01 (Februari 2012), hal. 3

<sup>11</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 pasal 1 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu

yang menjalankan usahanya secara jujur dan terbuka, terbina dunia usaha dan perusahaan, baik perusahaan kecil, menengah dan besar sehingga terciptanya iklim usaha yang sehat dan tertib untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dalam bidang perizinan.<sup>12</sup>

4. OSS adalah Online Single Submission (OSS) merupakan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. OSS berbasis risiko wajib digunakan oleh pelaku usaha, kementerian/lembaga, pemerintah daerah, administrator kawasan ekonomi khusus dan badan pengusaha kawasan perdagangan bebas pelabuhan bebas.<sup>13</sup> DPMPTSP Kota Pematangsiantar berpedoman kepada Peraturan Pemerintah No 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perizinan dan berusaha terintegrasi secara elektronik dengan OSS di bantu dengan aplikasi SIMPADU (sistem informasi manajemen pelayanan terpadu).
5. DPMPTSP Dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu merupakan perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintah dibidang penanaman modal dan PTSP daerah.<sup>14</sup> Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar memiliki jenis perizinan seperti SIUP (surat izin usaha perdagangan). Hal tersebut untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan perizinan terpadu satu pintu.

---

<sup>12</sup> Abdul Rahim, Hasbullah dan Sastrio Mansur. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu*. Jurnal Katalogis. Vol.5 No. 11, November 2017, hal. 26

<sup>13</sup> Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja

<sup>14</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, Pasal 1

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu

Terkait dengan penelitian terdahulu, penulis menguraikan dengan 2 (dua) Skripsi dan 1 (satu) jurnal yang berbicara terkait dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari kesamaan dengan penelitian ini, maka dalam tinjauan pustaka ini peneliti mencantumkan hasilhasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Penelitian yang pertama dilakukan oleh Titis Wedha Ryzky Besthari (2015). Jurnal: Kebijakan dan Manajemen Publik, dengan judul Study Dekriptif tentang Dampak Inovasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan Respon Masyarakat Pemilik Bangunan dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan. Tujuan dari penelitian ini untuk melihat bagaimana dampak inovasi pelayanan izin mendirikan bangunan dalam pengurusan IMB di BPMPT Kabupaten Lamongan. Jenis penelitian yang digunakan ialah metode deskriptif kualitatif dan hasil dari hasil penelitiannya tersebut ialah inovasi pelayanan IMB berdampak pada masyarakat yang tidak perlu susah-susah meluangkan waktu untuk mengambil sertifikat IMB karena BPMP Kabupaten Lamongan bersedia mengantarkan perizinan apabila terjadi keterlambatan penyelesaian sehingga dapat dikatakan berhasil dalam meningkatkan respon masyarakat pemilik bangunan untuk mengurus IMB.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Besthari, titis Wedha Ryzky. 2015. *Study Dekriptif tentang Dampak Inovasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan Respon Masyarakat Pemilik Bangunan dalam Pengurusan IzinMendirikan Bangunan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan*

Penelitian kedua dilakukan oleh Sutriani (2021) pada Skripsi Mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makasar, dengan judul “Strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Baru”. Jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif.

Adapun hasil penelitian yang ditemukan Strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Baru yaitu pelayanan terpadu satu pintu di dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja merupakan cara yang dilakukan pemerintah untuk mempermudah pelayanan peizinan di Kabupaten Barru. Arah kebijakan yang merupakan rumusan perencanaan komprehensif untuk mencapai arah kebijakan yang diinginkan. Strategi yang terlaksana dipelayanan terpadu satu pintu merupakan turunan dari strategi kabupaten sehingga tujuan kabupaten dan tujuan dinas dapat sejalan.<sup>16</sup>

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Hairul Anwar (2020), pada Skripsi Mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional, dengan engan Judul “Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Tahun 2019”. Jenis penelitian ini

---

*Kabupaten Lamongan. Jurnal: Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 3, No. 2, Mei Agustus 2015, hal. 162*

<sup>16</sup> Sutriani, 2021, *Strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru*. Skripsi oleh Sutriani Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Makasar 2021

menggunakan penelitian kualitatif dengan melihat sebagian besar kehidupan sosial dengan instrinsik.

Adapaun hasil penelitian pada Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Tahun 2019 yaitu pelayanan IMB berbasis online di kantor DPMPTSP Kota Depok yang diberikan oleh petugas operator cenderung lebih menonjol dan dominan dinilai baik oleh pemohon. Adanya standar operasional prosedur pelayanan yang telah diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan telah memberikan jaminan ketepatan waktu pelayanan, legalitas pelayanan dan penentuan biaya tarif pelayanan yang disampaikan oleh petugas operatr sehingga dapat memberikan keyakinan kepada pemohon untuk melakukan proses permohonan IMB berbasis online di situs Si-MPOK.<sup>17</sup>

Pada penelitian sekarang ini merupakan tugas akhir (skripsi) yang menjadi salah satu syarat kelulusan di setiap Universitas. Hal tersebut juga merupakan salah satu syarat yang diterapkan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dimana penelitian ini berfokus pada efektivitas pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan pada Dinas Penanaman Modall Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar. Penelitian yang dikutip oleh peneliti dapat dijadikan sebuah pedoman dalam berlangsungnya penellitian ini

---

<sup>17</sup> Hairul Anwar, 2020.*Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Tahun 2019*. Skripsi oleh Hairul Anwar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional 2021

berdasarkan peraturan Walikota Pematangsiantar No 08 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Wewenang DPMPTSP Kota Pematangsiantar.

Adapun yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah objek penelitiannya dan tahun yang diteliti. Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Titis Wedha Ryzky Besthari pada tahun 2015 menunjukkan perbedaan yang dominan, dimana peneliti ini membahas tentang izin mendirikan bangunan pada Kabupaten Lamongan. Sedangkan penelitian terdahulu kedua yang dilakukan oleh Sutriani pada tahun 2021 menunjukkan perbedaan yang dominan, dimana peneliti ini membahas tentang Strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Baru. Kemudian pada penelitian terdahulu ketiga yang dilakukan oleh Hairul Anwar pada tahun 2020 menunjukkan perbedaan yang dominan, dimana pada penelitian terdahulu skripsi ini membahas tentang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Tahun 2019.

Sedangkan persamaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang ini yaitu terletak pada permasalahan yang diangkat mengenai pelayanan perizinan usaha yang menggunakan metode deskriptif kualitatif.

## **2.2. Teori Efektivitas**

Efektivitas berasal dari kata dasar efektif. Menurut kamus besar bahasa indonesia, kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Jadi, efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju.

Efektivitas pada dasarnya tertuju pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Istilah efektivitas atau keefektifan merupakan terjemahan dari istilah Bahasa Inggris "*effectifines*" yang dalam kamus bahasa Inggris Indonesia diartikan dengan keberhasilan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia efektivitas diartikan sebagai suatu yang ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya) dan dapat membawa hasil, berhasil guna (tindakan) serta dapat pula berarti berlaku (tentang Undang-Undang/Peraturan).<sup>18</sup>

Untuk itu perlu diketahui alat ukur efektivitas kinerja, menurut Richard dan M. Streers yang meliputi:

1. Kemampuan menyesuaikan diri

Kemampuan manusia terbatas dalam segala hal, sehingga dengan keterbatasannya itu menyebabkan manusia tidak dapat mencapai pemenuhan kebutuhan tanpa melalui kerjasama dengan orang lain. Kunci keberhasilan organisasi adalah kerjasama dalam pencapaian tujuan. Setiap orang yang masuk dalam organisasi dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan orang yang bekerja di dalam organisasi tersebut maupun dengan pekerjaan dalam organisasi tersebut.

2. Prestasi kerja

Prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada seseorang yang didasarkan atas pengalaman, kesungguhan dan waktu. Dari pendapatan tersebut dapat

---

<sup>18</sup> Gary Jonathan Mingkid, *Efektivitas Penggunaan Dana Desa Dalam Peningkatan Pembangunan*, Jurnal Jurusan Pemerintahan, Volume 2 No. 2, Tahun 2017, hal. 3

disimpulkan bahwa dengan pengalaman, kesungguhan dan waktu yang dimiliki oleh seseorang pegawai maka tugas yang diberikan dapat dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

### 3. Kepuasan kerja

Kepuasan kerja yang dimaksud adalah tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal, dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dan organisasi tempat mereka berada.

### 4. Kualitas

Kualitas dari jasa atau produk primer yang dihasilkan oleh organisasi menentukan efektivitas kinerja dari organisasi itu. Kualitas mungkin mempunyai banyak bentuk operasional, terutama ditentukan oleh jenis produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi tersebut.

### 5. Penilaian oleh pihak luar

Penilaian mengenai organisasi atau unit organisasi diberikan oleh mereka (individu atau organisasi) dalam lingkungan organisasi itu sendiri, yaitu pihak-pihak dengan siapa organisasi ini berhubungan. Kesetiaan, kepercayaan dan dukungan yang diberikan kepada organisasi oleh kelompok-kelompok seperti para petugas dan masyarakat umum.<sup>19</sup>

#### 2.2.1. Indikator Efektivitas

Untuk mengukur efektivitas pada skripsi ini penulis merujuk pada Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 8 Tahun 2017 pasal 3 huruf d, yang

---

<sup>19</sup> Strees. M. Richard, *Efektivitas Organisasi*, (Jakarta: Erlangga, 1985), hal. 46

menjelaskan bahwa Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melaksanakan pendelegasian wewenang penerbitan perizinan berpedoman pada ketentuan mengkoordinir pelaksanaan pelayanan perizinan yang bersifat konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau, dapat dipertanggungjawabkan dan memiliki jangka waktu penyelesaian.

Mengkoordinir pelaksanaan mengarahkan aktivitasnya ke arah pencapaian tujuan pelaksanaan tersebut dan mengurangi ketidak efisienan serta konflik yang merusak. Hal ini dilakukan untuk menyelaraskan berbagai pelaksanaan kegiatan pembangunan agar tidak terjadi kekacauan, percekocokan, kekosongan kegiatan, dengan jalan menghubungkan, menyatukan dan menyelaraskan kegiatan pelaksanaan mulai dari tingkat bawah sampai pada tingkat atas , sehingga terdapat kerjasama yang terarah dalam usaha mencapai tujuan pelaksanaan.<sup>20</sup>

Mengkoordinir pelaksanaan dalam pembuatan SIUP mengarahkan aktifitasnya ke arah mencapai tujuan pelaksanaan agar dapat lebih efisien dari segi pembiayaan dan efektif dari segi hasil sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan pembuatan SIUP pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 kali setahun. Kemudian survei dilakukan untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat.

---

<sup>20</sup> Bill A. Lumi, dkk. "Koordinasi Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan", Jurnal Eksekutif, Vol 1, No 1 (2017), hal 2

Penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil survei kepuasan masyarakat, serta laporan hasil survei kepuasan masyarakat dilaporkan kepada menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi. Laporan hasil survei kepuasan masyarakat digunakan sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat secara nasional oleh menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi.<sup>21</sup>

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat terdapat unsur-unsur, yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

---

<sup>21</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### 9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).<sup>22</sup>

### 2.3. Teori Pelayanan

Pelayanan publik secara singkat adalah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang

<sup>22</sup> Ibid, Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017, hal 8-9

telah ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.<sup>23</sup>

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik harus memiliki satu standar sebagai acuan dan panduan dalam pelayanan. Standar pelayanan publik perlu disosialisasikan atau dipublikasikan agar publik atau masyarakat dapat mengetahui proses dan bentuk pelayanan publik yang disediakan. Standar pelayanan publik merujuk pada suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyedia layanan publik sehingga dalam pelaksanaannya wajib dipatuhi oleh pemberi atau penerima layanan.<sup>24</sup>

Menurut Mulyadi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan seperti prosedur pelayanan, yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan seperti bentuk pengaduan dan terdapat waktu penyelesaian yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan seperti pengaduan. Kemudian terdapat biaya, produk serta sarana dan prasarana, yaitu dalam hal ini biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya telah ditetapkan dalam proses pemberi layanan sehingga hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan harus tersedianya sarana prasarana secara memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik diperlukannya kompetensi petugas pemberi pelayanan

---

<sup>23</sup> Erwan Agus Purwanto et.al (II), *Pelayanan Publik: Modul Pelatihan Dasar Calon PNS*, (Jakarta:Lembaga Administrasi Negara, 2017), hal. 10-11

<sup>24</sup> Surjadi,*Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*,(Bandung: Refika Aditama, 2012), hal. 69

yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.<sup>25</sup>

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan kesinergian antara pemberi pelayanan atau organisasi pelayanan dengan masyarakat sebagai pelanggan yang hendak diberi pelayanan publik secara maksimal. Oleh karena itu, dalam memberikan pelayanan umum sangat penting memperhatikan beberapa hal, sebagai berikut:

1. Kepentingan umum, dimana dalam pemberian pelayanan publik organisasi pelayanan publik harus memberikan pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
2. Kepastian hukum dimana dalam pemberian pelayanan publik jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan harus jelas dan terang.
3. Kesamaan hak, dimana dalam pemberian pelayanan publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, dimana dalam pelayanan publik sangat penting diperhatikan pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan, dimana pemberi pelayanan publik harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.

---

<sup>25</sup> Deddy Mulyadi, *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Cetakan I, (Bandung:Alfabeta, 2016), hal. 43

6. Partisipatif dimana penting memperhatikan peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, dimana pemberi pelayanan harus memberikan pelayanan yang adil kepada setiap masyarakat.
8. Keterbukaan, dimana setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas, dimana proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dimana pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu dimana penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, dimana setiap jenis pelayanan publik dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.<sup>26</sup>

Dalam hal tersebut seharusnya dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan publik. Terpenuhinya kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik maka dapat terpenuhinya dimensi kualitas pelayanan publik, sebagai berikut: <sup>27</sup>

1. Realibilitas (reliability), berkaitan dengan kemampuan pemberi layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

---

<sup>26</sup> Penjelasan Pasal 4 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<sup>27</sup> Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Andi, 2008), hal. 95

2. Daya Tanggap (responsiveness), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

Efektivitas pelayanan pembuatan SIUP pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar memiliki indikator yang berpedoman pada Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 08 Tahun 2017 pasal 3 yang menjelaskan bahwa Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melaksanakan pendelegasian wewenang penerbitan perizinan mengkoordinir pelaksanaan pelayanan perizinan yang bersifat konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau, dapat dipertanggungjawabkan dan memiliki jangka waktu penyelesaian.

### 2.3.1. Pelayanan Satu Pintu

Keberadaan pelayanan terpadu satu pintu merupakan salah satu usaha yang dilakukan pemerintah dalam hal perbaikan kualitas pelayanan publik khususnya terkait dengan pelayanan perizinan. Pelayanan satu pintu merupakan wujud dari kepedulian pemerintah terhadap dunia usaha pada ketidakpuasan usahawan terhadap proses perizinan dan pelayanan jasa dalam berinvestasi. Ketidakpuasan terjadi karena prses perizinan yang berbelit-belit dan waktu yang dibutuhkan cukup lama serta tidak transparan, sehingga dapat menyebabkan beban biaya yang dikeluarkan sangat mahal dan memberatkan pengusaha.<sup>28</sup>

Dalam Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pasal 14 ayat (1) dan ayat (2) Pasal 2, menjelaskan

---

<sup>28</sup> Firdaus Firman, *Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Kantor Pelayanan Umum Dan Perizinan Kabupaten Solok Selatan*, (Jakarta: Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2012), hal.5

bahwa penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu wajib menyusun standar pelayanan publik yang memuat komponen-komponen, seperti dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur/standar operasional prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, prasarana dan sarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan keselamatan pelayanan dan evaluasi kinerja pelaksana.<sup>29</sup>

Standar pelayanan pada instansi DPMPTSP Kota Pematangsiantar memiliki standar pelayanan yang telah diatur dalam keputusan Kepala DPMPTSP Kota Pematangsiantar Nomor: 188.4582/DPMPTSP/II/2019 tentang standar pelayanan. DPMPTSP Kota Pematangsiantar memiliki 9 komponen standar pelayanan umum, yaitu:<sup>30</sup>

1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
2. Sarana, Prasarana, dan Fasilitas yang terdiri dari:
  - a. Terdapat ruang tunggu yang nyaman dan dilengkapi dengan AC
  - b. Tersedia Front Office
  - c. Terdapatnya sistem elektronik SIMPADU Y
  - d. Tersedianya kursi roda untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus yang disertai dengan adanya step lobby atau ramp
  - e. Tersedianya sistem informasi pelayanan secara elektronik
  - f. Tersedianya laptop, komputer, printer, scanner dan kertas

<sup>29</sup> Pasal 14 ayat (1) dan ayat (2) Pasal 2 Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

<sup>30</sup> Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar Nomor: 188.45/82/DPMPTSP/II/2019 tentang standar pelayanan pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar, hal. 5

- g. Tersedianya fax dan web
  - h. Terdapat ruang kerja yang luas dan di fasilitasi dengan AC
  - i. Terdapatnya kendaraan dinas roda empat dan dua
3. Kopetensi Pelaksanaan
  4. Pengawas Internal, oleh Kepala DPMPTSP
  5. Penangan pengaduan, saran, dan masukan, penanganan pengaduan perizinan disampaikan secara:
    - a. Online dengan cara mengakses pada [dpmptsp.pematangsiantarkota.id](http://dpmptsp.pematangsiantarkota.id)
    - b. Dilakukan tertulis dengan cara disampaikan ke DPMPTSP Kota Pematangsiantar yang ditangani oleh tim penanganan pengaduan di DPMPTSP Kota Pematangsiantar.
  6. Jumlah pelaksanaan yang terdiri dari 41 orang.
  7. Memiliki jaminan pelayanan yaitu: pelayanan perizinan yang ramah, nyaman, sederhana, cepat, transparan dan berkualitas serta akuntabel.
  8. Memiliki jaminan keamanan dan kesehatan pelayanan
    - a. Sarana dan prasarana yang memadai seperti gedung dan fasilitas yang mendukung pelayanan
    - b. Produk surat izin mempergunakan kertas khusus
    - c. Surat izin ditandatangani asli atau digital dan cap asli.
  9. Evaluasi kinerja pelaksana seperti dilakukannya survei kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan pada tim survei SKM DPMPTSP Kota Pematangsiantar.

### 2.3.2. Pelayanan Pembuatan SIUP

Surat izin usaha perdagangan (SIUP) merupakan legalitas usaha yang berfungsi sebagai alat untuk mengarahkan, membina, mengawasi dan menerbitkan kegiatan usaha di bidang perdagangan menuju pelaksanaan tertib usaha. Tujuan dari izin usaha perdagangan adalah terlindungnya perusahaan yang menjalankan usahanya secara jujur dan terbuka, terbinanya dunia usaha dan perusahaan, baik perusahaan kecil, menengah dan besar sehingga terciptanya iklim usaha yang sehat dan tertib supaya dapat meningkatkan pelayanan masyarakat dalam bidang perizinan.<sup>31</sup>

SIUP ternyata memiliki beragam jenis. Hal tersebut dapat digolongkan berdasarkan Jenis-jenis tersebut digolongkan berdasar besaran modal kekayaan yang dimiliki oleh pemilik bisnis atau usaha. Berikut ini adalah jenis-jenis Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), yaitu :

#### 1. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Kecil

Surat Izin Usaha Perdagangan Kecil wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan dengan modal dan kekayaan bersih (*netto*) seluruhnya sampai dengan Rp. 200.000.000.<sup>31</sup> (dua ratus juta rupiah), tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

#### 2. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Menengah

SIUP Menengah adalah SIUP wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan dengan modal dan kekayaan bersih (*netto*) seluruhnya di atas Rp.

---

<sup>31</sup> Abdul Rahim, Hasbullah dan Sastrio Mansu, “Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu”. Jurnal Katalogis. Vol. 5 No.11, November 2017, hal. 26

200.000.000,- (dua ratus juta rupiah sampai dengan) Rp. 500.000.000,-- (lima ratus juta rupiah), tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.

### 3. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Besar

SIUP Besar wajib dimiliki oleh perusahaan perdagangan dengan modal dan kekayaan bersih (netto) seluruhnya di atas Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.<sup>32</sup>

Alur Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Melalui Online Singgel Submission (OSS):

1. Pelaku usaha mengakses halaman OSS kemudian mengisi form registrasi dengan terlebih dahulu memilih jenis identitas (KTP/Password), kemudian melengkapi beberapa informasi lainnya
2. Pelaku usaha akan menerima email berisi direct link untuk kebutuhan aktivasi OSS
3. Pelaku usaha mengaktivasi akun OSS dan akan menerima email berisi username dan password
4. Masyarakat sebagai pelaku usaha melakukan login dan dapat memulai usaha. Jika pada menu permohonan usaha belum ada data akta, maka pelaku usaha diharapkan melakukan perekaman data akta
5. Pelaku usaha memiliki akta yang akan digunakan untuk pengajuan, aplikasi akan menampilkan data AHU dan pelaku usaha diharapkan untuk mengisi NPWP

---

<sup>32</sup>

Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor : 36/M-DAG/PER/9/2007

6. Pelaku usaha memilih apakah UMKM hanya dapat dipilih jika jenis penanaman modal adalah PMDN dan nilainya dibawah 10M
7. Pelaku usaha memilih KBLI (2 digit awal sesuai dengan yang diajukan saat perekaman/sesuai dengan AHU) pelaku usaha melengkapi data sesuai dengan yang dibutuhkan
8. Pelaku usaha menyatakan bahwa data yang diisi benar dan dapat dipertanggungjawabkan. Jika sudah, maka OSS akan menerbitkan NIB
9. Pelaku usaha menyanggupi komitmen izin usaha seperti izin lokasi, izin lingkungan dll. Jika sudah maka OSS akan menerbitkan izin usaha
10. Pelaku usaha menyanggupi komitmen izin komersial yang sesuai dengan kegiatan usaha & produk. Jika sudah OSS akan menerbitkan izin komersial/operasional.

UMK usaha milik warga negara indonesia baik perseorangan maupun badan usaha dengan modal usaha paling banyak Rp 5 miliar. Hal tersebut tidak termasuk tanah dan tempat bangunan usaha. Setelah Undang-Undang Cipta Kerja di sah kan berubah dari berbasis Perizinan Berusaha menjadi Berbasis Risiko. Risiko usaha dibagi menjadi 4, yaitu:

1. Rendah
2. Menengah rendah
3. Menengah tinggi
4. Tinggi

Setiap tingkat risiko usaha membutuhkan jenis perizinan berusaha yang berbeda. Risiko rendah hanya membutuhkan Nomor Induk Usaha (NIB) sesuai

dengan bidang usaha atau KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia) 2020. KBLI yang berlaku saat ini adalah KBLI tahun 2020 dengan angka 5 digit sebagai kode bidang usaha.

Untuk usaha risiko rendah hanya membutuhkan Nomor Induk Berusaha (NIB), yang terdiri dari:

1. Legalitas
2. SNI (Standar Nasional Indonesia)
3. SPJH (Sertifikasi Jaminan Produk Halal)

Khusus bagi usaha risiko rendah diberi kemudahan dan keistimewaan perizinan tunggal yaitu, NIB berlaku sebagai legalitas termasuk standar nasional indonesia (SNI), dan sertifikasi jaminan produk halal (SJPH). SNI yang di peroleh adalah sertifikat Bina UMK yang selanjutnya akan dilakukan pendampingan dan difasilitasi oleh Badan Standarisasi Nasional (BSN). Sementara itu untuk SPJH akan ditindak lanjutin dengan pendampingan dan fasilitasi oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) Kementerian Agama.

Langkah-langkah mengurus perizinan berusaha UMK Risiko Rendah, yaitu:

1. Pastikan anda memiliki hak akses seperti username dan password yang dikirimkan ke email pada saat pendaftaran
2. Kunjungin [oss.go.id](http://oss.go.id) menggunakan laptop, komputer, atau smartphone android
3. Lalu pilih masuk di bagaian kanan atas, kemudian masukkan username dan password beserta captcha yang tertera dan kemudian klik tombol masuk
4. Selanjutnya isi formulir dengan lengkap dan benar

5. Untuk UMK Orang Perseorangan sistem akan menampilkan data berikut secara otomatis, yaitu:

- a. NIK
- b. Nama
- c. Jenis kelamin
- d. Tempat tanggal lahir
- e. Nomor telepon
- f. Dan alamat sesuai KTP

Untuk data yang harus dilengkapi seperti:

- a. Nomor pokok wajib pajak (NPWP) pribadi jika sudah memiliki
  - b. Alamat email
  - c. BPJS Ketenagakerjaan jika sudah memiliki
  - d. BPJS Kesehatan jika sudah memiliki
6. Berikutnya klik tombol simpan data
7. Untuk UMK Badan Usaha yang datanya sudah terintegrasi maka sistem akan menampilkan secara otomatis, seperti:
- a. Modal dasar
  - b. Modal ditempatkan
  - c. Modal disetor

Data yang harus dilengkapi adalah:

- a. Modal disetor dalam bentuk lain
- b. Selanjutnya sistem akan menampilkan secara otomatis
  1. Data dasar pembentukan badan usaha

2. Data pengurus dan pemegang saham
  3. Data maksud dan tujuan
- c. Kemudian lanjutkan dengan centang kolom pernyataan lalu klik tombol simpan
- d. Sistem akan melanjutkan validasi atas data badan usaha yang telah diisi
- e. Sistem akan melanjutkan validasi atas data badan usaha yang telah diisi
- f. Jika muncul pesan lengkap dan sesuai klik tombol selanjutnya
- g. Jika muncul pesan data tidak lengkap atau tidak sesuai atau terdapat ketidaksesuaian silahkan cek kembali isian data anda atau hubungi notaris atau Ditjen AHU Kemenkumham
8. Langkah selanjutnya adalah melengkapi data bidang usaha, yaitu
- a. Pilih bidang usaha dengan klik 5 digit KBLI atau pilih bidang usaha yang sesuai dengan rencana kegiatan usaha anda
  - b. Uraian bidang usaha akan otomatis terisi oleh sistem
  - c. Pilih ruang lingkup pilihan dengan pilihan yang paling sesuai
  - d. Klik tombol simpan
9. Kemudian isi data lokasi usaha, yang terdiri dari:
- a. Luas lahan usaha
  - b. Alamat usaha
  - c. Provinsi
  - d. Kabupaten/kota
  - e. Kecamatan
  - f. Kelurahan/desa

- g. Kode pos
  - h. Dan anda harus menjawab pertanyaan apakah kegiatan sudah berjalan atau belum
  - i. Lalu lengkapi nama usaha atau kegiatan
  - j. Dan modal usaha tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha
  - k. Sistem selanjutnya akan memvalidasi skala usaha dan tingkat risiko kegiatan usaha anda
  - l. Lanjutkan dengan mengisi deskripsi kegiatan usaha dan jumlah tenaga kerja indonesia
10. Bagian terakhir yang harus dilengkapi adalah:
- a. Jenis produk/jasa
  - b. Dan kapasitas per tahun
  - c. Lalu klik tombol simpan.
11. Sistem selanjutnya akan menampilkan hasil pengisian data yang sudah dilakukan berupa KBLI atau bidang usaha, lokasi usaha, detail usaha, skala usaha, tingkat risiko, pernyataan mandiri dan status.
12. Klik tombol proses prizinan berusaha kemudian baca dan pahami dan centang pernyataan keamanan mandiri yang mencakup keamanan, keselamatan dan lingkungan hidup atau K3L
13. Kemudian klik lanjut dan sistem akan menampilkan draft Nomor Induk Berusaha (NIB), jika sudah sesuai maka pilih terbitkan izin berusaha
14. Nomor Induk Berusaha (NIB) berhasil terbit.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pematangsiantar menerapkan situs pendaftaran izin atau model pelayanan publik secara online melalui situs [www.dpmptsp.pematangsiantarkota.go.id](http://www.dpmptsp.pematangsiantarkota.go.id). Situs tersebut tidak hanya berfungsi sebagai pendaftaran izin saja akan tetapi juga untuk pengaduan dari masyarakat dimana untuk tindakan atas pengaduan masyarakat mekanismenya diatur berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas DPMPTSP No.503/520/DPMPTSP/VI/2017 Tentang Mekanisme Dan Alur Penanganan Pengaduan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar.<sup>33</sup>

Oleh karena itu diperlukan nya sosialisasi kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan pengurusan perizinan agar masyarakat mengerti tata cara mengurus perizinan secara baik dan benar. hal tersebut didasarkan atas fakta-fakta yang ditemukan hanya 1-2 orang perbulan yang mendaftar melalui metode online. Kondisi tersebut akan menyebabkan masyarakat kota Pematangsiantar menjadi ragu akan pembaharuan pelayanan publik yang dilakukan DPMPTSP kota Pematangsiantar. Hal itu disebabkan karena DPMPTSP kota Pematangsiantar tidak melakukan sosialisasi dengan maksimal bahkan cenderung dapat dikatakan diskriminatif dikarenakan hanya mengundang para pengusaha yang tanggap akan teknologi sedang pengusaha lain atau masyarakat lain diabaikan begitu. Kondisi demikian dapat memicu sikap pesimistif dikalangan masyarakat kota Pematangsiantar.

---

<sup>33</sup>

Hasil wawancara kepada mesdiana selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Pematangsiantar 12 November 2018, pada Skripsi Rudy, *Kepastian Hukum Terhadap Standar Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Izin Usaha*, Universitas Sumatera Utara

Upaya yang harus di atas oleh DPMPTSP Kota Pematangsiantar untuk mengatasi masalah tersebut yakni dengan mengembalikan kembali rasa kepercayaan masyarakat. Masyarakat yang diketahui tidak memperoleh sosialisasi secara merata terkait sistem pendaftaran izin usaha secara online jelas sekali akan merasa di diskriminasi. Oleh karena itu, DPMPTSP kota Pematangsiantar harus melakukan sosialisasi ulang secara menyeluruh. Hal tersebut akan sangat menguntungkan karena masyarakat yang belum memiliki izi usaha tetapi telah memiliki usaha akan melakukan pengurusan izin dikarenakan kemudahan yang ditawarkan oleh DPMPTSP kota Pematangsiantar selaku pengemban kewenangan pelayanan publik terkait izin usaha. Kondisi tersebut juga akan sangat bermanfaat bagi pendapat asli daerah dan menambah citra positif pemerintah daerah/kota Pematangsiantar yang dianggap telah mampu melaksanakan agenda penciptaan tata pemerintahan yang tercermin dengan sosialisasi secara merata.

#### **2.4. Teori Organisasi**

Organisasi merupakan salah satu sarana untuk mencapai tujuan perusahaan melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen yang dilakukan seorang pimpinan dengan organisasi yang tercipta di perusahaan yang bersangkutan. Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa organisasi mencakup 3 elemen pokok, yaitu sebagaimana kami sebutkan di bawah ini:

1. Interaksi manusia
2. Kegiatan yang mengarah pada tujuan dan

### 3. Struktur organisasi itu sendiri.<sup>34</sup>

Budaya pelayanan sangat berkaitan dengan budaya organisasi atau budaya kerja aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Keberadaan pembangunan dan penerapan standar pelayanan perlu didukung dengan budaya pelayanan, sehingga upaya perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik dapat berjalan efektif dan memberikan peningkatan kualitas pelayanan publik secara nyata. Salah satu upaya penting terkait dengan perbaikan proses pelayanan publik ialah adanya perubahan budaya pelayanan, antara lain:<sup>35</sup>

- a. Adanya perubahan mindset
- b. Adanya perubahan sikap mental, dan
- c. Adanya perubahan etika dalam pemberian pelayanan publik.

#### 2.4.1. DPMPTSP Sebagai Organisasi

DPMPTSP Kota Pematangsiantar merupakan penggabungan 2 instansi pemerintah Kota Pematangsiantar, yaitu Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu (BPPT) dan Badan Penanaman Modal Promosi. Dengan bergabungnya kedua instansi tersebut kedalam DPMPTSP tentunya membuat pegawai dari kedua instansi juga bergabung. Kemajuan yang ditimbulkan dengan terbentuknya DPMPTSP ialah pelayanan publik menjadi semakin baik. Hal tersebut terbukti dengan adanya sistem pelayanan izin secara online.<sup>36</sup>

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pematangsiantar secara yuridis dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota

<sup>34</sup> Jurnal Unpad, "Teori Organisasi Suatu Tinjauan Perspektif Sejarah", hal.1

<sup>35</sup> Noorsyamsa Djumara, *Standar Pelayanan Publik: Langkah-Langkah Penyusunan*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2009, hal. 39

<sup>36</sup> Hasil wawancara dengan Sekretaris DPMPTSP Kota Pematangsiantar

Pematangsiantar No. 4 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kota Pematangsiantar.

Susunan organisasi DPMPTSP Kota Pematangsiantar, terdiri dari:

1. Kepala dinas
2. Sekretariat, terdiri dari:
  - a. Sub bagian penyusunan program
  - b. Sub bagian Umum dan Kepegawaian
  - c. Sub bagian keuangan
3. Bidang perencanaan, pengembangan iklim dan promosi penanaman modal, terdiri dari:
  - a. Seksi Perencanaan Penanaman Modal
  - b. Seksi pengembangan iklim penanaman modal
  - c. Seksi promosi penanaman modal
4. Bidang pengendalian pelaksanaan penanaman modal dan informasi penanaman modal, terdiri dari:
  - a. seksi pemantauan dan pengawasan pelaksanaan penanaman modal
  - b. Seksi pembinaan pelaksanaan penanaman modal
  - c. Seksi pengolahan data dan sistem informasi penanaman modal
5. Bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan, terdiri dari:
  - a. Sesksi pelayanan perizinan dan nonperizinan I
  - b. Seksi pelayanan perizinan dan nonperizinan II
  - c. Seksi pelayanan perizinan dan nonperizinan III
6. Bidang pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan, terdiri dari:

- a. Seksi pengaduan dan informasi layanan
  - b. Seksi kebijakan dan penyuluhan layanan
  - c. seksi pelaporan peningkatan layanan
7. Unit pelayanan teknis dinas (UPTD)
8. Kelompok jabatan.<sup>37</sup>

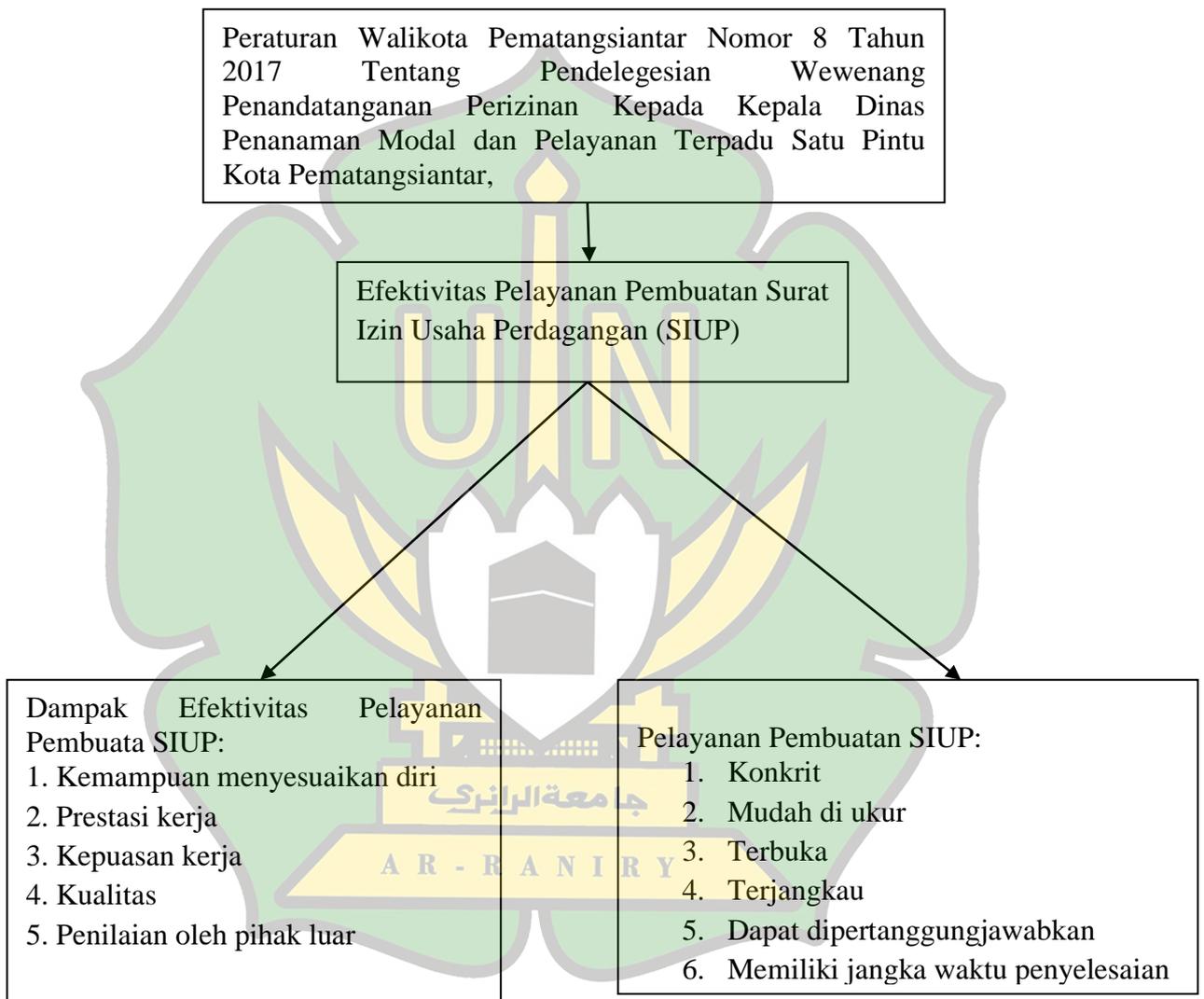


---

<sup>37</sup> Peraturan Walikota Pematangsiantar No. 4 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kota Pematangsiantar

## 2.4. Kerangka Pemikiran

**Gambar 2.1**  
Kerangka Pemikiran



*Sumber: diolah oleh penulis*

Berdasarkan kerangka berfikir diatas dapat dipahami bahwasanya penelitian yang dilaksanakan peneliti ini bertempat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar dengan tema “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha (SIUP) pada Dinas Penanaman Moodal Pellayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar”. Sedangkan masalah yang akan diteliti terdiri dari dua rumusan, yang pertama bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan SIUP pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar, kedua bagaimana dampak efektivitas pelayanan pembuatan SIUP.pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar.

Pada penelitian ini untuk dapat meneliti masalah yang diangkat, peneliti menggunakan beberapa teori yang bertujuan sebagai landasan teori selama proses penelitian yang juga untuk dapat mempermudah selama pelaksanaan kegiatan. Teori yang digunakan peneliti ada 3 teori yaitu, teori efektivitas, teori pelayanan, teori organisasi yang berpedoman pada Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 8 Tahun 2017 Tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Perizinan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar.

Metode yang akan peneliti gunakan ialah dengan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk mengukur sikap, tekanan sosial, kecerdasan dan sejenisnya. Di dalam penelitian kualititaif, data yang diperoleh berupa informasih, keterangan dan berupa hasil-hasil pengamatan. Hasil pengamatan pada penelitian kualititif tidak disajikan dalam bentuk numerik, melainkan dalam bentuk kata-kata sesuai dengan karakteristik dari pendekatan

kualitatif hingga diperoleh pemahaman-pemahaman yang lebih mendalam dan lebih luas tentang pengamatan di balik informasi selama berinteraksi di lapangan.

Setelah kegiatan penelitian yang dilakukan maka peneliti mengharapkan bahwa hasil dari penelitian ini dapat menghasikan informasi terkait efektivitas pelayanan pembuatan SIUP pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar, kemudian apa saja yang menjadi dampak dalam proses berlangsungnya efektivitas pelayanan pembuatan SIUP.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Metode Penelitian**

Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengukur sikap, tekanan sosial, kecerdasan dan sejenisnya. Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Di dalam penelitian kualitatif, data yang diperoleh berupa informasi, keterangan dan berupa hasil-hasil pengamatan. Hasil pengamatan pada penelitian kualitatif tidak disajikan dalam bentuk numerik, melainkan dalam bentuk kata-kata sesuai dengan karakteristik dari pendekatan kualitatif hingga diperoleh pemahaman-pemahaman yang lebih mendalam dan lebih luas tentang pengamatan di balik informasi selama berinteraksi di lapangan.<sup>38</sup>

Penelitian deskriptif kualitatif menghasilkan dan mengelolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkrip wawancara dan mengelolah data yang sifatnya deskriptif seperti transkrip wawancara, catatan lapangan, gambar, foto, rekaman video, dan sebagainya. Selain itu, penelitian kualitatif juga memiliki beberapa pandangan menurut Patton yaitu:

1. Realitas sosial adalah sesuatu yang subjektif dan diinterpretasikan, bukan sesuatu yang berada di luar individu-individu.
2. Manusia secara sederhana tidak mengikuti hukum-hukum alam di luar diri, melainkan menciptakan rangkaian makna dalam menjalani kehidupannya.

---

<sup>38</sup> Moleong, L.J Rexi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*,(Bandung: RemajaRosdakarya, 2011), hal. 34

3. Ilmu didasarkan pada pengetahuan sehari-hari bersifat induktif ideografis dan bebas nilai.

4. Penelitian bertujuan untuk memahami kehidupan sosial.<sup>39</sup>

Oleh karena itu pendekatan penelitian yang terdapat dalam skripsi ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan mengenai Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha (SIUP) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar.

### 3.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian Efektivitas pelayanan terhadap surat izin usaha perdagangan (SIUP) pada dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu Kota Pematangsiantar. Adapun fokus masalah pada skripsi ini sebagai berikut:

1. Efektivitas pelayanan pembuatan SIUP pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar
2. Dampak efektivitas pelayanan pembuatan SIUP pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar

**Tabel 3.1**  
Dimensi dan Indikator Efektivitas Pelayanan

No	Dimensi	Indikator	Sumber
1	Efektivitas Pembuatan SIUP	-Konkrit -Mudah diukur -Terbuka -Terjangkau -Dapat dipertanggungjawabkan -Memiliki jangka waktu penyelesaian.	Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 08 Tahun 2017, Pasal 3

<sup>39</sup> Patton, M, *Qualitative Evaluation dan Research Methods*. (London: SagePublication Ltd, 1990), hal. 209

**Tabel 3.2**  
Dimensi dan Indikator Dampak Efektivitas Pelayanan Pembuatan SIUP

No	Dimensi	Indikator	Sumber
1	Dampak Efektivitas Pelayanan Pembuatan SIUP	-Kemampuan menyesuaikan diri -Prestasi kerja -Kepuasan kerja -Kualitas -Penilaian oleh pihak luar	Strees, M. Richard, 1985, Efektivitas Organisasi, Jakarta: Erlangga, hal. 46.

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa penelitian ini meneliti mengenai efektivitas pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP) pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar. Pada dimensi dan indikator peran sosial terdapat 6 indikator.

### 3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar, dengan alasan pemilihan lokasi penelitian ini adalah supaya terdapat kerjasama antara peneliti dengan lembaga untuk saling memberikan informasi atau data untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pematangsiantar yang beralamat di Jalan Melanthon Siregar No. 36, Kecamatan Siantar Selatan, Kota Pematangsiantar.

### 3.4. Sumber Data

Lofland menyebutkan bahwa “Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah tambahan seperti dokumen dan lain-lain”.<sup>40</sup> Ada dua sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

Sumber data adalah subyek dari mana data yang diperoleh. Dilihat dari segi sumber perolehan data, atau dari mana data tersebut berasal secara umum dengan penelitian yang mana bisa dikenal ada dua jenis data, yaitu primer dan sekunder. Data juga merupakan salah satu komponen riset, artinya tanpa data tidak akan ada riset. Data yang dipakai dalam riset haruslah data yang benar, karena data yang salah akan menghasilkan informasi yang salah juga.<sup>41</sup>

#### 1. Data Primer

Data primer yaitu, data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.<sup>42</sup> Untuk mendapatkan data primer, peneliti melakukan dengan cara melalui observasi, wawancara dan pengambilan dokumentasi yang diperoleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara, beberapa bukti, catatan, atau laporan historis yang tersusun dalam arsip.<sup>43</sup>

<sup>40</sup> Moleong, L.J Rxi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*,(Bandung: RemajaRosdakarya, 2011), hal. 157

<sup>41</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hal. 49

<sup>42</sup> Sumadi Suryabrata,*Metodologi Penelitian*. (Jakarta: Rajawali Grafindo, 2008), hal. 84

<sup>43</sup> Nur Idianto dkk, *Metode Penelitian Praktis*, (Jakarta: PT Bina Ilmu, 2004), hal. 147

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam skripsi ini dilakukan dengan beberapa tahap, sebagai berikut:

#### 1. Pengamatan/Observasi

Teknik pengamatan/obesrvasi dilakukan oleh peneliti sebagai teknik pengumpulan data melalui pengamatan yang disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku obyek sasaran untuk melihat keadaan di sekitarnya.<sup>44</sup>

Dalam teknik pengamatan/observasi ini peneliti turun langsung ke lapangan untuk melakukan pengamatan terhadap pelaksanaan efektivitas pelayanan pembuatan surat izin usaha perdagangan (SIUP), mengumpulkan data serta mengamati permasalahan yang ada pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar. Dalam melakukan pengamatan/observasi penelitian ini dilakukan di kantor DPMPTSP Kota Pematangsiantar.

#### 2. Wawancara

Dalam berwawancara terdapat proses interaksi antara pewawancara dengan informan.<sup>45</sup> Wawancara dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan mendatangi kantor DPMPTSP Kota Pematangsiantar. Informan akan dijumpai satu persatu dan akan di minta kesediaan wawancara secara langsung sebagai metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan informan yang telah ditetapkan. Wawancara ini dilakukan

---

<sup>44</sup> Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Tesis*.(Jakarta: PT Rineka Cipta, 2009), hal. 104-105

<sup>45</sup> Abdurrahman Fatoni. 2009. *Ibid*, hal. 92

dengan menggunakan pedoman berupa pertanyaan yang akan dijawab oleh informan sebagai data primer yang akan digunakan dalam skripsi ini.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan oleh peneliti sebagai bentuk metode pengumpulan data secara kualitatif sekaligus melihat dan menganalisis sesuatu yang telah dibuat oleh seorang subjek. Dalam penelitian ini, dokumentasi merupakan suatu teknik yang sangat penting untuk membantu teknik observasi dan wawancara yang telah dilakukan. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan data yang berasal dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan DPMPTSP Kota Pematangsiantar untuk melihat efektivitas pelayanan pembuatan SIUP.

#### 3.6. Informan Penelitian

Informan merupakan orang yang akan memberikan informasi dalam berlangsungnya penelitian ini. Adapun teknik informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel didasarkan atas tujuan tertentu.<sup>46</sup>

Dalam menentukan informan menurut Spradley harus memiliki beberapa kriteria yang perlu dipertimbangkan, yaitu:

1. Subjek yang telah lama dan intensif menyatu dengan suatu kegiatan atau medan aktivitas yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian dan ini biasanya ditandai oleh kemampuan memberi informasi di luar kepala tentang sesuatu yang ditanyakan.

<sup>46</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 85

2. Subjek masih terikat secara penuh serta aktif pada lingkungan dan kegiatan yang menjadi sasaran atau penelitian.
3. Subjek mempunyai cukup banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi.
4. Subjek yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu dan mereka relatif masih lugu dalam memberikan informasi.<sup>47</sup>

**Tabel 3.3**  
Informan Penelitian

No	Informan	Jumah	Keterangan
1	Sekretaris DPMPTSP Kota Pematangsiantar	1 Orang	Karena Sekretaris mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melaksanakan perumusan rencana program dan kegiatan lainnya.
2	Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	1 Orang	Karena Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan berperan dalam proses pembuatan surat izin usaha serta dalam melaksanakan tugasnya mempunyai tugas membantu sekretaris
3	Pengusaha	5 Orang	Karena pengusaha berperan sebagai masyarakat pengguna pelayanan dalam pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan
	Jumlah	7 Orang	

*Sumber: Data diolah tahun 2022*

<sup>47</sup>

Spradley, James P, *Metode Etnografi*, (Yogyakarta: Wacana, 2012), hal. 31

### 3.7. Teknik Analisa Data

Analisa data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam priode tertentu. Teknik analisa data yang digunakan model interaktif dengan langkah-langkah sebagai berikut:

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis dilapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisa yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa. Sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Reduksi data ini berlangsung terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

#### 2. Penyajian Data

Penyajian dibatasi sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian tersebut akan dapat dipahami apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan, menganalisis atukah, mengambil tindakan berdasarkan pemahaman yang di dapat dari penyajian-penyajian. Penyajian-penyajian data dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan menggunakan tabel, bagan, dan kumpulan kalimat.

### 3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi

Verifikasi dalam penelitian dilakukan secara kontinu sepanjang penelitian oleh peneliti yang dimaksud menganalisis dan mencari makna dari informasi yang dikumpulkan dengan mencari tema. Pola hubungan, permasalahan yang muncul, hipotesa dan disimpulkan secara baik, sehingga terbentuk proposisi tertentu yang bisa mendukung teori ataupun penyempurnaan teori.<sup>48</sup>

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Dimana terdapat proses pengumpulan data dilapangan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mencari informasi serta memperoleh jawaban serta permasalahan yang ada.

---

<sup>48</sup> Miles M.B Huberman dan A. Michael Huberman, *Qualitative Data Analysisic*. (Jakarta:UI Press, 2005), hal. 150

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran Umum DPMPTSP Kota Pematangsiantar

DPMPTSP Kota Pematangsiantar merupakan penggabungan 2 instansi pemerintah Kota Pematangsiantar, yaitu Badan Pelayanan dan Perizinan Terpadu (BPPT) dan Badan Penanaman Modal Promosi. Dengan bergabungnya kedua instansi tersebut kedalam DPMPTSP tentunya membuat pegawai dari kedua instansi juga bergabung. Kemajuan yang ditimbulkan dengan terbentuknya DPMPTSP ialah pelayanan publik menjadi semakin baik. Hal tersebut terbukti dengan adanya sistem pelayanan izin secara online.<sup>49</sup>

**Gambar. 4.1.**  
DPMPTSP Kota Pematangsiantar

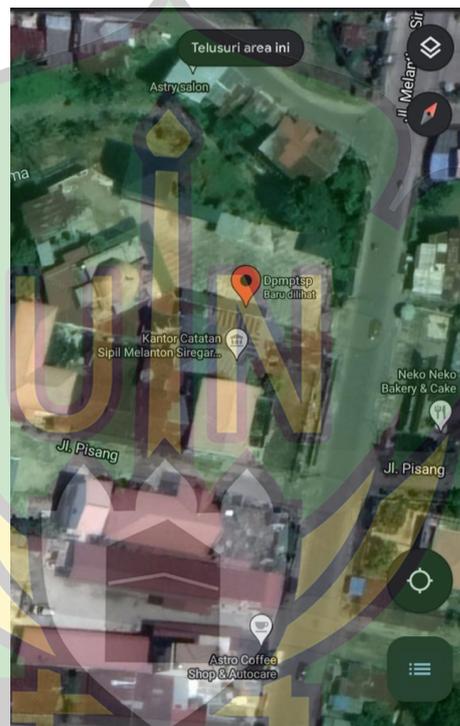


*Sumber: Dokumen hasil observasi oleh peneliti tanggal 22 Juli 2022*

<sup>49</sup> Hasil wawancara dengan Sekretaris DPMPTSP Kota Pematangsiantar, pada tanggal 22 Juli. Pukul 09.00 di kantor DPMPTSP Kota Pematangsiantar

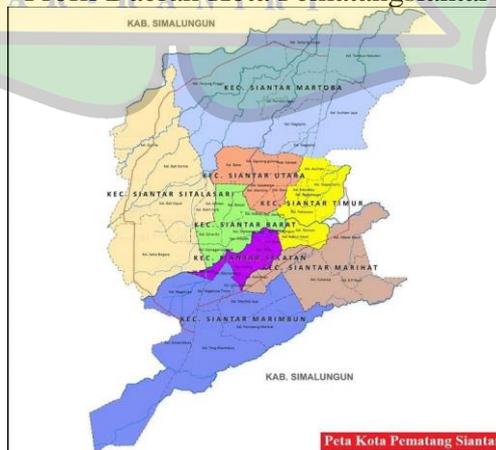
Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar berada di jl. Melanthon Siregar No. 36, Kecamatan Siantar Marihat.

**Gambar.4.2**  
Letak Geografis DPMPSTP Kota Pematangsiantar



*Sumber: Google Maps*

**Gambar.4.3**  
Profil Daerah Kota Pematangsiantar



*Sumber: Google Maps*

Pematangsiantar merupakan salah satu Kota di Provinsi Sumatera Utara. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Pematangsiantar 2022 memiliki luas wilayah Kota Pematangsiantar 79,97 Km persegi yang berada 400-500 meter di atas permukaan laut. Kota Pematang Siantar terbagi menjadi 8 kecamatan yaitu, Siantar Marihat, Siantar Marimbun, Siantar Selatan, Siantar Barat, Siantar Utara, Siantar Timur, Siantar Martoba dan Siantar Sitalasari. Adapun total penduduk Kota Pematang Siantar pada 2021 sebanyak 268.254 jiwa.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar secara yuridis dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 4 tahun 2017 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja dinas-dinas daerah kota pematangsiantar.<sup>50</sup>

**Tabel 4.1**  
Daftar pegawai DPMPTSP Kota Pematangsiantar:<sup>51</sup>

No	Nama	Jumlah
1.	PNS	37 orang
2.	Non PNS	4 orang
		41 orang

*Sumber: Data 21 Juli 2022*

Berdasarkan data pegawai DPMPTSP Kota Pematangsiantar tahun 2022, dengan jumlah PNS 37 orang dan Non PNS 4 orang sudah memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut telah terlaksana nya standar pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar dengan baik.

Keberadaan DPMPTSP di Kota Pematangsiantar memiliki banyak manfaat bagi pelaku usaha di kota tersebut karena, sifat DPMPTSP Kota Pematangsiantar

<sup>50</sup> Peraturan Walikota Nomor 4 Tahun 2017 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi,serta tata kerja dinas-dinas daerah kota pematangsiantar

<sup>51</sup> Sumber data DPMPTSP Kota Pematangsiantar 22 Juli 2022

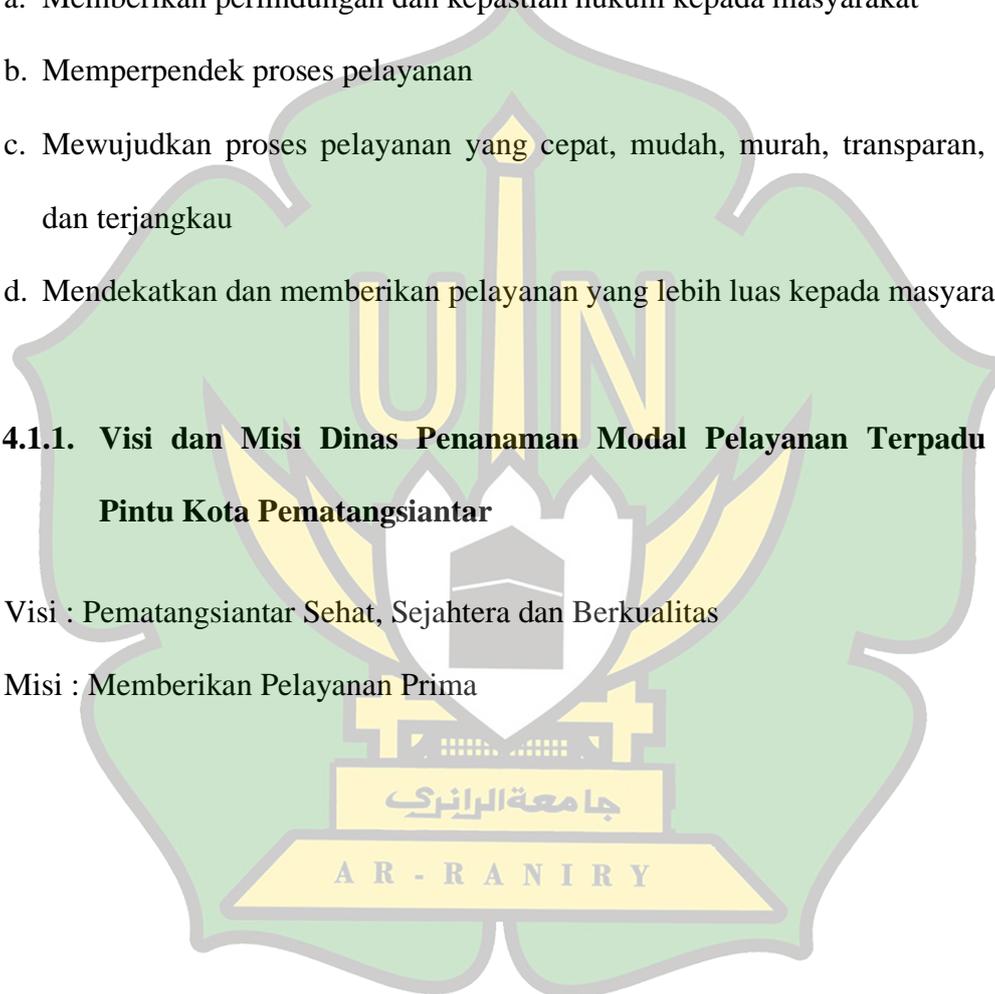
memberikan pelayanan publik bersifat terpadu satu pintu untuk masyarakat dalam mengurus perizinan berusaha. Hal tersebut dijelaskan sesuai Peraturan Presiden No.97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada pasal 2 bahwa PTSP bertujuan:

- a. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat
- b. Memperpendek proses pelayanan
- c. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau
- d. Mendekatkan dan memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.

#### **4.1.1. Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar**

Visi : Pematangsiantar Sehat, Sejahtera dan Berkualitas

Misi : Memberikan Pelayanan Prima





### 4.1.3. Tugas & Pokok

#### 1. Kepala Dinas

Kepala dinas mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan urusan pemerintah bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

Adapun fungsi Kepala DPMPTSP Kota Pematangsiantar dalam melaksanakan tugas, yaitu:

- a. Penyusunan perencanaan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu
- b. Perumusan kebijakan teknis bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu
- c. Pembinaan, pengendalian, koordinasi, fasilitas dan penyelenggaraan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu
- d. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Kepala DPMPTSP kota Pematangsiantar dalam menjalankan tugas dan fungsinya di atas dibantu oleh:

#### 1. Sekretaris yang memiliki tugas, sebagai berikut:

- a. Perumusan, perencanaan, evaluasi serta pelaporan program/kegiatan dan anggaran di lingkungan dinas.
- b. Pelaksanaan pengelolaan administrasi surat menyurat, ketatausahaan, arsip, urusan rumah tangga dan pengadaan, inventarisasi, pemeliharaan aset, serta

pengelolaan administrasi kepegawaian dan pembinaan pegawai dalam rangka peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia di lingkungan dinas.

- c. Pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan di lingkungan dinas.
  - d. Pelaksanaan koordinasi program/kegiatan yang diselenggarakan bidang-bidang lingkungan dinas.
  - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas.
2. Kepala Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal memiliki tugas, sebagai berikut:
- a. Mengkaji, menyusun dan mengusulkan rencana umum, rencana strategis dan rencana pengembangan penanaman modal lingkup daerah berdasarkan sektor usaha maupun wilayah.
  - b. Mengkaji, menyusun dan mengusulkan pengembangan iklim penanaman modal mencakup deregulasi dan pemberdayaan usaha lingkup daerah.
  - c. Menyusun rencana dan melaksanakan kegiatan promosi penanaman modal.
  - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang sesuai tugas dan fungsinya.
3. Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi Penanaman Modal memiliki tugas, sebagai berikut:
- a. Melaksanakan pemantauan realisasi penanaman modal berdasarkan sektor usaha dan wilayah dan pengawasan kepatuhan perusahaan penanaman modal sesuai dengan ketentuan kegiatan usaha dan peraturan perundang-undangan.

- b. Melaksanakan pembinaan dan fasilitas penyelesaian permasalahan penanaman modal.
  - c. Melaksanakan pembangunan dan pengembangan sistem informasi penanaman modal dan pengolahan data penanaman modal.
  - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang sesuai bidang tugas dan fungsinya.
4. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan memiliki tugas, sebagai berikut:
- a. Melaksanakan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, memvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadministrasi pelayanan, menerbitkan perizinan dan nonperizinan I.
  - b. Melaksanakan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, memvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadministrasi pelayanan, menerbitkan perizinan dan nonperizinan II.
  - c. Melaksanakan, merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, memvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadministrasi pelayanan, menerbitkan perizinan dan nonperizinan III.
  - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai bidang tugas dan fungsinya.

5. Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan memiliki tugas, sebagai berikut:

- a. Melaksanakan, memfasilitasi, merencanakan, mengumpulkan, merumuskan, mengidentifikasi, memverifikasi, memimpin, mengkoordinasi, mengevaluasi, memonitoring, merancang, menyusun, menindaklanjuti, mendokumentasikan, penanganan pengaduan dan informasi pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- b. Melaksanakan, merencanakan, mengumpulkan, merumuskan, memverifikasi, menganalisis, memfasilitasi, merancang, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, mengolah, memimpin, mensimplikasi, mensinkronisasi, mengevaluasi, memonitoring penyusunan kebijakan, harmonisasi dan pemberian advokasi layanan serta sosialisasi penyuluhan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan.
- c. Melaksanakan, memfasilitasi, merencanakan, mengumpulkan, memverifikasi, menganalisis, mengkoordinasikan, mengolah, memimpin, memonitoring, mengevaluasi, pengukuran terhadap mutu layanan, merumuskan standar layanan mengolah, mengoperasikan, menginput, mengarsipkan data, mendokumentasikan, memetakan layanan, pembangunan sarana dan prasarana infrastruktur jaringan layanan dan dukungan administrasi serta peningkatan layanan, menciptakan (inovasi) pola layanan menyusun data dan pelaporan pelayanan perizinan dan nonperizinan terjangkau, murah, transparan serta terciptanya produk layanan yang efisien dan efektif.

- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai bidang tugas dan fungsinya.
6. Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dan Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan keahlian dan keterampilannya.

#### **4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada BAB ini dapat disajikan hasil penelitian dan pembahasan berdasarkan dari temuan peneliti di lapangan saat penelitian berlangsung. Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis memerlukan waktu selama enam kali observasi, wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh data. Adapun pembahasan mengenai hasil penelitian ini berkaitan dengan Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar. Adapun uraian tersebut diuraikan berdasarkan fokus penelitian yang telah ditentukan serta sesuai dengan rumusan masalah yang akan dijawab. Oleh karena itu hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini dapat disajikan sebagai berikut:

#### 4.2.1. Efektivitas Pelayanan Pembuatan SIUP di DPMPTSP Kota Pematangsiantar

Efektivitas sebagai indikator pada skripsi ini menyebutkan bahwa suatu tujuan yang dilakukan untuk memberikan hasil yang baik sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Maka dalam hal ini peneliti meneliti tentang efektivitas pelayanan pembuatan SIUP pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar.

Surat izin usaha perdagangan (SIUP) merupakan legalitas usaha yang berfungsi sebagai alat untuk mengarahkan, membina, mengawasi dan menerbitkan kegiatan usaha di bidang perdagangan menuju pelaksanaan tertib usaha. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pematangsiantar menerapkan situs pendaftaran izin atau model pelayanan publik secara online melalui sistem OSS (*online single submission*) atau melalui situs [www.dpmptsp.pematangsiantarkota.go.id](http://www.dpmptsp.pematangsiantarkota.go.id) dibantu aplikasi mandiri SIMPADU (sistem informasi manajemen pelayanan terpadu).

**Tabel. 4.2**

Laporan Penanaman Modal Tahun 2021 DPMPTSP Kota Pematangsiantar

No	BULAN	INVESTASI (PMDN)	TENAGA KERJA		IZIN	PEMENUHAN KOMITMEN
			LK	PR		
1	JANUARI	467,439,007,600	90	13	101	25
2	FEBUARI	664,813,500,000	205	97	139	54
3	MARET	18,735,750,000	165	85	230	44
4	APRIL	512,882,270,000	320	152	123	51
5	MEI	7,828,800,000	158	79	126	57
6	JUNI	4,354,000,000	92	77	214	41
7	JULI	4,194,336,000	48	44	176	46
	JUMLAH	1,680,247,663,600	1,078	547	1,109	318

NO	BULAN	INVESTASI (PMDN)	TENAGA KERJA	IZIN	USAHA YANG TERDAFTAR DI OSS RBA
1	AGUSTUS	7,472,700,000	129	157	
2	SEPTEMBER	69,780,765,627	359	113	
3	OKTOBER	29,343,010,000	594	103	
4	NOVEMBER	25,657,595,000	347	106	
5	DESEMBER	107,930,755,087	910	113	
	JUMLAH	240,184,825,714	2,339	592	

NO	BULAN	INVESTASI (PMA)	TENAGA KERJA	USAHA YANG TERDAFTAR DI OSS RBA
1	NOVEMBER	12,219,756,533	11	1
2	DESEMBER	1,673,722,172	8	1
	JUMLAH	13,893,478,705	19	2

*Sumber : Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar 2021*

Hal ini sebagaimana peneliti dilapangan pada 21 juli 2022 menjelaskan bahwa:

Dalam laporan penanaman modal tahun 2021 pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar terdapat total investasi (PMDN) sebesar 1,920,432,489,314, kemudian total investasi (PMDN+PMA) sebesar 1,934,325,968,019, selanjutnya total tenaga kerja 3,983 dan total izin 1,701. Hal tersebut sesuai dengan keterangan data investasi melonjak naik disebabkan karena setiap perusahaan wajib mendaftarkan ulang ke sistem aplikasi OSS RBA.

Berdasarkan wawancara oleh Ir. Christina Risfani Sidauruk selaku Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kota Pematangsiantar, mengatakan bahwa :

Dalam mengurus perizinan berusaha di DPMPTSP Kota Pematangsiantar melalui Online Single Submission (OSS) yang di bantu dengan aplikasi mandiri SIMPADU (sistem informasi manajemen pelayanan terpadu) dapat mempermudah pelayanan, mempersingkat waktu serta dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.<sup>52</sup>

Berdasarkan wawancara oleh Sekretaris DPMPTSP Kota Pematangsiantar mengatakan bahwa :

DPMPTSP telah meningkatkan pelayanan publik melalui bentuk sosialisasi verbal dan non verbal seperti terdapatnya spanduk dan baliho di lingkungan kantor serta brosur yang dibagikan saat melakukan penyelenggaraan kegiatan sosialisasi di lingkungan Kota Pematangsiantar yang dilakukan 2 kali 1 tahun.<sup>53</sup>

Selanjutnya keterangan dari pemilik usaha sebagai salah satu informan tentang pelayanan pembuatan perizinan berusaha menyebutkan bahwa :

DPMPTSP dalam melaksanakan perizinan berusaha telah memberikan fasilitas yang baik dalam bentuk pelayanan seperti tersedia nya ruangan yang nyaman, alur pelayanan yang sesuai dengan prosedur, terdapatnya teknologi informasi seperti komputer dan sistem simpadu yang dapat membantu masyarakat dalam mengurus perizinan berusaha. Bahkan dalam melaksanakan perizinan berusaha sudah dapat dilakukan secara online dengan standar waktu yang cepat.<sup>54</sup>

Berdasarkan wawancara dengan pemilik usaha mikro dapat dilihat bahwasannya pelayanan pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar dapat dikatakan efektif karena sudah menerapkan sistem OSS yang dapat mempermudah dalam

<sup>52</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kota Pematangsiantar, pada tanggal 24 Juli 2022. Pada pukul 10.00 di kantor DPMPTSP Kota Pematangsiantar

<sup>53</sup> Hasil wawancara dengan sekretaris DPMPTSP Kota Pematangsiantar, pada tanggal 21 Juli 2022. Pada pukul 10.00 di kantor DPMPTSP Kota Pematangsiantar

<sup>54</sup> Hasil wawancara dengan pemilik usaha, pada tanggal 24 Juli 2022. Pukul 11.00 di lingkungan kantor DPMPTSP Kota Pematangsiantar

pengurusan perizinan sehingga pengurusan perizinan dapat dilakukan di rumah tanpa harus datang ke kantor.

Pada awalnya masyarakat yang ingin mengurus surat izin berusaha harus datang ke kantor DPMPTSP dengan membawa berkas secara lengkap. Kemudian setelah keluarnya sistem OSS pada tahun 2018 dapat mempermudah masyarakat dalam melaksanakan pengurusan perizinan berusaha. Terutama pada perizinan berusaha risiko rendah masyarakat tetap dapat melakukannya di rumah karena pada bidang usaha risiko rendah hanya membutuhkan Nomor Induk Usaha (NIB) sesuai dengan bidang usaha atau KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia) yang bisa dibuat secara online dari rumah melalui sistem OSS.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan sumber informan di lapangan pada Senin, 24 Juli 2022 menunjukkan sebagai berikut:

Dapat dikatakan faktor yang dapat menyebabkan mudahnya pengurusan perizinan berusaha karena masyarakat yang ingin mengurus izin usaha sudah mempersiapkan berkas secara lengkap serta melihat prosedur atau tata cara dalam pembuatan izin berusaha dan memahami alur pelayanan. Kemudian masyarakat juga harus memahami bahwa dalam mengurus perizinan berusaha baik perseorangan maupun badan usaha dengan modal usaha paling banyak 5 miliar, tidak termasuk tanah dan tempat bangunan.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar berdasarkan hasil peneliti, peneliti menggunakan enam indikator dalam mengatur pelayanan pembuatan surat izin usaha yang berlandaskan pada Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 8 Tahun 2017 pasal 3 yaitu: konkrit,

mudah diukur, terbuka, terjangkau, dapat dipertanggungjawabkan, memiliki jangka waktu penyelesaian.

### 1. Konkrit

Konkrit sebagai indikator yang digunakan untuk melihat peran dalam penggunaan surat izin usaha secara benar adanya. Berdasarkan wawancara terhadap kepala bidang perizinan dan non perizinan DPMPTSP Kota Pematangsiantar, mengatakan bahwa :

Dalam mengajukan perizinan berusaha seperti berbasis risiko rendah, menengah rendah, menengah tinggi, dan tinggi harus dilakukan secara konkrit. Hal tersebut sangat penting dikarenakan dalam setiap proses pembuatan surat izin usaha mempunyai hak dan tanggung jawab. Setiap masyarakat yang melakukan penerbitan surat izin usaha dapat di dampingin oleh pihak DPMPTSP Kota Pematangsiantar agar tidak terjadi kesalahan dalam proses penerbitan izin.<sup>55</sup>

Oleh sebab itu dalam setiap proses penerbitan izin di lingkungan Kota Pematangsiantar masyarakat selalu dapat pendampingan dari pihak DPMPTSP Kota Pematangsiantar.

Pada perizinan berisiko rendah hanya membutuhkan Nomor Induk Usaha (NIB) sesuai dengan bidang usaha atau KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia) 2020. KBLI yang berlaku saat ini adalah KBLI tahun 2020 dengan angka 5 digit sebagai kode bidang usaha.

Khusus bagi usaha risiko rendah diberi kemudahan dan keistimewaan perizinan tunggal yaitu, NIB berlaku sebagai legalitas termasuk standar nasional indonesia (SNI), dan sertifikasi jaminan produk halal (SJPH). SNI yang di peroleh

<sup>55</sup> Hasil wawancara dengan kepala bidang perizinan dan non perizinan DPMPTSP Kota Pematangsiantar, pada tanggal 21 Juli 2022. Pukul 09.00 di kantor DPMPTSP Kota Pematangsiantar

adalah sertifikat Bina UMK yang selanjutnya akan dilakukan pendampingan dan difasilitasi oleh Badan Standarisasi Nasional (BSN). Sementara itu untuk SPJH akan ditindak lanjutin dengan pendampingan dan fasilitasi oleh Badan Penyelenggara Jaminan Produk Halal (BPJPH) Kementerian Agama.

## 2. Mudah diukur

Mudah diukur dalam pelayanan dapat dikatakan sebagai berhasil atau tidak nya suatu pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan penyelenggara kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara oleh Sekretaris DPMPTSP mengatakan bahwa “Surat Izin Usaha Perdagangan mudah diukur karena sudah ada SOP dan SPM yang sudah terukur melalui OSS”.<sup>56</sup>

Dapat dilihat bahwa ternyata DPMPTSP Kota Pematangsiantar mudah diukur dari dimensi kualitas pelayanan nya. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat kualitas pelayanan pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar untuk memberikan perasaan nyaman dan puas kepada masyarakat.

DPMPTSP Kota Pematangsiantar memiliki penilaian terakhir oleh Kemen PANRB yang sudah dapat dikatakan prima. Hal tesebut dapat dikatakan sebagai berikut:

### 1. Komponen Standar Pelayanan atau Service Delivery yang dimiliki oleh UPP

DPMPTSP sudah lengkap dan telah ditetapkan berdasarkan komponen standar pelayanan publik yang berlaku.

<sup>56</sup> Hasil wawancara dengan Sekretaris DPMPTSP Kota Pematangsiantar, pada tanggal 22 Juli 2022. Pada pukul 09.00 di kantor DPMPTSP Kota Pematangsiantar

2. DPMPTSP Kota Pematangsiantar telah memiliki standar pelayanan masing-masing dengan 53 jenis layanan



Adapun gambar tersebut menjelaskan bahwa jenis layanan izin atau pemenuhan komitmen yang diterbitkan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar sesuai Perwal Nomor 25 Tahun 2018

**Tabel. 4.3**  
Jenis Layanan Izin / Pemenuhan Komitmen Yang Diterbitkan Pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar

No	Jenis Layanan	Waktu Penyelesaian	Retribusi
1	Pemenuhan Komitmen Izin Lokasi	5 (Lima) Hari	Gratis
2	Pemenuhan Komitmen Izin Lingkungan	5 (Lima) Hari	Gratis
3	Pemenuhan Komitmen Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL)	5 (Lima) Hari	Gratis
4	Pemenuhan Komitmen Izin Pembuangan Air Limbah (IPAL)	5 (Lima) Hari	Gratis
5	Pemenuhan Komitmen Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (B3) Untuk Kegiatan Pengumpulan Limbah B3	5 (Lima) Hari	Gratis
6	Pemenuhan Komitmen Izin Pengelolaan Limbah Bahan	5 (Lima) Hari	Gratis

	Berbahaya dan Beracun (B3) Untuk Kegiatan Penyimpanan Sementara Limbah B3		
7	Pemenuhan Komitmen Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	3 (Lima) Hari	Gratis
8	Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK)	3 (Lima) Hari	Gratis
9	Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Toko Swalayan	5 (Lima) Hari	Gratis
10	Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Pusat Perbelanjaan	5 (Lima) Hari	Gratis
11	Pemenuhan Komitmen Surat Keterangan Penjualan Langsung Minuman Berakohol Gol. A (SKPA) dan / atau Gol. B / C	5 (Lima) Hari	Sesuai Perda
12	Pemenuhan Komitmen Tanda Daftar Gudang (TDG)	5 (Lima) Hari	Gratis
13	Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Industri (IUI)	5 (Lima) Hari	Gratis
14	Sertifikat Laik Fungsi (SLF) Bangunan Gedung	5 (Lima) Hari	Gratis
15	Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Jasa Kontruksi	3 (Tiga) Hari	Gratis
16	Pemenuhan Komitmen Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)	5 (Lima) Hari	Gratis
17	Pemenuhan Komitmen Izin Mendirikan Rumah Sakit	5 (Lima) Hari	Gratis
18	Pemenuhan Komitmen Izin Operasional Rumah Sakit	5 (Lima) Hari	Gratis
19	Pemenuhan Komitmen Izin Mendirikan Klinik dan Pemenuhan Komitmen Operasional Klinik	5 (Lima) Hari	Gratis
20	Pemenuhan Komitmen Izin Laboratorium Klinik	5 (Lima) Hari	Gratis
21	Pemenuhan Komitmen Izin Optik	5 (Lima) Hari	Gratis
22	Pemenuhan Komitmen Izin Apotek	5 (Lima) Hari	Gratis
23	Pemenuhan Komitmen Izin Toko Obat	5 (Lima) Hari	Gratis
24	Pemenuhan Komitmen Izin Toko Alat Kesehatan	5 (Lima) Hari	Gratis
25	Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga	5 (Lima) Hari	Gratis
26	Pemenuhan Komitmen Izin	5 (Lima) Hari	Gratis

	Pendirian Program Satuan Pendidikan		
27	Pemenuhan Komitmen Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Non Formal	5 (Lima) Hari	Gratis
28	Pemenuhan Komitmen Izin Usaha Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta (LPTKS)	5 (Lima) Hari	Gratis
29	Pemenuhan Komitmen Izin Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)	5 (Lima) Hari	Gratis
30	Pemenuhan Komitmen Penyelenggara Angkutan Orang dan / atau Izin Trayek	5 (Lima) Hari	Gratis
31	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	14 (Empat Belas) Hari	Sesuai Perda
32	Izin Kekayaan Media Reklame (IKMR)	5 (Lima) Hari	Gratis
33	Izin Penyelenggara Reklame (IPR)	3 (Tiga) Hari	Gratis
34	Izin Pemakaian Gedung dan Lapangan Terbuka Serta Tempat Rekreasi dan Olahraga	3 (Tiga) Hari	Gratis
35	Izin Operasional Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)	5 (Lima) Hari	Gratis
36	Izin Unit Transfusi Darah	5 (Lima) Hari	Gratis
37	Izin Praktek Dokter Gigi/Dokter Umum/Dokter Spesialis	3 (Tiga) Hari	Gratis
38	Izin Praktek Perawat	3 (Tiga) Hari	Gratis
39	Izin Praktek Bidan	3 (Tiga) Hari	Gratis
40	Izin Praktek Fisioterapi	3 (Tiga) Hari	Gratis
41	Izin Praktek Ahli Teknologi Laboratorium Medik	3 (Tiga) Hari	Gratis
42	Izin Praktek Apoteker	3 (Tiga) Hari	Gratis
43	Izin Praktek Tenaga Teknis Kefarmasian	3 (Tiga) Hari	Gratis
44	Izin Kerja Terapis Gigi dan Mulut	3 (Tiga) Hari	Gratis
45	Izin Kerja Promotor Kesehatan Ahli	3 (Tiga) Hari	Gratis
46	Izin Praktek Promotor Kesehatan Masyarakat	3 (Tiga) Hari	Gratis
47	Izin Kerja Tenaga Gizi	3 (Tiga) Hari	Gratis
48	Izin Kerja Perekam Medis	3 (Tiga) Hari	Gratis
49	Izin Kerja Refraksionis Optisien (RO)	3 (Tiga) Hari	Gratis
50	Izin Kerja Tenaga Sanitarian	3 (Tiga) Hari	Gratis

51	Izin Kerja Radiografer	3 (Tiga) Hari	Gratis
52	Izin Tukang Gigi	3 (Tiga) Hari	Gratis
53	Surat Tanda Penyehat Tradisional (STPT)	3 (Tiga) Hari	Gratis

*Sumber : DPMPTSP Kota Pematangsiantar 2022*

Pada tabel tersebut terdapat 53 jenis layanan pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar. Jenis layanan tersebut memiliki waktu penyelesaian 3 & 5 hari. Akan tetapi terdapat jenis layanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang memiliki waktu penyelesaian selama 14 hari dengan retribusi sesuai perda. Izin mendirikan bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota kepada pemilik bangunan gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku.

3. Tersedianya alur pelayanan seperti gambar dibawah ini:



Alur pelayanan yang telah disediakan oleh DPMPTSP Kota Pematangsiantar sebagai bentuk petunjuk bagi masyarakat untuk melaksanakan pelayanan dalam pengurusan perizinan berusaha sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam mengetahui tatacara pelayanan.

4. Tersedianya Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas yang terdiri dari:

a. Terdapat ruang tunggu yang nyaman dan dilengkapi dengan AC



Terdapat ruang tunggu yang disediakan oleh DPMPTSP Kota Pematangsiantar untuk masyarakat pengurus perizinan berusaha yang difasilitasi dengan 12 kursi serta dilengkapi dengan 2 AC pada ruangan tersebut.

b. Tersedianya Front Office



Tersedianya front office yang disediakan oleh DPMPTSP Kota Pematangsiantar sebagai bentuk pelayanan yang disediakan untuk

masyarakat yang difasilitasi dengan adanya 2 komputer untuk memudahkan pelayanan.

c. Terdapat sistem elektronik SIMPADU



Sistem elektronik SIMPADU (sistem informasi manajemen pelayanan terpadu) yang disediakan oleh DPMPTSP Kota Pematangsiantar dalam melaksanakan penerbitan surat izin dengan OSS dapat mempermudah masyarakat.

d. Tersedianya kursi roda untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus beserta step lobby atau ramp



DPMPTSP Kota Pematangsiantar menyediakan kursi roda untuk masyarakat yang berkebutuhan khusus agar mendapatkan pelayanan yang baik.

e. Tersedianya sistem informasi pelayanan elektronik



Tersedianya prosedur sistem informasi pelayanan elektronik agar dapat dilihat masyarakat sehingga masyarakat dapat mengakses dengan link yang telah tertulis pada brosur tersebut.

f. Tersedia nya fasilitas untuk anak kecil bermain



DPMPTSP Kota Pematangsiantar menyediakan fasilitas untuk masyarakat yang membawa anak kecil agar bisa menghibur anak tersebut.

g. Tersedianya tempat layanan pengaduan yang dilakukan secara tatap muka



DPMPTSP Kota Pematangsiantar menyediakan tempat layanan pengaduan untuk masyarakat yang ingin menilai bentuk pelayanan masyarakat.

5. Terdapat maklumat pelayanan yang telah disediakan dalam bentuk dokumen pada ruang layanan. Maklumat pelayanan tersebut dijelaskan pada gambar 4.5.

6. Tersedia nya struktur organisasi



7. Terdapat penyusunan Standar Pelayanan di DPMPTSP sudah melibatkan unsur masyarakat, seperti: masyarakat, pengusaha, maupun Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Penyusunan Standar Pelayanan juga

memanfaatkan masukan dari Standar Kepuasan Masyarakat dan pengaduan masyarakat.

**RUISIONER KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DI PMPDTS KOTA PEMATANGSIANTAR**

*"Bantu Kami Dengan Kritik dan Saran Anda"*

Bapak/Ibu/Idr Yang Terhormat,

Kami mengharapkan kehadiran anda meluangkan waktu untuk menjawab beberapa pertanyaan berikut. Selain itu kami juga berharap agar bapak/ibu/Idr dapat memberi masukan kepada kami berupa kritik dan saran untuk peningkatan kualitas pelayanan kami di masa mendatang.

MAHA  
NAMA LENGKAP.....  
JENIS JENIS.....  
Sarana Dan Kontak (jika ada).....

Kuesioner Tertutup Survey Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kota Pematangsiantar  
Nama Instansi : DENIS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEMATANGSIANTAR  
Jenis Layanan : .....

1. Bagaimana menurut Saudara dengan kesesuaian persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengaduan dan pelayanan dengan kualitas pelayanan yang diberikan?
  - a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang prosedur pelayanan yang dilaksanakan di unit ini?
  - a. Tidak mudah
  - b. Kurang mudah
  - c. Mudah
  - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu pelayanan pelayanan di unit ini?
  - a. Selalu tepat waktu
  - b. Kadang-kadang tepat
  - c. Berkali-kali tepat
  - d. Selalu tepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?
  - a. Tidak wajar
  - b. Kurang wajar
  - c. Wajar
  - d. Sangat wajar
5. Bagaimana pendapat Saudara dengan hasil dan pelayanan yang telah diberikan?
  - a. Tidak puas
  - b. Kurang puas
  - c. Puas
  - d. Sangat puas
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
  - a. Tidak mampu
  - b. Kurang mampu
  - c. Mampu
  - d. Sangat mampu
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?
  - a. Tidak sopan dan ramah
  - b. Kurang sopan dan ramah
  - c. Sopan dan ramah
  - d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang pelaksanaan Hakikat Pelayanan (Jeri) Layanan yang telah diberikan dan penyelenggara pelayanan?
  - a. Tidak tepat
  - b. Kurang tepat
  - c. Tepat
  - d. Sangat tepat
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang tidak terputus pengaduan yang dilaksanakan oleh unit pengaduan ini?
  - a. Tidak puas
  - b. Kurang puas
  - c. Puas
  - d. Sangat puas

Nama Responden : ..... (jika ada) (jika ada)  
Jenis Kelamin : ..... (jika ada) (jika ada)  
Pendidikan Terakhir : ..... (jika ada) (jika ada)

Survei kepuasan masyarakat yang di sediakan oleh DPMPTSP Kota Pematangsiantar sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik di Kota Pematangsiantar dalam melakukan indeks kepuasan masyarakat. Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun dengan tujuan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).<sup>57</sup>

Adapun data indeks kepuasan masyarakat DPMPTSP Kota Pematangsiantar pada bulan januari-mei 2022, yaitu:

57

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Januari tahun 2022, DPMPTSP Kota Pematangsiantar memiliki hasil indeks kepuasan masyarakat 91,402 dengan keterangan sangat baik.
- b. Februari tahun 2022, DPMPTSP Kota Pematangsiantar memiliki hasil indeks kepuasan masyarakat 88,34 dengan keterangan sangat baik.
- c. Maret tahun 2022, DPMPTSP Kota Pematangsiantar memiliki hasil indeks kepuasan masyarakat 89,12 dengan keterangan sangat baik.
- d. April tahun 2022, DPMPTSP Kota Pematangsiantar memiliki hasil indeks kepuasan masyarakat 90,39 dengan keterangan sangat baik.
- e. Mei tahun 2022, DPMPTSP Kota Pematangsiantar memiliki hasil indeks kepuasan masyarakat 91,267 dengan keterangan sangat baik.

Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh standar pelayanan DPMPTSP Kota Pematangsiantar mendapatkan kategori baik.

### 3. Terbuka

Terbuka dapat dikatakan sebagai transparansi yaitu, keterbukaan dan kejujuran kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintah dalam sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan ketaatannya pada undang-undang.<sup>58</sup>

DPMPTSP Kota Pematangsiantar dalam menjalankan visi dan misinya yaitu, terwujudnya Pematangsiantar sehat, sejahtera dan berkualitas serta memberikan pelayanan prima dilakukan secara terbuka dan akuntabel dalam

---

<sup>58</sup> Ari Ramdani, *Good Governance Dalam Pelayanan Publik*, (Bandung: MEDIA SAINS INDONESIA, 2022), hal. 177

proses perizinan. Oleh karena itu berbagai upaya dilakukan untuk perbaikan pelayanan kepada calon pengusaha dan masyarakat.

#### 4. Terjangkau

Berdasarkan wawancara oleh Sekretaris DPMPTSP Kota Pematangsiantar mengatakan bahwa:

Sejauh ini DPMPTSP Kota Pematangsiantar dalam proses pelayanan perizinan berusaha sudah dapat dikatakan terjangkau. Hal tersebut karena semua sudah dapat masyarakat gunakan melalui aplikasi OSS yang bisa dilakukan secara online dengan mudah. Akan tetapi apabila masyarakat kurang memahami maka pihak DPMPTSP siap melakukan pendampingan sehingga mempermudah masyarakat mengurus perizinan berusaha.<sup>59</sup>

Pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar peneliti dapat melihat bahwa instansi tersebut bisa di katakan terjangkau karena Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, segala bentuk informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik juga mudah diakses oleh masyarakat melalui teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

DPMPTSP Kota Pematangsiantar dalam melaksanakan pelayanan menyediakan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika) seperti adanya sistem elektronik SIMPADU dan front office.

---

<sup>59</sup> Hasil wawancara dengan Sekretaris DPMPTSP Kota Pematangsiantar, pada tanggal 22 Juli 2022. Pukul 09.00 di kantor DPMPTSP Kota Pematangsiantar

## 5. Dapat Dipertanggungjawabkan

Akuntabilitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu kegiatan pertanggungjawaban.<sup>60</sup> DPMPTSP dalam melaksanakan tugasnya sebagai pemberi pelayanan perizinan kepada masyarakat dilakukan secara akuntabilitas. Sekretaris DPMPTSP mengatakan bahwa “DPMPTSP Kota Pematangsiantar dalam melakukan perizinan berusaha dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan”.<sup>61</sup>

Akuntabilitas publik merupakan kewajiban bagi pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan dan mengungkapkan segala aktivitasnya dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk menerima pertanggungjawaban tersebut.<sup>62</sup>

DPMPTSP Kota Pematangsiantar dalam menyediakan pelayanan langsung kepada masyarakat memiliki kontribusi terhadap keberhasilan DPMPTSP Kota Pematangsiantar dalam menyelenggarakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. Hal tersebut karena DPMPTSP sangat dekat dengan masyarakat dalam hal berusaha.

## 6. Memiliki jangka waktu penyelesaian

Memiliki jangka waktu penyelesaian pada indikator ini menunjukkan bahwasannya DPMPTSP Kota Pematangsiantar telah memiliki jangka waktu penyelesaian pada pengurusan izin berusaha yang dilakukan oleh masyarakat.

<sup>60</sup> Tim penyusun kamus pusat bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hal. 25

<sup>61</sup> Hasil wawancara dengan Sekretaris DPMPTSP, pada tanggal 22 Juli 2022. Pada pukul 09.00 di kantor DPMPTSP Kota Pematangsiantar

<sup>62</sup> Mardiasmo, *Akuntabilitas Sektor Publik*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2002), hal. 20

Hal tersebut telah mempermudah masyarakat setelah terbitnya OSS sebagai sistem perizinan dengan mempermudah dan mempersingkat waktu yang dilakukan secara online.

Berdasarkan hasil wawancara oleh sekretaris DPMPTSP mengatakan bahwa “DPMPTSP Kota Pematangsiantar memiliki jangka waktu penyelesaian sesuai dengan SOP dan sangat mempermudah pelayanan dengan OSS”.<sup>63</sup>

Hal tersebut di jelaskan sesuai dengan maklumat pelayanan DPMPTSP Kota Pematangsiantar yang berisi sebagai berikut:

Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah di tetapkan dan apabila dalam penyelenggaraan pelayanan kami, tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, kami bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

#### Gambar.4.5

Maklumat pelayanan DPMPTSP Kota Pematangsiantar



DPMPTSP Kota Pematangsiantar juga berusaha untuk memenuhi harapan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang prim. Tersedianya maklumat

<sup>63</sup> Hasil wawancara dengan sekretaris DPMPTSP, pada tanggal 22 Juli 2022. Pukul 09.00 dikantor DPMPTSP Kota Pematangsiantar

pelayanan di ruang layanan menunjukkan bahwa DPMPTSP Kota Pematangsiantar sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Standar pelayanan tersebut memuat unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan.
- b. Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan.
- c. Kepastian Waktu, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/Tarif, yaitu biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan
- e. Produk Layanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan.
- h. Sarana & Prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan dan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses
- i. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**Tabel. 4.4**  
Penilaian rata-rata unsur pelayanan DPMPTSP Kota Pematangsiantar pada bulan Januari-Mei 2022.

No	Unsur Standar Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	18,194
2	Prosedur	17,198
3	Kepastian Waktu	17,157
4	Kepastian Biaya/Tarif	19,84
5	Produk Layanan	17,201
6	Kompetensi Pelaksana	17,715
7	Perilaku Pelaksanaan	17,24
8	Sarana & Prasarana	17,77
9	Penanganan Pengaduan	12

Sumber: DPMPTSP Kota Pematangsiantar

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh salah satu masyarakat pemilik warung mengatakan bahwa :

DPMPTSP Kota Pematangsiantar dalam melakukan peran sosialisasi masih kurang memberikan informasi secara terbuka dan jelas. Karena saya sebagai pemilik usaha yang tinggal jauh dari kota kurang mendapatkan sosialisai mengenai informasi, jadi apabila saya ingin mengetahui informasi lebih jelas maka saya datang langsung ke kantor untuk meminta pendampingan. Hal tersebut dapat memperlambat jangka waktu penyelesaian.<sup>64</sup>

Hal ini sebagaimana observasi penelitian dilapangan pada Jum'at 22 Juli 2022 menunjukkan bahwa dalam jangka waktu penyelesaian surat izin berusaha bisa terjadi hambatan. Hal tersebut karena lemahnya jaringan, kurang lengkapnya berkas dan kurangnya informasih sosialisasi di wilayah Kota Pematangsiantar sehingga jangka waktu penyelesaian menjadi lama.

<sup>64</sup> Hasil wawancara dengan masyarakat pemilik warung, pada tanggal 20 Juli 2022. Pukul 14.00 di Bah Jambi

#### **4.2.2. Dampak Efektivitas Pelayanan Pembuatan SIUP Pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar**

SIUP adalah Surat izin usaha perdagangan yang merupakan legalitas usaha yang berfungsi sebagai alat untuk mengarahkan, membina, mengawasi dan menerbitkan kegiatan usaha di bidang perdagangan menuju pelaksanaan tertib usaha. Tujuan dari izin usaha perdagangan adalah terlindungnya perusahaan yang menjalankan usahanya secara jujur dan terbuka, terbina dunia usaha dan perusahaan, baik perusahaan kecil, menengah dan besar sehingga terciptanya iklim usaha yang sehat dan tertib untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dalam bidang perizinan.<sup>65</sup>

DPMPTSP Kota Pematangsiantar sebagai penyedia pelayanan publik, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk mengurus izin usaha memiliki dampak positif dan negatif yang terjadi dalam proses pelayanan maupun dalam lingkungan masyarakat.

Proses pemberian perizinan yang dilakukan ini juga harus dapat dijaga kualitas dalam pemberian pelayanannya, dengan cara melihat sejauh mana keefektivan dari pelayanan yang dijalankan. Dalam hal ini keefektivas pemberian pelayanan pemberian izin usaha yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Pematangsiantar dilihat dari aspek berikut ini:

##### **1. Kemampuan Penyesuaian Diri**

Kemampuan penyesuaian diri menurut Richard dan M. Streers menyebutkan bahwa kemampuan manusia terbatas dalam segala hal, sehingga dengan

---

<sup>65</sup> Abdul Rahim, Hasbullah dan Sastrio Mansur. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu*. Jurnal Katalogis. Vol.5 No.11, November 2017, hal. 26

keterbatasannya itu menyebabkan manusia tidak dapat mencapai pemenuhan kebutuhan tanpa mealui kerjasama dengan orang lain.<sup>66</sup>

Pada pelaksanaannya, DPMPTSP Kota Pematangsiantar yang berperan sebagai pihak pemberi pelayanan dalam proses kegiatan pemberian izin usaha bagi masyarakat juga tidak dapat terlepas dari munculnya berbagai dampak, baik itu dampak secara positif maupun dampak secara negatif. Sebagaimana berdasarkan hasil wawancara oleh Kabid Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kota Pematangsiantar mengatakakan bahwa:

DPMPTSP Kota Pematangsiantar dalam melaksanakan pelayanan untuk mewujudkan keberhasilan dalam pengurusan perizinan berusaha sudah dapat dikatakan berhasil. Hal tersebut terbukti dengan adanya penilaian terakhir oleh Kemen PANRB terhadap DPMPTSP Kota Pematangsiantar sudah dapat dikatakan prima.<sup>67</sup>

Selanjutnya, dibalik dampak positif yang didapati dilapangan terdapat juga dampak negatif yang dimiliki oleh pihak DPMPTSP Kota Pematangsiantar kepada masyarakat. Sebagaimana berdasarkan hasil wawancara oleh masyarakat pemilik usaha mengatakakan bahwa:

DPMPTSP Kota Pematangsiantar kurang memberikan informasi mengenai sosialisasi yang ada secara langsung, hal itu terbukti karena saya sebagai masyarakat yang tinggal jauh dari kota tidak pernah mengetahui informasi mengenai sosialisasi secara langsung yang di adakan oleh DPMPTSP Kota Pematangsiantar sehingga menyebabkan kurangnya pengetahuan terhadap informasi terbaru pada DPMPTSP".<sup>68</sup>

<sup>66</sup> Strees. M. Richard, *Efektivitas Organisasi*, (Jakarta: Erlangga, 1985), hal. 46

<sup>67</sup> Hasil wawancara dengan Sekretaris DPMPTSP Kota Pematangsiantar, pada tanggal 21 Juli 2022. Pukul 09.00 di kantor DPMPTSP Kota Pematangsiantar

<sup>68</sup> Hasilwawancara dengan masyarakat pemilik usaha, pada tanggal 22 Juli2022. Pukul14.00 di Kota Pematangsiantar

Dengan demikian, hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwasannya terdapat perbedaan terkait pelaksanaan pemberian sosialisasi ini sebagai indikator dalam kemampuan menyesuaikan diri. Kurangnya kemampuan menyesuaikan diri pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar terhadap masyarakat dapat berdampak pada kurangnya pengetahuan masyarakat akan pentingnya pengurusan perizinan bagi masyarakat yang mendirikan usaha. Dilihat dari respon masyarakat yang merasakan akan kurangnya edukasi yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Pematangsiantar membuat masyarakat terutama yang berada di daerah jauh dari perkotaan tidak bisa beradaptasi dengan baik akan informasi yang disampaikan oleh pihak dinas.

Dalam hasil tersebut juga menjelaskan bagaimana peneliti melihat dampak negatif dari DPMPTSP Kota Pematangsiantar terhadap pelayanan SIUP. Hal ini dilihat dari kurangnya peran DPMPTSP Kota Pematangsiantar dalam memberikan informasi secara langsung kepada masyarakat. Dampak ini pada akhirnya menyebabkan munculnya komunikasi yang terhambat antara masyarakat dengan pihak DPMPTSP Kota Pematangsiantar sebagai penyedia pelayanan perizinan berusaha dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.

## **2. Prestasi Kerja**

Prestasi menurut Prabowo merupakan tingkat keberhasilan yang dicapai seseorang untuk mengetahui sejauh mana seseorang mencapai prestasi yang diukur atau dinilai. Dalam dunia kerja, prestasi kerja disebut sebagai work

performance. Hal utama yang dituntut oleh perusahaan dari karyawannya adalah prestasi kerja yang sesuai standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.<sup>69</sup>

Dalam hal ini prestasi kerja merupakan hal yang penting untuk menentukan nilai keberhasilan. Hal tersebut dapat dijadikan sebagai motivasi bagi pegawai DPMPTSP Kota Pematangsiantar dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

DPMPTSP Kota Pematangsiantar dalam standar pelayanan umumnya terdapat kompetensi pelaksana, hal tersebut menjelaskan bahwa:

1. Sebagian telah mengikuti pelatihan perizinan di Cipanas
2. Sebagian telah mengikuti pelatihan SPIPISE di BKPM
3. Memahami tentang peraturan perizinan
4. Mengerti IT (Teknologi Informasi)

Hal tersebut menjelaskan bahwa pegawai DPMPTSP Kota Pematangsiantar memiliki prestasi kerja yang baik serta pengetahuan dan kemampuan dalam bidang pelayanan perizinan. Berdasarkan wawancara oleh Sekretaris DPMPTSP Kota pematangsiantar mengatakan bahwa:

Prestasi kerja yang dimiliki oleh pegawai DPMPTSP Kota Pematangsiantar dapat meningkatkan kualitas pelayanan perizinan. Hal tersebut harus selalu di tingkatkan karena pegawai DPMPTSP memiliki peran sebagai pendamping kepada masyarakat dalam mengurus perizinan berusaha.<sup>70</sup>

---

<sup>69</sup> Khaerul Umam, *Perilaku Organisasi*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hal. 136

<sup>70</sup> Hasil wawancara dengan Sekretaris DPMPTSP Kota Pematangsiantar, pada tanggal 22 Desember 2022. Pukul 10.00

Dari penyampaian di atas menjelaskan dampak positif dari indikator prestasi kerja. Akan tetapi, terdapat kekurangan yang dirasakan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara oleh pemilik usaha mengatakan bahwa:

Pernah terjadi keterlambatan jam masuk kerja pada pegawai DPMPTSP sehingga membuat saya menunggu, hal tersebut menjadi hambatan bagi saya dikarenakan saya sebagai masyarakat butuh pendampingan terhadap mengurus perizinan yang terkendala jaringan.<sup>71</sup>

Dengan demikian, berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat dikatakan bahwa DPMPTSP Kota Pematangsiantar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berperan penting dalam melakukan pendampingan. Akan tetapi terdapat kendala yang terjadi saat mengurus perizinan berusaha berbasis elektronik karena hilangnya jaringan yang menyulitkan masyarakat untuk mengakses internet. Kemudian keterlambatan jam masuk pegawai DPMPTSP Kota Pematangsiantar juga menjadi hambatan karena tertundanya proses pelayanan.

### 3. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan sikap, perasaan senang, atau kesenangan antara apa yang telah diperoleh dengan apa yang diharapkan. Sikap senang yang ditunjukkan oleh seseorang dalam bekerja merupakan ekspresi karena apa yang menjadi tanggungjawabnya telah dijalankan dengan baik dan merasa puas atas hasil kerjanya. Sebaliknya apabila seseorang bekerja tidak didukung oleh peralatan

---

<sup>71</sup> Hasil wawancara dengan masyarakat pemilik usaha, pada tanggal 22 Desember 2022. Pukul 14.00

kerja yang memadai, lingkungan kerja yang tidak kondusif, dan rendahnya perhatian dari pimpinan, maka hal itu akan menimbulkan ketidakpuasan kerja.<sup>72</sup>

Kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai DPMPTSP Kota Pematangsiantar pada umumnya tercermin dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi ataupun yang ditugaskan kepadanya di lingkungan kerja. Akan tetapi, apabila pekerjaan tidak tercapai maka akan terdapat dampak buruk terhadap pelayanan DPMPTSP Kota Pematangsiantar. Dampak buruk tersebut seperti kemalasan ataupun keterlambatan pegawai dalam bekerja sehingga pelayanan menjadi kurang efektif. Berdasarkan wawancara oleh masyarakat pengurus perizinan berusaha mengatakan bahwa:

Pernah terjadi keterlambatan dalam proses pelayanan di DPMPTSP Kota Pematangsiantar, hal tersebut terjadi karena telatnya pegawai yang datang sehingga saya sebagai masyarakat harus menunggu.<sup>73</sup>

Selanjutnya, berdasarkan wawancara oleh Sekretaris DPMPTSP Kota Pematangsiantar mengatakan bahwa:

Kepuasan kerja yang dimiliki pegawai DPMPTSP Kota Pematangsiantar dapat dikatakan baik, hal tersebut karena setiap pegawai disini memiliki silaturahmi yang tinggi sehingga semua dapat berinteraksi dengan baik dan menciptakan kenyamanan. Hal tersebut juga bisa dikatakan baik karena saling memberi motivasi sehingga menciptakan kepuasan kerja yang baik pada pegawai DPMPTSP Kota Pematangsiantar.<sup>74</sup>

<sup>72</sup> Sunarta, "Pentingnya Kepuasan Kerja", Jurna Efisiensi-Kajian Ilmu Administrasi, Edisi Agustus 2019, Vol. XVI No. 2, hal. 65

<sup>73</sup> Hasil wawancara dengan masyarakat pemilik usaha, pada tanggal 22 Desember 2022. Pukul 14.00

<sup>74</sup> Hasil wawancara dengan Sekretaris DPMPTSP Kota Pematangsiantar, pada tanggal 22 Desember 2022. Pukul 10.00

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat akan merasa puas atau tidak puas tergantung pada keadilan dalam suatu situasi di lingkungan DPMPTSP Kota Pematangsiantar. Kepuasan kerja yang dimiliki oleh pegawai DPMPTSP Kota Pematangsiantar pada dasarnya adalah hal yang bersikap individual. Setiap individu memiliki tingkatan yang berbeda-beda sesuai nilai yang berlaku pada dirinya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja yang dimiliki oleh pegawai DPMPTSP Kota Pematangsiantar merupakan sesuatu yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikap senang atau tidak senang dalam bekerja.

#### **4. Kualitas**

Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.<sup>75</sup> Dalam hal ini kualitas berarti menentukan tingkat baik buruknya sesuatu produk yang dihasilkan.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan suatu sistem pelayanan perizinan yang terintegrasi. Pengembangan dan penyelenggaraan pelayanan terpadu di lingkungan pemerintah Kota Pematangsiantar, sebagai salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan perizinan secara berkesinambungan melalui pembenahan sistem pelayanan perizinan yang menyeluruh dan terintegrasi strategi maupun kebijakan nasional. Hal tersebut selaras dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang terkait dengan peningkatan kemudahan pelayanan.

---

<sup>75</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas, (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 143

Berdasarkan hasil wawancara oleh sekretaris DPMPTSP Kota Pematangsiantar mengatakan bahwa:

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar telah mampu melakukan terobosan dalam hal kemudahan pengurusan izin melalui perizinan online yang diharapkan menjadi media sosialisasi dalam mengetahui jenis dan syarat-syarat perizinan. Bahkan informasi yang terdapat di dalamnya membuat sistem pelayanan lebih efektif serta memberi peluang kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan jika dalam pelaksanaannya tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.<sup>76</sup>

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwasannya DPMPTSP Kota Pematangsiantar telah memberikan pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal. Hal tersebut menjelaskan bahwa pemerintah telah memberikan fasilitas dan kemudahan pelayanan perizinan kepada perusahaan penanaman modal. Kemudahan pelayanan perizinan sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 mewajibkan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan menggunakan pelayanan secara elektronik. Dimana pelaksanaan pelayanan secara elektronik sebagai perwujudan pelayanan yang baik dan prima kepada penanaman modal untuk mendapatkan informasi tentang pelayanan perizinan tanpa harus datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar.

Pernyataan diatas berbeda dengan apa yang dirasakan oleh masyarakat pemilik usaha mikro kecil. Berdasarkan hasil wawancara mengatakan bahwa:

---

<sup>76</sup> Hasil wawancara dengan sekretaris DPMPTSP Kota Pematangsiantar, pada tanggal 22 Desember 2022. Pada pukul 10.00

DPMPTSP Kota Pematangsiantar dalam memberikan edukasi kepada masyarakat kurang efektif. Hal tersebut dirasakan masyarakat karna kurangnya komunikasi antara pihak DPMPTSP Kota Pematangsiantar kepada masyarakat tentang pentingnya mengurus izin. Serta kurangnya bimbingan kepada masyarakat tentang tata cara penggunaan perizinan berbasis elektronik.<sup>77</sup>

DPMPTSP Kota Pematangsiantar merupakan salah satu lembaga yang telah menerapkan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Pematangsiantar. Adapun permasalahan pada masyarakat yang kurang memahami pelayanan berbasis internet dan jauhnya jarak masyarakat yang ada di daerah terpencil, maka DPMPTSP Kota Pematangsiantar memfasilitasi penyelenggaraan pelayanan berbasis internet.

#### **5. Penilaian Oleh Pihak Luar**

Penilaian oleh pihak luar yang dilakukan pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar untuk melihat keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar.

DPMPTSP Kota Pematangsiantar menyediakan survei kepuasan masyarakat sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik di Kota Pematangsiantar dalam melakukan indeks kepuasan masyarakat. Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan

---

<sup>77</sup> Hasil wawancara dengan pemilik usaha, pada tanggal 22 Desember 2022. Pada pukul 14.00

Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun dengan tujuan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).<sup>78</sup>

Adapun data indeks kepuasan masyarakat DPMPTSP Kota Pematangsiantar pada bulan januari-mei 2022, yaitu:

- a. Januari tahun 2022, DPMPTSP Kota Pematangsiantar memiliki hasil indeks kepuasan masyarakat 91,402 dengan keterangan sangat baik.
- b. Febuari tahun 2022, DPMPTSP Kota Pematangsiantar memiliki hasil indeks kepuasan masyarakat 88,34 dengan keterangan sangat baik.
- c. Maret tahun 2022, DPMPTSP Kota Pematangsiantar memiliki hasil indeks kepuasan masyarakat 89,12 dengan keterangan sangat baik.
- d. April tahun 2022, DPMPTSP Kota Pematangsiantar memiliki hasil indeks kepuasan masyarakat 90,39 dengan keterangan sangat baik.
- e. Mei tahun 2022, DPMPTSP Kota Pematangsiantar memiliki hasil indeks kepuasan masyarakat 91,267 dengan keteranga sangat baik.

Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh standar pelayanan DPMPTSP Kota Pematangsiantar mendapatkan kategori baik. Berdasarkan wawancara oleh Sekretaris DPMPTSP Kota Pematangsiantar mengatakan bahwa :

DPMPTSP telah meningkatkan pelayanan publik melalui bentuk sosialisasi seperti terdapatnya spanduk dan baliho di lingkungan kantor serta brosur yang dibagikan saat melakukan

<sup>78</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

penyelenggaraan kegiatan sosialisasi di lingkungan Kota Pematangsiantar yang dilakukan 2 kali 1 tahun.<sup>79</sup>

Selanjutnya keterangan dari pemilik usaha sebagai salah satu informan tentang pelayanan pembuatan perizinan berusaha menyebutkan bahwa :

DPMPTSP dalam melaksanakan perizinan berusaha telah memberikan fasilitas yang baik dalam bentuk pelayanan seperti tersedia nya ruangan yang nyaman, alur pelayanan yang sesuai dengan prosedur, terdapatnya teknologi informasi seperti komputer dan sistem simpadu yang dapat membantu masyarakat dalam mengurus perizinan berusaha. Bahkan dalam melaksanakan perizinan berusaha sudah dapat dilakukan secara online dengan standar waktu yang cepat.<sup>80</sup>

Berdasarkan wawancara dengan pemilik usaha mikro dapat dilihat bahwasannya pelayanan pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar dapat dikatakan efektif karena sudah menerapkan sistem OSS yang dapat mempermudah dalam pengurusan perizinan sehingga pengurusan perizinan dapat dilakukan dirumah tanpa harus datang ke kantor.

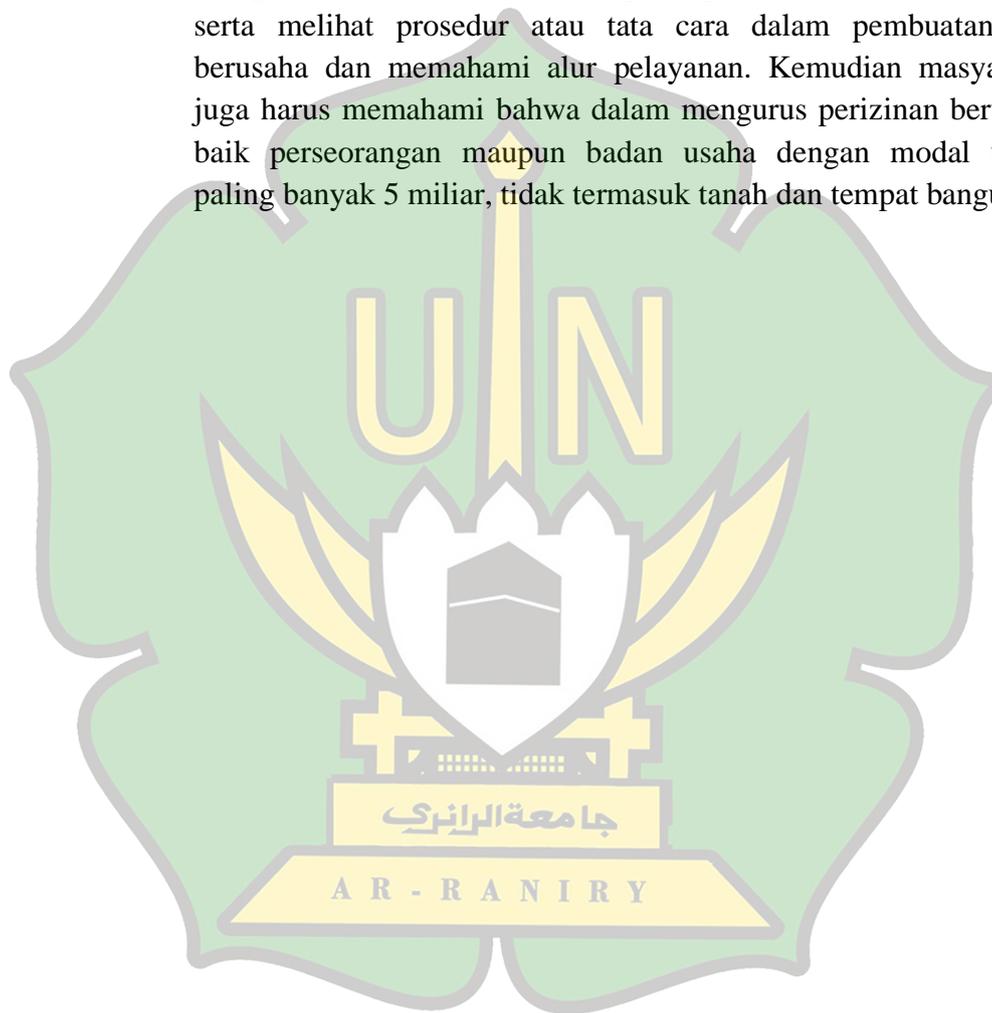
Pada awal nya masyarakat yang ingin mengurus surat izin berusaha harus datang ke kantor DPMPTSP dengan membawa berkas secara lengkap. Kemudian setelah keluarnya sistem OSS pada tahun 2018 dapat mempermudah masyarakat dalam melaksanakan pengurusan perizinan berusaha. Terutama pada perizinan berusaha risiko rendah masyarakat tetap dapat melakukannya dirumah karena pada bidang usaha risiko rendah hanya membutuhkan Nomor Induk Usaha (NIB) sesuai dengan bidang usaha atau KBLI (Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia) yang bisa dibuat secara online dari rumah melalui sistem OSS.

<sup>79</sup> Hasil wawancara dengan sekretaris DPMPTSP Kota Pematangsiantar, pada tanggal 21 Juli 2022. Pada pukul 10.00 di kantor DPMPTSP Kota Pematangsiantar

<sup>80</sup> Hasil wawancara dengan pemilik usaha, pada tanggal 24 Juli 2022. Pukul 11.00 di lingkungan kantor DPMPTSP Kota Pematangsiantar

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan sumber informan di lapangan pada Senin, 24 Juli 2022 menunjukkan sebagai berikut:

Dapat dikatakan faktor yang dapat menyebabkan mudahnya pengurusan perizinan berusaha karena masyarakat yang ingin mengurus izin usaha sudah mempersiapkan berkas secara lengkap serta melihat prosedur atau tata cara dalam pembuatan izin berusaha dan memahami alur pelayanan. Kemudian masyarakat juga harus memahami bahwa dalam mengurus perizinan berusaha baik perseorangan maupun badan usaha dengan modal usaha paling banyak 5 miliar, tidak termasuk tanah dan tempat bangunan.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Surat izin usaha perdagangan (SIUP) merupakan legalitas usaha yang berfungsi sebagai alat untuk mengarahkan, membina, mengawasi dan menerbitkan kegiatan usaha di bidang perdagangan menuju pelaksanaan tertib usaha. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pematangsiantar menerapkan situs pendaftaran izin atau model pelayanan publik secara online melalui sistem OSS (*online single submission*) atau melalui situs [www.dpmptsp.pematangsiantarkota.go.id](http://www.dpmptsp.pematangsiantarkota.go.id) dibantu aplikasi mandiri SIMPADU (sistem informasi manajemen pelayanan terpadu). Situs tersebut tidak hanya berfungsi sebagai pendaftaran izin saja akan tetapi juga untuk pengaduan dari masyarakat. Setelah Undang-Undang Cipta Kerja di sahkan perizinan berusaha berubah dari berbasis izin menjadi perizinan berusaha berbasis risiko. Risiko usaha dibagi rendah, menengah rendah, menengah tinggi, dan tinggi.
2. Mekanisme pelayanan pembuatan surat izin berusaha pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar secara umum sudah baik. Akan tetapi dalam proses pembuatan surat terdapat hambatan seperti hilangnya jaringan yang membuat proses pembuatan izin berusaha menjadi tertunda. Selanjutnya kurangnya persiapan masyarakat terhadap

dokumen dalam melakukan proses perizinan berusaha dapat menyebabkan tertundanya proses pembuatan surat izin berusaha.

3. Pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Pematangsiantar belum berjalan dengan sempurna. Hal ini dikarenakan DPMPTSP Kota Pematangsiantar belum melakukan perannya secara menyeluruh. Hal tersebut terbukti dari kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap sosialisasi yang dilakukan, terutama masyarakat yang tinggal di daerah pedalaman. Kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap sosialisasi menjadi hambatan terhadap pengetahuan masyarakat tentang perizinan berusaha. Pemerintah Kota Pematangsiantar telah melakukan berbagai hal agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satunya yaitu dengan memperbaiki unsur-unsur standar pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar sesuai dengan pelayanan publik yang tertulis dalam keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar Nomor: 188.45/82/DPMPTSP/II/2019.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka peneliti memberikan beberapa saran yaitu :

1. Seharusnya DPMPTSP Kota Pematangsiantar melakukan sosialisasi dan memberi edukasi kepada masyarakat terkait perizinan berusaha lebih harus diperhatikan. Terutama pada masyarakat yang tinggal jauh dari kota. DPMPTSP Kota Pematangsiantar, harus lebih memberikan sosialisasi secara merata agar seluruh masyarakat dapat mengerti mengenai informasi dalam perizinan berusaha.

2. Seharusnya DPMPTSP Kota Pematangsiantar dapat melakukan sosialisasi dan survei kepada masyarakat yang memiliki usaha mikro. Hal tersebut agar masyarakat tau akan pentingnya mengurus perizinan berusaha. DPMPTSP Kota Pematangsiantar juga harus lebih meningkatkan pelayanan baik secara online maupun offline agar masyarakat bisa mencari informasi secara mudah.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Agus, Dwiyanto. 2002. *Reformasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Didit, Sinambela. 2006. *Reformasih Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: BumiAksara.
- Djumara, Noorsyamsa. 2009. *Standar Pelayanan Publik: Langkah-Langkah Penyusunan*. Jakarta:Lembaga Administrasi Negara.
- Fatoni, Abdurrahman. 2009. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Tesis*. Jakarta:PTRineka Cipta.
- Firman, Firdaus. 2012.*Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha PerdaganganPadaKantor Pelayanan Umum Dan Perizinan Kabupaten Solok Selatan*. Jakarta: TesisFakultasEkonomiUniversitas Indonesia.
- Huberman, Miles. 2005. *Qualitative Data Analysisic*.Jakarta:UIPress.
- Idianto, Nur. 2004. *Metode Penelitian Praktis*. Jakarta: PT Bina Ilmu.
- Keller, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*. Jakarta: Erlangga.
- Mardiasmo. 2002. *Akuntabilitas Sektor Pubik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- M, Patton. 1990.*Qualitative Evaluation dan Research Methods*. London: Sage Publication.
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Cetakan I, Bandung: Alfabeta.
- P, Spradley. 2012. *Metode Etnografi*. Yogyakarta: Wacana.
- Purwanto, Erwan. 2017. *Pelayanan Publik: Modul Pelatihan Dasar Calon PNS*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Ramdani, Ari. 2022. *Good Governance Dalam Pelayanan Publik*. Bandung: MEDIA SAINS INDONESIA.
- Rexi, Moleong. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda karya.

- Richard, M. Strees. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Suryabrata, Sumadi. 2008. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Grafindo.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Umam, Khaerul. 2015. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Umar, Husein. 2014. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Jurnal :**
- Besthari, titis Wedha Ryzky. 2015. *Study Dekriptif tentang Dampak Inovasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan Respon Masyarakat Pemilik Bangunan dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan*. Jurnal: Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 3, No. 2, Mei.
- Gary Jonathan Mingkid. 2017. *Efektivitas Penggunaan Dana Desa Dalam Peningkatan Pembangunan*, Jurnal Jurusan Pemerintahan, Volume 2 No. 2.
- Lumi, Bill. 2017. *Koordinasi Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan*. Jurnal Eksekutif, Vol 1, No. 1.
- Mansur Sastrio, Abdul Rahim. 2017. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu*. Jurnal Katalogis. Vol.5 No.11, November.
- Paath, Angelita. 2019. *Manajemen Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*. Jurnal Eksekutif. Vol. 3 No. 3.
- Rosalina, Iga. 2012. *Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec. Karangrejo Kabupaten Madetaan*. Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat, Vol. 01 No 01 Februari.
- Sigit Bagus, sutomo dan Hidayat Fatah. 2018. *Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*. Jurnal Politico. Vol. 18 No. 1, Maret.

Sunarta. 2019. *Pentingnya Kepuasan Kerja*. Jurnal Efisiensi-Kajian Ilmu Administrasi, Vol. XVI No. 2 Edisi Agustus.

### **Sumber Undang-Undang:**

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja.

Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Permen PANRB Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi.

Permen Perdagangan RI Nomor 77/M—DAG/PER/12/2013.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor : 36/M-DAG/PER/9/2007.

Peraturan Walikota Pematangsiantar No. 4 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kota Pematangsiantar.

Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar Nomor: 188.45/82/DPMPTSP/II/2019 tentang standar pelayanan pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar.

### **Daftar Rujukan Skripsi:**

Firman, Firdaus. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Kantor Pelayanan Umum Dan Perizinan Kabupaten Solok Selatan*. Jakarta: Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Sutriani. 2021. *Strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru*. Skripsi oleh Sutriani Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Makasar.

**Wawancara:**

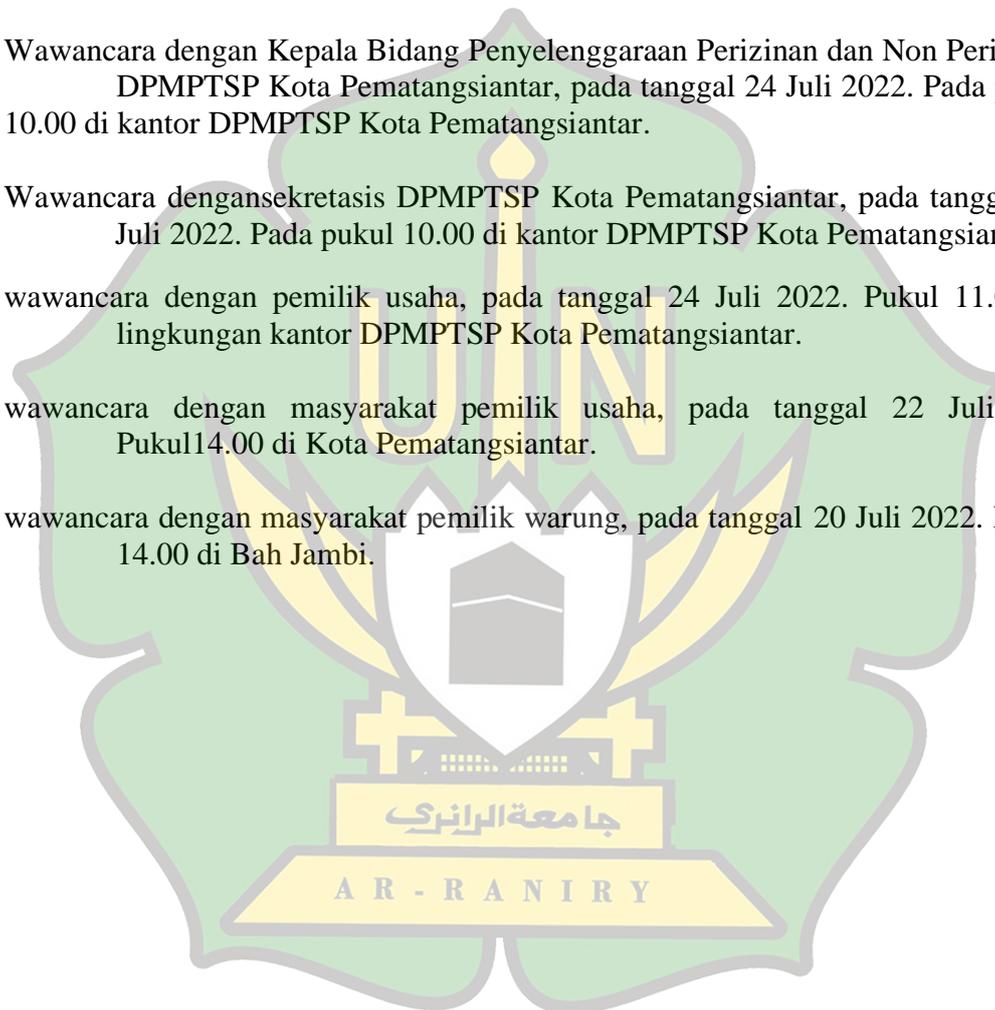
Wawancara dengan Kepala Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan DPMPTSP Kota Pematangsiantar, pada tanggal 24 Juli 2022. Pada pukul 10.00 di kantor DPMPTSP Kota Pematangsiantar.

Wawancara dengan sekretaris DPMPTSP Kota Pematangsiantar, pada tanggal 21 Juli 2022. Pada pukul 10.00 di kantor DPMPTSP Kota Pematangsiantar.

wawancara dengan pemilik usaha, pada tanggal 24 Juli 2022. Pukul 11.00 di lingkungan kantor DPMPTSP Kota Pematangsiantar.

wawancara dengan masyarakat pemilik usaha, pada tanggal 22 Juli 2022. Pukul 14.00 di Kota Pematangsiantar.

wawancara dengan masyarakat pemilik warung, pada tanggal 20 Juli 2022. Pukul 14.00 di Bah Jambi.



## Lampiran 1: Surat Keputusan Pembimbing Skripsi

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
 Nomor: 1090/Un.08/FISIP/Kp.07.6/04/2022

**TENTANG**

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
 UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;  
 b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.

**Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
 2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;  
 3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;  
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;  
 5. Peraturan Pemerintahan Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
 6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;  
 7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;  
 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
 9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;  
 10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;  
 11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;

**Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 08 April 2022

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** :  
**PERTAMA** : Menunjuk Saudara  
 1. Dr. Sabirin, M.Si. Sebagai pembimbing pertama  
 2. Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si. Sebagai pembimbing kedua  
 Untuk membimbing skripsi:  
 Nama : Septy Shuhada  
 NIM : 180802106  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
 Judul : Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar

**KEDUA** : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2022.

**KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh  
 Pada Tanggal : 22 April 2022

an,  
 Rektor  
 Dekan  
  
 Ernita Dewi

**Tembusan :**  
 1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
 2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;  
 3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;  
 4. Yang bersangkutan.

## Lampiran 2: Surat Permohonan Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU  
Pemerintahan**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-1480/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/06/2022  
Lamp : -  
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,  
Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematangsiantar

Assalamu'alaikum Wr.Wb.  
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **Septy shuhada / 180802106**  
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Administrasi Negara  
Alamat sekarang : Jl. Laksamana malahayati, perumahan resident maryam patah, no. 38

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEMATANGSIANTAR**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 22 Juni 2022  
an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan,



*Berlaku sampai : 30 Januari  
2023*

Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.

### Lampiran 3: Surat Keterangan Telah Melakukan Izin Penelitian



**PEMERINTAH KOTA PEMATANGSIANTAR**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jalan Melanthon Siregar No.36 Telp. (0622) 24175, FAX. (0622) 420330  
 PEMATANGSIANTAR  
[e-dpmpstps\\_psiantar@yahoo.com](mailto:e-dpmpstps_psiantar@yahoo.com), [website:http://dpmpstps.pematangsiantarkota.go.id](http://dpmpstps.pematangsiantarkota.go.id)

---

Pematang Siantar, Agustus 2022

Nomor : 800/ /DPMPSTSP/VII/2022  
 Sifat : -  
 Lampiran : -  
 Perihal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

Kepada :  
 Yth Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
 Kelembagaan  
 di-  
**BANDA ACEH**

Menindak lanjuti surat saudara Nomor. B-1480/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/06/2022 tanggal 22 Juni 2022 Perihal Penelitian Ilmiah Mahasiswa, maka dengan ini Kami menerima permohonan saudara untuk izin Pelaksanaan Penelitian An. Septy shuhada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematang Siantar.

Demikian disampaikan untuk urusan selanjutnya.

An. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEMATANG SIANTAR,

  
 Ir. CHRISTINA RISFANI SIDAURUK  
 NIP.196812271994022002  
 PEMBINA



**AR-RAN**

#### Lampiran 4: Pedoman Wawancara

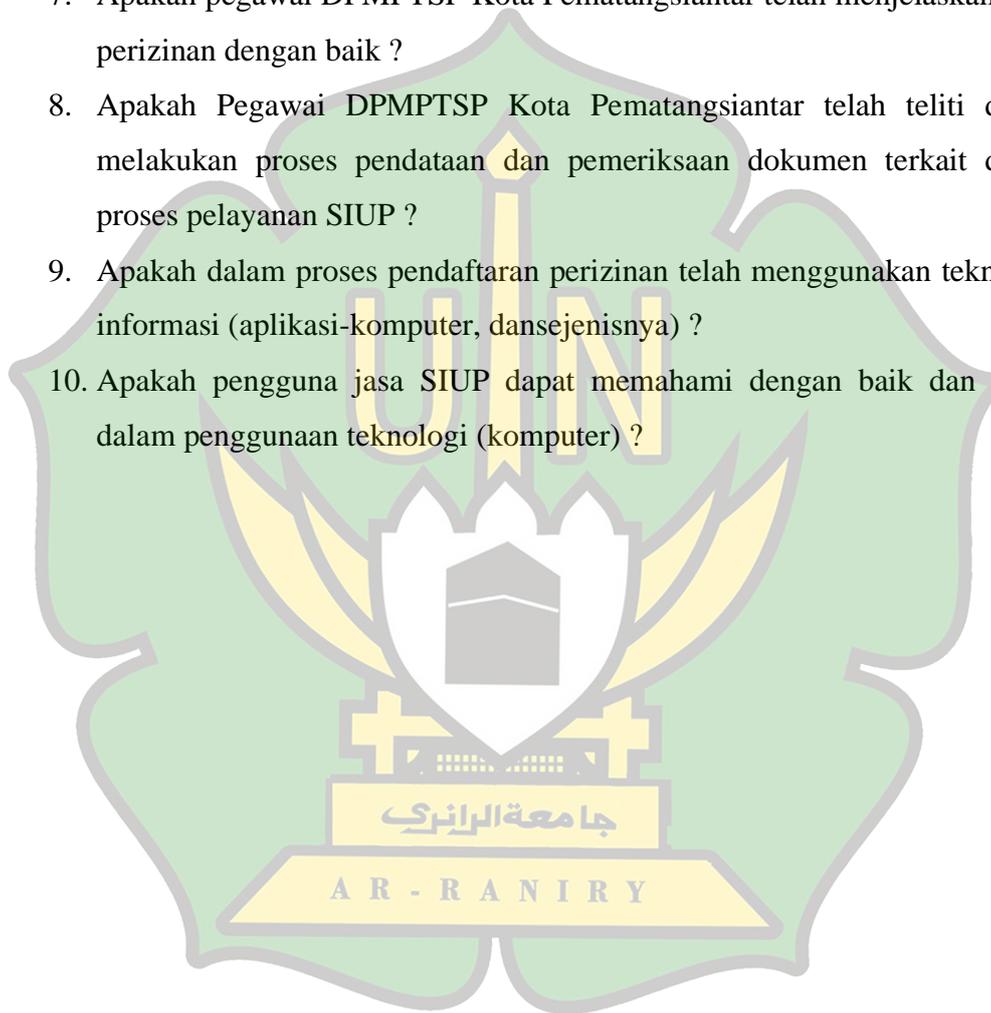
1. Bagaimana peran DPMPTSP dalam melakukan sosialisasi ?
2. Apakah dampak dari kualitas pelayanan pada lingkungan DPMPTSP Kota Pematangsiantar ?
3. Apakah dampak dari penilaian pihak luar terhadap DPMPTSP Kota Pematangsiantar ?
4. Apakah pegawai DPMPTSP Kota Pematangsiantar telah dapat menyesuaikan diri kepada masyarakat dalam memberi pelayanan ?
5. Apa saja bentuk kepuasan kerja yang dimiliki pegawai DPMPTSP Kota Pematangsiantar ?
6. Apa saja bentuk prestasi kerja pada pegawai DPMPTSP Kota Pematangsiantar dalam memberikan pelayanan ?
7. Apakah sejauh ini pembuatan siup berjalan dengan efektif ?
8. Apakah pembuatan SIUP dapat dikatakan konkrit ?
9. Apakah pembuatan SIUP mudah diukur ?
10. Apakah pembuatan SIUP dilakukan secara terbuka ?
11. Apakah pembuatan SIUP dapat dikatakan terjangkau ?
12. Apakah pembuatan SIUP dapat dipertanggungjawabkan ?
13. Dalam pelayanan pembuatan SIUP pada DPMPTSP apakah ada SOP nya?
14. Apakah pembuatan SIUP dilakukan sesuai jangka waktu penyelesaiannya berdasarkan ketentuan dalam Standard Operasional Prosedure (SOP)?
15. Apakah DPMPTSP Kota Pematangsiantar telah memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan masyarakat ?
16. Dalam pelayanan kepada masyarakat terkait pembuatan SIUP pada DPMPTSP, saran dan prasarana apa saja yang disiapkan oleh pemerintah Kota Pematangsiantar?
17. Apakah DPMPTSP telah memberikan fasilitas yang baik terhadap pelayanan pembuatan SIUP sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat ?
18. Apakah DPMPTSP Kota Pematangsiantar telah berupaya meningkatkan Sarana dan Prasarana yang baik ?

19. Apakah DPMPTSP Kota Pematangsiantar Secara terus menerus telah meningkatkan kualitas pelayanan perizinan ?
20. Apakah standar operasional pelayanan telah memberikan kemudahan bagi pemohon perizinan SIUP ?
21. Apakah Standar Operasional Pelayanan perizinan SIUP dapat dipertanggungjawabkan ?
22. Apa saja yang perlu dilakukan dalam proses pembuatan SIUP pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar ?
23. Bagaimana peran DPMPTSP Kota Pematangsiantar dalam meningkatkan penyelenggaraan pelayanan perizinan dengan baik ?
24. Apakah DPMPTSP telah memberikan edukasi atau sosialisasi terhadap pengguna pelayanan SIUP ?
25. Bagaimana proses pelaksanaan DPMPTSP dalam melakukan sosialisasi perizinan ?
26. Bagaimana mekanisme pembuatan SIUP pada DPMPTSP Kota Pematangsiantar ?
27. Berapa lama proses pembuatan SIUP ?
28. Bagaimana cara mengatasi hambatan dalam pembuatan SIUP ?
29. Hambatan seperti apa yang pernah terjadi dalam proses pembuatan SIUP ?

Masyarakat :

1. Apakah masyarakat pernah mengalami keterlambatan pelayanan dalam pembuatan SIUP di DPMPTSP Kota Pematangsiantar ?
2. Apakah DPMPTSP telah memberikan fasilitas yang baik terhadap pelayanan pembuatan SIUP sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat ?
3. Edukasi/sosialisasi seperti apa yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Pematangsiantar dalam pembuatan SIUP ?
4. Apakah penyelesaian proses pembuatan SIUP telah sesuai dengan waktu penyelesaian yang telah ditetapkan oleh DPMPTSP (berdasarkan SOP yang ada) ?

5. Apakah penyelesaian pembuatan SIUP yang telah ditetapkan dalam standar waktu penyelesaian dapat di pertanggungjawabkan ?
6. Apakah proses penerbitan SIUP lebih cepat dari standar waktu penyelesaian yang ditetapkan oleh DPMPTSP Kota Pematangsiantar atau sebaliknya ?
7. Apakah pegawai DPMPTSP Kota Pematangsiantar telah menjelaskan SOP perizinan dengan baik ?
8. Apakah Pegawai DPMPTSP Kota Pematangsiantar telah teliti dalam melakukan proses pendataan dan pemeriksaan dokumen terkait dalam proses pelayanan SIUP ?
9. Apakah dalam proses pendaftaran perizinan telah menggunakan teknologi informasi (aplikasi-komputer, dan sejenisnya) ?
10. Apakah pengguna jasa SIUP dapat memahami dengan baik dan benar dalam penggunaan teknologi (komputer) ?



## Lampiran 5: lampiran Nomor Induk Berusaha (NIB)

**PEREMINTAH REPUBLIK INDONESIA**

**PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO**  
**NOMOR INDUK BERUSAHA: 1507220016934**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, Pemerintah Republik Indonesia menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB) kepada:

1. Nama Pelaku Usaha	: SURYA NINGSIH
2. Alamat	: HUTA JAMBI, Desa/Kelurahan Mariah Jambi, Kec. Jawa Maraja Bah Jambi, Kab. Simalungun, Provinsi Sumatera Utara
3. Nomor Telepon Seluler	: +6281262872339
Email	: -
4. Kode Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI)	: Lihat Lampiran
5. Skala Usaha	: Usaha Mikro

NIB ini berlaku di seluruh wilayah Republik Indonesia selama menjalankan kegiatan usaha dan berlaku sebagai Angka Pengenal Impor (API-P), hak akses kepabeanan, serta pendaftaran kepesertaan jaminan sosial kesehatan dan jaminan sosial ketenagakerjaan.

Pelaku Usaha dengan NIB tersebut di atas dapat melaksanakan kegiatan berusaha sebagaimana terlampir dengan tetap memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

NIB ini merupakan perizinan tunggal yang berlaku sebagai sertifikasi jaminan produk halal berdasarkan pernyataan mandiri pelaku usaha dan setelah memperoleh pembinaan dan/atau pendampingan Proses Produk Halal (PPH) dari Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Diterbitkan di Jakarta, tanggal: 15 Juli 2022

**Menteri Investasi/  
Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal,**

Ditandatangani secara elektronik

Dicetak tanggal: 15 Juli 2022

**جامعة الرانيري**  
**AR - RANIRY**

1. Dokumen ini diterbitkan sistem OSS berdasarkan data dari Pelaku Usaha, tersimpan dalam sistem OSS, yang menjadi tanggung jawab Pelaku Usaha.
2. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
3. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR-E-BSSN.
4. Data lengkap Penzinan Berusaha dapat diperoleh melalui sistem OSS menggunakan hak akses.



PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA

PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO  
LAMPIRAN  
NOMOR INDUK BERUSAHA: 1507220016934

Lampiran berikut ini memuat daftar bidang usaha untuk:

No.	Kode KBLI	Judul KBLI	Lokasi Usaha	Klasifikasi Risiko	Perizinan Berusaha	
					Jenis	Legalitas
1	56102	Rumah/Warung Makan	HUTA JAMBI, Desa/Kelurahan Manah Jambi, Kec. Jawa Maraja Bah Jambi, Kab. Simalungun, Provinsi Sumatera Utara Kode Pos: 21153	Rendah	NIB	Untuk persiapan, operasional, dan/atau komersial kegiatan usaha

1. Dengan ketentuan bahwa NIB tersebut hanya berlaku untuk Kode dan Judul KBLI yang tercantum dalam lampiran ini.
2. Pelaku Usaha wajib memenuhi persyaratan dan/atau kewajiban sesuai Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria (NSPK) Kementerian/Lembaga (K/L).
3. Pengawasan pemenuhan persyaratan dan/atau kewajiban Pelaku Usaha dilakukan oleh Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah terkait.
4. Lampiran ini merupakan bagian tidak terpisahkan dari dokumen NIB tersebut.

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

1. Dokumen ini diterbitkan sistem OSS berdasarkan data dari Pelaku Usaha, tersimpan dalam sistem OSS, yang menjadi tanggung jawab Pelaku Usaha.
2. Dalam hal terjadi kekeliruan isi dokumen ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.
3. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE-BSSN.
4. Data lengkap Perizinan Berusaha dapat diperoleh melalui sistem OSS menggunakan hak akses.



## Lampiran 6: Dokumentasi Penelitian



Dokumentasi di lingkungan DPMPTSP Kota Pematangsiantar



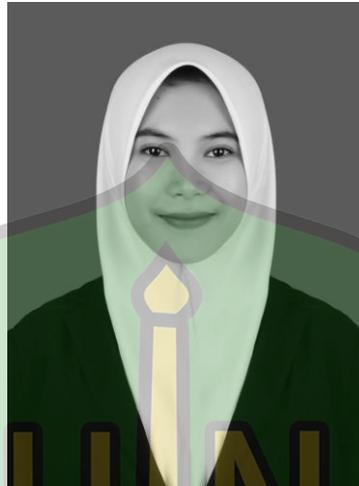
Dokumentasi dengan masyarakat pemilik usaha Mikro Kecil



Dokumentasi dengan Sekretaris DPMPTSP Kota Pematangsiantar

## Lampiran 7: Daftar Riwayat Hidup

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP



#### Identitas Diri

Nama : Septy Shuhada  
 Tempat Tanggal Lahir : Pematangsiantar, 17 September 2000  
 Nomor Handphone : 083196930406  
 Alamat : Jl. Laksamana Malahayati  
 Email : [180802106@student.ar-raniry.ac.id](mailto:180802106@student.ar-raniry.ac.id)

#### Pendidikan

Sekolah Dasar : SD Taman Pendidikan Islam  
 Sekolah Menengah Pertama : SMP N 2 Pematangsiantar  
 Sekolah Menengah Atas : MAN Pematangsiantar

#### Sertifikasi

Ma'had Jamiah : 72 |2020| Ma'had Al-jami'ah

TOEFL : 467 |2021| PusatBahasa UIN Ar-Raniry  
TOAFL : 407 |2021 | PusatBahasa UIN Ar-Raniry  
Komputer : A |2022 | PusatBahasa UIN Ar-Raniry  
Magang : A |2021| PusatBahasa UIN Ar-Raniry

Banda Aceh, 04 November 2022

