

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

Nama Lengkap : **EMALIA BR TAMBA**
N P M : 1403100145
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : **PELAKSANAAN SISTEM APLIKASI PERIZINAN SERI DELI DALAM RANGKA PENINGKATAN PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN DELI SERDANG**

Medan, 22 Maret 2018

Pembimbing

R. KUSNADI, Drs, M.AP

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi

NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd

Dekan,

Dr. RUDIANTO, M.Si

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

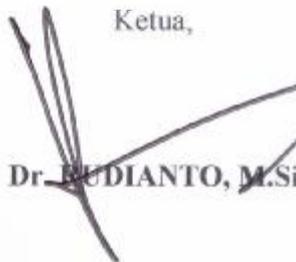
Nama Lengkap : **EMALIA BR. TAMBA**
N P M : 1403100145
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Pada hari, tanggal : Kamis, 22 Maret 2018
W a k t u : Pukul 08.00 WIB s/d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **Drs. H. A. HIDAYAH DALIMUNTE., M.Si**
PENGUJI II : **SYAFRUDDIN, S.Sos, MH**
PENGUJI III : **R. KUSNADI, Drs, M.AP**

PANITIA PENGUJI

Ketua,


Dr. BUDIANTO, M.Si



Sekretaris,


Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, Emalia Br Tamba, NPM 1403100145 menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan suatu imbalan, memplagiat atau menjiplak serta mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus di hukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila ditemukan di kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 13 Maret 2018

Yang Menyatakan,



EMALIA BR.TAMBA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20239 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
 Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Cerlas & Terampil
 agar unggul di era digital

SK-5

BERTITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : EMALIA BR. TAMBA
 N P M : 1403100145
 Jurusan : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
 Judul Skripsi : PELAKSANAAN SISTEM APLIKASI PERIZINAN BERSI DELI DALAM RANGKA PELAYANAN PERIZINAN DIDINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN DELI SERDANG.

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
	19-01-2018	Buat Susunan Bab I dan II	K
	23-01-2018	Revisi Susunan Bab III dan deskripsi lokasi penelitian (sebelum dan setelah di bangun di lapangan dan simulasi)	
	30-01-2018	Perbaikan kembali laporan bab I dan II dan kaitannya dengan bab III	K
	05-02-2018	Perbaikan bab III dan deskripsi lokasi penelitian	
	23-02-2018	Perbaikan kembali kerangka konseptual dan definisi konsep	K
	26-02-2018	Revisi kerangka konseptual dan definisi konsep	
	02-03-2018	Perbaikan bab I dan II pada penyajian data awal wawancara	K
	08-03-2018	Perbaikan bab I dan II (di analisis bab I)	

Medan, 13... 2018

Dekan,

Ketua Program Studi,

Pembimbing ke :

(.....)

(MAYIL KHAIRIYAH, S.P., M.Pd)

(Drs. R. KUSNADI, M. PA)

**PELAKSANAAN SISTEM APLIKASI PERIZINAN
SERI DELI DALAM RANGKA PENINGKATAN
PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

Oleh:

**EMALIA BR.TAMBA
1403100145**

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

MEDAN

2018

ABSTRAK

PELAKSANAAN SISTEM APLIKASI PERIZINAN SERI DELI DALAM RANGKA PENINGKATAN PELAYANAN PERIZINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN DELI SERDANG

OLEH

EMALIA BR.TAMBA
NPM : 1403100145

Sistem aplikasi perizinan SERI DELI yang berbasis *web* tersebut diharapkan terciptanya proses pelayanan publik yang transparan, cepat serta efisien dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan perizinan yang merupakan sebagai salah satu syarat mewujudkan keterbukaan penyelenggaraan perizinan yang ada. Dalam pengembangannya Aplikasi ini bukan saja hanya bersifat *website profile* yang menampilkan berbagai informasi secara statis tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pemerintah Kabupaten Deli Serdang tetapi juga menyediakan berbagai informasi langsung yang terkoneksi dengan Sistem Informasi. Terdapat beberapa masalah yakni, kurangnya pengetahuan masyarakat dalam hal mendaftar izin secara *online*, kurangnya sarana dan prasarana yang belum memadai seperti belum lengkapnya *software* aplikasi dan *hardware* (komputer) dan masih kurangnya sumber daya manusia (pegawai) yang terampil dalam pelaksanaan sistem aplikasi perizinan SERI DELI. Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang merasa kesulitan dalam pengecekan keabsahan berkas syarat-syarat pemohon yang telah mendaftar secara *online*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan Sistem Aplikasi Perizinan SERI DELI dalam rangka Peningkatan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang. Kemudian metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan pengumpulan data melalui dokumentasi tertulis dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Sistem Aplikasi Perizinan SERI DELI dalam rangka Peningkatan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang terlaksana dengan baik, maka dalam sistem aplikasi SERI DELI sangat diperlukan adanya peran serta masyarakat dalam mendukung sistem aplikasi perizinan SERI DELI, adanya sumber daya manusia yang terampil, adanya sarana dan prasarana, yaitu dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai dalam pelaksanaan aplikasi SERI DELI, dan adanya komunikasi dan interaksi antar aparatur yang melayani dengan yang dilayani.yaitu dengan memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat dalam pengurusan perizinan.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirobbil alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT atas limpahn rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam juga penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kabar kepada manusia bahwa pentingnya ilmu pengetahuan bagi kehidupan di dunia dan akhirat kelak.

Skripsi ini di tulis untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan strata satu guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sebagai bentuk aplikasi teori yang didapatkan melalui proses perkuliahan yang telah dilaksanakan.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Terutama kepada yang teristimewa kedua orang tua, Ibunda Rezqiya Br Hutabarat dan Ayahanda Harsalan Tamba yang sangat berjasa dalam segala hal dari saat penulis dalam kandungan hingga saat ini. Juga untuk ketiga abangda penulis Ahmad Iskandar Tamba, Ja'far Aswad Tamba Amd, dan Muhammad Ar'rad Tamba. Oleh sebab itu, sudah selayaknya segala keindahan hati mengucapkan terimakasih yang tulus kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu, kepada yang terhormat :

1. Kepada Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Kepada Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos, M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

3. Bapak Zulfahmi, Drs. M.Ikom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Abrar Adhani, S.Sos., M.Ikom selaku Wakil Dekan III Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Kepada Ibu Nalil Khairiah, S.Ip., M.Pd selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Kepada Bapak R. Kusnadi, Drs., M.AP selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi dan masalah lainnya.
7. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera utara yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
8. Kepada Bapak Ari Yunaldi, S.Sos selaku Kepala Bagian Tata Usaha Biro Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera utara yang selalu memberikan informasi kepada penulis.
9. Kepada Seluruh staff Biro Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang selalu memberikan informasi kepada penulis.
10. Kepada seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang yang telah memberikan izin Riset kepada penulis.

11. Kepada sahabat Widya Fratna Siagian, Diah Sri Utami, Astrid Fauziah Nasution, dan Wilda Widiyanti Pamungkas yang selalu memberikan semangat kepada penulis.

Akhir kata penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat kepada siapa saja yang memerlukannya. Amin Ya Rabbal Alamin.

Medan, 13 Maret 2018

Penulis

EMALIA BR.TAMBA

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Sistematika Penulisan	7
BAB II URAIAN TEORITIS	9
A. Konsep Pelaksanaan (<i>actuating</i>)	9
B. Konsep Sistem	11
C. Konsep Aplikasi	12
D. Konsep Sistem Aplikasi Perizinan SERI DELI	15
E. Pelayanan Publik	19

	F. Konsep Perizinan	28
BAB III	METODE PENELITIAN	31
	A. Jenis Penelitian	31
	B. Kerangka Konsep	32
	C. Definisi Konsep	33
	D. Kategorisasi	34
	E. Narasumber	35
	F. Teknik Pengumpulan Data	36
	G. Teknik Analisis Data	37
	H. Lokasi dan Waktu Penelitian	38
	I. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang.....	38
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
	A. Hasil Penelitian	67
	B. Pembahasan	78
BAB V	PENUTUP	91
	A. Kesimpulan	91
	B. Saran	92

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAIN-LAIN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4.1. Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Non PNS dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang	68
Tabel 4.2. Keadaan Pegawai Negeri Sipil berdasarkan Pangkat Jabatan Struktural pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang	69
Tabel 4.3. Keadaan Pegawai Negeri Sipil berdasarkan Kepangkatan, Golongan/Ruang pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang	70
Tabel 4.4. Keadaan Pegawai Honoror (Non PNS) berdasarkan Jabatan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang	71
Tabel 4.5. Keadaan Pegawai Negeri Sipil berdasarkan Usia atau Umur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang	72
Tabel 4.6. Keadaan Pegawai Negeri Sipil berdasarkan Jenis Kelamin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang	73
Tabel 4.7. Keadaan Narasumber berdasarkan Pangkat Golongan/ Ruang dan Jabatan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan	

Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang	74
Tabel 4.8. Keadaan Nara sumber berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal dan Non-Formal (Diklat) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang	75
Tabel 4.9. Keadaan Narasumber berdasarkan Usia/Umur dan Jenis Kelamin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang	76
Tabel 4.10. Daftar Pelayanan Izin	76

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 3.1. Kerangka Konsep Pelaksanaan Sistem Aplikasi Pelayanan	
Perizinan Terpadu Satu Pintu “SERI DELI”	33
Bagan 3.2. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan	
Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Riwayat Hidup

Draft Wawancara

Permohonan Persetujuan Judul Skripsi

Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing

Permohonan Seminar Proposal Skripsi

Undangan Seminar Proposal Skripsi

Berita Acara Bimbingan Skripsi

Surat Izin Penelitian Ke Lokasi

Surat Balasan Izin Penelitian Dari Lokasi

Surat Permohonan Izin Penelitian

Surat Keterangan Benar Telah Melakukan Penelitian

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang cepat merupakan bukti peningkatan informasi. Sistem informasi berperan penting dalam suatu organisasi dan informasi digunakan untuk mengambil keputusan. Kemajuan teknologi berbasis komputer telah dirasakan dalam berbagai aspek kehidupan sehingga permasalahan yang rumit dapat diselesaikan dengan mudah. Tidak diragukan lagi peralihan teknologi dari sistem manual menuju sistem yang secara otomatis tanpa mengenal lelah yaitu dengan menggunakan sistem aplikasi. Penerapan komputerisasi yang telah berhasil dapat membuat operasional dan kontrol data bagi organisasi atau lembaga. Hal inilah yang menjadikan suatu organisasi atau lembaga diharuskan melakukan sistem pengolahan data berbasis aplikasi komputer untuk dapat menghasilkan informasi yang cepat, akurat, relevan, efisien dan tepat waktu.

Layanan perizinan menjadi perhatian serius dari Presiden Republik Indonesia, karena proses perizinan yang lama membuat banyak pemohon yang mengeluh, dan membuat pemohon mengalami kesulitan dalam memantau sampai sejauh mana proses perizinan sedang berlangsung. Untuk menjawab tantangan ini maka diterbitkanlah Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjelaskan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan pelayanan secara terintegrasi dalam

satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu dengan tujuan untuk mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau.

Berdasarkan data dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang pada tahun 2015, bahwa pertumbuhan internet di Indonesia melesat hingga mencapai 88,1 juta jiwa pengguna. Hal ini membuat Indonesia mendapatkan peringkat keempat dalam jajaran negara dalam tingkat pertumbuhan internet global tertinggi. Angka pertumbuhan ini tentunya akan terus mengalami peningkatan dengan semakin mudahnya akses internet di Indonesia. Tingginya pengguna internet membuat pemerintah optimis dalam membuat layanan publik menjadi berbasis elektronik sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan efektif. Untuk menyikapi kebijakan ini maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang melaksanakan program perizinan yang ada, maka di buat Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk publik yaitu SERI DELI (Sistem Elektronik Perizinan Deli Serdang).

SERI DELI adalah aplikasi layanan perizinan terpadu yang menangani berbagai jenis perizinan yang ada di instansi perizinan sesuai Peraturan Daerah masing-masing. Aplikasi ini beroperasi kepada *Web Browser* sehingga lebih praktis. Aplikasi ini dapat digunakan oleh sebuah instansi yang menangani bidang perizinan, dapat di integrasikan pada *web* resmi pemerintah daerah tersebut yang diakses oleh pemohon. Dengan di gunakannya SERI DELI, maka perizinan akan

lebih cepat karena aliran data bukan berupa dokumen kertas melainkan bersifat maya dan pemohon dapat melihat *Track Record* permohonan izin.

Sistem Aplikasi Perizinan Elektronik merupakan gerbang informasi dan layanan perizinan serta nonperizinan penanaman modal Indonesia yang berbentuk piranti lunak (*software*), karena berbasis situs (*website*) sehingga mudah diakses oleh siapa saja tetapi tidak seluruh informasi yang disajikannya terbuka bebas. Untuk menjamin kerahasiaan data dan informasi yang terkandung di dalamnya, sehingga kepada masyarakat atau penanaman modal yang ingin memanfaatkan SERI DELI lebih jauh akan diberi hak akses sesuai tingkat kebutuhannya.

Adanya sistem aplikasi perizinan SERI DELI yang berbasis *web* ini diharapkan terciptanya proses pelayanan publik yang transparan, cepat serta efisien dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan perizinan yang merupakan sebagai salah satu syarat mewujudkan keterbukaan penyelenggaraan perizinan yang ada. Dalam pengembangannya Aplikasi ini bukan saja hanya bersifat *website profile* yang menampilkan berbagai informasi secara statis tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pemerintah Kabupaten Deli Serdang tetapi juga menyediakan berbagai informasi langsung yang terkoneksi dengan Sistem Informasi.

Namun seperti yang penulis ketahui dalam pengurus surat izin secara *online*, ditemukan permasalahan antara lain, adanya masyarakat/pemohon yang belum mengerti/memahami atau kurangnya pengetahuan masyarakat dalam hal mendaftarkan izin secara *online*, sehingga penerapan Aplikasi SERI DELI di

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang belum sepenuhnya terealisasi dikarenakan masyarakat khususnya para pelaku usaha yang ada di Kabupaten Deli Serdang masih merasa sulit dalam mengurus izin. Kemudian kurangnya respon atau dukungan/partisipasi dari masyarakat ketika aparat dinas melakukan *survey* lapangan yang berkaitan dengan keadaan fisik bangunan agar sesuai dengan IMB (Izin Mendirikan Bangunan).

Selain itu, kurangnya sarana dan prasarana yang belum memadai seperti belum lengkapnya *software* aplikasi dan *hardware* (komputer) dan masih kurangnya sumber daya manusia (pegawai) yang terampil dalam pelaksanaan sistem aplikasi perizinan SERI DELI. Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang merasa kesulitan dalam pengecekan keabsahan berkas syarat-syarat pemohon yang telah mendaftar secara *online*. Hal inilah yang membuat masyarakat masih merasa kesulitan karena mereka masih harus datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang untuk mengantar dan melengkapi berkas persyaratan lainnya. Kemudian dalam kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat, sebenarnya Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 telah menegaskan bahwa pelayanan umum sebagai segala bentuk aktivitas yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sesuai dengan keputusan tersebut maka salah satu kebutuhan masyarakat pada umumnya adalah kecepatan dan ketepatan waktu dalam pengurusan izin. Tetapi yang terjadi, terdapat kendala di *Standard Operating Procedure* (SOP) waktu pengerjaan *survey* dilapangan dengan tim teknis terkait yang belum tepat waktu. Sehingga ketepatan waktu dalam pengurusan izin belum sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang. Hal inilah yang membuat masyarakat masih merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga tujuan dan sasaran program Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang belum sepenuhnya tercapai.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelaksanaan Sistem Aplikasi Perizinan SERI DELI dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang”**.

B. Rumusan Masalah

Sugiyono (2010: 35) mengatakan bahwa rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data. Namun demikian, terdapat kaitan erat antara masalah dan rumusan masalah, karena setiap rumusan masalah penelitian harus didasarkan pada masalah.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah; “Bagaimana Pelaksanaan Sistem Aplikasi Perizinan SERI DELI dalam rangka Peningkatan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang?”.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini merupakan suatu hal yang akan dicapai dalam suatu kegiatan, dan setiap penelitian haruslah memiliki arah dan tujuan yang jelas. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan Sistem Aplikasi Perizinan SERI DELI dalam rangka Peningkatan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Secara praktis, diharapkan dapat memberikan referensi pemikiran yang positif terhadap pemecahan masalah praktis yang terkait dengan judul penelitian.
- b. Secara akademis, diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan sosial dan juga sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi strata-1 jurusan

Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

D. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Pada Bab ini berisikan dan menguraikan teori tentang konsep pelaksanaan (*actuating*), pengertian sistem, aplikasi, sistem aplikasi perizinan SERI DELI, pelayanan publik, dan konsep perizinan.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada Bab ini berisikan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, teknik penentuan narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan lokasi penelitian, serta deskripsi lokasi penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini menguraikan tentang penyajian data hasil penelitian, dan jawaban hasil wawancara dengan narasumber serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran sebagai kesimpulan dari hasil analisis data penelitian.

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Konsep Pelaksanaan (*actuating*)

1. Pengertian Pelaksanaan (*actuating*)

Menurut Wijono (1997), bahwa pelaksanaan (*actuating*) adalah fungsi yang teramat penting dalam manajemen. Seringkali diketahui perencanaan dan pengorganisasiannya bagus, namun dikarenakan kurangnya kemampuan pelaksanaan, hasil kegiatan suatu pekerjaan belum seperti diharapkan.

Rahman (2011), mengatakan bahwa *actuating* merupakan gerakan aksi mencakup kegiatan yang dilakukan seorang pimpinan untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur-unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai.

Terry (1986), mengemukakan bahwa *actuating* merupakan usaha menggerakkan anggota-anggota kelompok sedemikian rupa hingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut oleh karena para anggota itu juga ingin mencapai sasaran-sasaran tersebut.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan (*actuating*) merupakan upaya untuk menjadikan perencanaan atau pelaksanaan menjadi kenyataan, dengan melalui berbagai pengarahan dan pemotivasian agar

setiap karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal sesuai dengan peran, tugas dan tanggung jawabnya.

2. Prinsip Pelaksanaan (*actuating*)

Menurut Kurniawan (2009), prinsip-prinsip dalam pelaksanaan (*actuating*) antara lain: 1) memperlakukan pegawai dengan sebaik-baiknya, 2) mendorong pertumbuhan dan perkembangan manusia, 3) menanamkan pada manusia keinginan untuk melebihi, 4) menghargai hasil yang baik dan sempurna, 5) mengusahakan adanya keadilan tanpa pilih kasih, 6) memberikan kesempatan yang tepat dan bantuan yang cukup, dan 7) memberikan dorongan untuk mengembangkan potensi dirinya.

Dijelaskan bahwa ada beberapa elemen dalam pelaksanaan (*actuating*) yaitu sebagai berikut: 1) *coordinating* adalah fungsi yang harus dilakukan oleh seseorang manajer agar terdapat suatu komunikasi atau kesesuaian dari berbagai kepentingan dan perbedaan kepentingan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai, 2) *motivating* merupakan salah satu elemen penting dalam manajemen perusahaan, dengan memberikan fasilitas yang bagus dan gaji yang cukup maka kinerja para karyawan dalam perusahaan akan optimal, 3) *communication* adalah komunikasi antara para pemimpin dan karyawan sangat diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan, 4) *commanding* merupakan suatu perintah dari atasan kepada bawahannya. Dengan pengarahan yang baik dari atasan dengan visi dan misi yang jelas

dari suatu manajer perusahaan dapat menimbulkan efek yang positif untuk perusahaan itu sendiri.

B. Konsep Sistem

1. Pengertian Sistem

Menurut Gerald (1981 : 5), Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu.

Menurut Murdick, (1991 : 27), Sistem adalah seperangkat elemen yang membentuk kumpulan atau prosedur-prosedur/bagan-bagan pengolahan yang mencari suatu tujuan bersama dengan mengoperasikan data dan barang pada waktu rujukan tertentu yang menghasilkan informasi.

Menurut Djodiharjo (1984 : 78), Suatu sistem adalah sekumpulan objek yang mencakup hubungan fungsional antara tiap-tiap objek dan hubungan antara ciri tiap objek, dan yang secara keseluruhan merupakan suatu kesatuan secara fungsional.

Berdasarkan dari uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan kumpulan dari beberapa bagian yang memiliki keterkaitan dan saling bekerja sama serta membentuk suatu kesatuan untuk mencapai suatu tujuan dari sistem tersebut. Maksud dari suatu system adalah untuk mencapai suatu tujuan dan sasaran dalam ruang lingkup yang sempit.

2. Karakteristik Sistem

Jogiyanto (2005 : 3) mengemukakan bahwa sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yakni: 1) komponen suatu system terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, 2) batasan sistem (*boundary*) merupakan daerah yang membatasi antara satu sistem dengan sistem lainnya, 3) lingkungan luar sistem (*evinronment*) adalah apapun diluar batas system yang mempengaruhi operasi, 4) penghubung sistem (*interfance*) antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya, 5) masukan (input) sistem adalah masukan dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*), dan masukan sinyal (*signal input*), 6) keluaran (*output*) sistem adalah hasil dari energy yang diolah dan diklafikasikan menjadi keluaran yang berguna dari sisa pembuangan, 7) pengolahan sistem yang akan merubah masukan menjadi keluaran. 8) adanya sasaran sistem yang dapat menentukan masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran apa yang akan dihasilkan sistem tersebut sehingga dikatakan berhasil apabila mencapai/mengenai sasaran ataupun tujuan.

C. Konsep Aplikasi

1. Pengertian Aplikasi

Menurut Jogiyanto (1999 : 12), Aplikasi adalah penggunaan dalam suatu komputer, instruksi (*instruction*) atau pernyataan (*statement*) yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi output. Menurut Supriyanto (2005 :2), bahwa Aplikasi adalah program yang

memiliki aktifitas pemrosesan perintah yang diperlukan untuk melaksanakan permintaan pengguna dengan tujuan tertentu. Menurut Janer (2004 :12), Aplikasi adalah suatu unit perangkat lunak yang dibuat untuk melayani kebutuhan akan beberapa aktifitas seperti system perniagaan, pelayanan masyarakat, periklanan atau semua proses yang dilakukan manusia.

Dari pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah sebuah program atau perangkat lunak yang dirancang atau dibuat untuk tujuan tertentu dengan melakukan aktifitas tertentu melalui proses dan prosedur aliran data dalam infrastruktur teknologi informasi yang sesuai dengan jenjang dan kebutuhan seperti melayani masyarakat dan sebagainya.

2. Program Aplikasi

Program aplikasi pada komputer merupakan perangkat lunak siap pakai yang nantinya akan digunakan untuk membantu melaksanakan pekerjaan penggunanya. Dalam sebuah komputer aplikasi ini disiapkan sesuai kebutuhannya masing-masing. Berikut ini adalah Program aplikasi yang dapat dibedakan dalam beberapa macam yakni:

1) *Word Processing*

Word processing adalah program yang dapat dipakai untuk menyunting naskah. Contoh : *Microsoft Word, Lotus Ami Pro dan WordPerfect.*

2) *Desktop Publishing*

Desktop publishing merupakan program yang mengatur tata letak cetakan pada suatu naskah sehingga siap untuk dicetak. Contoh : *Ventura Publisher, Page Maker*.

3) *Program Spreadsheets*

Program spreadsheets merupakan program-program yang digunakan untuk mengolah data secara berkolom. Contoh : *Microsoft Excell, Lotus Improv*.

4) *Database Management System*

Salah satu kegunaan komputer didalam organisasi adalah untuk menyimpan data dalam jumlah besar, mengolah data, dan kemudian menghasilkan informasi. Sehingga diperlukan program yang disebut dengan program database management sistem (disingkat DBMS). Contoh : *Paradox, Foxpro, Microsoft Access, Approach*.

5) *Graphics*

Graphics adalah program yang khusus digunakan untuk membuat gambar atau graphics. Contoh: *Corel Draw, Stanford Graphics, Visio*.

6) *Program Akuntansi*

Aplikasi yang berhubungan dengan keuangan dan akuntansi. Contoh : *DacEasyAccounting, Pacioli 2000, PeachTree Accounting*.

7) *Program Statistik*

Program yang digunakan untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan analisis statistik. Contoh : *SAS, SPSS, Statisca*.

8) *Communication*

Communication merupakan program yang digunakan untuk berkomunikasi dengan pemakai komputer lain. Contoh : *Carbon Copy, DataFax, Procomm Plus, CrossTalk.*

9) *Multimedia*

Multimedia merupakan *software* yang digunakan untuk menghubungkan komputer dengan peralatan multimedia seperti kamera video, kamera digital, *video player.* Contoh : *Microsoft Video.*

10) *Game*

Game merupakan program untuk permainan. Contoh : *Flight Simulator, Baseball, Prince of Persia.*

11) *Antivirus*

Antivirus merupakan program yang digunakan untuk mendeteksi dan menghilangkan virus yang tertular pada komputer yang sedang dipakai. Contoh : *McAfee Virus Scan, Norton Antivirus, AVG.*

D. Konsep Sistem Aplikasi Perizinan SERI DELI

1. Pengertian Sistem Aplikasi Perizinan SERI DELI

Sistem Aplikasi Perizinan SERI DELI adalah aplikasi layanan perizinan terpadu yang menangani berbagai jenis perizinan yang ada di instansi perizinan sesuai peraturan daerah masing-masing. Aplikasi ini beroperasi kepada *Web Browser* sehingga lebih praktis. Sistem Aplikasi Perizinan SERI DELI merupakan hal yang mencakup aplikasi otomasi

proses kerja (*business process*) dan informasi yang diperlukan dalam pelayanan Perizinan dan Nonperizinan.

2. Tujuan dan Manfaat Sitem Aplikasi Perizinan Seri Deli

a. Tujuan

Tujuan Sistem Aplikasi Perizinan SERI DELI adalah sebagai sarana untuk memudahkan proses perizinan baik di sisi pemohon maupun instansi dengan cara memudahkan proses perizinan yang berbasis elektronik dan memanfaatkan internet.

b. Manfaat Sistem Aplikasi SERI DELI terbagi menjadi 2 bagian

yaitu :

1) Manfaat bagi masyarakat

- (a) Mendapatkan informasi seputar dinas perizinan setempat
- (b) Mendapatkan informasi seputar jenis perizinan beserta syarat-syaratnya
- (c) Melakukan pengaduan *online*
- (d) Dapat di akses tanpa memandang tempat dan waktu
- (e) *Portable*, dapat dilakukan dimana saja asalkan ada akses internet

2) Manfaat Layanan Perizinan

- (a) Instansi perizinan dapat memantau jumlah perizinan yang masuk secara berkala
- (b) Memudahkan instansi dalam mengolah perizinan
- (c) Mengurangi pungutan liar
- (d) Meningkatkan kualitas layanan publik
- (e) Menerapkan *Good Government*

3. Fitur – Fitur Sistem Aplikasi Perizinan SERI DELI

Adapun fitur-fitur sistem aplikasi perizinan SERI DELI yaitu:

- a) Aplikasi Perizinan yang dapat di implementasikan pada model PTSP dan PTSA
- b) Pelayanan dapat didistribusikan hingga kecamatan
- c) Dapat di-*Customize (Flexibel)*
- d) Pembatasan hak akses pengguna berdasarkan jenis perizinan maupun perannya
- e) Pimpinan instansi dapat memonitoring perizinan yang dilayani
- f) Dapat mencetak dokumen

4. Keunggulan Sistem Aplikasi Perizinan SERI DELI

Keunggulan dari sistem aplikasi perizinan SERI DELI adalah sebagai berikut:

- a. Pendaftaran *Online*
 - 1) Pemohon dapat mendaftar secara *online*
 - 2) Penyederhanaan prosedur dalam verifikasi berkas permohonan melalui peninjauan lapangan
 - 3) Menghindari percaloan
- b. *I-Tracking* status Izin
 - 1) Pemohon dapat memantau samapi sejauh mana proses permohonan izinnya melalui cek status izin di *website*.
- c. Pengaduan *Online*
 - 1) Pemohon dapat mengadukan permasalahan secara *online* yang berintegrasi dengan aplikasi SERI DELI

5. Pengembangan Aplikasi SERI DELI

Adapun pengembangan dari aplikasi SERI DELI yaitu:

- a. *Online* Sistem dengan mendaftarkan pemohon dan memberi *User Account*

- b. Integrasi beberapa SKPD terkait, seperti Dinas Kependudukan, Pertanahan, dan lainnya.
- c. Memberikan notifikasi melalui *E-Mail* dan SMS dengan *SMS Gateway*
- d. Menggabungkan data perhubungan
- e. Pengelolaan arsip perizinan
- f. Penambahan fitur monitoring dan laporan
- g. Penambahan data statistik berdasarkan durasi dan kinerja perbidang

E. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Komaruddin (1997 : 394), pelayanan merupakan suatu prestasi yang dilakukan atau dikorbankan agar dapat memuaskan permintaan atau kebutuhan pihak lain. Menurut Syafii (1998 : 39), bahwa pelayanan adalah sesuatu hal yang dapat menolong, menyambut, membalas, mengindahkan, memuaskan, menghidangkan, menyuguhkan, membantu, menanggapi, menyediakan segala sesuatu yang menjadi kebutuhan atau sesuatu hal yang diperlukan oleh pihak lain. Sedangkan menurut Gronroos (1990: 27), bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-

hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menurut Syahrir (1996 : 11), pelayanan publik adalah segala aktivitas yang dilakukan baik oleh pemerintah maupun swasta dalam mendistribusikan barang atau jasa dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat atau warga negara.

Menurut Lewis dan Gilman (2005:22), pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggung-jawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 menegaskan bahwa pelayanan umum sebagai segala bentuk aktivitas yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah seluruh aktifitas, tindakan, kinerja ataupun manfaat yang pada dasarnya tidak

berwujud, yang dapat diberikan dari satu pihak kepada pihak lain dan tidak mengakibatkan kepemilikan akan sesuatu atau apapun.

Sedangkan pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Publik

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan kenyataan. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dengan demikian tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa pelayanan adalah pemberdayaan. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit,

sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik

Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan.

Pelayanan publik memiliki manfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

3. Unsur-unsur dan Ciri-ciri Pelayanan Publik

Bharata (2004:11) mengatakan ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu, a) Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). b) Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costomer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan, c) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh

penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan, d) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan, penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Kasmir (2006 : 34) mengemukakan bahwa ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut: 1) tersedianya karyawan yang baik, 2) tersedianya sarana dan prasarana yang baik, 3) bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir, 4) mampu melayani secara cepat dan tepat, 5) mampu berkomunikasi, 6) memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, 7) memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, 8) berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan), dan 9) mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

4. Asas-asas Pelayanan Publik

Ratminto dan Winarsih (2006:245) mengemukakan ada beberapa asas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan yaitu:

- a. Empati dengan *customers*
Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b. Pembatasan prosedur
Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.
- c. Kejelasan tatacara pelayanan
Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan
Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e. Kejelasan kewenangan
Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- f. Transparansi biaya
Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan transparan.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan
Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.

h. Minimalisasi formulir

Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

i. Maksimalisasi masa berlakunya izin

Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.

j. Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*

Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

k. Efektivitas penanganan keluhan

Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Perhatian pemerintah terhadap perbaikan pelayanan kepada masyarakat, sebenarnya sudah diatur dalam beberapa pedoman, antara lain adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang mengemukakan tentang prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.

3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan Publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukunglainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

F. Konsep Perizinan

1. Pengertian Perizinan

Menurut Syahrani (1995 : 3), Izin adalah perbuatan hukum administrasi Negara bersegi satu yang mengaplikasikan peraturan dalam hal konkrit berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Adrian (2010 : 168), menyatakan bahwa izin (*verguning*), adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan Undang-undang atau Peraturan Pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan. Jadi izin itu pada prinsipnya adalah sebagai dispensasi atau pelepasan/ pembebasan dari suatu larangan.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 menjelaskan bahwa Perizinan adalah segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh pemerintah dan pemerintah daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Unsur-unsur Perizinan

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 menjelaskan bahwa ada beberapa unsur dalam perizinan, yaitu;

a. Instrumen yuridis

Izin merupakan instrument yuridis dalam bentuk ketetapan yang bersifat konstitutif dan yang digunakan oleh pemerintah untuk

menghadapi atau menanggapi peristiwa konkret, sebagai ketetapan izin itu dibuat dengan ketentuan dan persyaratan yang berlaku pada ketetapan pada umumnya.

b. Peraturan perundang-undangan

Pembuatan dan penerbitan ketetapan izin merupakan tindakan hukum pemerintahan, sebagai tindakan hukum maka harus ada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan atau harus berdasarkan pada asas legalitas, tanpa dasar wewenang, tindakan hukum itu menjadi tidak sah. Dengan demikian dalam hal membuat dan menerbitkan izin haruslah didasarkan pada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, karena tanpa adanya dasar wewenang tersebut ketetapan izin tersebut menjadi tidak sah.

c. Organ pemerintah

Organ pemerintah adalah organ yang menjalankan urusan pemerintah baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah.

d. Peristiwa kongkret

Izin merupakan instrument yuridis yang berbentuk ketetapan yang digunakan oleh pemerintah dalam menghadapi peristiwa kongkret dan individual, peristiwa kongkret artinya peristiwa yang terjadi pada waktu tertentu, orang tertentu, tempat tertentu dan fakta hukum tertentu.

e. Prosedur dan persyaratan

Pada umumnya permohonan izin harus menempuh prosedur tertentu yang ditentukan oleh pemerintah, selaku pemberi izin. Selain itu pemohon juga harus memenuhi persyaratan-persyaratan tertentu yang ditentukan secara sepihak oleh pemerintah atau pemberi izin. Prosedur dan persyaratan perizinan itu berbeda-beda tergantung jenis izin, tujuan izin, dan instansi pemberi izin.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa perizinan adalah suatu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan ini dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan suatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh oleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Adapun metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan demikian penelitian ini menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan objek penelitian serta menggali informasi yang dibutuhkan sesuai dengan kenyataan sebagaimana adanya.

Kirk dan Miller (1986 : 9), mengartikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan social yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya. Menurut Bogdan dan Taylor (1975 : 5), penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Sugiyono (2011 : 11), mengatakan bahwa secara teoritis penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan diri sendiri (peneliti) sebagai instrument penelitian. Dalam pelaksanaan penelitian akan mengikuti asumsi-asumsi cultural sekaligus mengikuti data, dalam mencapai wawasan-wawasan imajinatif kedalam dunia sosial informasi, dimana peneliti diharapkan fleksibel dan relatif tetapi tetap mampu mengatur jarak.

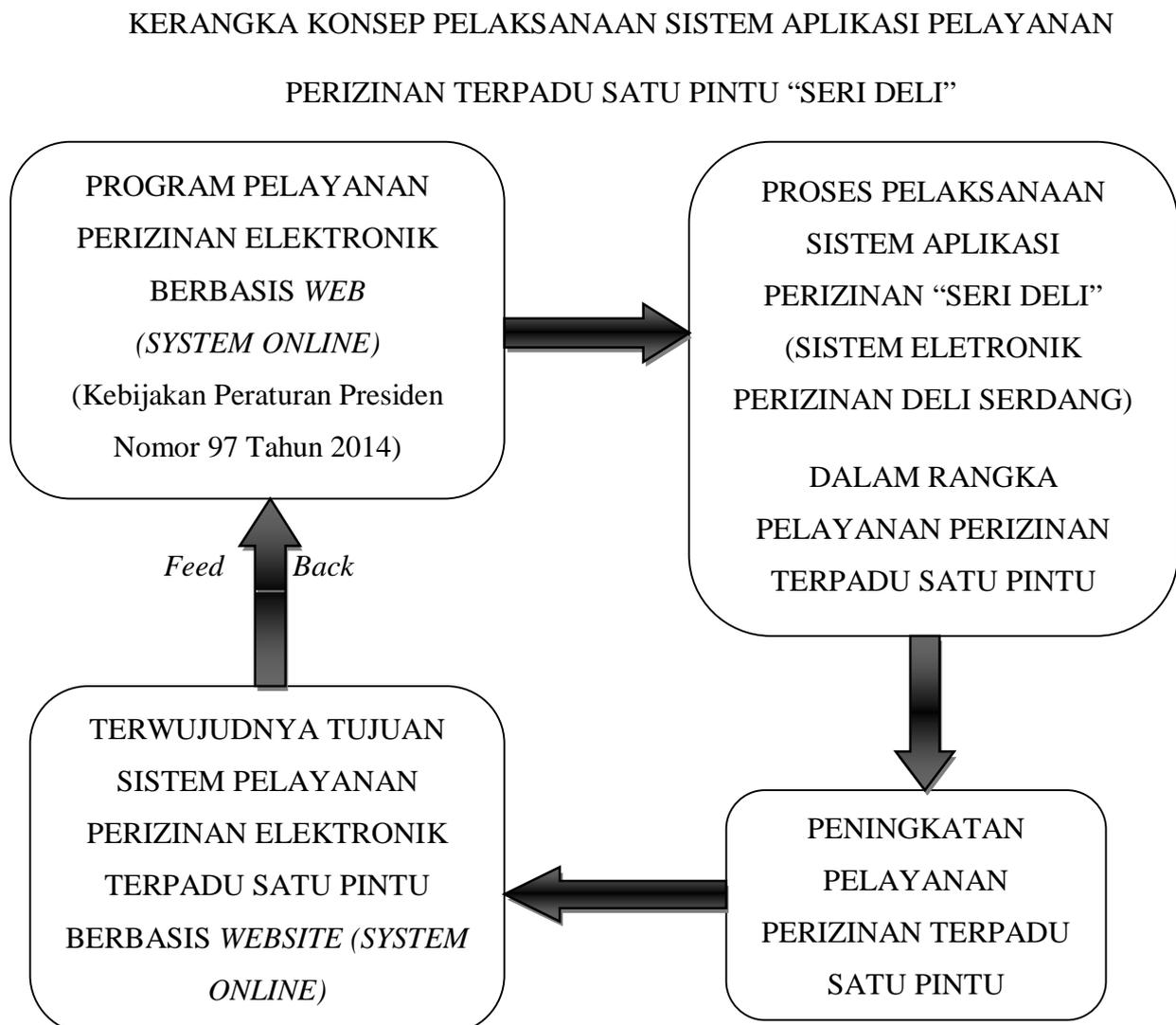
Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan

bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah serta dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

B. Kerangka Konsep

Menurut Kusmayadi dan Sugiarto (2000 : 49) Kerangka konsep merupakan hasil identifikasi yang sistematis dan analisi yang kritis dari peneliti berdasarkan kajian kepustakaan dan pengamatan awal. Sebagian dasar pijakan yang jelas dalam pengembangan teori, maka batasan-batasan konsep yang dipakai dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar.3.1



C. Definisi Konsep

1. Pelaksanaan (*actuating*) merupakan upaya untuk menjadikan perencanaan atau pelaksanaan menjadi kenyataan, dengan melalui berbagai pengarahan dan pemotivasian agar setiap karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal sesuai dengan peran, tugas dan tanggung jawabnya.
2. Sistem merupakan kumpulan dari beberapa bagian yang memiliki keterkaitan dan saling bekerja sama serta membentuk suatu kesatuan untuk mencapai suatu tujuan dan sasaran dari sistem tersebut.
3. Aplikasi adalah sebuah program atau perangkat lunak yang dirancang atau dibuat untuk tujuan tertentu dengan melakukan aktifitas tertentu melalui proses dan prosedur aliran data dalam infrastruktur teknologi informasi yang sesuai dengan jenjang dan kebutuhan seperti melayani masyarakat dan sebagainya.
4. Sistem Aplikasi Perizinan SERI DELI adalah aplikasi layanan perizinan terpadu yang menangani berbagai Jenis perizinan yang ada di instansi perizinan sesuai peraturan daerah masing-masing yang beroperasi kepada *Web Browser* sehingga lebih praktis.
5. Pelayanan publik adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai

kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

6. Perizinan adalah dispensasi atau pelepasan/pembebasan dari suatu larangan atau segala bentuk persetujuan yang dikeluarkan oleh pemerintah dan pemerintah daerah yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

D. Kategorisasi

Adapun yang menjadi kategorisasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adanya tujuan dan sasaran program, yaitu dengan adanya aplikasi SERI DELI diharapkan tercapainya pelayanan perizinan yang transparan, cepat, dan mudah dalam pengurusan izin. Sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan perizinan.
2. Adanya peran serta masyarakat dalam mendukung sistem aplikasi perizinan SERI DELI, yaitu masyarakat harus memahami pentingnya pengurusan izin dan juga bisa bekerja sama perihal pengurusan izin secara *online*. Sehingga sistem aplikasi perizinan SERI DELI dapat dikembangkan sesuai dengan tuntutan masyarakat Kabupaten Deli Serdang.

3. Adanya sumber daya manusia yang terampil, yaitu dengan terpenuhinya sumber daya manusia (pegawai) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang, pengembangan sistem aplikasi SERI DELI akan lebih cepat terealisasi sehingga mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
4. Adanya sarana dan prasarana, yaitu dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai dalam pelaksanaan aplikasi SERI DELI maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang tidak akan merasa kesulitan dalam pengecekan keabsahan berkas syarat-syarat pemohon yang telah mendaftar secara *online*. Sehingga masyarakat tidak perlu datang lagi ke kantor tersebut untuk melengkapi persyaratan lainnya.
5. Adanya komunikasi dan interaksi antar aparatur yang melayani dengan yang dilayani, yaitu terkait masalah teknis yang terjadi aparatur yang melayani dalam pnegurusan izin harus bisa memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat.

E. Narasumber

Narasumber adalah orang yang memberikan informasi kepada peneliti dan orang yang mampu atau mengetahui informasi. Teknik penentuan narasumber dalam penelitian digunakan metode *purposive sampling*, yaitu memilih sejumlah

responden dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal. Adapun yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah :

1. Bapak Muhammad Salim, SP, M.Si
Sebagai Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang
2. Ibu Sry Ekayani, S.Sos, MAB
Sebagai Kepala Sub Bagian Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan
3. Ibu Mastika Dewi Harahap, SH
Sebagai Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
4. Bapak Rahmat Gozali, S.AP., M.Si
Sebagai Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Sistem Informasi
5. Bapak Ranggi Dwi Prayuda, S.Kom
Sebagai Staff IT

F. Teknik Pengumpulan Data

Ali (1997 : 198) menyatakan bahwa teknik pengumpulan data yang tepat untuk mendapatkan data kualitatif pada umumnya agak berbeda dengan pengumpulan data melalui data kuantitatif. Untuk memperoleh data dan informasi, keterangan- keterangan dan data- data yang diperlukan, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer adalah pengumpulan data yang dilakukan atau diperoleh secara langsung dilapangan atau tempat penelitian, melalui cara wawancara. Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang di gali dari sumber data secara langsung melalui percakapan atau tanya jawab antara dua orang atau lebih, khususnya tentang Sistem Aplikasi Perizinan SERI DELI dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen yang telah diperoleh kemudian di analisis (diuraikan), dibandingkan dan dipadukan membentuk suatu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis adalah teknik analisis data kualitatif, yaitu data yang diperoleh melalui pengumpulan data, kemudian akan diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Analisis keseluruhan dilakukan dengan peringkasan data yaitu menseleksi data, disederhanakan, dan diambil makna utamanya. Data yang disajikan didasarkan

pada fakta-fakta yang saling berkaitan yang dapat diambil, sehingga memberi gambaran yang jelas tentang Pelaksanaan Sistem Aplikasi Perizinan SERI DELI dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang, kemudian untuk menarik kesimpulan dari apa yang terjadi.

H. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini akan dilaksanakan pada Bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2018.

I. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang.

1. Kedudukan Tugas Pokok, dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang berkedudukan sebagai unsur pelaksana otonomi daerah di bidang Penanaman Modal dan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Kabupaten Deli Serdang. Dan memiliki tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang Perizinan dan Pemantauan di bidang Penanaman Modal.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan perizinan terpadu yang meliputi bidang industri dan perdagangan, pertanian, bangunan dan tata ruang pertanian dan umum serta bidang penanaman modal.
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan publik serta penyusunan *Survey* Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pelayanan Perizinan Terpadu yang meliputi bidang industri dan perdagangan, pertanian, bangunan dan tata ruang, pertanian dan umum serta bidang penanaman modal.
- c. Pembinaan dan melaksanakan tugas dalam bidang pelayanan perizinan terpadu yang meliputi bidang industri dan perdagangan, pertanian, bangunan dan tata ruang, pertanian dan umum serta penanaman modal.
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya di bidang Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal.

2. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang.

Struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang terdiri atas:

- a. Kepala Dinas ;
- b. Sekretariat, membawahi 3 sub bagian yaitu :

- 1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - 2) Sub Bagian Keuangan
 - 3) Sub Bagian Perencanaan dan Program
- c. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan ;
- 1) Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan I
 - 2) Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II
 - 3) Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan III
- d. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan ;
- 1) Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan
 - 2) Seksi Kebijakan dan Advokasi Layanan
 - 3) Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan
- e. Kelompok Jabatan Fungsional ;
- 1) Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal ;
 - (a) Seksi Perencanaan Penanaman Modal
 - (b) Seksi Pengembangan Iklim Penanaman Modal
 - (c) Seksi Promosi Penanaman Modal
 - 2) Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Sistem Informasi ;
 - (a) Seksi Pemantauan dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal
 - (b) Seksi Pembinaan Pelaksanaa Penanaman Modal
 - (c) Seksi Pengolahan Data dan Informasi

3. Uraian Tugas Jabatan dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang

Uraian Tugas Jabatan dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang adalah sebagai berikut :

a. Kepala Dinas ;

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu mempunyai uraian/rincian tugas sebagai berikut :

- 1) Merumuskan, menetapkan serta menyelenggarakan Rencana Strategis dan Rencana Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam rangka kelancaran tugas.
- 2) Merumuskan RPJPD, RPJMD, dan RKPD Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu sebagai bahan penyusunan RPJPD, RPJMD, dan RKPD Kabupaten.
- 3) Merumuskan LPPD tahunan dan LPPD akhir masa jabatan Bupati bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu sebagai bahan penyusunan LPPD tahunan dan LPPD akhir masa jabatan Bupati pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
- 4) Merumuskan LKPJ akhir tahun dan akhir masa jabatan Bupati bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu sebagai bahan penyusunan LKPJ tahunan dan LKPJ akhir masa jabatan Bupati

pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

- 5) Menyiapkan Rencana Kegiatan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
- 6) Melaksanakan koordinasi dengan Sekretaris Daerah maupun Satuan Kerja Perangkat Daerah lainnya, mengembangkan kerjasama lintas sektor lingkup kabupaten dan kerjasama antar daerah sesuai dengan lingkup tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
- 7) Menyampaikan laporan akuntabilitas kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu sebagai pertanggungjawaban kepada Bupati.
- 8) Mempelajari, memahami dan menyelenggarakan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan tugas lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- 9) Merumuskan kebijakan teknis, membina, dan mengevaluasi program dan kegiatan di seluruh Bidang.
- 10) Menyelenggarakan promosi penanaman modal dalam negeri maupun penanaman modal asing.

- 11) Menyelenggarakan pelayanan Perizinan, melalui pengkajian, pengolahan, mengevaluasi dan pengawasan terhadap Perizinan dan non Perizinan.
- 12) Menyelenggarakan, memfasilitasi dan menyusun petunjuk teknis pengembangan usaha, ekspor dan impor, perdagangan luar negeri, pengadaan dan penyaluran barang dan jasa.
- 13) Menyelenggarakan dan memfasilitasi masalah-masalah perlindungan konsumen.
- 14) Menyelenggarakan dan memfasilitasi ketertiban dan pemeliharaan sarana dan prasarana pasar.
- 15) Melakukan evaluasi, pengawasan pelaksanaan izin/pendataan jasa bisnis, jasa distribusi, monitoring sarana penunjang perdagangan skala lokal, informasi pasar, stabilitas harga pasar dalam daerah serta fasilitasi dan sosialisasi perdagangan luar negeri.
- 16) Melakukan pengawasan, mengamankan, memelihara dan pengendalian atas penggunaan barang milik daerah yang berada dalam penguasaan Dinas untuk kepentingan menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
- 17) Menyelenggarakan perencanaan program, perumusan dan penyusunan kebijakan teknis, pemberian bimbingan kepada koperasi dan usaha mikro kecil, menengah (UMKM).
- 18) Memberikan izin, rekomendasi izin, kajian/rekomendasi teknis, meliputi Perizinan sesuai dengan kewenangan yang dilimpahkan.

- 19) Menyelenggarakan program pelatihan, teknis administrasi Bidang Penanaman Modal dan Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
 - 20) Menyampaikan laporan keuangan, aset daerah yang berada dalam pengelolaan dan penguasaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu secara berkala sebagai bahan penyusunan laporan keuangan dan kekayaan aset daerah.
 - 21) Membagi tugas, mendelegasikan kewenangan, dan membina kepada bawahan serta menyelenggarakan program waskat agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan pedoman dan ketentuan yang berlaku.
 - 22) Menilai hasil kerja bawahan secara berjenjang untuk bahan pengembangan karier.
 - 23) Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas kegiatan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
 - 24) Memberikan saran dan pertimbangan teknis pada seluruh bidang kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
 - 25) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Bupati.
- b. **Sekretaris** mempunyai rincian tugas :
- 1) Menyelenggarakan administrasi kesekretariatan.
 - 2) Menyelenggarakan perencanaan operasional ketata-usahaan, kepegawaian, keuangan, kehumasan dan dokumentasi, perlengkapan, perbekalan dan keperluan tulis, ruang perkantoran sebagai pedoman pelaksanaan tugas.

- 3) Menyelenggarakan pengelolaan dan analisa ketata-usahaan, kepegawaian, keuangan, kehumasan dan dokumentasi, perlengkapan, perbekalan dan keperluan tulis, ruang perkantoran, perencanaan, evaluasi dan pelaporan.
- 4) Menyelenggarakan pengendalian dan mengevaluasi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, kehumasan dan dokumentasi, perlengkapan, perbekalan dan keperluan tulis, ruang perkantoran, perencanaan, evaluasi dan pelaporan.
- 5) Mempelajari, memahami dan melaksanakan peraturan perundang-undangan, ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan administrasi umum, keuangan serta perencanaan, evaluasi dan pelaporan.
- 6) Menyelenggarakan penyusunan dan melaksanakan Rencana Strategis dan Rencana Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam rangka kelancaran tugas.
- 7) Menyiapkan bahan-bahan RPJPD, RPJMD, dan RKPD Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu sebagai bahan penyusunan RPJPD, RPJMD, dan RKPD Semua Bidang.
- 8) Menyiapkan Rencana Kegiatan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
- 9) Menyelenggarakan penyusunan laporan akuntabilitas kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu sebagai pertanggungjawaban kepada Bupati.

- 10) Melaksanakan tugas-tugas sebagai Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
- 11) Mengkoordinasikan laporan-laporan kegiatan, keuangan, aset daerah lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu secara periodik.
- 12) Mengkoordinasikan bidang-bidang lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam penyusunan laporan kegiatan tugas pembantuan dari pemerintah pusat dan/atau provinsi periodik kepada Bupati melalui Bappeda Kabupaten Pangandaran untuk disampaikan kepada pemberi dana tugas pembantuan.
- 13) Mengkoordinasikan bidang-bidang lingkup dinas dalam pelaksanaan akuntansi dan pertanggung-jawaban atas penyusunan dan penyampaian laporan pertanggung-jawaban keuangan dan barang sebagai bahan pertanggung-jawaban kuasa pengguna anggaran/barang tugas pembantuan yang akan disampaikan kepada pemberi dana tugas pembantuan dengan tembusan kepada Dinas terkait Kabupaten Pangandaran.
- 14) Menyelenggarakan penyeliaan bendahara penerima atau bendahara penerima pembantu dan bendahara pengeluaran atau bendahara pengeluaran pembantu.

- 15) Mengoordinasikan pengamanan dan pemeliharaan serta penggunaan barang milik daerah yang berada dalam penguasaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
 - 16) Menyelenggarakan pembagian tugas, mendelegasikan kewenangan, dan membina kepada bawahan serta menyelenggarakan program waskat agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan pedoman dan ketentuan yang berlaku.
 - 17) Menyelenggarakan penilaian hasil kerja bawahan secara berjenjang untuk bahan pertimbangan atasan dalam pengembangan karier.
 - 18) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas dan/atau kegiatan kepada atasan.
 - 19) Memberikan saran dan pertimbangan teknis administrasi umum, keuangan serta Perencanaan kepada atasan.
 - 20) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.
- c. **Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian** mempunyai rincian tugas :
- 1) Menyusun rencana kerja dan kebijakan teknis Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
 - 2) Melakukan urusan surat-menyurat, kearsipan, kepastakaan dan dokumentasi, informasi, perlengkapan dan rumah tangga Dinas.
 - 3) Menyusun bahan rencana kebutuhan pegawai, pengembangan pegawai, kepangkatan, hak dan kewajiban pegawai, pembinaan pegawai serta tata usaha kepegawaian.
 - 4) Melaksanakan fasilitas pelaksanaan tugas dan fungsi unsur pengarah.

5) Melakukan evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan rencana kerja Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

d. **Kepala Sub Bagian Keuangan** mempunyai rincian tugas :

- 1) Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan.
- 2) Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan dengan lancar.
- 3) Menyusun rencana kerja dan kebijakan teknis Sub Bagian Keuangan.
- 4) Melaksanakan anggaran, perbendaharaan, pembukuan, dan penyusunan laporan keuangan.
- 5) Melakukan pengelolaan keuangan.
- 6) Melakukan evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan rencana kerja Sub Bagian Keuangan.
- 7) Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku.

e. **Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Program** mempunyai rincian tugas :

- 1) Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan.
- 2) Menyusun rencana kerja dan kebijakan teknis pada Sub Bagian Perencanaan dan Program.
- 3) Melaksanakan penyusunan bahan rencana strategis (RENSTRA), rencana kinerja (RENJA), laporan kinerja Instansi pemerintahan daerah (LKIP), laporan kegiatan pertanggung jawaban (LKPJ), laporan pelaksanaan pemerintahan daerah (LPPD) Dinas.

- 4) Mempersiapkan Rencana Kerja Anggaran (RKA), Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA).
- 5) Mempersiapkan data informasi penanaman modal dan perizinan.
- 6) Membuat laporan pelaksanaan tugas sebagai pertanggung jawaban kepada atasan sebagai laporan.

f. Kepala Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim dan Promosi

Penanaman Modal mempunyai rincian tugas :

- 1) Menyiapkan bahan pelaksanaan urusan tata usaha kepegawaian, administrasi mutasi dan pengembangan kepegawaian serta kesejahteraan pegawai.
- 2) Memberi petunjuk kepada bawahan di lingkungan Sub Bagian Kepegawaian sesuai peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
- 3) Membuat laporan pelaksanaan tugas Sub Bagian Kepegawaian sesuai prosedur dan peraturan yang berlaku sebagai bahan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.
- 4) Merumuskan analisa pengembangan potensi dan peluang investasi di Kabupaten Deli Serdang.
- 5) Mengevaluasi pengembangan investasi dan promosi penanaman modal.
- 6) Menyusun Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati tentang investasi dan promosi bidang Penanaman Modal serta Perizinan.

- 7) Merumuskan dan mengevaluasi hambatan-hambatan, fasilitasi penyelesaian masalah dalam pengendalian atas kegiatan dibidang penanaman modal.
- 8) Merumuskan dan mengevaluasi laporan pelaksanaan penanaman modal.
- 9) Merumuskan bahan sosialisasi peraturan dibidang penanaman modal.
- 10) Merumuskan Standart Operasional Prosedur (SOP), dan Standart Pelayanan (SP) yang meliputi Seksi Perencanaan, Program dan Laporan Penanaman Modal, Seksi Pengembangan dan Deregulasi Penanaman Modal, dan Seksi Pelaksanaan dan Pengendalian Penanaman Modal.
- 11) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan, terkait dengan bidang tugasnya.
- 12) Menyusun bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tugas jabatan.
- 13) Melakukan pembinaan dan memberikan motivasi, arahan dan penilaian terhadap kinerja bawahan.
- 14) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

g. **Kepala Seksi Perencanaan Penanaman Modal** mempunyai rincian tugas :

- 1) Menyusun program kerja Seksi Perencanaan Penanaman Modal.
- 2) Mempersiapkan dan menyusun data rencana umum, rencana strategis dan rencana pengembangan penanaman modal lingkup daerah berdasarkan sektor usaha.

- 3) Mempersiapkan dan menyusun data rencana umum, rencana strategis lingkup daerah berdasarkan sektor daerah.
- 4) Mempersiapkan bahan penyusunan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati tentang investasi, promosi dan perizinan penanaman modal sesuai dengan standar peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 5) Mempersiapkan bahan dan menyusun laporan pelaksanaan penanaman modal.
- 6) Menyusun data realisasi PMA dan PMDN.
- 7) Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) seksi Perencanaan, Program dan Laporan Penanaman Modal.
- 8) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan, terkait dengan bidang tugasnya.
- 9) Menyusun bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tugas jabatan.
- 10) Melakukan pembinaan dan memberikan motivasi, arahan dan penilaian terhadap kinerja bawahan.
- 11) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

h. **Kepala Seksi Pengembangan Iklim Penanaman Modal** mempunyai rincian tugas :

- 1) Menyusun Program kerja seksi pengembangan Iklim Penanaman Modal.
- 2) Melaksanakan penyusunan dan penyempurnaan norma, standard, pedoman dan kriteria penanaman modal.

- 3) Menginventarisasi hambatan-hambatan di bidang penanaman modal.
 - 4) Menyiapkan data dalam menyusun deregulasi/ kebijakan penanaman modal lingkup daerah berdasarkan sektor usaha.
 - 5) Menyiapkan data dalam menyusun deregulasi /kebijakan penanaman modal lingkup daerah berdasarkan sektor daerah.
 - 6) Melaksanakan analisis dalam penyusunan deregulasi/ kebijakan penanaman modal lingkup daerah berdasarkan sektor usaha.
 - 7) Melaksanakan sosialisasi peraturan di bidang penanaman modal.
 - 8) Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar pelayanan (SP) seksi pengembangan dan Deregulasi Penanaman Modal.
 - 9) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan, terkait dengan bidang tugasnya.
 - 10) Menyusun bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tugas jabatan. Melakukan pembinaan dan memberikan motivasi, arahan dan penilaian terhadap kerja bawahan.
 - 11) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- i. **Kepala Seksi Promosi Penanaman Modal** mempunyai rincian tugas :
- 1) Menyusun rencana kegiatan dalam melakukan pengkajian analisa potensi dan Bidang Promosi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.
 - 2) Penyusunan rencana analisa dan promosi penanaman modal daerah.
 - 3) Pemberian analisa dan promosi kegiatan penanaman modal daerah.

- 4) Merumuskan kebijakan teknis di bidang analisa dan promosi.
 - 5) Menyelenggarakan urusan penanaman modal daerah dalam hal analisa dan promosi.
 - 6) Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidnag analisa dan promosi.
 - 7) Pembinaan dan pengembangan SDM mengenai analisa dan promosi.
 - 8) Pengkajian dalam penerapan teknologi penanaman modal daerah.
 - 9) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan Pelayana Perizinan Terpadu sesuai dengan bidang tugasnya berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- j. **Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Sistem Informasi** mempunyai rincian tugas :
- 1) Memantau realisasi penanaman modal berdasarkan sektor usaha dan wilayah.
 - 2) Membina dan memberikan fasilitas penyelesaian permasalahan penananam modal.
 - 3) Memantau dan mengawasi kepatuhan dan kewajiban perusahaan penanaman modal sesuai ketentuan kegiatan usaha dan peraturan perundang-undangan.
 - 4) Memantau koordinasi pembangunan dan pengembangan sistem informasi penanaman modal.
 - 5) Memvalidasi data potensi daerah dan promosi bidang penanaman modal.
 - 6) Mengevaluasi data potensi daerah dan promosi bidang penanaman modal.

- 7) Mengawasi pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi dan promosi penanaman modal daerah.
- 8) Melaksanakan koordiansi dengan instansi terkait dalam informasi, investasi dan promosi bidang penanaman modal.
- 9) Mengevaluasi persiapan bahan sarana dan prasarana publikasi, distribusi, promosi dan pameran di Bidang Penanaman Modal.

k. **Kepala Seksi Pemantauan dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal** mempunyai rincian tugas :

- 1) Melaksanakan pemantauan penanaman modal berdasarkan sektor usaha dan wilayah.
- 2) Melaksanakan pemantauan realisasi penanaman modal melalui laporan kegiatan penanaman modal berdasarkan sektor usaha.
- 3) Melaksanakan pengawasan atas kepatuhan perusahaan sesuai ketentuan kegiatan usaha dan peraturan perundang-undangan.
- 4) Melaksanakan pengawasan atas kewajiban perusahaan sesuai ketentuan kegiatan usaha dan peraturan perundang-undangan.

l. **Kepala Seksi Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal** mempunyai rincian tugas :

- 1) Melaksanakan pembinaan penanaman modal berdasarkan sektor usaha dan wilayah.
- 2) Melaksanakan fasilitasi penyelesaian permasalahan penanaman modal lingkup daerah.

m. **Kepala Seksi Pengolahan Data dan Informasi** mempunyai rincian tugas :

- 1) Melaksanakan pengolahan data perizinan dan non perizinan penanaman modal.
- 2) Melaksanakan validasi data perizinan dan non perizinan penanaman modal.
- 3) Melaksanakan analisa perkembangan data perizinan dan non perizinan penanaman modal.
- 4) Melaksanakan evaluasi data perizinan dan non perizinan penanaman modal.
- 5) Melaksanakan pengembangan sistem informasi penanaman modal.
- 6) Melaksanakan pemeliharaan skistem informasi dan jaringan penanaman modal.

n. **Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan** mempunyai rincian tugas :

- 1) Membantu Kepala Dinas dalam menyelenggaraan urusan perizinan dan non perizinan I, II dan III.
- 2) Menyusun program kerja bidang pelayanan perizinan dan non perizinan yang meliputi seksi pelayanan perizinan dan non perizinan I, II dan III.
- 3) Menyusun pedoman dan petunjuk teknis pelayanan perizinan dan non perizinan I, II dan III.
- 4) Merumuskan dan mengevaluasi dokumen atau berkas permohonan perizinan.

- 5) Merumuskan penyusunan SOP, standar pelayanan (SP) dan survey kepuasan masyarakat (SKM) bidang pelayanan perizinan dan non perizinan.
 - 6) Melaksanakan kordinasi dengan tim teknis terkait perizinan dan non perizinan I, II dan III.
 - 7) Merumuskan dan mengevaluasi data perizinan dan non perizinan I, II dan III.
 - 8) Memvalidasi kelengkapan teknis dokumen/berkas permohonan perizinan dan non perizinan I, II dan III.
 - 9) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan terkait dengan bidang tugasnya.
 - 10) Menyusun bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tugas jabatan.
 - 11) Melakukan pembinaan dan memberikan motivasi, arahan dan penilaian terhadap kinerja bawahan.
 - 12) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- o. **Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan I** mempunyai rincian tugas :
- 1) Menyusun program kerja seksi pelayanan perizinan dan non perizinan I.
 - 2) Menyusun bahan SOP, standar pelayanan (SP) dan survey kepuasan masyarakat (SKM) seksi pelayanan perizinan dan non perizinan I.
 - 3) Menyusun surat ketetapan retribusi daerah (SKRD).

- 4) Menyusun data perizinan dan non perizinan I yang telah terbit.
 - 5) Menyiapkan kegiatan sosialisasi perizinan dan non perizinan I.
 - 6) Memeriksa dokumen atau berkas permohonan pelayanan perizinan dan non perizinan I.
 - 7) Menyiapkan penerbitan izin dari pemohon di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan I.
 - 8) Menyiapkan bahan koordinasi dengan tim teknis terkait dengan permohonan pelayanan perizinan dan non perizinan I.
 - 9) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan terkait dengan bidang tugasnya.
 - 10) Menyusun bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tugas jabatan.
 - 11) Melakukan pembinaan dan memberikan motivasi, arahan dan penilaian terhadap kinerja bawahan.
 - 12) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- p. **Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II** mempunyai rincian tugas :
- 1) Menyusun program kerja seksi pelayanan perizinan dan non perizinan II.
 - 2) Menyusun bahan SOP, standar pelayanan (SP) dan survey kepuasan masyarakat (SKM) seksi pelayanan perizinan dan non perizinan II.
 - 3) Menyusun surat ketetapan retribusi daerah (SKRD).

- 4) Menyusun data perizinan dan non perizinan II yang telah terbit.
 - 5) Menyiapkan kegiatan sosialisasi perizinan dan non perizinan II.
 - 6) Memeriksa dokumen atau berkas permohonan pelayanan perizinan dan non perizinan II.
 - 7) Menyiapkan penerbitan izin dari pemohon di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan II.
 - 8) Menyiapkan bahan koordinasi dengan tim teknis terkait dengan permohonan pelayanan perizinan dan non perizinan II.
 - 9) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan terkait dengan bidang tugasnya.
 - 10) Menyusun bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tugas jabatan.
 - 11) Melakukan pembinaan dan memberikan motivasi, arahan dan penilaian terhadap kinerja bawahan.
 - 12) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- q. **Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan III** mempunyai rincian tugas :
- 1) Menyusun program kerja seksi pelayanan perizinan dan non perizinan III.
 - 2) Menyusun bahan SOP, standar pelayanan (SP) dan survey kepuasan masyarakat (SKM) seksi pelayanan perizinan dan non perizinan III.
 - 3) Menyusun surat ketetapan retribusi daerah (SKRD).

- 4) Menyusun data perizinan dan non perizinan III yang telah terbit.
 - 5) Menyiapkan kegiatan sosialisasi perizinan dan non perizinan III.
 - 6) Memeriksa dokumen atau berkas permohonan pelayanan perizinan dan non perizinan III.
 - 7) Menyiapkan penerbitan izin dari pemohon di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan III.
 - 8) Menyiapkan bahan koordinasi dengan tim teknis terkait dengan permohonan pelayanan perizinan dan non perizinan III.
 - 9) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan terkait dengan bidang tugasnya.
 - 10) Menyusun bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tugas jabatan.
 - 11) Melakukan pembinaan dan memberikan motivasi, arahan dan penilaian terhadap kinerja bawahan.
 - 12) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- r. **Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan** mempunyai rincian tugas :
- 1) Menyusun program kerja bidang pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan meliputi seksi pengaduan dan informasi layanan, seksi kebijakan dan advokasi layanan dan seksi pelaporan layanan.
 - 2) Merumuskan kebijakan dibidang pelaporan dan pengaduan.

- 3) Merumuskan pedoman dan petunjuk teknis bidang pengaduan, kebijakan, dan Pelaporan Layanan.
 - 4) Merumuskan penyusunan SOP dan SP Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan.
 - 5) Memantau, memonitoring, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dibidang pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan.
 - 6) Merumuskan sistem dan prosedur pengaduan dan pelaporan layanan.
 - 7) Memantau koordinasi dengan instansi terkait masalah pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan.
 - 8) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan, terkait dengan bidang tugasnya.
 - 9) Menyusun bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tugas jabatan.
 - 10) Melakukan pembinaan dan memberikan motivasi, arahan dan penilaian terhadap kinerja bawahan.
 - 11) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- s. **Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan** mempunyai rincian tugas :
- 1) Menyusun program kerja seksi pengaduan dan informasi layanan.
 - 2) Menyusun SOP dan SP seksi pengaduan dan informasi layanan.
 - 3) Melaksanakan administrasi pengaduan, informasi dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.

- 4) Menyiapkan dan mengumpulkan data pengaduan, informasi dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 5) Merencanakan penanganan pengaduan, informasi dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 6) Mengidentifikasi Teknis penanganan pengaduan, informasi dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 7) Mendokumentasikan dan mengarsipkan penanganan pengaduan, informasi dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 8) Memberikan dan memfasilitasi layanan pengaduan, informasi dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 9) Menganalisis data permasalahan penanganan pengaduan, informasi dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 10) Memonitoring dan mengevaluasi data penanganan pengaduan, informasi dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 11) Membuat konsep penanganan pengaduan, informasi dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.

- 12) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan, terkait dengan bidang tugasnya.
 - 13) Menyusun bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tugas jabatan.
 - 14) Melakukan pembinaan dan memberikan motivasi, arahan dan penilaian terhadap kinerja bawahan.
 - 15) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- t. **Kepala Seksi Kebijakan dan Advokasi Layanan** mempunyai rincian tugas:
- 1) Menyusun program kerja seksi kebijakan dan advokasi layanan.
 - 2) Menyusun SOP dan SP seksi kebijakan dan advokasi layanan.
 - 3) Menyiapkan bahan-bahan kebijakan peraturan dan advokasi pelayanan perizinan dan non perizinan.
 - 4) Merencanakan kebijakan harmonisasi advokasi serta advokasi layanan terkait dengan pelayanan perizinan dan non perizinan.
 - 5) Mengumpulkan bahan kebijakan / peraturan perundang-undangan terkait harmonisasi regulasi daerah dan advokasi penyelesaian sengketa pelayanan perizinan dan non perizinan.
 - 6) Mengkaji dan mengolah (simplifikasi, sinkronisasi) bahan-bahan kebijakan dan harmonisasi serta memfasilitasi pendampingan dan/ atau pelaksanaan advokasi (termasuk untuk memenuhi ajudikasi dan mediasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan perizinan dan non perizinan).

- 7) Menganalisis permohonan pemberian kemudahan berusaha sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - 8) Mengevaluasi bahan-bahan kebijakan dan harmonisasi regulasi daerah terkait pelayanan perizinan dan non perizinan serta advokasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan perizinan dan non perizinan.
 - 9) Membuat konsep rancangan kebijakan dan harmonisasi peraturan daerah serta advokasi layanan terkait dengan perizinan dan non perizinan.
 - 10) Menyusun laporan kebijakan dan harmonisasi peraturan daerah serta advokasi layanan terkait dengan perizinan dan non perizinan.
 - 11) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan, terkait dengan bidang tugasnya.
 - 12) Menyusun bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tugas jabatan.
 - 13) Melakukan pembinaan dan memberikan motivasi, arahan dan penilaian terhadap kinerja bawahan.
 - 14) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- u. **Kepala Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan** mempunyai rincian tugas :
- 1) Menyusun program kerja seksi pelaporan layanan.

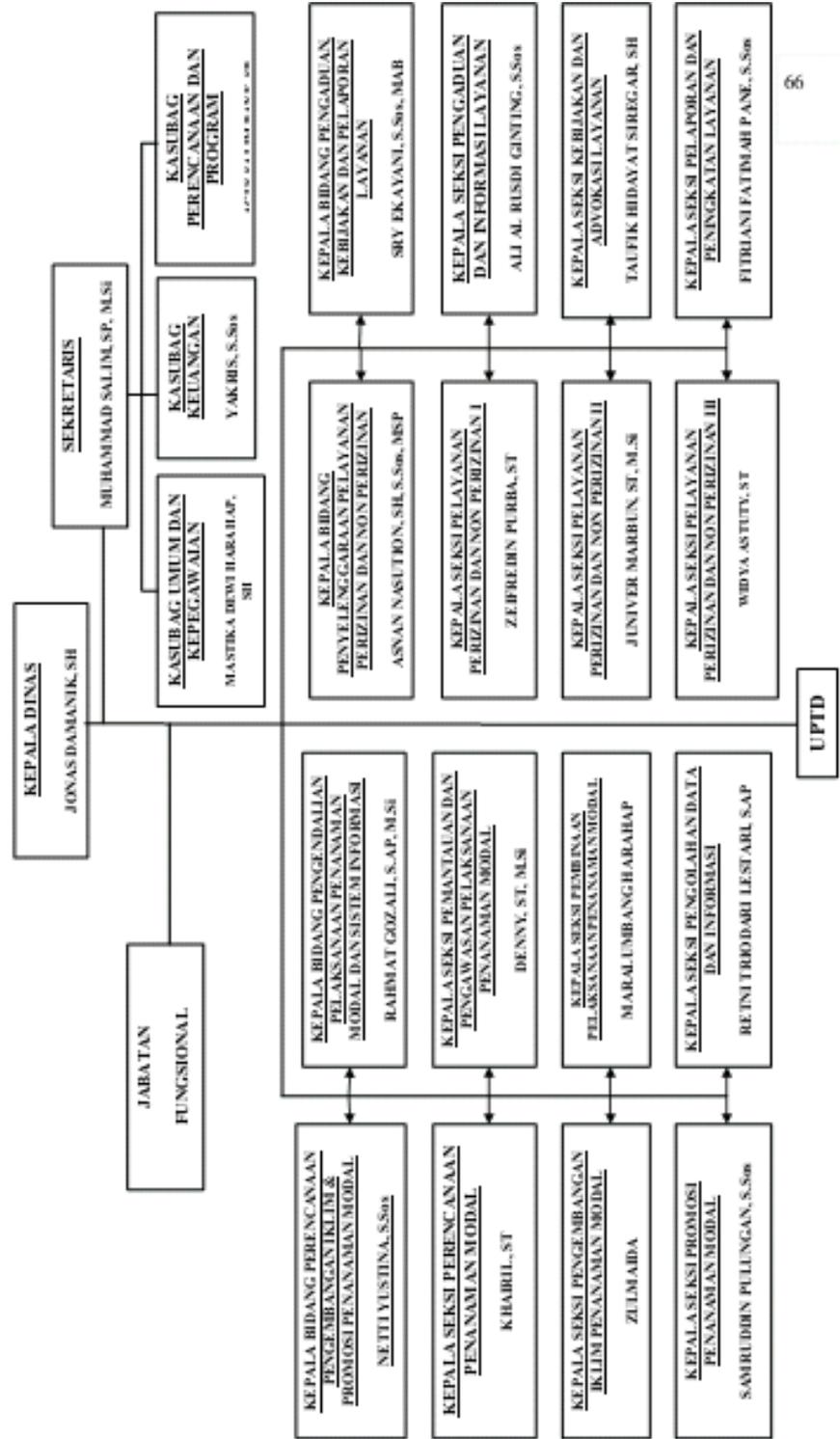
- 2) Menyiapkan data dan bahan pelaporan meliputi : pengembangan, pengendalian, mutu layanan, standard layanan (SOP, SP, SPM dan MP), dan inovasi pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 3) Merencanakan penyusunan data dan bahan pelaporan yang meliputi pengembangan, pengendalian, mutu layanan dan standard layanan (SOP, SP, SPM dan MP), dan inovasi pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 4) Mengidentifikasi dan mengklarifikasi data bahan pelaporan yang meliputi pengembangan, pengendalian, mutu layanan dan standard layanan (SOP, SP, SPM dan MP), dan inovasi pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 5) Mempelajari dan memetakan data dan bahan pelaporan yang meliputi pengembangan, pengendalian, mutu pelayanan, standard layanan (SOP, SP, SPM dan MP), data perizinan dan non perizinan dan inovasi layanan perizinan.
- 6) Mengkaji dan mengevaluasi data dan bahan pelaporan meliputi pengembangan, pengendalian, mutu pelayanan, standard layanan (SOP, SP, SPM dan MP), data perizinan dan non perizinan dan inovasi layanan perizinan.
- 7) Menganalisis dan mengukur data dan bahan layanan pelaporan terhadap pengendalian, mutu layanan, pengelola data serta pembangunan sarana dan prasarana layanan, menciptakan inovasi pengembangan pola perizinan yang cepat, mudah, terjangkau, transparan serta terciptanya pelayanan perizinan dan non perizinan yang efisien dan efektif.

- 8) Memetakan data dan bahan pelaporan yang meliputi pengembangan, pengendalian, data perizinan dan non perizinan, inovasi layanan perizinan, bahan data dan pelaporan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 9) Mengkoordinasikan data dan bahan pelaporan yang meliputi pengembangan, pengendalian, mutu pelayanan, standard layanan (SOP, SP, SPM dan MP), dan Inovasi dalam Menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 10) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan, terkait dengan bidang tugasnya.
- 11) Menyusun bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tugas jabatan.
- 12) Melakukan pembinaan dan memberikan motivasi, arahan dan penilaian terhadap kinerja bawahan.
- 13) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagan Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang sebagaimana tergambar dalam halaman berikut ini.

Bagan 3.2

STRUKTUR ORGANISASI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Data yang penulis sajikan dalam sub-bab ini adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian melalui studi dokumenter dan hasil wawancara dengan para narasumber di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang yaitu sebagai berikut:

1. Data Jumlah Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang.

Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang terdiri atas Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Non PNS (Tenaga Kontrak Fungsional) seluruhnya berjumlah 76 orang, yang jika dirinci sebagai berikut:

Tabel 4.1

Jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Non PNS dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang

No	Jenis Kepegawaian	Jumlah	Persentase
1	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	40	55 %
2	Tenaga Kontrak Fungsional (Non PNS)	34	45 %

Jumlah	74	100 %
---------------	-----------	--------------

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang. Tahun 2018

2. Data Keadaan Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang.

Keadaan Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang. Berdasarkan Jabatan struktural (eselonisasi), Golongan/Ruang kepangkatan, berdasarkan usia dan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

- a. Keadaan Pegawai berdasarkan Pangkat Jabatan Struktural sebagaimana disajikan pada Tabel 4.2 berikut ini :

Tabel 4.2

Keadaan Pegawai Negeri Sipil berdasarkan Pangkat Jabatan Struktural pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang

No	Pangkat Jabatan Struktural	Jumlah	Persentase
1	IV.c	1	4,76 %
2	IV.a	3	14,28 %
3	III.d	6	28,56 %
4	III.c	4	19,04 %
5	III.b	17	33,32 %

Jumlah	21	100 %
---------------	-----------	--------------

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang. Tahun 2018

Tabel 4.3

**Keadaan Pegawai Negeri Sipil berdasarkan Pangkat Golongan /Ruang pada
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Deli Serdang**

No	Golongan/Ruang	Jumlah	Persentase
1	IV/c	1	2,5 %
2	IV/a	3	7,5 %
3	III/d	7	17,5 %
4	III/c	5	12,5 %
5	III/b	9	22,5 %
6	III/a	5	12,5 %
7	II/d	6	15 %
8	II/c	2	5 %
9	II/b	1	2,5 %
10	II/a	1	2,5 %
	Jumlah	40	100 %

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang. Tahun 2018

- b. Keadaan Pegawai Honorer (Non PNS) berdasarkan jabatan sebagaimana disajikan dalam Tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4

**Keadaan Pegawai Honorer (Non PNS) berdasarkan Unit Kerja pada Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten
Deli Serdang**

No	Unit Kerja	Jumlah	Persentase
1	Bagian Umum	3	8,85 %
2	Bagian Program	1	2,95 %
3	Bidang P3M & SI	5	14,75 %
4	Keuangan (Aset)	1	2,95 %
5	FO Pendaftaran	3	8,85 %
6	FO Pengaduan & Informasi	2	5,9 %
7	BO Cetak Izin	3	8,85 %
8	BO Teknis	3	8,85 %
9	Bidang Pengaduan	2	5,9 %
10	IT Programmer	2	5,9 %
11	Teknis Jaringan	2	5,9 %
12	BO Gambar	2	5,9 %
13	Bidang PPI & PPM	1	2,95 %
14	Kebersihan	2	5,9 %

15	Jaga Malam	2	5,9 %
Jumlah		34	100 %

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang. Tahun 2018

- c. Keadaan Pegawai berdasarkan Usia atau Umur sebagaimana disajikan dalam Tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5

Keadaan Pegawai Negeri Sipil berdasarkan Usia atau Umur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang

No	Usia/Umur	Jumlah	Persentase
1	28-40 Tahun	14	35 %
2	42-50 Tahun	16	40 %
3	51-58 Tahun	10	25 %
Jumlah		40	100 %

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang. Tahun 2018

- d. Keadaan Pegawai Negeri Sipil berdasarkan Jenis Kelamin sebagaimana disajikan dalam Tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6

**Keadaan Pegawai Negeri Sipil berdasarkan Jenis Kelamin pada Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten
Deli Serdang**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	18	45 %
2	Perempuan	22	55 %
Jumlah		40	100 %

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang. Tahun 2018

3. Data Keadaan Narasumber

Keadaan Narasumber sebagai Responden dalam penelitian dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Honorer yang ada di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang yang berjumlah 4 orang Pegawai Negeri Sipil dan 1 orang Pegawai Honorer baik sebagai pejabat struktural maupun pejabat Non-Struktural yang jika dirinci berdasarkan kepangkatan Golongan/ruang, berdasarkan pendidikan (pendidikan formal dan non-formal/Diklat), kemudian berdasarkan usia dan Jenis Kelamin.

- a. Keadaan narasumber pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang berdasarkan Pangkat Golongan/Ruang dan Jabatan adalah sebagaimana dirinci pada Tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4.7

Keadaan Narasumber berdasarkan Pangkat Golongan/Ruang dan Jabatan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang

No	Nama Narasumber	Pangkat Golongan (ruang)	Jabatan
1	Muhammad Salim, SP., M.Si	IV/a	Sekretaris
2	Sry Ekayani, S.Sos., MAB	III/d	Kabid. Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan
3	Mastika Dewi Harahap, SH	III/d	Kasubbag. Umum dan Kepegawaian
4	Rahmat Gozali, S.AP., M.Si	III/c	Kabid. Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Sistem Informasi
5	Ranggi Dwi Prayuda, S.Kom	Tenaga Ahli	Teknisi Jaringan

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang. Tahun 2018

- b. Keadaan Narasumber pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang berdasarkan

Pendidikan Formal dan Non-Formal, terutama Pendidikan dan Pelatihan Jabatan (Diklat Jabatan) adalah sebagaimana dirinci pada Tabel 4.8 berikut ini:

Tabel 4.8

Keadaan Nara sumber berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal dan Non-Formal (Diklat) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang

No	Nama Narasumber	Pendidikan Formal	Pendidikan Non Formal (Diklat)
1	Muhammad Salim, SP., M.Si	S2	Diklat Pim Tk. IV
2	Sry Ekayani, S.Sos., MAB	S2	Diklat Pim Tk. IV
3	Mastika Dewi Harahap, SH	S1	Diklat Pim Tk. IV dan Diklat teknis kepegawaian
4	Rahmat Gozali, S.AP., M.Si	S2	Diklat Pim Tk. III
5	Ranggi Dwi Prayuda, S.Kom	S1	-

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang. Tahun 2018

- c. Keadaan Narasumber pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang berdasarkan usia/umur dan Jenis Kelamin adalah sebagaimana dirinci pada Tabel 4.9 berikut ini :

Tabel 4.9

**Keadaan Narasumber berdasarkan Usia/Umur dan Jenis Kelamin pada
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Deli Serdang**

No	Nama Narasumber	Usia/Umur	Jenis Kelamin
1	Muhammad Salim, SP., M.Si	47 Tahun	Laki-Laki
2	Sry Ekayani, S.Sos., MAB	43 Tahun	Perempuan
3	Mastika Dewi Harahap, SH	55 Tahun	Perempuan
4	Rahmat Gozali, S.AP., M.Si	42 Tahun	Laki-Laki
5	Ranggi Dwi Prayuda, S.Kom	26 Tahun	Laki-Laki

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang. Tahun 2018

4. Data Pelayanan Perizinan

Berikut daftar Izin Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang yakni:

Tabel 4.10

Daftar Pelayanan Izin

No	Daftar Izin	Waktu
1	IMB Gedung	15 hari
2	IMB Tower	15 hari

3	Izin Budidaya Ikan	3 hari
4	Izin Gangguan Industri	3 hari
5	Izin Gangguan Non Industri	3 hari
6	Izin Lingkungan	15 hari
7	Izin Pemanfaatan Bagian Jalan	10 hari
8	Izin Penangkapan Ikan	3 hari
9	Izin Peruntukan Penggunaan Tanah	15 hari
10	Izin Reklame	7 hari
11	Izin Trayek	5 hari
12	Izin Usaha Angkutan	7 hari
13	Izin Usaha Industri	7 hari
14	Izin Usaha Perkebuanan Untuk Budidaya (IUP-B)	6 hari
15	Izin Usaha Peternakan	6 hari
16	Izin Usaha Toko Modern	7 hari
17	Plank Nama Toko	7 hari
18	Surat Izin Apotek	10 hari
19	Surat Izin Laboratorium Kesehatan	7 hari
20	Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi	3 hari
21	Surat Izin Usaha Perdagangan	3 hari
22	Tanda Daftar Gudang	7 hari
23	Tanda Daftar Industri	7 hari
24	Tanda Daftar Perusahaan (CV)	3 hari

25	Tanda Daftar Perusahaan (KOPERASI)	3 hari
26	Tanda Daftar Perusahaan (PT)	3 hari
27	Tanda Daftar Perusahaan Perorangan	3 hari
28	Tanda Daftar Usaha Pariwisata	10 hari

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang. Tahun 2018

5. Langkah-langkah dan Proses dalam Permohonan Izin dengan Menggunakan Aplikasi SERI DELI

Agar proses pengajuan izin yang ada dapat lebih mudah lagi, maka disediakan fasilitas bagi para pengunjung agar dapat mengajukan izin yang di butuhkan melalui portal. Untuk dapat mendaftarkan izin yang di butuhkan, maka pemohon dapat melakukan langkah-langkah berikut ini :

a. Pendaftaran

- 1) Pemohon dipersilahkan mendaftar *online* pada halaman *website* Portal Izin, pilih menu Layanan *Online*> Pendaftaran *Online*, maka akan terbuka halaman Pendaftaran Izin *Online*.
- 2) Melengkapi form yang ada.
- 3) Klik tombol Simpan, akan muncul data bukti pendaftaran.

b. Penyerahan Syarat

- 1) Pemohon dipersilahkan untuk datang ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli

Serdang untuk menyerahkan permohonan persyaratan izin agar berkas tersebut dapat diverifikasi.

- 2) Pemohon akan menerima tanda terima berkas permohonan.
 - 3) Berita acara *survey* langsung di cetak dan langsung diserahkan ke Tim Teknis untuk langsung dilakukan *survey*.
- c. *Survey*, tim teknis akan melakukan *survey* kelokasi permohonan izin.
- d. Keputusan Izin, tim teknis pembuat surat rekomendasi penerbitan izin dan menyerahkannya kepada kepala dinas untuk memutuskan permohonan izin. Jika diterima kepala dinas untuk diterbitkan maka pemohon akan dihubungi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang mengambil dan membayar biaya retribusi. Surat Rekomendasi Teknis adalah surat rekomendasi hasil evaluasi dari Tim Teknis berdasarkan hasil *survey* dan peraturan, persyaratan penerbitan izin terkait.
- e. Pengambilan Izin, pemohon datang ke Dinas Perizinan untuk membayar uang retribusi dan mengambil surat izin.

B. Pembahasan

Data hasil wawancara dengan para nara sumber di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang yang penulis sajikan dalam hal ini adalah data sebagaimana yang akan dianalisis pada sub bab pembahasan. Adapun data hasil wawancara dengan para nara sumber

meliputi data-data yang berkaitan dengan kategorisasi dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Adanya tujuan dan sasaran program,

Yaitu Tujuan dan Sasaran dengan adanya program aplikasi SERI DELI yang diharapkan tercapainya pelayanan perizinan yang transparan, cepat, dan mudah dalam pengurusan izin. Sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan perizinan, Hal ini secara deskriptif telah dilakukan penelitian di lapangan yang data/informasinya diperoleh melalui beberapa pertanyaan dalam wawancara dengan narasumber yang hasilnya akan dianalisis melalui pembahasan berikut ini;

Hasil wawancara dengan bapak Muhammad Salim, SP, M.Si, sebagai Sekretaris pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam kaitannya dengan pertanyaan wawancara tentang apakah tujuan dan sasaran utama dalam menggunakan Aplikasi SERI DELI, beliau mengatakan bahwa tujuan dari penggunaan aplikasi ini adalah untuk mempercepat dan mempermudah proses pembuatan izin. Sedangkan sasaran utama dalam menggunakan Aplikasi SERI DELI adalah sebagaimana dikatanya Ibu Sry Ekayani, S.Sos, MAB yaitu bahwa sasarannya agar lebih mudah di akses oleh pemohon. Kemudian dalam kaitannya dengan pertanyaan tentang bagaimana strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang untuk mencapai tujuan dan sasaran dari pelaksanaan Aplikasi SERI DELI dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan tersebut, Bapak Muhammad Salim, SP, M.Si mengatakan bahwa strategi dinas untuk

mencapai sasaran aplikasi SERI DELI yaitu dengan memberikan pengajaran dan keterampilan kepada aparat dan publik sampai mahir dalam penggunaan aplikasi tersebut. Selanjutnya dalam kaitannya dengan pertanyaan tentang bagaimana proses pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam pencapaian tujuan dan sasaran Aplikasi SERI DELI, beliau mengatakan bahwa proses pengawasan yang dilakukan oleh pihak dinas dalam mencapai tujuan dan sasaran aplikasi yaitu dengan mengevaluasi secara terus menerus terhadap setiap kesalahan yang dibuat diaplikasi oleh pegawai yang menggunakan.

Dari penjelasan para narasumber di atas, maka apabila dianalisis hasil wawancara tersebut dalam hubungannya tujuan dan sasaran dengan adanya program aplikasi SERI DELI yang diharapkan tercapainya pelayanan perizinan yang transparan, cepat, dan mudah dalam pengurusan izin, dimana secara konsepsi pelaksanaannya sangat didukung adanya beberapa fungsi pelaksanaan program tentang SERI DELI yang telah digariskan yaitu suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran program dapat diwujudkan sebagai “*out come*” (hasil akhir) kegiatan-kegiatan pelayanan yang dilakukan pemerintah dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang. Memang secara konsepsional tujuan dan sasaran Sistem Aplikasi Perizinan SERI DELI adalah sebagai sarana untuk memudahkan proses perizinan baik di sisi pemohon maupun instansi dengan cara memudahkan proses perizinan yang berbasis elektronik dan memanfaatkan internet, baik manfaat bagi sistem itu sendiri maupun manfaat bagi masyarakat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam usaha pencapaian tujuan dan sasaran yang hendak dicapai sangat ditentukan oleh adanya proses pelaksanaan program yang didukung dengan adanya beberapa fungsi dari suatu program Aplikasi yaitu suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran program dapat diwujudkan sebagai “*out come*” (hasil akhir) kegiatan-kegiatan pelayanan publik yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang. Sehingga tujuan dan sasaran Sistem Aplikasi Perizinan SERI DELI adalah sebagai sarana untuk memudahkan proses perizinan baik di sisi pemohon maupun instansi dengan cara memudahkan proses perizinan yang berbasis elektronik dan memanfaatkan internet, karena hal ini sangat bermanfaat baik manfaat bagi sistem itu sendiri maupun manfaat bagi masyarakat.

Jadi pada dasarnya aparat pemerintah di dinas yang melaksanakan fungsi pelayanan publik harus bersikap transparan dan proaktif demi tercapainya pelayanan perizinan yang transparan, cepat, dan mudah dalam pengurusan izin. Sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang.

2. Adanya peran serta masyarakat,

Yaitu adanya peran serta masyarakat dalam mendukung sistem aplikasi perizinan SERI DELI, sehingga masyarakat dapat memahami pentingnya pengurusan izin dan juga bisa bekerja sama perihal pengurusan izin secara *online*. Sehingga sistem aplikasi perizinan SERI DELI dapat dikembangkan sesuai

dengan tuntutan masyarakat Kabupaten Deli Serdang. Hal ini secara deskriptif telah dilakukan penelitian di lapangan yang data/informasinya diperoleh melalui wawancara dengan narasumber yang hasilnya akan dianalisis melalui pembahasan sebagai berikut;

Hasil wawancara dengan bapak Muhammad Salim, SP, Msi, sebagai Sekretaris pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam kaitannya dengan pertanyaan wawancara tentang bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya mengurus izin, beliau menjelaskan bahwa cara Dinas melakukan sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya mengurus izin saat ini dengan Iklan Sosialisasi, bekerja sama dengan Radio, kemudian Dinas berencana akan menambah iklan nya di Videotron (layar besar yang biasanya ada di persimpangan jalan), TV Iklan di tempat-tempat umum seperti di stasiun Kreta Api, di Bandara, dan di Televisi. Kemudian dalam kaitan dengan pertanyaan tentang bagaimana cara pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam menghadapi keluhan atau tuntutan masyarakat perihal belum mengertinya penggunaan Aplikasi SERI DELI, beliau menjelaskan bahwa saat ini masyarakat belum memiliki peran langsung dalam aplikasi perizinan SERI DELI ini, jadi pihak Dinas belum pernah menerima keluhan dan tuntutan perihal tersebut.

Adapun dari hasil wawancara dengan bapak Rahmat Gozali, S.AP., M.Si sebagai Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Sistem

Informasi, dalam kaitannya dengan pertanyaan tentang bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang memperkenalkan Aplikasi SERI DELI pada masyarakat, beliau mengatakan bahwa pihak Dinas dalam memperkenalkan Aplikasi SERI DELI dengan cara membuat iklan dan bekerja sama dengan Media seperti Radio, dan sebagainya.

Dari penjelasan tersebut di atas maka apabila dianalisis hasil wawancara tersebut dalam hubungannya dengan peran serta masyarakat dalam mendukung sistem aplikasi perizinan SERI DELI, terutama dalam hal bentuk partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan Program aplikasi SERI DELI adalah bahwa masyarakat dapat memahami pentingnya pengurusan izin dan juga bisa bekerja sama perihal pengurusan izin secara *online*. Karena secara konseptual peran serta atau partisipasi masyarakat merupakan keikutsertaan masyarakat dalam mendukung terlaksananya suatu proses atau kegiatan program pemerintah dalam pembangunan nasional.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa peran serta masyarakat dalam mendukung sistem aplikasi perizinan SERI DELI, terutama dalam hal bentuk partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan Program aplikasi SERI DELI bahwa masyarakat dapat memahami pentingnya pengurusan izin dan juga bisa bekerja sama perihal pengurusan izin secara *online*.

3. Adanya sumber daya manusia yang terampil,

Yaitu dengan terpenuhinya sumber daya manusia (pegawai) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli

Serdang yang terampil, diharapkan pengembangan sistem aplikasi SERI DELI akan lebih cepat terealisasi sehingga mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti. Hal ini secara deskriptif telah dilakukan penelitian di lapangan yang data/informasinya diperoleh melalui wawancara dengan narasumber yang hasilnya akan dianalisis melalui pembahasan sebagai berikut;

Hasil wawancara dengan bapak Muhammad Salim, SP, Msi, sebagai Sekretaris pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam kaitannya dengan pertanyaan wawancara tentang Sumber Daya Manusia yang Terampil terutama tentang pertanyaan tentang bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam membina pegawai yang terampil untuk mengembangkan sistem Aplikasi SERI DELI, beliau menjelaskan bahwa cara Dinas dalam membina pegawai yang terampil dalam mengembangkan aplikasi SEI DELI yaitu dengan cara membentuk tim, dan terus melakukan studi banding ke Kominfo dan ke dinas dinas perizinan yang lain yang ada di Indonesia. Sedangkan dari hasil wawancara dengan ibu Sry Ekayani, S.Sos., MAB selaku Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang, beliau menjelaskan bahwa dalam membina pegawai yang terampil untuk mengembangkan sistem Aplikasi SERI DELI yaitu dengan membentuk sebuah tim IT untuk mengembangkannya.

Kemudian dalam kaitan dengan pertanyaan tentang bagaimana cara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang mengembangkan Aplikasi SERI DELI agar lebih mudah diakses dan dimengerti oleh semua pihak, Ibu Sry Ekayani, S.Sos., MAB menjelaskan bahwa dalam mengembangkan Aplikasi SERI DELI agar lebih mudah diakses dan dimengerti oleh semua pihak yaitu dengan cara mengumpulkan kritik dan saran tentang aplikasi ini dari Semua pihak yang berperan dalam aplikasi SERI DELI. Sedangkan Ibu Mastika Dewi Harahap, SH selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang, mengatakan bahwa cara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang mengembangkan Aplikasi SERI DELI agar lebih mudah diakses dan dimengerti oleh semua pihak yaitu dengan cara mengumpulkan kritik dan saran tentang aplikasi ini dari Semua pihak yang berperan dalam aplikasi SERI DELI.

Dari penjelasan tersebut di atas maka apabila dianalisis hasil wawancara tersebut dalam hubungannya dengan adanya sumber daya manusia yang terampil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama yang menyangkut upaya mengembangkan Aplikasi SERI DELI agar lebih mudah diakses dan dimengerti oleh semua pihak yaitu dengan cara mengumpulkan kritik dan saran tentang aplikasi ini dari semua pihak yang berperan dalam aplikasi SERI DELI, karena secara konseptual hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat yang dalam pengembangannya merupakan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Dengan demikian tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa pelayanan adalah pemberdayaan. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia (pegawai) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang yang terampil, diharapkan pengembangan sistem aplikasi SERI DELI akan lebih cepat terealisasi sehingga mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti, dan diupayakannya pemberian pelayanan prima kepada masyarakat.

4. Adanya sarana dan prasarana yang memadai,

Yaitu dengan adanya kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai dalam pelaksanaan aplikasi SERI DELI maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang tidak akan merasa kesulitan dalam pengecekan keabsahan berkas syarat-syarat pemohon yang telah mendaftar secara *online*. Sehingga masyarakat tidak perlu datang lagi ke kantor tersebut untuk melengkapi persyaratan lainnya. Hal ini secara deskriptif telah dilakukan penelitian di lapangan yang data/informasinya diperoleh melalui wawancara dengan narasumber yang hasilnya akan dianalisis melalui pembahasan sebagai berikut;

Dari hasil wawancara dengan Ibu Mastika Dewi Harahap, SH selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam kaitannya dengan pertanyaan wawancara tentang sarana dan prasarana yang memadai, yaitu tentang pertanyaan apakah kelengkapan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan Aplikasi SERI DELI sudah memadai, beliau mengatakan bahwa Sarana dan prasana sudah memadai dan tentang bagaimana pengembangan Aplikasi SERI DELI saat ini, beliau mengatakan bahwa pengembangan aplikasi SERI DELI di bagian internal kedinasan sudah bagus, hanya saja terhambat dalam hal integrasi di karnakan ketidaksiapan dari dinas / pihak yang terkait dalam kebutuhan proses perizinan seperti Integrasi Ke Dinas Catatan sipil, Badan Pertanahan, BPJS dan lain sebagainya. Selanjutnya dalam hal apakah dengan adanya Aplikasi SERI DELI dapat mempermudah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam proses penerbitan izin, beliau mengatakan bahwa dengan adanya Aplikasi SERI DELI tentunya sangat mempermudah dan mempercepat kerja pegawai.

Dari penjelasan tersebut di atas maka apabila dianalisis hasil wawancara tersebut dalam hubungannya dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai dalam pelaksanaan aplikasi SERI DELI bahwadengan adanya kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai dalam pelaksanaan aplikasi SERI DELI maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang tidak akan merasa kesulitan dalam pengecekan keabsahan berkas syarat-syarat pemohon yang telah mendaftar secara

online, karena secara konseptual sarana dan prasarana merupakan faktor yang sangat penting dalam mendukung terlaksananya proses pelaksanaan kegiatan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai dalam pelaksanaan aplikasi SERI DELI maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang tidak akan merasa kesulitan dalam pengecekan keabsahan berkas syarat-syarat pemohon yang telah mendaftar secara *online*, karena sarana dan prasarana merupakan faktor yang sangat penting dalam mendukung terlaksananya proses pelaksanaan kegiatan.

5. Adanya komunikasi dan interaksi antara aparatur yang melayani dengan yang dilayani,

Yaitu komunikasi dan interaksi antara aparatur yang melayani dengan masyarakat yang dilayani terkait hal yang teknis dalam pengurusan izin agar dapat memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat. Hal ini secara deskriptif telah dilakukan penelitian di lapangan yang data/informasinya diperoleh melalui wawancara dengan narasumber yang hasilnya akan dianalisis melalui pembahasan sebagai berikut;

Dari hasil hasil wawancara dengan bapak Rahmat Gozali, S.AP., M.Si selaku Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Sistem Informasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam kaitannya dengan pertanyaan wawancara tentang Komunikasi dan Interaksi antara Aparatur (Pegawai) dengan Masyarakat, yaitu mengenai pertanyaan tentang bagaimana upaya pegawai Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam melayani masyarakat dalam hal pengurusan izin menggunakan Aplikasi SERI DELI dan apakah dengan melakukan komunikasi yang baik sehingga terjalin interaksi yang harmonis antar pegawai, beliau mengatakan bahwa masing-masing pegawai sudah bekerja sesuai SOP dalam melayani masyarakat, dan tentang hambatan apa saja yang dihadapi pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam menggunakan Aplikasi SERI DELI, beliau mengatakan bahwa hambatan yang ada adalah pada hubungan komunikasi dan interaksi dengan pihak instansi terkait seperti instansi BPN, Disdukcapil. Karena hal itu salah satu penghambat pengembangan Aplikasi SERI DELI tersebut.

Sedangkan dari hasil wawancara dengan bapak Ranggi Dwi Prayuda, S.Kom sebagai pegawai atau Staff IT pada Sekretariat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang diperoleh informasi tentang pertanyaan apakah pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dengan adanya Aplikasi SERI DELI terhadap masyarakat sudah prima, beliau mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan pihak dinas dengan adanya Aplikasi SERI DELI terhadap masyarakat sudah prima.

Dari penjelasan tersebut di atas maka dari hasil pembahasan data wawancara tersebut dalam hubungannya dengan adanya komunikasi dan interaksi antara aparatur yang melayani dengan masyarakat yang dilayani terkait hal yang teknis dalam pengurusan izin agar dapat memberikan pelayanan prima terhadap

masyarakat bahwa dalam menjalin komunikasi dan interaksi dengan masyarakat dalam melaksanakan Program pelayanan aplikasi SERI DELI sesuai dengan kewenangan dan fungsinya melakukan sosialisasi terhadap masyarakat tentang program-program aplikasi SERI DELI yang akan dilaksanakan, kemudian forum kegiatan Rapat Koordinasi Instansi Pemerintah Daerah yang terkait dengan program-program pelayanan perizinan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam hal komunikasi dan interaksi antara aparatur yang melayani dengan masyarakat yang dilayani terkait hal yang teknis dalam pengurusan izin agar dapat memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat dalam menjalin komunikasi dan interaksi dengan masyarakat dalam melaksanakan Program pelayanan perizinan, maka masing-masing aparat dinas sesuai dengan kewenangan dan fungsinya melakukan sosialisasi terhadap masyarakat tentang program-program pelayanan aplikasi yang akan dilaksanakan, selanjutnya juga dalam forum kegiatan Rapat Koordinasi Instansi Pemerintah Daerah yang terkait dengan program-program pelayanan perizinan.

Dari penjelasan tersebut di atas maka apabila dianalisis hasil wawancara tersebut dalam hubungannya dengan adanya sumber daya manusia yang terampil bahwa sumber daya manusia (pegawai) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang yang terampil, diharapkan pengembangan sistem aplikasi SERI DELI akan lebih cepat terealisasi sehingga mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.

BAB V

PENUTUP

Dalam bab ini penulis mengemukakan simpulan-simpulan dari hasil analisis data atau pembahasan dari hasil wawancara yang kemudian penulis juga kemukakan beberapa saran, yaitu sebagai berikut:

A. Kesimpulan

Dalam usaha pencapaian tujuan dan sasaran yang hendak dicapai sangat ditentukan oleh adanya proses pelaksanaan program yang didukung dengan adanya beberapa fungsi dari suatu program Aplikasi yaitu suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran program dapat diwujudkan sebagai “*out come*” (hasil akhir) kegiatan-kegiatan pelayanan publik yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang. Sehingga tujuan dan sasaran Sistem Aplikasi Perizinan SERI DELI adalah sebagai sarana untuk memudahkan proses perizinan baik di sisi pemohon maupun instansi dengan cara memudahkan proses perizinan yang berbasis elektronik dan memanfaatkan internet, karena hal ini sangat bermanfaat baik manfaat bagi sistem itu sendiri maupun manfaat bagi masyarakat.

Dengan demikian tujuan dari penggunaan aplikasi ini adalah untuk mempercepat dan mempermudah proses pembuatan izin. Sedangkan sasaran utama dalam menggunakan Aplikasi SERI DELI adalah sasarannya agar lebih mudah di akses oleh pemohon, dan strategi untuk mencapai tujuan dan sasaran dari pelaksanaan Aplikasi SERI DELI tersebut adalah dengan memberikan

pengajaran dan keterampilan kepada aparat dan publik sampai mahir dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Untuk mengetahui pelaksanaan Sistem Aplikasi Perizinan SERI DELI dalam rangka Peningkatan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang terlaksana dengan baik, maka dalam sistem aplikasi SERI DELI sangat diperlukan adanya peran serta masyarakat dalam mendukung sistem aplikasi perizinan SERI DELI, adanya sumber daya manusia yang terampil, adanya sarana dan prasarana, yaitu dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai dalam pelaksanaan aplikasi SERI DELI, dan adanya komunikasi dan interaksi antar aparat yang melayani dengan yang dilayani. yaitu dengan memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat dalam pengurusan perizinan.

B. Saran

1. Untuk pencapaian tujuan dan sasaran yang hendak dicapai perlu adanya proses pelaksanaan program yang didukung dengan adanya beberapa fungsi dari suatu program Aplikasi tersebut, sehingga adanya suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran dapat diwujudkan sebagai hasil akhir dari kinerja dalam pemberian pelayanan publik yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang.
2. Untuk mendukung pelaksanaan Sistem Aplikasi Perizinan SERI DELI dalam rangka Peningkatan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang

terlaksana dengan baik, maka perlu adanya peran serta masyarakat dalam mendukung sistem aplikasi perizinan SERI DELI, adanya sumber daya manusia yang terampil, adanya sarana dan prasarana, yaitu dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai dalam pelaksanaan aplikasi SERI DELI, dan adanya komunikasi dan interaksi antar aparatur yang melayani dengan yang dilayani yaitu dengan memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat dalam pengurusan perizinan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dr. Tohirin, M.Pd, 2013, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Kirk dan Miller dalam Moleong, Lexy J, 1986, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja RosdaKarya, Bandung.
- Bodgan, Robert dan Steven J, Taylor, 1992, *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*, Usaha Nasional, Surabaya.
- Kusmayadi dan Sugiarto, Endar, 2000, *Metode Penelitian dalam Bidang Kepariwisata*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Barata dan Atep, 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Robert G Murdick, dkk, 1991, *Sistem Informasi Untuk Manajemen Modern*, Erlangga, Jakarta.
- Harijono Djojodihardjo, 1984, *Pengantar Sistem Komputer*, Erlangga, Bandung.
- Supriyanto, 2005, *Perancangan Aplikasi*.Surabaya, Widyastana, Bandung.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi, 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Gava Media, Yogyakarta.
- Terry dan Leslie, 2013, *Dasar-Dasar Manajemen*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sigiyono, 2011, *Metode Penelitian Administrasi*, CV. Alfabeta, Bandung.
- Komaruddin, 1994, *Ensiklopedia Manajemen*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Syafi'I dan Moh. Antonio, 2001, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, Gema Insani, Jakarta

Gronross, 1990, *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*, Massachusetts, Lexington.

Syahrir dan Prisma, 1986, *Pelayanan dan Jasa-jasa Publik*, LP3ES, Jakarta.

Lewis dan Gilman, 2005, *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem Solving Guide*, Jossey-Bass, Market Street, Fransisco.

Adrian Sutedi, 2010, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Sinar Grafika, Jakarta.

Sjachran Basah, 1995, *Pencabutan Izin Sebagai Salah Satu Sanksi Hukum Administrasi*, Makalah pada Penataran Hukum Administrasi dan Lingkungan di Fakultas Hukum Unair, Surabaya.

Undang-Undang:

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Website:

<http://thinkrooms.com/2009/06/09/metodologi-pengembangan-aplikasi-web/>

<https://definisimenurutparaahli.blogspot.com/2016/12/aplikasi-menurut-para-ahli.html>

<https://ahmadrapi01.blogspot.com/2016/09/pengertian-aplikasi-menurut-para-ahli.html>

<https://danemha.wordpress.com/2016/06/24/konsep-dasar-sistem-informasi/>.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : EMALIA BR.TAMBA
Tempa dan Tanggal Lahir : Medan, 04 Agustus 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Bangsa : Indonesia
Alamat : Dusun III Desa Pagar Merbau II Kecamatan Pagar
Merbau Kabupaten Deli Serdang
Anak Ke : 4 (empat) dari 4 (empat) bersaudara
Nama Orang Tua
Ayah : Harsalan Tamba
Ibu : Rezqiya Br. Hutabarat

Pendidikan

1. Tamatan SD Negeri 101911 Sidodadi Pagar Merbau Deli Serdang Tahun 2008 Berijazah
2. Tamatan SMP Muhammadiyah 16 Lubuk Pakam 2011 Berijazah
3. Tamatan SMA Negeri 2 Lubuk Pakam Tahun 2014 Berijazah
4. Menyelesaikan Program S-1 Tahun 2014 s/d 2018, Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Kota Medan

Medan, Maret 2018

Penulis

EMALIA BR.TAMBA

1403100145

DAFTAR WAWANCARA

Untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Deli Serdang

Nama Narasumber : Muhammad Salim, SP., M.Si
Jabatan : Sekretaris Dinas
Umur/Usia : 47 Tahun
Alamat : Komplek Stella Amaris Kec. Tanjung Morawa

1. Tujuan dan Sasaran Program

a. Apa tujuan dan sasaran utama dalam menggunakan Aplikasi SERI DELI ?

Jawab : Tujuan dari penggunaan aplikasi ini untuk mempercepat dan mempermudah proses pembuatan izin.

b. Bagaimana strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang untuk mencapai tujuan dan sasaran dari pelaksanaan Aplikasi SERI DELI dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan ?

Jawab : Strategi Dinas untuk mencapai sasaran aplikasi yaitu Memberikan pengajaran sampai mahir dalam penggunaan aplikasi ini.

c. Bagaimana proses pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam pencapaian tujuan dan sasaran Aplikasi SERI DELI ?

Jawab : Pengawasan oleh dinas untuk di lakukan di aplikasi dengan cara terus mengevaluasi setiap kesalahan yang di buat di aplikasi oleh pegawai yang menggunakan.

2. Partisipasi Masyarakat

- a. Bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya mengurus izin?

Jawab : Cara Dinas melakukan sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya mengurus izin saat ini dengan Iklan Sosialisasi, bekerja sama dengan Radio. Namun Dinas berencana akan menambah iklan nya di Videotron (layar besar yang biasanya ada di persimpangan jalan), TV Iklan di tempat - tempat umum seperti di stasiun Kreta api, di bandara, dan di televisi.

- b. Bagaimana cara pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam menghadapi keluhan atau tuntutan masyarakat perihal belum mengertinya penggunaan Aplikasi SERI DELI?

Jawab : Saat ini masyarakat belum memiliki peran langsung dalam aplikasi perizinan Serideli ini, jadi Pihak Dinas tidak menerima keluhan dan tuntutan perihal tersebut.

- c. Bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang memperkenalkan Aplikasi SERI DELI pada masyarakat ?

Jawab : Memperkenalkan aplikasi SERI DELI dengan Iklan Sosialisasi, bekerja sama dengan Radio dan media lainnya.

3. Sumber Daya Manusia yang Terampil

- a. Bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam membina pegawai yang terampil untuk mengembangkan sistem Aplikasi SERI DELI ?

Jawab : Cara Dinas Membina pegawai yang terampil dalam mengembangkan aplikasi SEI DELI dengan cara membentuk tim dan terus melakukan studi banding ke Kominfo dan ke dinas dinas perizinan yang lain yang ada di Indonesia.

- b. Bagaimana cara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang mengembangkan Aplikasi SERI DELI agar lebih mudah diakses dan dimengerti oleh semua pihak ?

Jawab : Dengan cara mengumpulkan kritik dan saran tentang aplikasi ini dari Semua pihak yang berperan dalam aplikasi SERI DELI.

- c. Bagaimana tindakan Dinas Penanaman modal dan pelayanan perizinan Terpadu satu pintu kabupaten deli serdang perihal lambatnya pengembangan Aplikasi Seri Deli sudah memadai ?

Jawab : Tindakan Dinas dalam perihal lambatnya Pengembangan aplikasi SERI DELI Terkait Integrasi yaitu dengan menunggu kesiapan Pihak Terkait lain untuk integrasi.

4. Sarana dan Prasarana

- a. Apakah kelengkapan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan Aplikasi SERI DELI sudah memadai ?

Jawab : Sarana dan prasana sudah memadai.

- b. Bagaimana pengembangan Aplikasi SERI DELI saat ini ?

Jawab : Pengembangan aplikasi SERI DELI di bagian internal kedinasan sudah bagus, hanya saja terhambat dalam hal integrasi di karnakan ketidaksiapan dari dinas / pihak yang terkait dalam kebutuhan proses perizinan seperti Integrasi Ke Dinas Catatan sipil, Badan Pertanahan, BPJS dan lain sebagainya.

- c. Apakah dengan adanya Aplikasi SERI DELI dapat mempermudah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam proses penerbitan izin ?

Jawab : Dengan adanya aplikasi ini tentunya sangat mempermudah juga mempercepat dan juga jadi lebih terstruktur .

5. Komunikasi dan Interaksi antar Aparatur

- a. Bagaimana upaya pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang melayani

masyarakat dalam hal pengurusan izin menggunakan Aplikasi SERI DELI?

Jawab : Bekerja sesuai SOP.

- b. Hambatan apa saja yang dihadapi pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam menggunakan Aplikasi SERI DELI?

Jawab : Tidak ada hambatan yang dihadapi pegawai Dinas mengingat selalu di lakukannya edukasi dan evaluasi terhadap penggunaan aplikasi.

- c. Apakah pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dengan adanya Aplikasi SERI DELI terhadap masyarakat sudah prima ?

Jawab : Pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang kepada masyarakat sudah Prima.

DAFTAR WAWANCARA

Untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Deli Serdang

Nama Narasumber : Sry Ekayani, S.Sos., MAB
Jabatan : Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan
Umur/Usia : 43 Tahun
Alamat : Perumahan Pasadena Kec. Tanjung Morawa

1. Tujuan dan Sasaran Program

a. Apa tujuan dan sasaran utama dalam menggunakan Aplikasi SERI DELI ?

Jawab : Sasarannya agar lebih mudah di akses oleh pemohon.

b. Bagaimana strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang untuk mencapai tujuan dan sasaran dari pelaksanaan Aplikasi SERI DELI dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan ?

Jawab : Mempersiapkan fasilitas pelayanan.

c. Bagaimana proses pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam pencapaian tujuan dan sasaran Aplikasi SERI DELI ?

Jawab : Pertama melalui evaluasi kinerja yang lebih kepada front office tersebut. Kedua tahap pengembangan melalui officer pengaduan (Media).

2. Partisipasi Masyarakat

- a. Bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya mengurus izin?

Jawab : Salah satu sosialisasi yang sudah kami lakukan yaitu dengan mengambil beberapa personil (pengusaha) perkecamatan yang ada di Deli Serdang kemudian menjelaskan tentang Aplikasi SERI DELI tersebut.

- b. Bagaimana cara pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam menghadapi keluhan atau tuntutan masyarakat perihal belum mengertinya penggunaan Aplikasi SERI DELI?

Jawab : Keluhan-keluhan masyarakat akan kami tindak lanjuti. Dan bagi masyarakat yang belum paham tentang SERI DELI akan kami berikan pemahaman langsung kepada yang bersangkutan.

- c. Bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang memperkenalkan Aplikasi SERI DELI pada masyarakat ?

Jawab : melalui Media, Iklan, dan sebagainya.

3. Sumber Daya Manusia yang Terampil

- a. Bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam membina pegawai yang terampil untuk mengembangkan sistem Aplikasi SERI DELI ?

Jawab : Membentuk sebuah Tim IT.

- b. Bagaimana cara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang mengembangkan Aplikasi SERI DELI agar lebih mudah diakses dan dimengerti oleh semua pihak ?

Jawab : yang kami lakukan integrasi dengan instansi terkait seperti Disdukcapil, BPN, BPJS sesuai dengan izin yang ada. Tetapi hal tersebut belum terlaksana karena harus ada izin dari Mendagri dan belum adanya kesiapan instansi terkait dalam hal itu.

- c. Bagaimana tindakan Dinas Penanaman modal dan pelayanan perizinan Terpadu satu pintu kabupaten deli serdang perihal lambatnya pengembangan Aplikasi SERI DELI Sudah memadai ?

Jawab : Membentuk Tim Teknis.

4. Sarana dan Prasarana

- a. Apakah kelengkapan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan Aplikasi SERI DELI sudah memadai ?

Jawab : Untuk *Software* (perangkat lunak) belum memadai, tetapi untuk *Hardware* (perangkat keras) seperti computer dan sebagainya sudah memadai.

b. Bagaimana pengembangan Aplikasi SERI DELI saat ini ?

Jawab : Cukup baik dan meningkat.

c. Apakah dengan adanya Aplikasi SERI DELI dapat mempermudah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam proses penerbitan izin ?

Jawab : Mempermudah.

5. Komunikasi dan Interaksi antar Aparatur

a. Bagaimana upaya pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang melayani masyarakat dalam hal pengurusan izin menggunakan Aplikasi SERI DELI?

Jawab : Melayani sesuai dengan Standart Operasional Procedure yang telah di tetapkan.

b. Hambatan apa saja yang dihadapi pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam menggunakan Aplikasi SERI DELI?

Jawab : Belum terintegrasinya SKPD terkait.

c. Apakah pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dengan adanya Aplikasi SERI DELI terhadap masyarakat sudah prima ?

Jawab : Menurut saya sudah prima.

DAFTAR WAWANCARA

Untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Deli Serdang

Nama Narasumber : Mastika Dewi Harahap, SH
Jabatan : Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
Umur/Usia : 55 Tahun
Alamat : Perumahan Perumnas Kabupaten Deli Serdang

1. Tujuan dan Sasaran Program

- a. Apa tujuan dan sasaran utama dalam menggunakan Aplikasi SERI DELI ?

Jawab : Mempermudah dan mempercepat proses perizinan

- b. Bagaimana strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang untuk mencapai tujuan dan sasaran dari pelaksanaan Aplikasi SERI DELI dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan ?

Jawab : Strategi Dinas untuk mencapai sasaran aplikasi yaitu dengan memberi pengajaran untuk penggunaan aplikasi dengan baik dan benar.

- c. Bagaimana proses pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam pencapaian tujuan dan sasaran Aplikasi SERI DELI ?

Jawab : Proses pengawasan yang dilakukan dengan melihat seberapa sering pegawai yang menggunakan aplikasi minta perbaikan kesalahan menggunakan atau kesalahan input.

2. Partisipasi Masyarakat

- a. Bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya mengurus izin?

Jawab : Dengan cara sosialisasi berupa iklan layanan masyarakat di radio dan media lain sebagainya.

- b. Bagaimana cara pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam menghadapi keluhan atau tuntutan masyarakat perihal belum mengertinya penggunaan Aplikasi SERI DELI?

Jawab : Masyarakat bisa dikatakan belum sepenuhnya menggunakan Aplikasi SERI DELI. Jadi tidak ada keluhan atau tuntutan.

- c. Bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang memperkenalkan Aplikasi SERI DELI pada masyarakat ?

Jawab : Dengan cara sosialisasi berupa iklan layanan masyarakat di radio dan media lain sebagainya. .

3. Sumber Daya Manusia yang Terampil

- a. Bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam membina pegawai yang terampil untuk mengembangkan sistem Aplikasi SERI DELI ?

Jawab : Dengan membentuk sebuah tim IT untuk mengembangkannya.

- b. Bagaimana cara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang mengembangkan Aplikasi SERI DELI agar lebih mudah diakses dan dimengerti oleh semua pihak ?

Jawab : Dengan cara mengumpulkan kritik dan saran tentang aplikasi ini dari Semua pihak yang berperan dalam aplikasi SERI DELI.

- c. Bagaimana tindakan Dinas Penanaman modal dan pelayanan perizinan Terpadu satu pintu kabupaten deli serdang perihal lambatnya pengembangan Aplikasi SERI DELI sudah memadai ?

Jawab : Tindakan yang dilakukan menunggu kesiapan pihak terkait untuk integrasi.

4. Sarana dan Prasarana

- a. Apakah kelengkapan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan Aplikasi SERI DELI sudah memadai ?

Jawab : Sarana dan prasana sudah memadai

- b. Bagaimana pengembangan Aplikasi SERI DELI saat ini ?

Jawab : Pengembangan aplikasi SERI DELI di bagian internal kedinasan sudah bagus, hanya saja terhambat dalam hal integrasi di karnakan ketidaksiapan dari dinas / pihak yang terkait dalam

kebutuhan proses perizinan seperti Integrasi Ke Dinas Catatan sipil, Badan Pertanahan, BPJS dan lain sebagainya.

- c. Apakah dengan adanya Aplikasi SERI DELI dapat mempermudah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam proses penerbitan izin ?

Jawab : Tentunya sangat mempermudah dan mempercepat kerja pegawai.

5. Komunikasi dan Interaksi antar Aparatur

- a. Bagaimana upaya pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang melayani masyarakat dalam hal pengurusan izin menggunakan Aplikasi SERI DELI?

Jawab : Upayanya yah bekerja sesuai SOP yang berlaku.

- b. Hambatan apa saja yang dihadapi pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam menggunakan Aplikasi SERI DELI?

Jawab : Menurut saya tidak ada hambatan dalam menggunakan Aplikasi SERI DELI, karna kami sering melakukan edukasi dan evaluasi terhadap penggunaan aplikasi SERI DELI. Hanya saja terhambat dalam pengembangannya, disebabkan belum adanya kesiapan insntansi terkait.

c. Apakah pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dengan adanya Aplikasi SERI DELI terhadap masyarakat sudah prima ?

Jawab : Pelayanan yang diberikan Dinas sudah Prima.

DAFTAR WAWANCARA

Untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Deli Serdang

Nama Narasumber : Rahmat Gozali, S.AP., M.Si
Jabatan : Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan
Penanaman Modal dan Sistem Informasi
Umur/Usia : 42 Tahun
Alamat : Jl. Perintis No.742 Desa Bandar Khalifah
Tembung

1. Tujuan dan Sasaran Program

- a. Apa tujuan dan sasaran utama dalam menggunakan Aplikasi SERI DELI ?

Jawab : Mempermudah dan mempercepat proses pembuatan izin

- b. Bagaimana strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang untuk mencapai tujuan dan sasaran dari pelaksanaan Aplikasi SERI DELI dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan ?

Jawab : Kami akan terus mengembangkan Aplikasi SERI DELI sehingga pelayanan perizinan dapat lebih mudah di akses oleh pihak pemohon.

- c. Bagaimana proses pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam pencapaian tujuan dan sasaran Aplikasi SERI DELI ?

Jawab : Dengan cara mengevaluasi kinerja pegawai.

2. Partisipasi Masyarakat

- a. Bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya mengurus izin?

Jawab : Sosialisasi yang sudah kami lakukan bekerja sama dengan Radio, kemudian mengundang beberapa pengusaha pada setiap Kecamatan yang ada di Deli Serdang. Untuk selanjutnya kami akan membuat penambahan TV iklan.

- b. Bagaimana cara pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam menghadapi keluhan atau tuntutan masyarakat perihal belum mengertinya penggunaan Aplikasi SERI DELI?

Jawab : Akan menindak lanjuti perihal tersebut.

- c. Bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang memperkenalkan Aplikasi SERI DELI pada masyarakat ?

Jawab : Pihak Dinas memperkenalkan Aplikasi SERI DELI dengan cara membuat iklan dan bekerja sama dengan Media seperti Radio, dan sebagainya.

3. Sumber Daya Manusia yang Terampil

- a. Bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam membina pegawai yang terampil untuk mengembangkan sistem Aplikasi SERI DELI ?

Jawab : Cara Dinas Membina pegawai yang terampil dalam mengembangkan aplikasi SERI DELI dengan cara membentuk tim dan terus melakukan studi banding ke Kominfo dan ke dinas dinas perizinan yang lain yang ada di Indonesia.

- b. Bagaimana cara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang mengembangkan Aplikasi SERI DELI agar lebih mudah diakses dan dimengerti oleh semua pihak ?

Jawab : Dengan cara mengumpulkan kritik dan saran tentang aplikasi ini dari Semua pihak yang berperan dalam aplikasi SERI DELI.

- c. Bagaimana tindakan Dinas Penanaman modal dan pelayanan perizinan Terpadu satu pintu kabupaten deli serdang perihal lambatnya pengembangan Aplikasi SERI DELI sudah memadai ?

Jawab : Tindakan yang dilakukan yaitu terus mengembangkan Aplikasi SERI DELI dengan cara Integrasi dengan instansi terkait.

4. Sarana dan Prasarana

- a. Apakah kelengkapan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan Aplikasi SERI DELI sudah memadai ?

Jawab : Sudah memadai.

- b. Bagaimana pengembangan Aplikasi SERI DELI saat ini ?

Jawab : Sampai saat ini pengembangan aplikasi SERI DELI sudah bagus, hanya saja terhambat dalam hal integrasi dengan instansi terkait.

- c. Apakah dengan adanya Aplikasi SERI DELI dapat mempermudah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam proses penerbitan izin ?

Jawab : Sangat mempermudah, apalagi dengan berkembangnya teknologi sekarang yang semakin canggih.

5. Komunikasi dan Interaksi antar Aparatur

- a. Bagaimana upaya pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang melayani masyarakat dalam hal pengurusan izin menggunakan Aplikasi SERI DELI?

Jawab : Bekerja sesuai SOP

- b. Hambatan apa saja yang dihadapi pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam menggunakan Aplikasi SERI DELI?

Jawab : Hambatan yang ada menurut saya pada integrasi dengan pihak terkait seperti instansi BPN, Disdukcapil. Karena hal itu salah satu penghambat pengembangan Aplikais SERI DELI tersebut.

c. Apakah pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dengan adanya Aplikasi SERI DELI terhadap masyarakat sudah prima ?

Jawab : Pelayanan yang kami berikan sudah prima.

DAFTAR WAWANCARA

Untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Deli Serdang

Nama Narasumber : Rangi Dwi Prayuda, S.Kom
Jabatan : Staff IT
Umur/Usia : 26 Tahun
Alamat : Jalan SM Raja Gang Keluarga No. 41 Medan

1. Tujuan dan Sasaran Program

a. Apa tujuan dan sasaran utama dalam menggunakan Aplikasi SERI DELI ?

Jawab : Tujuan dari penggunaan aplikasi ini adalah mempermudah dan mempercepat proses perizinan dengan sistem yg terstruktur dan kompleks.

b. Bagaimana strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang untuk mencapai tujuan dan sasaran dari pelaksanaan Aplikasi SERI DELI dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan ?

Jawab : Strategi Dinas untuk mencapai sasaran aplikasi yaitu dengan memberikan edukasi tentang penggunaan aplikasi dan evaluasi kesalahan dalam penggunaan aplikasi bagi semua pegawai yang memiliki peran langsung maupun yang tidak memiliki peran langsung di aplikasi.

- c. Bagaimana proses pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam pencapaian tujuan dan sasaran Aplikasi SERI DELI ?

Jawab : Pengawasan oleh dinas untuk di lakukan di aplikasi dengan cara selalu dilakukan evaluasi, evaluasi meliputi Human error atau kesalahan dalam pengimputan data perizinan.

2. Partisipasi Masyarakat

- a. Bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya mengurus izin?

Jawab : Cara Dinas melakukan sosialisasi kepada masyarakat akan pentingnya mengurus izin saat ini dengan Iklan Sosialisasi, bekerja sama dengan Radio Namun Dinas berencana akan menambah iklan nya di Videotron(layar besar yang biasanya ada di persimpangan jalan), TV Iklan di tempat - tempat umum seperti di stasiun Kreta api, di bandara, dan di televisi.

- b. Bagaimana cara pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam menghadapi keluhan atau tuntutan masyarakat perihal belum mengertinya penggunaan Aplikasi SERI DELI?

Jawab : Saat ini masyarakat belum memiliki peran langsung dalam aplikasi perizinan Serideli ini, jadi Pihak Dinas tidak menerima keluhan dan tuntutan perihal tersebut.

- c. Bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang memperkenalkan Aplikasi SERI DELI pada masyarakat ?

Jawab : Cara Dinas melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang memperkenalkan aplikasi Serideli saat ini dengan Iklan Sosialisasi, bekerja sama dengan Radio Namun Dinas berencana akan menambah iklan nya di Videotron(layar besar yang biasanya ada di persimpangan jalan), TV Iklan di tempat - tempat umum seperti di stasiun Kreta api, di bandara, dan di televisi.

3. Sumber Daya Manusia yang Terampil

- a. Bagaimana Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam membina pegawai yang terampil untuk mengembangkan sistem Aplikasi SERI DELI ?

Jawab : Cara Dinas Membina pegawai yang terampil dalam mengembangkan aplikasi Seri deli dengan cara membentuk tim untuk pengembangan aplikasi ini, kemudian memberikan apa yang mreka butuhkan dalam pengembangan aplikasi, dan juga terus melakukan studi banding ke Kominfo dan ke dinas dinas perizinan yang lain yang ada di Indonesia.

- b. Bagaimana cara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang mengembangkan Aplikasi SERI DELI agar lebih mudah diakses dan dimengerti oleh semua pihak ?

Jawab : Dengan cara mengumpulkan kritik dan saran tentang aplikasi ini dari Semua pihak yang berperan dalam aplikasi Seri Deli

- c. Bagaimana tindakan Dinas Penanaman modal dan pelayanan perizinan Terpadu satu pintu kabupaten deli serdang perihal lambatnya pengembangan Aplikasi Seri Deli Sudah memadai ?

Jawab : Tindakan Dinas dalam perihal lambatnya Pengembangan aplikasi SERI DELI Terkait Integrasi yaitu dengan menunggu kesiapan Pihak Terkait lain untuk integrasi.

4. Sarana dan Prasarana

- a. Apakah kelengkapan sarana dan prasarana dalam pelaksanaan Aplikasi SERI DELI sudah memadai ?

Jawab : Sarana dan prasana sudah memadai

- b. Bagaimana pengembangan Aplikasi SERI DELI saat ini ?

Jawab : Pengembangan aplikasi seri deli di bagian internal kedinasan sudah bagus, hanya saja terhambat dalam hal integrasi di karnakan ketidaksiapan dari dinas / pihak yang terkait dalam kebutuhan proses perizinan seperti Integrasi Ke Dinas Catatan sipil, Badan Pertanahan, BPJS dan lain sebagainya.

- c. Apakah dengan adanya Aplikasi SERI DELI dapat mempermudah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam proses penerbitan izin ?

Jawab : Dengan adanya aplikasi ini tentunya sangat mempermudah juga mempercepat dan juga jadi lebih terstruktur.

5. Komunikasi dan Interaksi antar Aparatur

- a. Bagaimana upaya pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang melayani masyarakat dalam hal pengurusan izin menggunakan Aplikasi SERI DELI?

Jawab : Dengan cara bekerja sesuai dengan Standart Operasional Procedure

- b. Hambatan apa saja yang dihadapi pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam menggunakan Aplikasi SERI DELI?

Jawab : Hambatan tidak ada, karena pegawai Dinas selalu melakukan evaluasi terhadap penggunaan aplikasi.

- c. Apakah pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dengan adanya Aplikasi SERI DELI terhadap masyarakat sudah prima ?

Jawab : Ya, pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal kepada masyarakat sudah Prima.