

**PEMANFAATAN SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION UNTUK  
MENINGKATKAN PELAYANAN IZIN BERUSAHA DI DINAS  
PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA  
MEDAN**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**HANISYAH KESUMA**  
**NPM : 1703100025**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Kosentrasi Pembangunan**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
2021**

**PENGESAHAN**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama : HANISYAH KESUMA  
NPM : 1703100025  
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
Pada hari, tanggal : Kamis, 23 September 2021  
Waktu : Pukul. 08.00 WIB s.d. Selesai

**TIM PENGUJI**

PENGUJI I : NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd  
PENGUJI II : JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., MSi  
PENGUJI III : AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP

**PANITIA PENGUJI**

Ketua,

Sekretaris,

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP

Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

**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 Mahasiswa : **HANISYAH KESUMA**  
N P M : 1703100025  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : **PEMANFAATAN SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN IZIN BERUSAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN**

Medan, 13 Oktober 2021

PEMBIMBING

**AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP**

Disetujui Oleh

KETUA PROGRAM STUDI

**ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP**

DEKAN

**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, M.SP**

## PERNYATAAN



Dengan ini saya, Hanisyah Kesuma, NPM 1703100025, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

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

Bila 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 kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 13 Oktober 2021

Versy menyatakan,  
  
Hanisyah Kesuma





## KATA PENGANTAR



Dengan mengucap Alhamdulillah Rabbil'alamin puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul *Pemanfaatan Sistem Online Single Submission Untuk Meningkatkan Kualtisa Pelayanan Izin Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan*. Shalawat serta salam tidak lupa pula penulis curahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW dan para pengikutnya hingga akhir zaman, yang telah membawa kita ke zaman pencerahan seperti sekarang ini.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelengkapan dalam memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S-1) pada program studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan dengan baik apabila tidak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Dalam penulisan skripsi ini banyak berbagai pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil untuk kelancaran skripsi ini. Sehubungan dengan hal itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yang teristimewa dan yang paling utama yaitu Allah SWT yang selalu memberikan saya kesehatan dan kemudahan dalam menulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tepat waktu.

2. Yang tercinta orang tua penulis Ayahanda Endra Kesuma dan Ibunda Nelly Rosmawati Banurea, yang tak henti-hentinya selalu memberikan dukungan yang membangun, baik moril maupun materil, terima kasih banyak Abah dan Mamak. Semoga kalian sehat selalu dan dalam lindungan-Nya. Aamiin Yaa Rabbal'alam.
3. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos.,M.SP, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Jehan Ridho Izharsyah,S.Sos, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Agung Saputra,S.Sos., M.AP, selaku pembimbing saya yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan juga perbaikan-perbaikan dalam penulisan skripsi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan saya ilmu, pengalaman serta informasi-informasi terkait perkuliahan.

9. Seluruh Staff Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membantu saya dalam menyelesaikan administrasi perkuliahan sampai penyelesaian skripsi.
10. Seluruh narasumber yang disertakan dalam penelitian skripsi ini dan yang telah memberikan informasi serta data-data kepada penulis.
11. Kepada Ibnu Winata Kesuma, selaku adik tercinta yang selalu ada dalam kondisi apapun dan terima kasih banyak atas doa-doa yang telah dipanjatkan. Semoga kamu selalu dalam lindungan-Nya, Aamiin.
12. Kepada Sahabat-sahabat seperjuangan saya, Fahrunnisa, Mila Fitri, Sisilia yang sudah menemani dari mahasiswa baru sampai dengan sekarang dan sama-sama berjuang untuk menyelesaikan skripsi. Semoga kalian selalu dalam lindungan Allah SWT dimanapun berada.
13. Kepada teman seperjuangan di Ikatan Merah, Agus Salim, Desi Widya, Hafazira Sima, Ria Astari, Chairunnisa Ivanka, Nabila Yolanda Putri, Aqilah Fadia, Debby Winda Anelda, Irgi Ahmad Fahrezi, M. Ariandi Putra, Zulkarnain Polem, Fahrul Saiful, Andini Wardatul, M. Zamzam, Aulia Jihadil, yang telah sama-sama berjuang dalam berorganisasi, perkuliahan dan dalam penyelesaian tugas akhir. Kalian luar biasa, mohon maaf kalau saya ada salah selama ini.
14. Kepada teman-teman seperjuangan Stambuk 2017 IAP A Pagi dan IAP C Sore yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah berjuang bersama-sama pada saat perkuliahan di kampus dan yang telah memberikan dukungan kepada saya. Semoga kita semua bisa sukses ya. Aamiin.

15. Kepada Kakanda Senior/Alumni PK IMM FISIP UMSU, khususnya Abangda Budi Irawan, Abangda Denny Wahyudi, dan Kakanda Nurul Permata Dewi. Saya mengucapkan terima kasih karena telah memberikan banyak dukungan dan motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
16. Kepada Adinda IMMawan/ti PK IMM FISIP UMSU, saya mengucapkan terima kasih karena telah memberikan semangat dan pengalaman yang luar biasa kepada saya.
17. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini belumlah sempurna dan masih banyak kekurangan baik pada teknik penyusunan maupun isi dari materi yang disajikan. Hal tersebut disebabkan tidak lain oleh keterbatasan kemampuan penulis. Oleh karena itu, saran, kritik dan nasihat yang bersifat membangun sangat penulis harapkan sebagai penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan peneliti selanjutnya.

Medan, 14 September 2021

Penulis

**Hanisyah Kesuma**

## **ABSTRAK**

### **PEMANFAATAN SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN IZIN BERUSAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN**

**HANISYAH KESUMA**

**NPM : 1703100025**

Online single submission adalah perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yang diterbitkan oleh lembaga OSS dalam rangka percepatan proses izin berusaha. Sistem ini didirikan berlandaskan pada PP No. 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Kebijakan ini diambil oleh pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan perekonomian nasional melalui pertumbuhan dunia usaha yang mengeliminasi tentang lambatnya proses perizinan dan banyaknya lapisan-lapisan urusan birokrasi yang harus dilewati dalam mengurus izin berusaha. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan sistem OSS untuk meningkatkan pelayanan izin berusaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan analisa kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem OSS yang digunakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan saat ini sudah berjalan dengan baik. Hal ini terbukti dengan peningkatan jumlah investasi di Kota Medan seiring bertambahnya jumlah pelaku usaha yang mendaftarkan usahanya melalui OSS. Untuk mengusul pendapat atau saran yang masih kurang, karena masih ada sedikit kendala dalam pelaksanaan OSS yakni pelaku usaha yang belum mengerti atau belum memahami tentang penggunaan internet, Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan harus dengan jelas memberikan arahan-arahan kepada para pelaku usaha agar lebih mudah dalam penggunaan OSS.

***Kata Kunci : Pelayanan, izin berusaha, dan online single submission***

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II URAIAN TEORITIS .....</b>	<b>9</b>
2.1 Sistem.....	9
2.2 Sistem Informasi Manajemen .....	10
2.3 Online Single Submission.....	11
2.4 Pelayanan .....	12
2.5 Perizinan .....	19
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>

3.1	Jenis Penelitian.....	27
3.2	Kerangka Konsep.....	28
3.3	Defenisi Konsep.....	28
3.4	Kategorisasi.....	29
3.5	Narasumber.....	30
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.7	Teknik Analisis Data.....	32
3.8	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33
3.9	Deskripsi Lokasi Penelitian .....	33
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>55</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	55
4.2	Pembahasan .....	64
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>68</b>
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran .....	69
<b>DAFTAR PUTAKA .....</b>		<b>70</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Keadaan Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
--	----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.2 Kerangka Konsep .....	28
Gambar 3.9 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Medan .....	37
Gambar 4.1 Halaman Awal Saat Masuk Website OSS.....	60

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Pernyataan

Lampiran 2. Pedoman Wawancara

Lampiran 3. SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi

Lampiran 4. SK-2 Surat Keterangan Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing

Lampiran 5. Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 6. SK-3 Permohonan Seminar Proposal

Lampiran 8. SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi

Lampiran 9. SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 10. SK-10 Undangan Skripsi

Lampiran 11. Surat Keterangan Bebas Pustaka

Lampiran 12. Daftar Riwayat Hidup

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh kementerian/lembaga dan Pemerintah Daerah untuk memulai, melaksanakan, dan mengembangkan usaha dan/atau kegiatan, perlu ditata kembali agar menjadi pendukung dan bukan sebaliknya menjadi hambatan perkembangan usaha dan/atau kegiatan. Penataan kembali dilakukan pada sistem pelayanan, dan regulasi sesuai dengan tuntutan dunia usaha, perkembangan teknologi, dan persaingan global. Penataan kembali sistem pelayanan dilakukan terutama pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Seiring dengan perkembangan zaman yang berbasis digital, perizinan juga mengalami evolusi yang revolusioner dengan diadakannya sistem perizinan elektronik untuk memudahkan pengurusan perizinan. Hal ini diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat pelaku usaha agar lebih antusias dalam mengurus perizinan, sehingga dengan semakin banyaknya masyarakat pelaku usaha yang mengurus izin, maka akan semakin mudah juga upaya pengawasan pemerintah agar suatu kegiatan usaha tidak menimbulkan efek negatif bagi masyarakat dan lingkungan hidup. Untuk itu pemerintah menerbitkan system pendaftaran perizinan berbasis elektronik yang disebut dengan OSS.

Perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga atas nama Menteri, Pimpinan, Gubernur, atau Bupati/Walikota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Sistem ini telah memiliki hukum berupa Peraturan Pemerintah No.24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Pelayanan perizinan ini telah ditandatangani oleh Presiden Joko Widodo dan diundangkan pada tanggal 21 juni 2018. Ada 107 pasal dan 145 lembar lampiran dalam peraturan yang ditujukan untuk percepatan dan peningkatan penanaman modular dan perizinan usaha di indonesia ini salah satunya Pasal 19 ayat(3) Peraturan Pemerintah (PP) No.24/2018 diatur bahwa lembaga OSS berwenang untuk bekerja sama dengan pihak lain dalam pelaksanaan, pengelolaan, dan pengembangan sistem OSS. *Online Single Submission* (OSS) bertujuan dalam rangka mempermudah expositions perizinan berusaha. OSS adalah sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik dengan seluruh kementerian/lembaga negara hingga pemerintah daerah (pemda) di Indonesia. Kebijakan ini diambil pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan perekonomian nasional melalui pertumbuhan dunia usaha yang selama ini mengeluhkan lambatnya compositions pelayanan dalam waktu yang cepat dan rantai birokrasi yang harus dilewati untuk memulai suatu usaha.

Sistem OSS ini dinilai revolusioner karena kedepannya diharapkan menjadi gerbang utama dari sistem pelayan pemerintah. OSS juga berperan sebagai gerbang (*gateway*) dari sistem pelayanan yang telah ada di kementerian/lembaga dan

pemerintah daerah. Wajib diketahui oleh para pelaku usaha bahwa dalam pelayanan perizinan ini terdapat 20 sektor yang masuk ke dalam pendaftaran perizinan usaha yaitu ketenagalistrikan, pertanian, pariwisata, pendidikan, dan kebudayaan hingga perkoperasian dan usaha mikro, kecil, menengah serta ketenaganukliran.

Konsep yang dikembangkan di dalam OSS ini yaitu integrasi pelayanan perizinan antara pemerintah pusat dan daerah secara *online*. Tujuan utamanya tentu untuk mempermudah pelayanan perizinan sehingga mempercepat dan meningkatkan penanaman modal dan berusaha. Hadirnya OSS menjawab permasalahan perizinan selama ini tentang lambatnya pelayanan perizinan diberbagai daerah di Indonesia. Sebenarnya pemerintah telah memiliki kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang wajib diselenggarakan baik oleh pemerintah pusat maupun daerah untuk mempercepat perizinan. Konsep yang dikembangkan di dalam OSS ini yaitu integrasi pelayanan perizinan antara pemerintah pusat dan daerah secara *online*.

Dengan adanya sistem *Online Single Submission (OSS)*, pelaku usaha tidak lagi harus mendatangi berbagai lembaga atau organisasi perangkat daerah (OPD) di pemda untuk mengurus izin berlapis-lapis yang sebelumnya harus diperoleh satu per satu secara bertahap. OSS memungkinkan pelaku usaha untuk segera memulai proses produksinya secara berbarengan bersamaan sembari melengkapi dokumen-dokumen pelaksanaan lainnya seperti izin lokasi, izin mendirikan bangunan, izin lingkungan, juga kewajiban lain semacam Standar Nasional Indonesia (SNI). OSS dirancang untuk terintegrasi dengan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Kementerian Hukum dan HAM, serta Direktorat Jenderal Pajak

Kementerian Keuangan. Bahkan, OSS ini juga direncanakan bukan hanya sebagai sarana informasi, tetapi juga untuk pengaduan dan keluhan. Sesungguhnya OSS bukanlah barang yang benar-benar baru. Sebelumnya istilah OSS lebih dikenal singkatan dari *One Stop Service* (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang diwacanakan pemerintah sejak awal tahun 2000-an. Namun, *Online single submission* (OSS) hadir untuk menggantikan sistem *One Stop Services* oleh BKPM, yang dianggap tidak terlalu menguntungkan untuk menarik investasi langsung.

OSS merupakan pelayanan publik yang langsung dikelola oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu di seluruh Indonesia, baik ditingkat Provinsi maupun ditingkat Kabupaten/Kota. DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sebagai penghubung utama antara dunia usaha dan pemerintah, DPMPTSP diberi mandat untuk mendorong investasi langsung, baik dari dalam negeri maupun luar negeri, melalui penciptaan iklim investasi yang kondusif. Setelah DPMPTSP terbentuk pada akhir Tahun 2016 fungsinya bertambah sebagai penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai Permendagri 100 Tahun 2016, maka target perangkat daerah ini tidak hanya untuk meningkatkan jumlah investasi yang lebih besar dari dalam maupun luar negeri, namun juga meningkatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan yang prima sebagaimana yang tertuang dalam Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993, antara lain: sederhana, jelas, aman, transparan, efisien, ekonomis, adil dan tepat waktu. Lembaga ini tidak semata bertindak sebagai advokat yang proaktif di bidang investasi, namun juga sebagai fasilitator antara pemerintah dan investor.

Namun, pelayanan yang masih belum sinkron antara pemerintah pusat dan daerah masih mempersulit investor untuk mengurus perizinan. Ketika PTSP pusat telah memberikan pelayanan optimal, nyatanya investor masih harus datang ke daerah meminta izin yang menjadi kewenangan daerah dan belum semua daerah memiliki kualitas PTSP yang diharapkan. Inilah yang membuat pemerintah pusat melalui Kemenko Bidang Perekonomian bergerak cepat dengan meluncurkan OSS.

Beberapa masalah lain adalah banyaknya fenomena yang terjadi dilapangan yaitu masih banyaknya para pengusaha yang belum mendaftarkan usahanya. Hal tersebut di karenakan masih ada masyarakat yang belum mengetahui informasi tentang OSS, dan banyak masyarakat yang masih buta akan internet. Ditambah lagi dengan pelayanan perizinan berusaha masih diwarnai dengan permasalahan pelayanan yang sulit diakses untuk semua kalangan masyarakat. Mulai dari prosedur pengurusan perizinan yang panjang dan membutuhkan waktu yang lama, ketidakmerataan pelayanan, biaya yang tidak menentu, serta adanya pungutan liar yang terjadi di lapangan.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui seberapa besar manfaat dari penerapan OSS di Dinas Penanaman Modal Pelayan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Untuk itu penulis melakukan penelitian yang dituangkan dalam skripsi berjudul “Pemanfaatan Sistem *Online Single Submission* Untuk Meningkatkan Pelayanan Izin Berusaha Di Dinas Penanam Modal Pelayan terpadu Satu Pintu Kota Medan”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah adalah hal yang sangat penting untuk dibahas karena masalah di sini merupakan tantangan yang akan dicari jalan keluar ataupun diatasi dengan berbagai alternatif sehingga dapat menjadi tujuan yang diinginkan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dari penelitian ini adalah : “Bagaimana pemanfaatan sistem *Online Single Submission* untuk meningkatkan izin berusaha di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Medan?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan salah satu hal yang akan dicapai dalam suatu kegiatan dan setiap penelitian haruslah memiliki arah tujuan yang jelas. Tanpa adanya arah tujuan yang jelas, maka penelitian tidak akan berjalan dan mendapat hasil sebagaimana yang diharapkan.

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pemanfaatan sistem *Online Single Submission* (OSS) untuk meningkatkan pelayanan izin berusaha di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **a. Secara Teoritis**

1. Memberikan sumbangan pemikiran bagi Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Perizinan Usaha di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Usaha di Kota Medan.

2. Menambah ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan penelitian dibidang Pelayanan Perizinan.
- 3) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan serta pemikiran yang bermanfaat terhadap perkembangan ilmu hukum pada umumnya dan hukum tata negara pada khususnya.

b. Secara Praktis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan serta solusi yang objektif dalam penerapan asas kemudahan, kecepatan, dan keterjangkauan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Kota Medan.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan jawaban atas permasalahan yang diteliti.
- 3) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran bagi para pemerhati Hukum dan Tata Negara serta dapat meningkatkan wawasan dalam pengembangan pengetahuan dibidang pelayanan.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Pada penulisan skripsi ini penulis membuat suatu sistematika dengan membagi penulisan menjadi V (Lima) bab yaitu:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II : URAIAN TEORITIS**

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berkaitan dengan pengertian pelayanan, Perizinan, pengertian sistem, pengertian sistem manajemen, dan pengertian OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

**BAB II : METODE PENELITIAN**

Pada bagian ini, penulisan menguraikan tentang metode penelitian, jenis penelitian, kerangka konsep, kategorisasi, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian.

**BAB IV : PEMBAHASAN**

Pada bab ini, penulis menguraikan analisis data yang diperoleh dari penelitian dan pembahasan yang telah diteliti.

**BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini berisikan tentang simpulan dan saran.

## BAB II

### URAIAN TEORITIS

#### 2.1 Sistem

Menurut Romney (Romney, 2015), sistem adalah suatu rangkaian yang terdiri dari dua atau lebih komponen yang saling berhubungan dan saling berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan dimana sistem biasanya terbagi dalam sub sistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar.

Menurut Gelinas dan Dull (2012), sistem merupakan seperangkat elemen yang saling bergantung yang bersama-sama mencapai tujuan tertentu. Dimana sistem harus memiliki organisasi, hubungan timbal balik, integrasi dan tujuan pokok.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan seperangkat elemen yang saling berhubungan yang bersama-sama mencapai suatu tujuan tertentu dalam proses yang teratur yang dapat mendukung sistem yang lebih besar dan saling memiliki ketergantungan untuk mencapai tujuan tertentu.

Unsur-unsur sistem : (1) Adanya kumpulan objek; (2) Adanya hubungan atau interaksi antara unsur-unsur atau elemen-elemen; (3) Terdapat sesuatu yang mengikat unsur-unsur tersebut menjadi suatu kesatuan; (4) Berada pada suatu lingkungan yang utuh dan kompleks; (5) Terdapat tujuan bersama (*output*)

sebagai hasil akhir. Jenis-Jenis sistem : (1) Atas dasar keterbukaan; (2) Atas dasar komponen.

## **2.2 Sistem Informasi Manajemen**

Menurut Davis (Davis, 2010) Sistem Informasi Manajemen adalah sebuah sistem manusia atau mesin yang terpadu (*integrated*) untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Sedangkan menurut Moekijat (Moekijat, 2009) berpendapat bahwa Sistem Informasi Manajemen adalah jaringan prosedur pengolahan data oleh suatu organisasi dan disatukan apabila dipandang perlu dengan maksud memberikan data yang bersifat intern maupun data yang bersifat ekstern untuk dasar pengambilan keputusan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Menurut (Mc Leod, 2005) Sistem Informasi Manajemen adalah suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang serupa. Sedangkan menurut (Sutabri, 2005) , Sistem Informasi Manajemen merupakan penerapan sistem informasi di dalam organisasi untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen. (C. Laudon, Kenneth & P. Laudon, 2005) Sistem Informasi Manajemen adalah studi mengenai sistem informasi yang fokus pada penggunaan sistem informasi dalam bisnis dan manajemen.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sebuah sistem informasi yang selain melakukan pengolahan

transaksi yang diperlukan oleh suatu organisasi, juga memberi dukungan informasi dan pengolahan untuk fungsi manajemen dan proses pengambilan keputusan.

### **2.3 *Online Single Submission***

Berdasarkan PP No. 24 Tahun 2018, Online Single Submission atau yang sering disingkat menjadi OSS merupakan perizinan usaha yang terintegrasi secara elektronik lewat suatu sistem berbentuk aplikasi yang mana perizinan usaha tersebut diterbitkan oleh Lembaga OSS atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota dan menjadi salah satu produk perizinan usaha keluaran pemerintahan Presiden Jokowi Widodo dalam hal percepatan pengurusan perizinan guna mendukung kegiatan investasi yang dapat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi nasional. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), integrasi memiliki arti “pembauran hingga menjadi kesatuan yang utuh atau bulat”, sehingga dapat diartikan bahwa lewat OSS, data perusahaan dan perizinannya akan menjadi satu secara elektronik.

OSS adalah perizinan yang digunakan untuk pengurusan izin berusaha bagi para pengusaha dalam bentuk usaha perorangan, badan usaha kecil, badan usaha menengah, badan usaha besar, badan usaha perorangan ataupun badan usaha baru maupun yang sudah lama berdiri sebelum adanya OSS, serta usaha yang memiliki modal keseluruhan dari dalam negeri atau kombinasi.

### **2.4 *Pelayanan***

Dalam Kamus Bahasa Indonesia, istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan

orang lain untuk perbuatan melayani. Adapun dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kaya pelayanan diartikan sebagai perihal cara melayani, servis jasa, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan birokrat kepada masyarakat. Sianipar (Dalam Mukarrom, 2015) mengemukakan pengertian pelayanan sebagai berikut:

- a. Cara melayani, menyiapkan atau menjamin keperluan seseorang atau kelompok orang.
- b. Meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian serta penyerahannya.

Menurut The Lie Gie (Dalam Mukarrom, 2015), pelayanan mencakup pelayanan bagi masyarakat atau kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat.

A.S. Moenir A (Dalam Mukarrom, 2015) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang dinamakan pelayanan. Dengan kata lain, pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus segala hal yang diperlukan orang lain.

Dari semua definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga.

Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri atau individu, golongan dan organisasi (sekelompok organisasi).

#### **2.4.1 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah diciptakan.

Menurut Ahmad dkk (Dalam Mukarrom, 2016) pelayanan publik (*public service*) adalah “pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun nonjasa, yang dilakukan oleh organisasi publi, yaitu pemerintah”. Penerima pelayanan publik adalah individu atau kelompok orang dan/atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Sinambela (Dalam Mukarrom, 2015) memberikan pengertian pelayanan publik sebagai berikut: setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat secara fisik.

Penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh sebab itu, ketiga istilah tersebut dipergunakan secara bersamaan. Pelayanan

berfungsi sebagai sistem yang menyediakan segala sesuatu, yang dibutuhkan oleh masyarakat. Akan tetapi, pengertian publik yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dengan pengertian pelayanan swasta.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi Negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu Negara.

Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- 1) Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa public yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.
- 2) Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi public. Yang dapat dibedakan lagi menjadi:
  - a) Yang bersifat primer adalah semua penyediaan barang/jasa public yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggaraan dan openguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya.
  - b) Yang bersifat sekunder, adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa public yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang didalamnya

penggunaan/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggaraan pelayanan.

#### **2.4.2 Prinsip Pelayanan Publik**

Menurut Ibrahim (Ibrahim, 2008) terdapat enam prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya :

- 1) Persamaan keuntungan dan logika usaha pelanggan merasakan kualitas pelayanan sehingga memberikan keuntungan.
- 2) Kewenangan dalam pengambilan keputusan harus didesentralisasikan sedapat mungkin antara organisasi dan pelanggan.
- 3) Fokus Perorganisasian Organisasi harus terstruktur dan berfungsi, sehingga tujuan utama untuk menggerakkan sumber-sumber dapat mendukung garis depan operasional.
- 4) Kontrol/Pengawasan Pemimpin dan pengawasan harus memperhatikan dorongan semangat dan dukungan kepada setiap karyawan.
- 5) Sistem penghargaan/ganjaran Wujud kualitas yang dirasakan pelanggan merupakan focus dari system penghargaan/ganjaran.
- 6) Fokus Pengukuran Kepuasan pelanggan dengan focus pelayanan harus menjadi focus dan pengukuran yang ingin dicapai.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan terdapat prinsip pelayanan publik yaitu :

- 1) Kesederhanaan Prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan Yaitu persyaratan teknis administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelayanan public, serta rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian Hukum Yaitu pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan Yaitu proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab Pimpinan penyelenggaraan pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana Yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan Keramahan Yaitu pemberi pelayanan harus bersuatu disiplin, sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

- 10) Kenyaman, pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parker, toilet dan tempat sampah.

### **2.4.3 Standar Pelayanan Publik**

Merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan; sekurang-kurangnya meliputi berikut ini :

- 1) Prosedur pelayanan; yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu Penyelesaian; Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan; termasuk rincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk Pelayanan; Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- 5) Sarana dan Prasarana; Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi Petugas dari Pemberi Pelayanan; Harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

### **2.4.4 Unsur-unsur Pelayanan Publik**

Menurut Adya Barata (Adya Barata, 2004), ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyediaan layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
2. Penerimaan layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen atau konsumen yang menerima berbagai layanan dari penyediaan layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyediaan layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyediaan harus mengacu pada tujuan layanan, yaitu kepuasan pelanggan.

#### **2.4.5 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik**

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP.
2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan publik. Misalnya penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lain-lain.

3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain

#### **2.4.6 Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Publik**

Untuk menyusun prosedur pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Identifikasi langkah-langkah aktivitas dalam memberikan satu jenis pelayanan, mulai dari awal sampai selesainya pelayanan dilaksanakan.
- b. Identifikasi dimulai dari aktifitas yang dilakukan oleh pelanggan ketika akan mengajukan suatu jenis pelayanan tertentu kepada unit penyediaan pelayanan.
- c. Identifikasi aktivitas proses pengolahan pelayanan dimulai dari ketika petugas menerima pelanggan yang akan mengajukan pelayanan, sampai dengan aktivitas penyampaian produk pelayanan setelah selesai diproses oleh pihak unit penyediaan pelayanan.
- d. Membuat alur proses setiap aktivitas tersebut secara sekuens. Alur proses ini nantinya akan merupakan alur yang harus dilalui, makin cepat pelayanan dan alur untuk proses pengelolaan pelayanan.

### **2.5 Perizinan**

#### **2.5.1 Pengertian Perizinan**

Perizinan merupakan suatu persetujuan dan penguasa berdasarkan undangundang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari perundang-undangan. (Berge, 2000)

Perizinan adalah suatu persetujuan dari penguasaan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk memperbolehkan melakukan tindakan atau perbuatan tertentu yang secara umum dilarang. (Manan, 2001).

Berdasarkan definisi pemaparan pendapat para pakar tersebut, dapat disebutkan bahwa izin adalah perbuatan pemerintah persegi satu berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk ditetapkan pada peristiwa konkret menurut prosedur dan persyaratan tertentu.

Ada beberapa unsur dalam perizinan, yaitu :

a. Instrumen Yuridis

Tugas kewenangan pemerintah tidak hanya untuk menjaga ketertiban dan keamanan, tetapi juga mengupayakan kesejahteraan umum. Tugas dan wewenang pemerintah untuk menjaga ketertiban dan keamanan merupakan tugas klasik yang samoi kini masih dipertahankan. Dalam rangka melaksanakan tugas ini kepada pemerintah diberikan wewenang dalam bidang pengaturann, yang dari fungsi pengaturan ini muncul beberapa instrumen yuridis untuk menghadapi peristiwa individual dan konkre yaitu dalam bentuk ketetapan,sesuai dengan sifatnya.

b. Peundang-Undangan

Salah satu dari prinsip negara hukum adalah pemerintah berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dengan kata lain setiap tindakan hukum pemerintah, baik dalam menjalankan fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan, harus didasarkan pada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perbuatan dan penerbitan ketetapan izin merupakan tindakan hukum pemerintah. Sebagai tindakan hukum, maka harus ada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang menjadi atau harus berdasarkan pada asas legalitas. Tanpa dasar wewenang, tindakan hukum itu menjadi tidak sah. Oleh karena itu 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 menjadi tidak sah.

c. Organ Pemerintah

Organ pemerintah adalah organ yang menjalankan urusan pemerintahan baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah. Menurut Sjahrani, dari penelusuran berbagai ketentuan penyelenggaraan pemerintah dapat diketahui bahwa mulai dari administrasi negara tinggi (presiden) sampai dengan administrasi negara terendah (lurah) berwenang memberikan izin, ini berarti terdapat aneka ragam administrasi negara (termasuk instansinya) pemberian izin yang didasarkan pada jabatannya baik ditingkat pusat maupun daerah. Terlepas dari beragamnya organ pemerintah atau administrasi negara yang mengeluarkan izin, yang pasti adalah bahwa izin harus diambil oleh organ yang berwenang. Dan hampir selalu yang terkait adalah organ-organ

pemerintahan atau administrasi negara. Dalam hal ini organ-organ pada tingkat penguasaan daerah. Beragamnya organ pemerintah yang berwenang memberikan izin dapat menyebabkan tujuan dari kegiatan yang membutuhkan izin tertentu menjadi terhambat, bahkan tidak mencapai sasaran yang hendak dicapai. Artinya campur tangan pemerintah dalam bentuk regulasi perizinan dapat menimbulkan kejenuhan bagi pelaku kegiatan yang membutuhkan izin.

d. Prosedur Persyaratan

Pada umumnya permohonan izin harus menempuh prosedur tertentu yang ditentukan oleh pemerintah, selaku pemberi izin. Disamping harus menempuh persyaratan-persyaratan tertentu yang ditentukan secara sepihak oleh pemerintah. Atau pemberi izin, tujuan izin, dan instansi pemberi izin.

Syarat-syarat dalam izin bersifat konstitutif dan kondisional. Bersifat konstitutif karena ditentukan suatu perbuatan atau tingkah laku tertentu yang dipenuhi. Artinya, dalam hal pemberian izin itu ditentukan dalam suatu pemberian konkret, dan bila tidak dipenuhi dapat dikenakan sanksi.

Bersifat kondisional, karena penilaian tersebut baru ada dan dapat dilihat serta dapat dinilai setelah perbuatan atau tingkah laku yang di syaratkan itu terjadi. Penentuan prosedur dan persyaratan perizinan ini dilakukan secara sepihak oleh pemerintah. Meskipun demikian, pemerintah tidak boleh membuat atau menentukan prosedur dan persyaratan sesuai kehendaknya sendiri secara sewenang-wenang. Tapi harus sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar perizinan tersebut. Dengan kata

lain pemerintah tidak boleh menentukan syarat yang melampaui atas tujuan yang hendak dicapai oleh peraturan hukum yang menjadi dasar perizinan bersangkutan.

e. Fungsi dan Tujuan Perizinan

Izin merupakan instrumen yuridis yang digunakan oleh pemerintah untuk mempengaruhi para warga mau mengikuti cara yang dianjurkan guna mencapai suatu tujuan yang konkret. Sebagaimana suatu instrumen izin berfungsi selaku ujung tombak instrument hukum sebagai pengarah, perekayasa, dan perancang masyarakat adil dan makmur. Hal ini berarti lewat izin dapat diketahui bagaimana gambaran masyarakat adil dan makmur itu terwujud. Ini berarti persyaratan-persyaratan yang terkandung dalam izin merupakan pengendali dalam memfungsikan izin itu sendiri. Apabila dikatakan bahwa izin itu dapat difungsikan sebagai instrument pengendalian dan instrument untuk mewujudkan yang adil dan makmur, sebagaimana yang diamanatkan dalam alinea keempat Pembukaan UUD 1945, penataan dan pengaturan izin ini sudah semestinya harus dilakukan dengan sebaik-baiknya.

### **2.5.2 Fungsi dan Tujuan Perizinan**

Izin merupakan instrumen yuridis yang digunakan oleh pemerintah untuk mempengaruhi para warga mau mengikuti cara yang dianjurkan guna mencapai suatu tujuan konkret. Sebagaimana suatu instrumen, izin berfungsi selaku ujung tombak instrument hukum sebagai pengarah, perekayasa, dan perancang masyarakat adil dan makmur itu diwujudkan. Hal ini berarti lewat izin dapat

diketahui bagaimana gambaran masyarakat adil dan makmur itu terwujud. Ini berarti persyaratan-persyaratan yang terkandung dalam izin merupakan pengendali dalam memfungsikan izin itu sendiri. Apabila dikatakan bahwa izin itu dapat difungsikan sebagai instrument pengendalian dan instrument untuk mewujudkan yang adil dan makmur, sebagaimana yang diamanatkan dalam pembukaan alinea keempat pembukaan UUD 1945, penataan dan pengaturan izin ini sudah semestinya harus dilakukan dengan sebaik-baiknya

### **2.5.3 Bentuk dan Isi Izin**

Sesuai dengan sifatnya, yang merupakan bagian dari ketetapan, izin selalu dibuat dalam bentuk tertulis. Sebagaimana ketetapan tertulis, secara umum izin memuat hal-hal sebagai berikut :

- a. Organ yang berwenang Dalam izin dinyatakan siapa yang memberikannya, biasanya dari kepala surat dan penandatangannya izin akan nyata organ mana yang memberikan izin. Pada umumnya pembuat aturan akan menunjuk organ berwenang dalam sistem perizinan, orang paling berbekal mengenai materi dan tugas bersangkutan, dan hampir yang selalu terkait adalah organ pemerintahan. Oleh karena itu, bila dalam suatu undang-undang tidak dinyatakan dengan tegas organ dari lapisan pemerintah tertentu yang berwenang. Namun, untuk menghindari keraguan, di dalam kebanyakan undang-undang pada permulaannya dicantumkan ketentuan defenisi.
- b. Yang Dialamatkan Izin diajukan kepada pihak yang berkepentingan. Biasanya izin lahir setelah yang berkepentingan mengajukan permohonan

untuk itu. Oleh karena itu, keputusan yang membuat izin akan dialamatkan pula kepada pihak memohon izin. Ini biasanya dialami orang atau badan hukum. Dalam hal-hal tertentu, kepentingan tentang izin juga penting bagi pihak yang berkepentingan. Artinya ada pihak pemerintah selaku pemberi izin harus juga mempertimbangkan kepentingan pihak ketiga yang mungkin memiliki keterkaitan dengan pengguna izin tertentu.

- c. Diktum Keputusan yang memuat izin, demi alasan kepastian hukum, harus memuat uraian sejelas mungkin untuk apa izin itu diberikan. Bagi keputusan ini, dimana akibat-akibat hukum yang ditimbulkan oleh keputusan, dinamakan diktum. Yang merupakan inti dari keputusan, setidaknya diktum ini terdiri atas keputusan pasti, yang memuat hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang dituju oleh keputusan itu.
- d. Ketentuan-ketentuan, Pembatasan-pembatasan, dan Syarat-syarat Sebagaimana kebanyakan keputusan, didalamnya mengandung ketentuan, pembatasan, dan syarat-syarat, demikian pula dengan keputusan yang memiliki izin ini. Ketentuan-ketentuan pada izin banyak terdapat dalam oraktik hukum administrasi. Dalam hal ketentuan-ketentuan tidak dipatuhi, terdapat pelanggaran izin. Tentang sanksi yang diberikan atasannya, pemerintah harus memutuskan tersendiri. Dalam pembuatan keputusan, termasuk keputusan memberi izin, dimasukkan pembatasan-pembatasan. Pembatasan-pembatasan dalam izin memberi kemungkinan untuk secara praktis melingkari lebih lanjut tindakan yang diberikan. Pembatasan-

pembatasan dibentuk dengan menunjuk batas-batas dalam waktu, tempat dengan cara lain.

- e. Pemberi Alasan Pemberi alasan dapat memuat hal-hal seperti penyebutan ketentuanundang-undang, pertimbangan-pertimbangan hukum, dan penetapan fakta. Penyebutan ketentuan undang-undang memberikan pegangan kepada semua yang bersangkutan, organ pengiasa dan yang berkepentingan, dalam menilai keputusan itu. Ketentuan undang-undang berperan pula dalam penilaian oleh yang berkepentingan tentang apa yang harus dilakukana dalam hal mereka menyetujui keputusan yang bersangkutan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

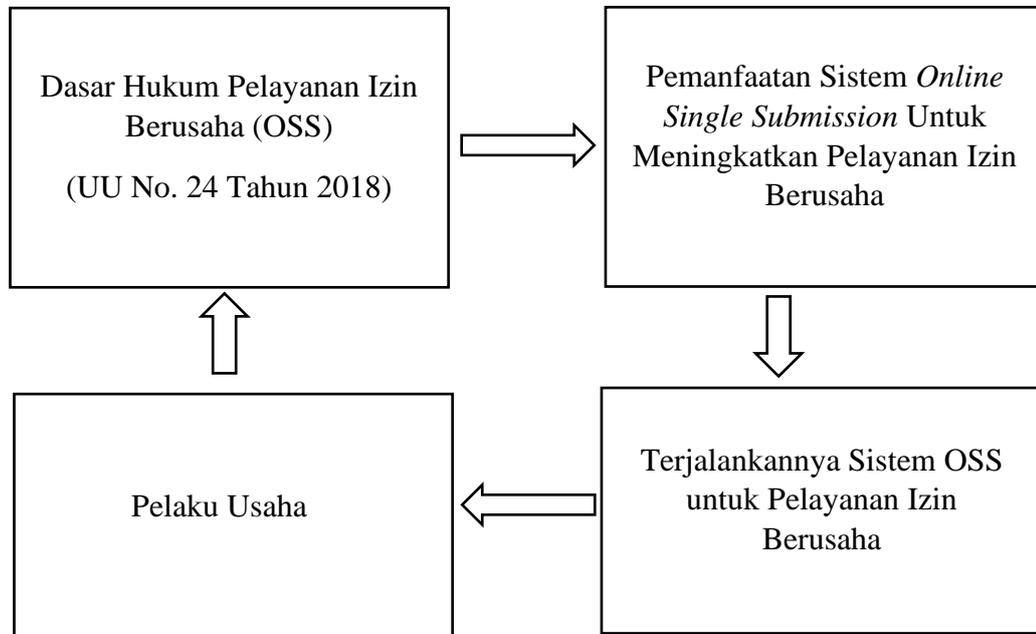
Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisa data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan pengamatan dengan cara menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2018) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain.

Analisis kualitatif yaitu mengolah data dengan cara menyaring informasi kejadian yang ada, kemudian menghubungkannya serta menabulasikannya melalui teknik analisis kualitatif dengan teknik pengumpulan data secara studi kepustakaan dan studi lapangan.

### 3.2 Kerangka Konsep

Gambar 3.2 Kerangka Konsep



### 3.3 Defenisi Konsep

Adapun konsep pemikiran yang digunakan peneliti dalam mempersempit perhatian yang akan diteliti adalah :

- a. Sistem merupakan seperangkat elemen yang saling berhubungan yang bersama-sama mencapai suatu tujuan tertentu dalam proses yang teratur yang dapat mendukung sistem yang lebih besar dan saling memiliki ketergantungan untuk mencapai tujuan tertentu.
- b. Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sebuah sistem informasi yang selain melakukan pengolahan transaksi yang diperlukan oleh suatu organisasi, juga memberi dukungan informasi dan pengolahan untuk fungsi manajemen dan proses pengambilan keputusan
- c. *Online Single Submission* atau yang disingkat OSS adalah Layanan

Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi dalam bentuk website.

- d. Pelayanan diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang di dalam rangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan di dalam hal proses pemenuhan kebutuhan.
- e. Perizinan dalam arti luas berarti suatu persetujuan dari penguasaan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk memperbolehkan melakukan tindakan atau perbuatan tertentu yang secara umum dilarang.

### **3.4 Kategorisasi**

Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga dapat diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut.

- a. Adanya tujuan dalam pelaksanaan program Online Single Submission.
- b. Adanya prosedur pelaksanaan pelayanan perizinan yang jelas.
- c. Adanya sasaran yaitu mempermudah dan meningkatkan investasi yang terdaftar di Kota Medan.
- d. Adanya tanggung jawab para pegawai dalam melaksanakan program Online Single Submission.

### 3.5 Narasumber

Nara sumber adalah kesaksian dari seorang saksi dengan mata kepala sendiri atau saksi pada suatu peristiwa dapat membentangkan tentang sesuatu informasi\ (Louis Gottscalk, 2006: 43).

Menurut Bagong Suyatna, Narasumber ialah peranan dari seorang informan dalam mengambil data yang akan digali dari orang-orang tertentu yang memiliki nilai dalam menguasai persoalan yang ingin diteliti dan mempunyai keahlian dalam berwawancara cukup.

Narasumber adalah orang yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dan bermanfaat oleh pewawancara dengan memiliki keinginan untuk menjalin kerja sama dengan peneliti. Adapun yang menjadi narasumber dalam penelitian ini, yaitu :

a. Plt. Kepala Seksi Pelayanan Izin Usaha

Nama : Delfi Farossa,S.S.

Jenis Kelamis : Perempuan

Usia : 40 Tahun

b. Staff Bidang Pengendalian Pelekasanaan Penanaman Modal, Pengaduan Kebijakan, dan Pelaporan Pelayanan.

Nama : Diana Agustina Silaen,S.Kom.

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 38 Tahun

c. Bidang Pelayanan Perizinan Usaha dan Tanda Daftar

Nama : Srinatalia Br. Ginting,S.Kom

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 40 Tahun

d. Pelaku usaha yang menggunakan OSS

Nama : Sisilia Nabila

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 23 Tahun

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data diperlukan untuk pengadaan dan penelitian. Seperti yang dikemukakan oleh Ali (Ali, 1997) bahwa teknik pengumpulan data yang tepat untuk mendapatkan data kualitatif pada umumnya agak berbeda dengan pengumpulan data melalui data kuantitatif. Oleh karena itu pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder dengan teknik:

#### **a. Data Primer**

Data Primer merupakan pengumpulan data yang dilakukan atau diperoleh secara langsung di tempat penelitian, melalui wawancara. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan proses tanya jawab secara langsung kepada narasumber atau pihak-pihak yang terkait atau mengajukan pertanyaan kepada orang yang menjadi objek penelitian.

#### **b. Data Sekunder**

Data Sekunder merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Adapun cara dalam pengumpulan data ini yaitu:

- 1) Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, pendapat para ahli yang memiliki relevansi dengan masalah yang akan diteliti.
- 2) Studi dokumenter, yaitu mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil/hukum-hukum, dan lain—lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Analisis data menurut Moeleong (Moeleong, 2007), adalah proses mengatur urusan data. Dalam penelitian kualitatif, analisis dilakukan sepanjang penelitian berlangsung sejak pengumpulan data dimulai, analisis data dilaksanakan secara terus menerus hingga pembuatan laporan penelitian. Adapun teknik analisa data yang penulis ambil yaitu:

#### **a. Reduksi Data**

Data yang diperoleh di lapangan cukup banyak jumlahnya, oleh karena itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Untuk itu perlu dilakukannya analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya serta menghilangkan yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah dalam pengumpulan data selanjutnya.

#### **b. Penyajian Data**

Data yang disusun dari hasil reduksi, kemudian disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data bisa berbentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dari penyajian data ini diharapkan peneliti mampu memahami yang terjadi, sehingga dapat menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan.

### **c. Penarikan kesimpulan**

Menurut (Miles, 2007), penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dimulai dengan mencari arti benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan hal yang belum ada sebelumnya. Temuan dapat berupa gambaran objek, yang awalnya tidak jelas menjadi jelas, berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

## **3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan Jl. Jenderal Besar A.H. Nasution No. 32, Pangkalan Masyhur, Kec. Medan Johor, Kota Medan-Sumatera Utara. Dengan waktu penelitian mulai Bulan April 2021 sampai dengan bulan Juni 2021.

## **3.9 Deskripsi Lokasi Penelitian**

### **3.9.1 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Medan**

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2018 Tentang Perangkat daerah, Pemerintah Kota Medan membentuk Dinas penanaman Modal Pelayanan terpadu Satu Pintu sebagai salah satu bentuk dari pelaksanaan

otonomi daerahnya. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu pintu merupakan peleburan dua Instansi yang telah melayani sejak tahun 2009, yakni Badan penanaman Modal dan Badan Perizinan Terpadu. Peleburan dua instansi ini bukanlah dilakukan secara tiba-tiba, karena sebenarnya sudah diinstruksikan secara berangka melalui Peraturan pemerintah Nomor 38 Tahun 2017, Peraturan pemerintah Nomor 41 Tahun 2007, Peraturan presiden Nomor 27 tahun 2009 hingga Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014, dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 kemudian diperinci lagi oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 yang mengatur nomenklatur organisasi Dinas Penanaman Modal pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Sebagai instrumen yang mengurus bidang penanaman modal dan perizinan, DPMPTSP Kota Medan berkewajiban untuk mendorong pertumbuhan ekonomi melalui pertumbuhan usaha yang kemudian berdampak pada penyerapan tenaga kerja sehingga dapat berkontribusi terhadap kenaikan pendapatan perkapita. Pertumbuhan usaha ditandai dengan investasi sementara Investasi merupakan unsur yang berperan penting terhadap pertumbuhan ekonomi. Selain pertumbuhan pendapatan asli daerah, dampak berlapis (*multiplier effect*) menjadi tujuan utama mendatangkan investasi. *Multiplier effect* itu seperti perekrutan karyawan, pasar untuk bahan baku dan barang jadi, penjualan produk-produk lokal, hingga usaha-usaha turunan yang ikut menempel di sekitar bisnis utamanya, seperti kuliner, advertising, konsultasi, elektronik dan banyak jasa lainnya.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan didirikan dengan maksud yaitu untuk menjadi penghubung antara dunia usaha dengan pemerintah dan menyelenggarakan pelayanan perizinan yang prima dan satu pintu. Dari hal tersebut diharapkan dapat menjadi dorongan terhadap iklim usaha yang kondusif bagi penanam modal dan investasi dalam rangka pemberdayaan ekonomi masyarakat Kota Medan.

Adapun tujuan dibentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan ini ,yaitu sebagai berikut :

- 1) Penyederhanaan prosedur perizinan penanaman modal melalui PTSP bidang penanaman modal.
- 2) Peningkatan koordinasi di tingkat pemerintah provinsi maupun pemerintah Kota Medan dengan dunia usaha dan stakeholder penanaman modal.
- 3) Pembangunan sistem informasi dan promosi yang efektif serta berbasis teknologi dan peningkatan kegiatan promosi yang berskala luas.
- 4) Peningkatan infrastruktur, sumber energi, jaminan berusaha serta keamanan berinvestasi.
- 5) Meningkatkan kualitas pelayanan prima perizinan dan non-perizinan

### **3.9.2 Visi dan Misi Dinas Penanaman dan Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan**

Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :  
“Terwujudnya iklim investasi yang menarik dan kondusif dengan dukungan

pelayanan prima perizinan dan penanaman modal untuk mewujudkan Medan kota masa depan yang multikultural, berdaya saing, humanis, sejahtera dan religius”.

Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

- 1) Menumbuh kembangkan stabilitas, kemitraan, partisipasi dan kebersamaan dari seluruh pemangku kepentingan pembangunan kota.
- 2) Menumbuh kembangkan harmonisasi, kerukunan, solidaritas, persatuan dan kesatuan serta keutuhan sosial, berdasarkan kebudayaan daerah dan identitas lokal multikulturalisme.
- 3) Meningkatkan efisiensi melalui deregulasi dan debirokratisasi sekaligus penciptaan iklim investasi yang semakin kondusif termasuk pengembangan kreatifitas dan inovasi daerah guna meningkatkan kemampuan kompetitif serta komparatif daerah.
- 4) Menyelenggarakan tata ruang kota yang konsisten serta didukung oleh ketersediaan infrastruktur dan utilitas kota yang semakin modern dan berkelanjutan.
- 5) Mendorong peningkatan kesempatan kerja dan pendapatan masyarakat melalui peningkatan tarif pendidikan dan kesehatan masyarakat secara merata dan berkeadilan.
- 6) Mengembangkan kepribadian masyarakat kota berdasarkan etika dan moralitas keberagaman agama dalam bingkai kebhinekaan.

Dari keenam misi tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan diprioritaskan untuk mendukung misi ke-3 (tiga), dengan melaksanakan program-program pembangunan yang bertujuan untuk:

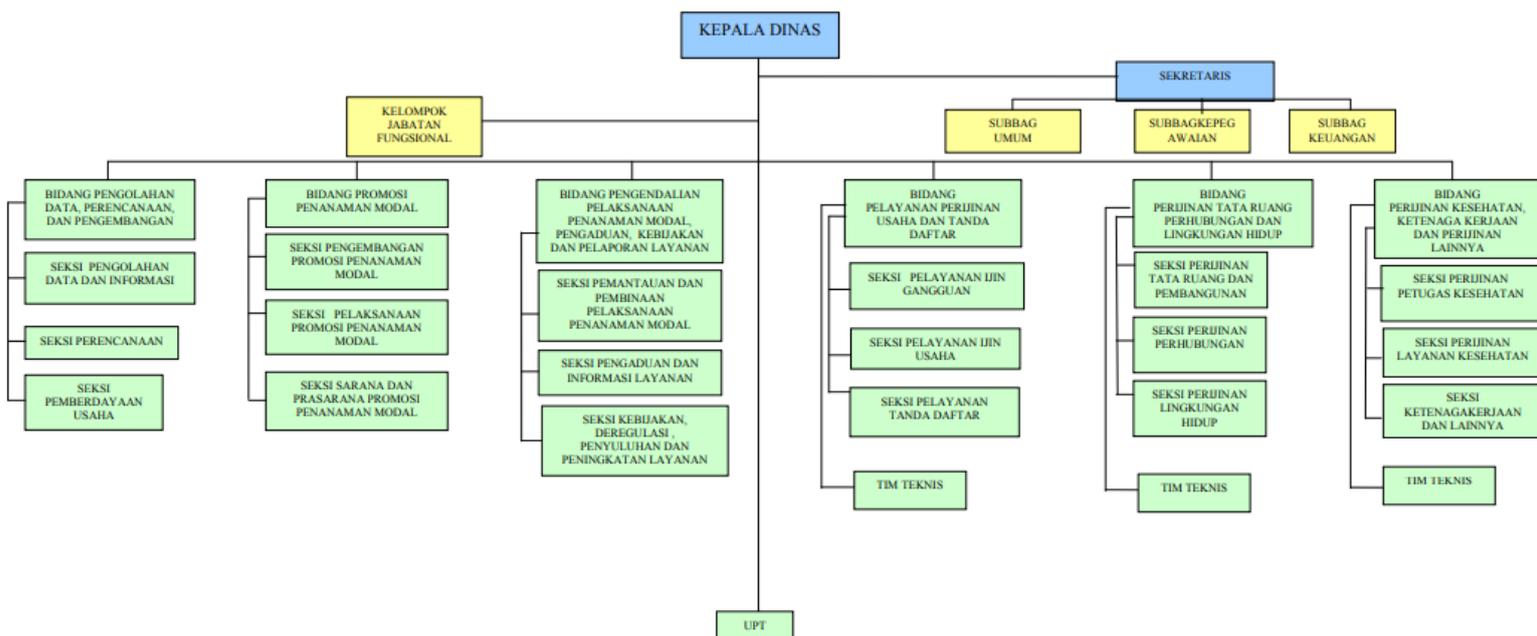
- 1) Mewujudkan sistem pelayanan umum (perizinan/nonperizinan) yang terintegrasi, cepat, sederhana dan tepat waktu.
- 2) Meningkatkan kemudahan, fasilitas dan insentif penanaman modal.
- 3) Mendorong terciptanya kepastian hukum dalam penanaman modal.

### 3.9.3 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu

#### Satru Pintu Kota Medan

Gambar 3.9 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kota Medan



Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

### **3.9.4 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan**

Sesuai Peraturan Wali Kota Medan Nomor 69 Tahun 2017 tentang Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, disebutkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan PTSP merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pin tu yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Wali Kota melalui Sekretaris Daerah. Dinas mempunyai tugas dan kewajiban membantu Wali Kota dalam pelaksanaan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan kebijakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu ;
- b. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- d. Pelaksanaan administrasi Dinas sesuai dengan li ngkup tugasnya;

- e. Pelaksanaan tugas pembantuan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan; dan f. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Wali Kota Medan terkait dengan tugas dan fungsinya.

#### 1) Sekretariat

Sekretariat merupakan unsur staf pada Dinas yang dipimpin oleh Sekretaris, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas lingkup kesekretariatan yang meliputi pengelolaan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, dan penyusunan program serta fasilitasi pengoordinasian penyusunan kebijakan dan pelaksanaan tugas Dinas. Dalam melaksanakan tugas Sekretariat menyelenggarakan fungsi, dengan rincian:

- a. Perencanaan program dan kegiatan kesekretariatan dengan mempedomani Rencana Umum Kota, RENSTRA (Rencana Strategis) dan RENJA (Rencana Kerja) Dinas untuk terlaksananya sinergitas perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- b. Pelaksanaan penyusunan bahan kebijakan, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar lainnya lingkup kesekretariatan untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal dan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- c. Pengoordinasian penyusunan rumusan kebijakan, bahan rencana program dan kegiatan, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar lainnya lingkup Dinas sesuai dengan usulan berdasarkan peraturan perundang-undangan;

- d. Pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan dan penegakan / pemrosesan kedisiplinan pegawai (reward and punishment) lingkup kesekretariatan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kelancaran tugas;
- e. Pelaksanaan pelayanan administrasi kesekretariatan lingkup administrasi umum, keuangan, penyusunan program yang meliputi kepegawaian, analisa peraturan, tata naskah dinas, penataan kearsipan, perlengkapan, kerumahtanggaan, dan kehumasan Dinas agar terciptanya pelayanan administrasi yang cepat, tepat dan lancar;
- f. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- g. Pelaksanaan kebijakan lainnya berdasarkan peraturan perundang – undangan;
- h. Pengendalian, evaluasi, dan penilaian lingkup kesekretariatan meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- i. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada atasan; dan
- j. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas terkait dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Sekretariat membawahkan 3 (tiga) Sub Bagian meliputi Sub Bagian Umum, Sub Bagian Kepegawaian dan Sub Bagian Keuangan.

2) Bidang Pengolahan Data, Perencanaan dan pengembangan

Bidang Pengolahan Data, Perencanaan dan Pengembangan merupakan unsur lini pada Dinas yang dipimpin oleh Kepala Bidang, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris. Bidang Pengolahan Data, Perencanaan dan Pengembangan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Dinas lingkup pengolahan data dan informasi, perencanaan dan pengembangan. Dalam melaksanakan tugas pokok, Bidang Pengolahan Data, Perencanaan dan Pengembangan menyelenggarakan fungsi dengan rincian :

- a. Pengoordinasian perencanaan program dan kegiatan serta pelaksanaan perencanaan program kegiatan Bidang dengan mempedomani Rencana Umum Kota, RENSTRA dan RENJA Dinas untuk terlaksananya sinergitas perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- b. Pelaksanaan penyusunan bahan kebijakan, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar lainnya lingkup Bidang untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal dan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- c. Fasilitasi, supervisi dan penyatuan pelaksanaan tugas Bidang meliputi rumusan kebijakan, bahan rencana program dan kegiatan, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar lainnya lingkup Dinas untuk

- terselenggaranya tugas dan kegiatan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- d. Pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan dan penegakan / pemrosesan kedisiplinan pegawai (reward and punishment) lingkup Bidang berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kelancaran tugas;
  - e. Pelaksanaan penyusunan konsep kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis mengenai pengolahan data dan sistem informasi perizinan;
  - f. Pengoordinasian pengumpulan data, informasi, peraturan perundang-undangan dan kebijakan teknis yang berkaitan dengan data, dokumentasi, dan sistem informasi perizinan;
  - g. Pengoordinasian perencanaan prosedur, mekanisme, dan persyaratan sebagai dasar pelaksanaan untuk meningkatkan pelayanan perizinan secara elektronik;
  - h. Pengoordinasian pembangunan dan pengembangan sistem informasi manajemen perizinan;
  - i. Pengoordinasian pengelolaan data perizinan, pelaksanaan penyusunan basis data perizinan dan pemeliharaan basis data perizinan, serta pelaksanaan penyajian informasi perizinan;
  - j. Pengoordinasian perencanaan dan penyusunan anggaran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
  - k. Pengoordinasian penyusunan rencana program dan kegiatan Dinas, meliputi Rencana Strategis (RENSTRA), Rencana Kerja (RENJA), Indikator

Kinerja Utama (IKU), Rencana Kerja dan Anggaran (RKA), dan Penetapan Kinerja (PK) serta Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD);

- l. Pengoordinasian penyusunan laporan capaian kinerja dan ikhtiar realisasi kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- m. Pengkajian, penyusunan dan pengusulan rencana umum, rencana strategis dan rencana pengembangan penanaman modal lingkup daerah berdasarkan sektor usaha maupun wilayah, bekerjasama dengan bidang terkait;
- n. Penyiapan pelaksanaan pengembangan penanaman modal dan kerjasama antar pemerintah secara vertikal maupun horizontal, antar pemerintah dan dunia usaha, bekerjasama dengan bidang terkait;
- o. Penyusunan bahan petunjuk teknis pengembangan penanaman modal, bekerjasama dengan bidang terkait;
- p. Pengembangan potensi dan peluang penanaman modal lingkup daerah dengan memberdayakan dunia usaha melalui penanaman modal, antara lain meningkatkan kemitraan dan daya saing penanaman modal lingkup daerah;
- q. Pelaksanaan penyusunan bahan pembuatan peta potensi investasi lingkup Kota berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- r. Pelaksanaan kebijakan lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- s. Pengendalian, evaluasi, dan penilaian lingkup Bidang meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya yang dikoordinasikan oleh Sekretaris berdasarkan peraturan perundang-undangan;

- t. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada atasan; dan;
- u. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas terkait dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Bidang Pengolahan Data, Perencanaan, dan Pengembangan membawahkan 3 (tiga) Seksi meliputi Seksi Pengolahan Data, Seksi Perencanaan, dan Seksi Pemberdayaan Usaha.

### 3) Bidang Promosi Penanaman Modal

Bidang Promosi Penanaman Modal merupakan unsur lini pada Dinas yang dipimpin oleh Kepala Bidang, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris. Bidang Promosi Penanaman Modal mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Dinas lingkup promosi penanaman modal. Dalam melaksanakan tugas pokok Bidang Promosi Penanaman Modal menyelenggarakan fungsi dengan rincian :

- a. Perencanaan program dan kegiatan Bidang dengan mempedomani Rencana Umum Kota, RENSTRA dan RENJA Dinas untuk terlaksananya sinergitas perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- b. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar lainnya lingkup Bidang untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal dan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- c. Pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan dan penegakan / pemrosesan kedisiplinan pegawai (reward and punishment)

- lingkup Bidang berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kelancaran tugas;
- d. Pengoordinasian penyusunan petunjuk teknis lingkup promosi penanaman modal;
  - e. Pengoordinasian penyusunan bahan pengembangan promosi penanaman modal;
  - f. Pelaksanaan penyusunan laporan kinerja program bidang promosi penanaman modal;
  - g. Pelaksanaan penyusunan dan pengembangan kebijakan/strategi promosi penanaman modal lingkup Kota;
  - h. Perencanaan kegiatan promosi penanaman modal di dalam dan luar negeri;
  - i. Pelaksanaan kegiatan promosi penanaman modal di dalam dan luar negeri;
  - j. Pelaksanaan penyusunan bahan, sarana dan prasarana promosi penanaman modal;
  - k. Pelaksanaan penyelenggaraan promosi penanaman modal lingkup Kota; pelaksanaan kebijakan lainnya berdasarkan peraturan perundang – undangan;
  - l. Pengendalian, evaluasi, dan penilaian lingkup Bidang meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan;
  - m. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada atasan; dan;

- n. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas terkait dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Bidang Promosi Penanaman Modal membawahkan 3 (tiga) Seksi meliputi Seksi Pengembangan Promosi Penanaman Modal, Seksi Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal, dan Seksi Sarana dan Prasarana Penanaman Modal.

- 4) Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan

Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan merupakan unsur lini pada Dinas yang dipimpin oleh Kepala Bidang, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Dinas lingkup Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan. Dalam melaksanakan tugas pokok Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan menyelenggarakan fungsi dengan rincian:

- a. Perencanaan program dan kegiatan Bidang dengan mempedomani Rencana Umum Kota, RENSTRA dan RENJA Dinas untuk terlaksananya sinergitas perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan;

- b. Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar lainnya lingkup Bidang untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal dan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- c. Pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan dan penegakan / pemrosesan kedisiplinan pegawai (reward and punishment) lingkup Bidang berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kelancaran tugas;
- d. Penyusunan petunjuk teknis lingkup Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
- e. Pelaksanaan pengendalian, pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan penanaman modal;
- f. Pelaksanaan pemantauan realisasi penanaman modal berdasarkan sektor usaha dan wilayah;
- g. Pelaksanaan pembinaan dan fasilitasi penyelesaian permasalahan penanaman modal; h. pelaksanaan pengawasan kepatuhan dan kewajiban perusahaan penanaman modal sesuai ketentuan kegiatan usaha dan peraturan perundangan; i. pelaksanaan penyusunan bahan penetapan pemberian fasilitas/insentif di bidang penanaman modal lingkup Kota berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- h. Penyusunan laporan kinerja program Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
- i. Pengendalian, evaluasi, dan penilaian lingkup Bidang meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur

pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan;

- j. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada atasan; dan m. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas terkait dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan membawahkan 3 (tiga) Seksi meliputi Seksi Pemantauan dan Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal, Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan, dan Seksi Kebijakan, Deregulasi, Penyuluhan, dan Peningkatan Layanan.

#### 5) Bidang Pelayanan Izin Usaha dan Tanda Daftar

Bidang Pelayanan Perizinan Usaha dan Tanda Daftar merupakan unsur lini pada Dinas yang dipimpin oleh Kepala Bidang, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris. Bidang Pelayanan Perizinan Usaha dan Tanda Daftar mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Dinas lingkup pelayanan izin gangguan, izin usaha, dan tanda daftar. Dalam melaksanakan tugas pokok Bidang Pelayanan Perizinan Usaha dan Tanda Daftar menyelenggarakan fungsi dengan rincian:

- a. Perencanaan program dan kegiatan Bidang dengan mempedomani Rencana Umum Kota, RENSTRA dan RENJA Dinas untuk terlaksananya sinergitas perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan;

- b. Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar lainnya lingkup Bidang untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal dan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- c. Pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan dan penegakan / pemrosesan kedisiplinan pegawai (reward and punishment) lingkup Bidang berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kelancaran tugas;
- d. Pengoordinasian penyusunan konsep kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis mengenai pelayanan perizinan lingkup izin gangguan, izin usaha, dan tanda daftar;
- e. Pengoordinasian pemeriksaan administratif dan teknis persyaratan perizinan lingkup izin gangguan, izin usaha, dan tanda daftar;
- f. Pengoordinasian penerbitan dan distribusi surat perizinan lingkup izin gangguan, izin usaha, dan tanda daftar;
- g. Melakukan koordinasi dalam rangka pelayanan perizinan lingkup izin gangguan, izin usaha, dan tanda daftar dengan perangkat daerah terkait, baik secara berkala maupun insidental;
- h. Melakukan pengendalian pelayanan perizinan lingkup izin gangguan, izin usaha, dan tanda daftar;
- i. Pengendalian, monitoring, evaluasi, dan penilaian lingkup Bidang meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya yang dikoordinasikan oleh Sekretaris berdasarkan peraturan perundang-undangan;

- j. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada atasan; dan;
- k. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas terkait dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Bidang Pelayanan Perizinan Usaha dan Tanda Daftar membawahkan 3 (tiga) Seksi meliputi Seksi Pelayanan Izin Gangguan, Seksi Pelayanan Izin Usaha, dan Seksi Pelayanan Tanda Daftar.

6) Bidang Perizinan Tata Ruang, Perhubungan dan Lingkungan Hidup

Bidang Perizinan Tata Ruang, Perhubungan, dan Lingkungan Hidup merupakan unsur lini pada Dinas yang dipimpin oleh Kepala Bidang, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris. Bidang Perizinan Tata Ruang, Perhubungan, dan Lingkungan Hidup mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Dinas lingkup perizinan tata ruang dan pembangunan, perhubungan, dan lingkungan hidup. Dalam melaksanakan tugas pokok Bidang Perizinan Tata Ruang, Perhubungan, dan Lingkungan Hidup menyelenggarakan fungsi dengan rincian:

- a. Perencanaan program dan kegiatan Bidang dengan mempedomani Rencana Umum Kota, RENSTRA dan RENJA Dinas untuk terlaksananya sinergitas perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- b. Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar lainnya lingkup Bidang untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal dan berdasarkan peraturan perundang-undangan;

- c. Pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan dan penegakan / pemrosesan kedisiplinan pegawai (reward and punishment) lingkup Bidang berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kelancaran tugas;
- d. Pengoordinasian penyusunan konsep kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis mengenai pelayanan perizinan tata ruang dan pembangunan, perhubungan, dan lingkungan hidup;
- e. Pengoordinasian pemeriksaan administratif dan teknis persyaratan pelayanan perizinan tata ruang dan pembangunan, perhubungan, dan lingkungan hidup;
- f. Pengoordinasian penerbitan dan distribusi surat pelayanan perizinan tata ruang dan pembangunan, perhubungan, dan lingkungan hidup;
- g. Melakukan koordinasi dalam rangka pelayanan perizinan tata ruang dan pembangunan, perhubungan, dan lingkungan hidup dengan perangkat daerah terkait, baik secara berkala maupun insidental;
- h. Melakukan pengendalian pelayanan perizinan tata ruang dan pembangunan, perhubungan, dan lingkungan hidup
- i. Pengendalian, monitoring, evaluasi, dan penilaian lingkup Bidang meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya yang dikoordinasikan oleh Sekretaris berdasarkan peraturan perundang-undangan;

- j. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada atasan; dan k. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas terkait dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Bidang Perizinan Tata Ruang, Perhubungan, dan Lingkungan Hidup membawahkan 3 (tiga) Seksi meliputi Seksi Perizinan Tata Ruang dan Pembangunan, Seksi Perizinan Perhubungan, dan Seksi Perizinan Lingkungan Hidup.

#### 7) Bidang Perizinan Kesehatan, Ketenagakerjaan, dan Perizinan Lainnya

Bidang Perizinan Kesehatan, Ketenagakerjaan, dan Perizinan Lainnya merupakan unsur lini Dinas yang dipimpin oleh Kepala Bidang, yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris. Bidang Perizinan Kesehatan, Ketenagakerjaan, dan Perizinan Lainnya mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Dinas lingkup perizinan kesehatan, ketenagakerjaan, dan perizinan lainnya. Dalam melaksanakan tugas pokok Bidang Perizinan Kesehatan, Ketenagakerjaan, dan Perizinan Lainnya menyelenggarakan fungsi dengan rincian:

- a. Perencanaan program dan kegiatan Bidang dengan mempedomani Rencana Umum Kota, RENSTRA dan RENJA Dinas untuk terlaksananya sinergitas perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- b. Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar lainnya lingkup Bidang untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal dan berdasarkan peraturan perundang-undangan;

- c. Pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan dan penegakan / pemrosesan kedisiplinan pegawai (reward and punishment) lingkup Bidang berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kelancaran tugas;
- d. Pengoordinasian penyusunan konsep kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis mengenai pelayanan perizinan petugas kesehatan, layanan kesehatan, dan pelayanan perizinan ketenagakerjaan dan lainnya;
- e. Pengoordinasian pemeriksaan administratif dan teknis persyaratan pelayanan perizinan petugas kesehatan, layanan kesehatan, dan pelayanan perizinan ketenagakerjaan dan lainnya;
- f. Pengoordinasian penerbitan dan distribusi surat pelayanan perizinan petugas kesehatan, layanan kesehatan, dan pelayanan perizinan ketenagakerjaan dan lainnya;
- g. Melakukan koordinasi dalam rangka pelayanan perizinan petugas kesehatan, layanan kesehatan, dan pelayanan perizinan ketenagakerjaan dan lainnya dengan perangkat daerah terkait, baik secara berkala maupun insidental;
- h. Melakukan pengendalian pelayanan perizinan petugas kesehatan, layanan kesehatan, dan pelayanan perizinan ketenagakerjaan dan lainnya;
- i. Pengendalian, monitoring, evaluasi, dan penilaian lingkup Bidang meliputi unsur pelaksanaan perencanaan, unsur pelaksanaan perumusan kebijakan, unsur pelaksanaan tugas, dan unsur-unsur lainnya yang dikoordinasikan oleh Sekretaris berdasarkan peraturan perundang-undangan;

- j. Penyampaian laporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pertanggungjawaban kepada atasan; dan k. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas terkait dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Bidang Perizinan Kesehatan, Ketenagakerjaan, dan Perizinan Lainnya membawahkan 3 (tiga) Seksi meliputi Seksi Perizinan Petugas Kesehatan, Seksi Perizinan Layanan Kesehatan, dan Seksi Ketenagakerjaan dan Lainnya

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

Dalam bab ini penulis membahas serta menyajikan deskripsi data yang telah diperoleh dari hasil penelitian di lapangan melalui metode-metode pengumpulan data dan dengan cara pendekatan kualitatif, yaitu penulis datang langsung ke lokasi penelitian dengan melakukan wawancara kepada narasumber terkait yang akan menjawab pertanyaan sesuai permasalahan penelitian dan kemudian ditarik suatu kesimpulan. Analisis ini terfokus pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu tentang pemanfaatan sistem OSS. Penulis sebelumnya melakukan pengumpulan data dan dokumentasi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian kemudian melakukan proses wawancara. Sumber data dalam penelitian ini yaitu terdiri atas 3 orang dari pihak Dinas Penanaman Modal Kota Medan Kota Medan dan 2 orang pelaku usaha yang menggunakan OSS.

Wawancara dilaksanakan pada tanggal 03 Mei 2021 di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Wawancara dilakukan untuk memperoleh jawaban dari rumusan masalah penelitian serta data-data yang dapat mendukung dalam penelitian ini. Data-data tersebut berupa jawaban dan pernyataan dari para narasumber yang nantinya akan dipergunakan dalam analisis penelitian pada bab ini.

Wawancara merupakan proses tanya jawab yang dilakukan secara lisan oleh seseorang kepada informan untuk memperoleh suatu informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penelitian. Wawancara ini dilakukan secara terpimpin yaitu pewawancara sebelumnya sudah mempersiapkan draft pertanyaan-pertanyaan secara jelas dan lengkap yang akan ditanyakan kepada informan. Adapun hasil penelitiannya yaitu sebagai berikut:

#### **4.1.1 Deskripsi Narasumber**

Narasumber dalam penelitian ini terdiri dari pegawai Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Adapun keadaan narasumber sebagai berikut:

Tabel 4.1 Keadaan Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Nama	Jenis Kelamin
1.	Delfi Farosa,S.S	Perempuan
2.	Diana Agustina Silaen	Perempuan
3.	Srinatilia Br. Ginting	Perempuan
4.	Sisilia Nabila	Perempuan
Jumlah		4 Orang

Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2021 di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan

Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

#### **4.1.2 Deskripsi Hasil Wawancara Berdasarkan Kategorisasi**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bersama para narasumber/responden dilapangan, maka data dapat dianalisis satu persatu

tentang jawaban narasumber/responden sehingga diperoleh rekapitulasi data sebagai berikut:

**a. Adanya tujuan dalam pelaksanaan sistem OSS**

Sistem adalah suatu rangkaian yang terdiri dari dua atau lebih komponen yang saling berhubungan dan saling berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan dimana sistem biasanya terbagi dalam sub sistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar.

Sistem memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

1. Adanya kumpulan objek
2. Adanya hubungan atau interaksi antara unsur-unsur atau elemen-elemen
3. Terdapat sesuatu yang mengikat unsur-unsur tersebut menjadi satu kesatuan
4. Berada pada suatu lingkungan
5. Terdapat tujuan bersama

Sistem OSS sendiri memiliki tujuan yakni mempercepat dan mempermudah pelaksanaan pendaftaran perizinan berusaha. Sistem ini dibuat oleh Pemerintah Pusat agar pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha di PTSP seluruh Indonesia menggunakan sistem yang sama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Farossa,S.S selaku Plt. Kepala Seksi Pelayanan Izin Usaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan pada hari Senin tanggal 3 Mei 2021 tentang Tujuan Dalam Pelaksanaan Sistem OSS di Dinas Penanaman Modal Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kota Medan, beliau mengatakan: “Tujuan dari pelaksanaan sistem OSS adalah agar pelayanan izin berusaha menjadi lebih efisien, contohnya agar para pengusaha dapat mendaftarkan usahanya tidak secara manual dengan mendatangi kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan tapi mendaftarkan usahanya melalui website yang telah disediakan oleh pemerintah pusat yaitu [www.oss.go.id](http://www.oss.go.id)”.

Kemudian peneliti menanyakan kembali mengenai apa saja hal yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari pelaksanaan OSS, dan apakah tujuan dari pelaksanaannya sudah tercapai. Beliau mengatakan : “Tujuan nya sudah tercapai. Hal-hal yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari pelaksanaan OSS adalah dengan sosialisasi, OSS sudah diselenggarakan sejak tahun 2018, yaitu sejak diberlakukannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018, jadi selama ini Dinas Penanaman Modal Pelayanan terpadu satu Pintu Kota Medan membuat OSS secara sosialisasi. Diawal penerapan OSS, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Tepadu Satu Pintu Kota Medan membuatn layanan perbantuan OSS untuk membantu para pelaku usaha yang kebingungan mendaftarkan usahanya melalui website”.

Kemudian Peneliti menanyakan kembali apakah ada hambatan dalam pelaksanaan sistem OSS. Beliau mengatakan : “Ada, diawal penerapan OSS di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Medan masih banyak masyarakat yang bingung untuk mendaftarkan usahanya melauai website OSS, jadi Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan membuat

Layanan Perbantuan OSS agar membantu para pelaku usaha untuk mendaftarkan usahanya”.

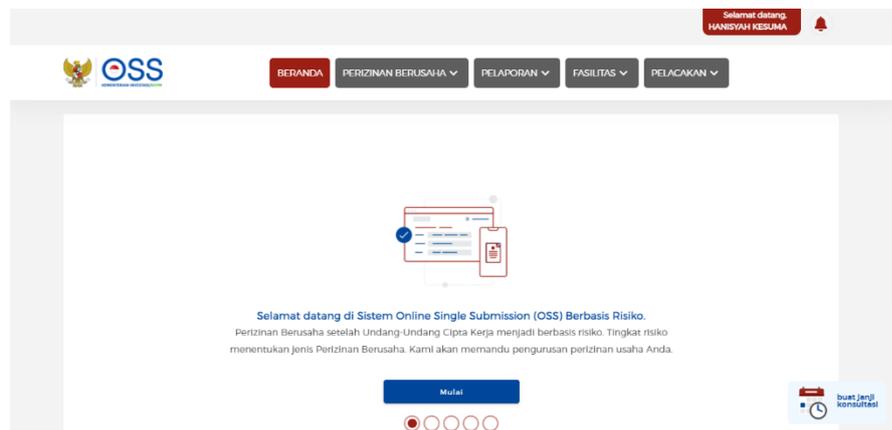
#### **b. Adanya Prosedur Pelayanan Perizinan Yang Jelas**

Prosedur adalah urutan langkah-langkah atau pelaksanaann-pelaksanaan pekerjaan, dimana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, dimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.

Untuk menyusun prosedur pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Identifikasi langkah-langkah aktivitas dalam memberikan satu jenis pelayanan, mulai dari awal sampai selesainya pelayanan dilaksanakan.
- b. Identifikasi dimulai dari aktifitas yang dilakukan oleh pelanggan ketika akan mengajukan suatu jenis pelayanan tertentu kepada unit penyediaan pelayanan.
- c. Identifikasi aktivitas proses pengolahan pelayanan dimulai dari ketika petugas menerima pelanggan yang akan mengajukan pelayanan, sampai dengan aktivitas penyampaian produk pelayanan setelah selesai diproses oleh pihak unit penyediaan pelayanan.
- d. Membuat alur proses setiap aktivitas tersebut secara sekuens. Alur proses ini nantinya akan merupakan alur yang harus dilalui, makin cepat pelayanan dan alur untuk proses pengelolaan pelayanan.

Prosedur pelayanan publik harus jelas dalam pelaksanaannya, agar masyarakat yang menerima pelayanan tidak merasa bingung dan proses pelayanan publik menjadi lebih efisien.



Gambar 4.1 Halaman awal saat masuk website OSS

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Sisilia Nabila selaku salah satu pelaku usaha yang mendaftarkan usahanya melalui OSS, peneliti menanyakan tentang bagaimana prosedur pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha di sistem OSS di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, beliau mengatakan : “Menurut saya, prosedur pelaksanaan oss dibuat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sangat mudah dipahami, sebelum mendaftar para pelaku usaha harus terlebih dahulu memiliki email, lalu kami diberi arahan untuk mengakses web OSS, setelah itu kami tinggal memilih jenis usaha yang kami miliki, baru nanti diberi kata sandi, dan muncul Nomor Induk Berusaha”.

Kemudian peneliti menanyakan kembali tentang adanya prosedur pelaksanaan perizinan yang jelas di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, beliau mengatakan: “Menurut saya, prosedurnya sangat

jelas, mudah dipahami. Kalaupun kami memiliki kendala akan dibantu oleh para pegawai yang sedang melakukan sosialisasi”.

Kemudian peneliti menanyakan kembali tentang apakah prosedur yang ada mempermudah masyarakat untuk mendaftarkan usahanya, beliau menjawab: “Sangat mempermudah, karena pendaftaran usaha hanya tinggal mengakses dari web OSS, dan para pelaku usaha bisa menerbitkan usahanya, dan para pelaku usaha mikro seperti kami tidak perlu lagi mendatangi kantor dan mengurus berkas yang berlapis-lapis dan menunggu proses penerbitan Nomor Induk Berusaha”.

**c. Adanya sasaran yaitu mempermudah dan meningkatkan investasi yang terdaftar**

Online Single Submission atau yang sering disingkat menjadi OSS merupakan perizinan usaha yang terintegrasi secara elektronik lewat suatu sistem berbentuk aplikasi yang mana perizinan usaha tersebut diterbitkan oleh Lembaga OSS atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota dan menjadi salah satu produk perizinan usaha keluaran pemerintahan Presiden Jokowi Widodo dalam hal percepatan pengurusan perizinan guna mendukung kegiatan investasi yang dapat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi nasional.

OSS diterbitkan oleh pemerintah untuk mempercepat dan menaikkan jumlah investasi di Indonesia. OSS juga diharapkan menjadi gerbang bagi para investor untuk menanamkan modal disuatu daerah agar nilai ekonomi kota tersebut meningkat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Diana Agustina Silaen, S.Kom selaku staff Staff Bidang Pengendalian Pelekasanaan Penanaman Modal,

Pengaduan Kebijakan, dan Pelaporan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan pada hari Senin tanggal 3 Mei 2021 tentang Apakah sudah dilakukan sosialisasi sistem OSS kepada para pelaku usaha, beliau mengatakan: “Ada, ditahun 2020 dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu satu Pintu kota Medan, terkhusus bidang Dalak melakukan kunjungan-kunjungan langsung ke kecamatan yang ada di Kota Medan. Dalam kunjungan tersebut terdapat kegiatan-kegiatan yang mengedukasi masyarakat untuk melakukan penerbitan perizinan usaha. Kegiatan ini berkerjasama dengan pihak kecamatan dan pihak kecamatan yang mengundang masyarakat, salah satu nama kegiatan sosialisasinya adalah Kamis ceria”.

Kemudian peneliti menanyakan kembali tentang apakah sistem OSS berpengaruh untuk meningkatkan jumlah investasi di kota Medan, beliau mengatakan : “Sangat berpengaruh, karena dari Presiden saja sudah menggalakkan usaha mandiri dan mengedukasi masyarakat untuk berusaha. Semakin banyak orang yang berusaha dan mengerti bahwa pengurusan izin berusaha itu mudah, jumlah investasi tiap tahun semakin naik”.

Kemudian peneliti menanyakan kembali tentang apakah masyarakat masih ada yang enggan mendaftarkan usahanya, beliau mengatakan : “Bukan enggan mendaftarkan, tapi belum mengetahui informasi tentang OSS. Bahkan banyak masyarakat yang sudah mendaftarkan tapi tidak memenuhi pemenuhan komitmen di Kota Medan, ini yang salah”.

**d. Adanya tanggungjawab para pegawai dalam melaksanakan sistem OSS**

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah diciptakan.

Para pegawai yang melaksanakan tugas sebagai pelayan publik harus memiliki rasa tanggungjawab yang tinggi, karena kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai pemerintah merupakan tujuan dari pelayanan publik.

Selain harus memiliki rasa tanggungjawab yang tinggi, seorang pelayan publik juga harus dibekali kemampuan yang mumpuni dalam melakukan tugas serta tanggungjawabnya, sehingga tercipta kepuasan masyarakat dari pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

Ibu Srinatalia Br. Ginting selaku Staff Bidang Pelayanan Perizinaan Usaha dan Tanda Daftar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan pada hari Senin tanggal 16 Mei 2021, tentang apakah pegawai yang menangani OSS sudah cukup baik, beliau mengatakan : “Sudah, para pegawai yang menaungi aplikasi OSS cukup baik dan sesuai dengan keahlian”.

Kemudian peneliti menanyakan kemabalil tentang apakah ada pelatihan khusus kepada pegawai dalam pelaksanaan sistem OSS, beliau mengatakan : “Ada. Pelatihan dalam bentuk Pendidikan dan Pelatihan, dan juga dengan *workshop*”.

Kemudian peneliti menanyakan kembali, tentang apakah yg dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat : “Sudah sangat baik. Jika pun ada pengaduan dari masyarakat tentang sistem OSS,

masyarakat bisa langsung menyampaikannya ke *Customer Service* atau bisa langsung ke web OSS. Tapi semua pengaduan dibantun langsung oleh *Customer service* selaku perpanjangan tangan dari bidang terknis perizinan”.

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Adanya Tujuan Dalam Pelaksanaan Sistem OSS**

Tujuan merupakan pencapaian misi tertentu dan dapat dicapai dalam waktu singkat. Tujuan adalah pernyataan tentang keadaan dimana suatu organisasi atau perusahaan ingin mencapai ini dan pernyataan tentang organisasi di masa depan sebagai upaya bersama untuk itu. (Suprpto, 2009).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, dapat diketahui bahwa tujuan dari pelaksanaan sistem OSS adalah agar pelayanan izin berusaha menjadi lebih efektif dan efisien. Tujuan ini sudah tercapai dengan baik, karena semenjak diberlakukannya sistem OSS para pelaku usaha tidak perlu lagi melakukan pendaftaran usaha secara manual dengan mendatangi kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Medan. Dan dalam mencapai tujuan dari sistem OSS, Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Medan melakukan beberapa hal yaitu dengan sosialisasi dan membuat layanan perbantuan OSS. Layanan Perbantuan adalah layanan yang disediakan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu untuk membantu para pelaku usaha yang memiliki kesulitan dalam mendaftarkan usahanya melalui web OSS.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan dari sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu pintu sudah berjalan dengan baik, dan sudah tercapai sepenuhnya.

#### **4.2.2 Adanya Prosedur Pelayanan Perizinan Yang Jelas**

Prosedur adalah urutan langkah-langkah atau pelaksanaann-pelaksanaan pekerjaan, dimana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, dimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya. (Nuraida, 2008).

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Medan, dapat diketahui bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah melaksanakan prosedur pelaksanaan sistem OSS sesuai dengan Standar Operasional Pelaksanaan (SOP) yang berlaku dan sudah sangat efektif. Prosedur pelaksanaan sistem OSS sudah sangat jelas dan mempermudah para pelaku usaha untuk mendaftarkan usahanya. Dengan prosedur yang ada, para pelaku usaha bisa mendaftarkan usahanya dimana pun dan kapanpun. Dari proses pendaftaran usaha tersebut para pelaku usaha bisa mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB) dan terdaftar sebagai salah satu pelaku usaha di Kota Medan.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur pelaksanaan sistem OSS di Dinas Penanaman Modan dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Medan sudah berjalan dengan baik dan sudah sangat efektif.

#### **4.2.3 Adanya Sasaran yaitu meningkatkan investasi di Kota Medan**

Sasaran adalah penjabaran dari tujuan, yaitu apa yang akan dicapai atau dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Sasaran kerja adalah perumusan sesuatu yang harus dicapai melalui rangkaian kegiatan dalam bekerja.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Medan, dapat diketahui bahwa sasaran dari pelaksanaan sistem OSS adalah untuk meningkatkan jumlah investasi di Kota Medan. Dalam upaya peningkatan investasi di Kota Medan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan melaksanakan kegiatan Sosialisasi tentang sistem OSS yang mempermudah masyarakat mendaftarkan usahanya. Didukung dengan pernyataan Presiden RI yang menggalakan untuk masyarakat melakukan usaha mandiri. Dengan meningkatnya jumlah para pelaku usaha yang usahanya terdaftar, maka nilai investasi Kota Medan juga semakin meningkat.

Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan sistem OSS sangat berpengaruh dalam meningkatkan jumlah investasi di Kota Medan.

#### **4.2.4 Adanya Tanggungjawab Para Pegawai Dalam Melaksanakan Sistem OSS**

Kinerja ialah hasil kerja atau prestasi kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi

yang bersangkutan tanpa melanggar hukum, legal, dan sesuai dengan moral maupun etika. (Prawirosentono, 2002).

Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Kota Medan memiliki tanggungjawab atas pekerjaan perseorangan maupun berkelompok atau organisasi. Tanggungjawab para pegawai dalam melaksanakan sistem OSS sudah sangat baik dan efektif. Para pegawai yang diberi tugas menangani OSS sudah dibekali keahlian dalam pengelolaan OSS yang baik. Para pegawai yang bertugas menangani OSS akan membantu para pelaku usaha yang kesulitan ketika mendaftarkan usahanya dari awal proses pendaftaran sampai proses pendaftaran tuntas.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa para pegawai di dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sangat baik dalam menangani OSS dan pelaksanaannya sangat efektif.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang pemanfaatan sistem Online Single Submission untuk meningkatkan pelayanan izin berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, peneliti mencoba untuk menarik beberapa kesimpulan dari uraian-uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, yaitu:

1. Tujuan dari pelaksanaan sistem OSS sudah berjalan dengan baik. Walaupun terdapat beberapa hambatan yaitu masih adanya masyarakat yang belum mengetahui tentang kemudahan dalam mendaftarkan usahanya melalui OSS.
2. Adanya prosedur pelayanan perizinan yang jelas dalam sistem OSS sudah baik karna sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
3. Adanya sasaran yaitu meningkatkan investasi di Kota Medan. Semenjak diberlakukannya OSS di Kota Medan, jumlah investasi di Kota Medan setiap tahunnya mengalami kenaikan itu disebabkan karena meningkatnya jumlah para pelaku usaha yang mendaftarkan usahanya.
4. Adanya tanggungjawab para pegawai dalam melaksanakan sistem OSS. Pegawai yang di tugaskan menangani OSS sudah sangat baik karena sudah mendapatkan pelatihan khusus dalam pengelolaan OSS.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dikemukakan diatas, maka penulis memberikan saran-saran terhadap pemanfaatan sistem Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayana Terpadu Satu Pintu Kota Medan, adapun saran dari penulis yaitu:

1. Tujuan dari pelaksanaan sistem OSS terlaksana dengan baik, namun masih ada para pelaku usaha yang belum mengetahui informasi tentang OSS dan kemudahannya. Ditambah lagi masih adanya masyarakat yang belum paham tentang penggunaan internet. Maka dari itu diharapkan untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan untuk terus membantu para pelaku usaha yang tidak mengerti menggunakan internet untuk mendaftarkan usahanya.
2. Prosedur pelayanan perizinan sudah terlaksana dengan baik sesuai dengan SOP dan diharapkan agar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan tetap melakukan prosedur perizinan yang jelas agar tetap mempermudah masyarakat.
3. Agar jumlah investasi terus meningkat diharapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayana Terpadu Satu Pintu Kota Medan terus melakukan sosialisai-sosialisasi ke masyarakat tentang kemudahan dalam mendfatrakan usaha menggunakan sistem OSS.
4. Tanggungjawab para pegawai yang ditugaskan menangani OSS sudah terlaksana dengan baik dan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat, ada baiknya terus dipertahankan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adya Barata, A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Cetakan Ke). PT Elex Media Komputino.
- Ali, M. (1997). *Teknik Sampling*. Rineka Cipta.
- Berge. (2000). *Pengantar Hukum Perizinan*. M. Hadjon, Yuridik.
- C. Laudon, Kenneth & P. Laudon, J. (2005). *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital*. Andi Offset.
- Davis, G. B. (2010). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Maxikom.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya* (Jakarta). Mandar Maju.
- Manan. (2001). *Ketentuan-ketentuan Mengenai Peraturan Penyelenggaraan Hak Kmederdekaan Berkumpul Ditinjau Dari Perspektif UUD 1945*.
- Mc Leod, R. J. (2005). *Sistem Informasi Manajemen Studi Sistem Informasi Berbasis Komputer* (Jilid II). PT Prenhallindo.
- Miles, M. B. dan A. H. (2007). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru*. Universitas Indonesia.
- Moekijat. (2009). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Mandar Maju.
- Moeleong, L. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarrom, Z. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik* (1st ed.). CV Pustaka Setia.
- Mukarrom, Z. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik* (1st ed.). CV Pustaka Setia.
- Nuraida, I. (2008). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Kanisius.

Prawirosentono, S. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFPE.

Romney, M. B. dan S. (2015). *Sistem Informasi Akuntansi Edisi 13*. Salemba Empat.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan : (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*.

Suprpto, T. (2009). *Pengantar Teori & Manajemen Komunikasi*. MedPres.

Sutabri, T. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*.

### **Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Izin Berusaha.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik.

### **Jurnal**

Sutopo. 2014. *Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Publik Bagi Masyarakat*. Journal of Rural and Development. 5(1): 18.

Widodo. 2005. *Membangun Budaya Birokrasi untuk Good Governance, Makalah disampaikan pada lokakarya nasional Reformasi Birokrasi diselenggarakan kantor Mentri Negara PAN 22 September*.

### **Internet**

[dpmpptsp.pemkomedan.go.id](http://dpmpptsp.pemkomedan.go.id)

### **Skripsi**

Mutiara Shandy, Vica. 2017. *Efektifitas Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Tanah Jawa Kabupaten Simalungun*. Medan: UMSU.

Rangkuti Yanti, Efrida. 2019. *Efektivitas Program Sistem Administrasi OSS Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Binjai*. Medan. UMSU.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **Data Diri**

Nama : Hanisyah Kesuma  
Tempat/Tanggal Lahir : P. siantar, 17 Desember 1999  
Usia : 21 Tahun  
Anak ke : 1 dari 2 Bersaudara  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Huta IV Rabuhit, Kecamatan Gunung Maligas,  
Kabupaten Simalungun

### **Data Orang Tua**

Nama Ayah : Endra Kesuma  
Nama Ibu : Nelly Rosmawati Banurea  
Pekerjaan Ayah : Karyawan BUMN  
Pekerjaan Ibu : Karyawan BUMN  
Alamat : Huta IV Rabuhit, Kecamatan Gunung Maligas,  
Kabupaten Simalungun.

### **Riwata Pendidikan**

SD : SDN 095128 Rabuhit  
SMP : SMP Swasta Muhammdiyah-21 Dolok Batu  
Nanggar  
SMA : SMK Swasta Tamansiswa Pematangsiantar  
S1 : FISIP UMSU

Medan, 14 September 2021

Hanisyah Kesuma



UMSU  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website : http://www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN  
JUDUL SKRIPSI

043

Medan, 20 Februari 2021

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
FISIP UMSU  
di  
Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Hanisah Kesuma  
N P M : 1703100025  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Tabungan sks : 1310 sks, IP Kumulatif 3,49

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Pemanfaatan Sistem Online Single Submission Untuk Meningkatkan Pelayanan 120 Berusaha di Dinas Peranaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan	✓
2	Kualitas Pelayanan perizinan terintegrasi berbasis online pada Dinas Peranaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan	
3	Pemanfaatan Sistem aplikasi Polisi Kota terhadap efektivitas kualitas pelayanan laporan keamanan masyarakat di Medan Timur	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal;\*)

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Jurusan :  
Diteruskan kepada Dekan untuk  
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 20 Februari 2021

Pemohon,

(..... Hanisah Kesuma .....)

Ketua

(..... Naili Khaniqah, S.P., M.Pd .....)

Pembimbing Agnes Syipt

\*) dilampirkan setelah judul ditandatangan oleh Ketua Jurusan.



Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI  
DAN PEMBIMBING**  
Nomor : 229/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **20 Pebruari 2021** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **HANISYAH KESUMA**  
N P M : 1703100025  
Program Studi : Ilmu Administras i Publik  
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2020/2021  
Judul Skripsi : **PEMANFAATAN SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN IZIN BERUSAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN**

Pembimbing : AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 043.17.0310 tahun 2021.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa Kadaluarsa tanggal: 20 Pebruari 2022.**



Ditetapkan di Medan,  
Medan, 08 Rajab 1442 H  
20 Februari 2021 M

Dekan   
  
**Dr. ARIFIN SALEH., S.Sos., MSP.**

Tembusan :

1. Ketua P.S. Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peringgal.



Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-3

PERMOHONAN  
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 10 Maret 2021

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Hanizyah Kesuma  
N P M : 1703100025  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 975.../SK/II.3/UMSU-03/F/20.19... tanggal 20 Februari 2021 dengan judul sebagai berikut :

Pemanfaatan Sistem Online Single Submission untuk meningkatkan Pelayanan Izin Berusaha di Dinas Peranaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir ASLI;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menvetujui :

Pembimbing

(Agung Saputra, S.Sos., M.A.P.)

Pemohon,

(Hanizyah Kesuma)

**UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Nomor : 339/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2021



Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Jumat, 12 Maret 2021  
Waktu : 08.00 WIB s.d. selesai  
Tempat : Online/Daring  
Pemimpin Seminar : Naili Khairiah, S.I.P., M.Pd.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
1	TOPAN LESMANA	1603100109	NAILI, KHAIIRAH, S.I.P., M.Pd	Drs. R. KUSNADI, M.A.P.	IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NO. 3 TAHUN 2014 DALAM RANGKA KOORDINASI PEMBINAAN PELAKSANAAN KAWASAN TANPA ROKOK DI DINAS KESEHATAN KOTA MEDAN
2	HANISYAH KESUMA	1703100025	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.A.P.	PEMANFAATAN SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN IZIN BERUSAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN
3					
4					
5					

Medan, 26 Rabah 1442 H

10 Maret 2021 M



Dr. Achraf Saleh, S.Sos., MSP.



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisip.umsu.ac.id>

[fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

Nomor : 528/KET/IL3-AU/UMSU-03/F/2021  
Lampiran : --  
Hal : *Mohon Diberikan izin  
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 09 Ramadhan 1442 H  
21 April 2021 M

Kepada Yth : Kepala Balitbang Kota Medan  
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahi  
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama Mahasiswa : **HANISYAH KESUMA**  
N P M : 1703100025  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Semester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2020/2021  
Judul Skripsi : **PEMANFAATAN SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION UNTUK  
MENINGKATKAN PELAYANAN IZIN BERUSAHA DI DINAS  
PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA MEDAN**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.  
Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Dekan



**Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.**



# PEMERINTAH KOTA MEDAN

## BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Jalan Kapten Maulana Lubis Nomor 2 Medan Kode Pos 20112

Telepon. (061) 4555693 Faks. (061) 4555693

E-mail : balitbangmedan@yahoo.co.id. Website : balitbang.pemkomedan.go.id

### SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

NOMOR : 070/2177/Balitbang/2021

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Medan Nomor : 57 Tahun 2001, Tanggal 13 November 2001 dan Peraturan Walikota Medan Nomor : 55 Tahun 2010, tanggal 24 November 2010 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan dan setelah membaca / memperhatikan surat Dari : Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 528/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal : 21 April 2021 Hal : Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa.

Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan dengan ini memberikan Surat Rekomendasi Penelitian Kepada :

Nama : **Hanisyah Kesuma.**  
NPM : 1703100025.  
Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Publik.  
Lokasi : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.  
Judul : " Pemanfaatan Sistem Online Single Submission Untuk Meningkatkan Pelayanan Izin Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Medan ".  
Lamanya : 1 (Satu) bulan.  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Penelitian terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Organisasi Perangkat Daerah lokasi Yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah direkomendasikan.
4. Hasil penelitian diserahkan kepada Kepala Balitbang Kota Medan selambat lambatnya 2 (dua) bulan setelah penelitian dalam bentuk soft copy atau melalui Email ( [balitbangmedan@yahoo.co.id](mailto:balitbangmedan@yahoo.co.id) ).
5. Surat rekomendasi penelitian dinyatakan batal apabila pemegang surat rekomendasi tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat rekomendasi penelitian ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan.  
Pada Tanggal : 22 April 2021

An.Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan  
Kota Medan  
Sekretaris,



Dra. SITI MAHRANI HASIBUAN  
PEMBINA TK. I  
NIP. 19651208 198603 2 002

#### Tembusan :

1. Walikota Medan, (sebagai Laporan).
2. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Peninggal.



**PEMERINTAH KOTA MEDAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

**Jl. Jenderal Besar Abdul Haris Nasution No. 32 Lt. 2 Medan 20143  
Telp. (061) 785 2253 Fax. (061) 785 2254**

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 070/6001/DPMPTSP/IX/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. AHMAD BASARUDDIN, M.Si  
NIP : 19641007 1986021 002  
Pangkat/ Gol Ruang : PEMBINA TK.I  
Jabatan : SEKRETARIS  
Instansi : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Dengan ini menerangkan bahwa atas nama tersebut di bawah ini :

Nama : Hanisyah Kesuma .  
NPM : 170310025.  
Departemen : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UMSU .  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik .  
Judul Penelitian : "Pemanfaat Sistem Online Single Submission Untuk Meningkatkan Pelayanan Izin Berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan"

Sesuai dengan Surat Rekomendasi Penelitian dari Badan Penelitian Dan Pengembangan Kota Medan Nomor : 070/2177/Balitbang/2020 Tanggal 22 April 2021 dengan ini menerangkan bahwa yang bersangkutan telah selesai melaksanakan Penelitian pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sejak tanggal 03 Mei 2021 s/d 10 September 2021

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan

Pada tanggal : 16 September 2021

a.n. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA MEDAN,  
SEKRETARIS



Drs. AHMAD BASARUDDIN, M.Si.  
PEMBINA TK.I  
NIP. 19641007 198602 1 002



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

Sk-5

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama lengkap : HANISYAH KESUMA  
N P M : 1703100025  
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
Judul Skripsi :

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
	20-feb-21	Penetapan Judul /Konsultasi	
	2-Maret-2021	Perbaikan Latar belakang, uraian teori's, dan Metode penelitian	
	6-Maret-2021	ACC Seminar proposal	
	25-Maret-2021	Bimbingan draft wawancara	
	6-April-2021	ACC draft wawancara	
	16-Juni-2021	Perbaikan abstrak dan pendahuluan	
	3-Juli-2021	Perbaikan daftar pustaka	
	20-Agustus-2021	Perbaikan pembahasan	
	24-Agustus-2021	Perbaikan Kesimpulan	

Medan, 15 September 2021

Dekan,

Dr. Arifin Saleh, S.Sos, M.Si

Ketua Jurusan,

Arifin Muchtar, S.Sos, M.Si

Pembimbing

Agus Supriyanto, S.H, M.H



UMSU  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 1024/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2021

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Hari, Tanggal : Kamis, 23 September 2021  
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai  
Tempat : Ruang 208-209 FISIP UMSU



SK-10

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENJUGI			Judul Skripsi
			PENJUGI I	PENJUGI II	PENJUGI III	
11	FAHRUNNISA NURRIZKY PURBA	1703100042	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	PENGARUH PEMBINAAN PEGAWAI TERHADAP ETIKA PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN MEDAN BARAT
12	HANISYAH KESUMA	1703100025	NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.SI.	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	TEMPAT TERTAMPIL SISTEM ONLINE UNTUK GERMAS DI KANTOR MENINGKATKAN PELAYANAN IZIN BERUSAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN
13						
14						
15						

Notulis Sidang :

1.

Dijelakkan oleh :

Rektor  
Wakil Rektor I  
Prof. DR. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum

Dr. ARIFIN SACHIH, S.Sos., MSP.

Ketua



Panitia Ujian

Medan, 14 Safar 1443 H

21 September 2021 M

Sekretaris

Drs. ZULFAHMIL, M.A.Kom

## PEDOMAN WAWANCARA

 20/4. 21  
Ang.

Judul Penelitian Skripsi : Pemanfaatan Sistem Online Single Submission Untuk Meningkatkan Pelayanan Izin Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Nama Peneliti : Hanisyah Kesuma

NPM : 1703100025

Prodi/Fakultas : Ilmu Administrasi Publik/Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Materi Penelitian : Untuk mengetahui Bagaimana pemanfaatan Sistem Online Single Submission untuk meningkatkan kualitas pelayanan izin Berusaha Di Kota Medan.

Kategorisasi Penelitian :

1. Adanya tujuan dalam pelaksanaan sistem Online Single Submission.
2. Adanya prosedur pelaksanaan pelayanan perizinan yang jelas.
3. Adanya sasaran yaitu mempermudah dan meningkatkan investasi yang terdaftar.
4. Adanya tanggung jawab para pegawai dalam melaksanakan sistem Online Single Submission.

Pertanyaan Wawancara Berdasarkan Kategorisasi :

1. Adanya tujuan dalam Pelaksanaan sistem Online Single Submission
  - a. Apakah tujuan dari pelaksanaan sistem online single submission?
  - b. Apa saja hal yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari pelaksanaan sistem Online Single Submission ini? Apakah tujuan dari pelaksanaan Sistem Online Single Submission ini sudah tercapai?

- c. Apakah ada kendala-kendala dalam pelaksanaan sistem Online Single Submission?  
Apa saja yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut?
2. Adanya Prosedur pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha yang jelas.
  - a. Bagaimana prosedur pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha di sistem Online Single Submission?
  - b. Apakah prosedur pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha sudah cukup jelas untuk dimengerti masyarakat?
  - c. Apakah prosedur pelaksanaan yang ada mempermudah masyarakat untuk mendaftarkan usahanya?
3. Adanya sasaran yaitu mempermudah dan meningkatkan investasi yang terdaftar.
  - a. Apakah sudah dilakukan sosialisasi sistem Online Single Submission kepada para pelaku usaha?
  - b. Apakah pemanfaatan sistem online single submission berpengaruh untuk meningkatkan jumlah investasi di Kota Medan?
  - c. Adakah masyarakat yang masih enggan mendaftarkan usahannya? Lalu bagaimana cara DPMPTSP Kota Medan menangani kendala-kendala tersebut?
4. Adanya tanggungjawab para pegawai dalam melaksanakan sistem Online Single Submission
  - a. Apakah pegawai yang menangani sistem Online single Submission sudah cukup baik?
  - b. Apakah ada pelatihan khusus kepada pegawai dalam pelaksanaan Sistem online Single Submission?
  - c. Apa saja yang dilakukan oleh para pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat?



