

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN PRESIDEN NOMOR
97 TAHUN 2014 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU DALAM RANGKA MEWUJUDKAN
PROSES PELAYANAN YANG CEPAT, MUDAH DAN
TRANSPARAN DI DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

Oleh:

ZULHI PUTRI ADHA

NPM: 1403100004

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Kebijakan Publik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama Lengkap : **ZULHI PUTRI ADHA**
N.P.M : 1403100004
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN PRESIDEN
NOMOR 97 TAHUN 2014 TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU DALAM RANGKA MEWUJUDKAN PROSES
PELAYANAN YANG CEPAT, MUDAH DAN
TRANSPARAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN DELI
SERDANG**

Medan, 04 Oktober 2018

Dosen Pembimbing


ANANDA MAHARDIKA, S.SOS, M.SP

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi


NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd



Medan,
Dr. AREPIN SALEH, S.Sos, MSP

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama Lengkap : **ZULHI PUTRI ADHA**
N P M : 1403100004
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Pada hari, tanggal : Kamis, 04 Oktober 2018
W a k t u : Pukul 08.00 WIB s/d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Drs. R. KUSNADI, M.AP
PENGUJI II : H. MUJAHIDDIN, S.SOS, M.SP
PENGUJI III : ANANDA MAHARDIKA, S.SOS, M.SP

(.....)
adiff.
(.....)
(.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua,



Dr. ARIF SALEH, S.Sos, MSP



Sekretaris,



Drs. ZULEAHMI, M.LKom

PERNYATAAN



Dengan ini saya, Zulhi Putri Adha NPM: 1403100004 menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk karya ilmiah orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya menjiplak dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah di tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan di sebutkan 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 saya di batalkan .
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, Agustus 2018



Yang menyatakan,

ZULHI PUTRI ADHA



Ingat, Cerdas & Terpercaya
 Nyalakan sural ini agar disinfectan
 di don tanggalnya

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

Jalan Kepten 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-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : ZULHI PUTRI ADHA
 NPM : 1403100009
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
 Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu satu pintu dalam rangka mewujudkan proses pelayanan yg cepat, mu-
 dan transparan di Pina Penanaman modal dan perizinan terpadu satu pintu
 Kabupaten Deli Serdang

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	04-06-2018	Buat Bab 1 s/d 3 sesuai dengan hasil seminar proposal dan susunan daftar wawancara	
2	20-06-2018	Perbaiki narasi pada bab 1 (LBH) sesuai dengan hasil seminar	
3	25-06-2018	Sempurnakan kembali tujuan dan manfaat penelitian serta perbaiki narasi bab 2	
4	04-07-2018	Perbaiki kutipan pada bab 2 dan sesuaikan nama pengutip dan daftar pustaka	
5	19-07-2018	Perbaiki kembali uraian pada bab 3 terutama pada definisi konsep dan kategorisasi	
6	30-07-2018	Buat deskripsi lokasi penelitian sesuai dari hasil lapangan dan buat bagian struktur organisasinya	
7	16-08-2018	Sempurnakan kembali susunan hasil penelitian pada bab 4 dan sub bab pembahasan harus mencerminkan analisis	
8	20-08-2018	ACC SKRIPSI	

Medan, 20 AGUSTUS20..18.

Medan,

 (Dr. Ari Fito Saleh, S.Sos, M.Si)

Ketua Program Studi,

 (Malik Kadiriah, S.IP, M.Pd)

Pembimbing ke : 1.

 (Ananda Mahardika, S.Sos, M.Si)

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN PRESIDEN NOMOR 97 TAHUN 2014 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM RANGKA MEWUJUDKAN PROSES PELAYANAN YANG CEPAT, MUDAH DAN TRANSPARAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN DELI SERDANG

oleh

ZULHI PUTRI ADHA

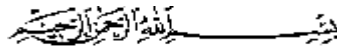
NPM: 1403100004

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Rangka Mewujudkan Proses Pelayanan yang Cepat, Mudah dan Transparan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang. Kemudian metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan studi kepustakaan/dokumentasi.

Kategorisasi yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah adanya tujuan dan sasaran yang hendak dicapai dalam implementasi kebijakan; adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan; adanya unsur pelaksanaan (implementors), baik organisasi maupun perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi tersebut; adanya prosedur (tata cara) proses pelayanan yang mudah cepat dan transparan secara terpadu melalui sistem *online*; adanya syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam proses perizinan usaha.

Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa dalam usaha pencapaian tujuan kebijakan yang hendak dicapai sangat ditentukan oleh adanya proses implementasi kebijakan yang didukung dengan adanya beberapa fungsi implementasi kebijakan yang diarahkan menuju tercapainya fungsi implementasi dalam membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan kebijakan dapat diwujudkan sebagai hasil akhir. Kemudian dalam proses pelayanan yang mudah cepat dan transparan secara terpadu melalui sistem *online*, terdapat pemahaman prosedur dalam proses pelayanan yang mudah cepat dan transparan secara terpadu melalui sistem *online*, baik terhadap aparat pemberi pelayanan maupun masyarakat penerima pelayanan, terutama dalam upaya memberi pelayanan perizinan secara *online*, sehingga masyarakat yakin bahwa sistem aplikasi pelayanan *online* merupakan proses pelayanan yang mudah cepat dan transparan dan secara terpadu. Dilain pihak pegawai dalam melaksanakan tugas pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah memenuhi standar operasional prosedur (SOP) sehingga para pegawai memiliki Uraian Tugas (*Job Descriptions*) sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, shalawat beriring salam juga penulis persembahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kabar tentang pentingnya ilmu bagi kehidupan di dunia dan di akhirat kelak.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan strata satu guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan. Sebagai bentuk aplikasi teori yang selama ini didapatkan melalui proses perkuliahan yang dilaksanakan. Dalam menyusun skripsi ini, penulis sangat berterima kasih kepada kedua orang tua yang senantiasa mendo'akan dan memberikan semangat, dan begitu juga untuk kedua kakak yaitu Widya Eridani dan Wuri Dianti, SE, begitu juga terima kasih disampaikan kepada Herianto Lubis yang selalu memberi semangat.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. oleh sebab itu, sudah selayaknya segala kerendahan hati mengucapkan ribuan terima kasih yang tulus kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu, kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Agusani, M.AP, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos, M.SP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Ibu Nalil Khairiah S.Ip, M.Pd, selaku Ketua Jurusan/Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Ananda Mahardika, S.Sos, MSP, selaku Sekretaris Prodi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, sekaligus sebagai dosen Pembimbing, dalam proses penyusunan skripsi ini. i
5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan segenap Staff/Pegawai Biro Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU yang tidak bisa penulis uraikan satu persatu. Terima kasih banyak karena telah menyumbangkan pemikiran serta ilmu yang bermanfaat, sehingga penulis bisa menyelesaikan studi Strata-1. Permohonan maaf tentunya penulis khaturkan kepada segenap Visitas Akademika FISIP UMSU atas kekurangan yang ada pada diri penulis.

Begitu pula kepada segenap rekan-rekan seangkatan stambuk 2014 di manapun Anda berada baik yang telah mendukung, mendoakan agar skripsi ini segera terwujud, Jika penulis banyak melakukan kesalahan, dengan ketulusan hati yang paling dalam penulis minta maaf yang sebesar-besarnya dan mengucapkan ribuan terima kasih atas semua kebaikan yang telah diberikan, terutama kepada rekan sahabat Nur Janah dan Misnawati Marpaung serta Sugina yang senantiasa mensupport selama penyusunan skripsi ini, walaupun kita selalu ada dalam keadaan suka dan duka. Terima kasih juga untuk kakak Arin yang senantiasa memberikan semangat.

Penulis menyadari apa yang terkandung dan tertuang di dalam skripsi ini, tidak luput dari kekurangan dan kelemahan baik dari segi teknis, redaksi maupun materinya. Seiring dengan hal itu, saran dan nasehat yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Medan, Agustus 2018

Penulis

ZULHI PUTRI ADHA

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II URAIAN TEORITIS	8
A. Implementasi Kebijakan Publik	8
1. Pengertian Implementasi	8
2. Pengertian Kebijakan.....	9
3. Pengertian Kebijakan Publik.....	10
4. Pengertian Implementasi Kebijakan	11
5. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik	13
B. Pelayanan Publik	17
1. Pengertian Pelayanan Publik	17
2. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Publik	18

3. Unsur-Unsur dan Ciri-ciri Pelayanan Publik	20
4. Asas-asas Pelayanan Publik	21
5. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	23
C. Konsep Perizinan	25
1. Pengertian Perizinan	25
2. Unsur-unsur Perizinan	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
A...Jenis Penelitian	28
B... Kerangka Konsep	29
C... Definisi Konsep	29
D... Kategorisasi	31
E... Teknik Pengumpulan Data	32
F.... Teknik Analisis Data	34
G... Nara Sumber	35
H... Lokasi dan Waktu Penelitian	35
I. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang.....	36
1. Kedudukan Tugas Pokok, dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang.	36
2. Struktur Organisasi Dan Tata Kerja 49	
3. Uraian Tugas Jabatan dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan	

4. Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
A. Hasil Penelitian	64
1. Data Keadaan Pegawai Dinas PMPTSP Deli Serdang.....	64
2. Data Keadaan Narasumber	68
3. Data Pelayanan Perizinan	71
4. Langkah-langkah dan Proses dalam Permohonan Izin dengan Menggunakan Sistem <i>Online</i>	73
B. Pembahasan	74
BAB V PENUTUP	92
A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Keadaan Pegawai Negeri Sipil berdasarkan Pangkat Golongan / Ruang pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang	65
Tabel 4.2 Keadaan Pegawai Honorer (Non PNS) berdasarkan Unit Kerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang	66
Tabel 4.3 Keadaan Pegawai Negeri Sipil berdasarkan Usia atau Umur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang	67
Tabel 4.4 Keadaan Pegawai Negeri Sipil berdasarkan Jenis Kelamin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang	67
Tabel 4.5 Keadaan Narasumber berdasarkan Pangkat Golongan/Ruang dan Jabatan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang	68
Tabel 4.6 Keadaan Nara sumber berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal dan Non-Formal (Diklat) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang	69
Tabel 4.6 Keadaan Nara sumber berdasarkan Tingkat Pendidikan Formal dan Non-Formal (Diklat) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan	

	Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang	70
Tabel 4.8	Daftar Pelayanan Izin	71

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan perizinan menjadi perhatian serius dari Presiden Republik Indonesia, karena proses perizinan dimasa yang lalu membuat banyak pemohon yang mengeluh, dan membuat pemohon mengalami kesulitan dalam memantau proses perizinan sedang berlangsung. Untuk menjawab tantangan ini maka diterbitkanlah Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjelaskan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu dengan tujuan untuk mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau.

Dengan adanya kebijakan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 diharapkan terciptanya proses pelayanan publik yang transparan, cepat serta efisien dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan perizinan yang merupakan sebagai salah satu syarat mewujudkan keterbukaan penyelenggaraan perizinan yang ada.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (PMPPT) Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) memiliki tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang Perizinan dan Pemantauan di bidang Penanaman Modal. Dalam melaksanakan tugas tersebut

Dinas PMPPT Kabupaten Deli Serdang antara lain memiliki fungsi dalam memberikan pelayanan publik serta penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pelayanan Perizinan Terpadu yang meliputi bidang industri dan perdagangan, usaha perikanan, izin mendirikan bangunan dan tata ruang, pertanian serta bidang penanaman modal. Dalam hal pemberian pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, Dinas PMPPT Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang sedang berupaya untuk melaksanakannya sesuai dengan harapan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Untuk menyikapi kebijakan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 ini maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang melaksanakan pelayanan perizinan usaha dengan menerapkan sistem *online*. Namun seperti yang penulis amati bahwa dalam pelayanan permohonan surat izin secara *online*, masih ditemukan hambatan, antara lain, masih adanya masyarakat pemohon izin usaha yang belum memahami atau kurang mengetahui cara mendaftarkan izin usahanya seperti izin usaha perikanan secara *online*, sehingga penerapan sistem *online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang belum sepenuhnya terealisasi dikarenakan masyarakat khususnya para pelaku usaha yang ada di Kabupaten Deli Serdang masih merasa sulit dalam mengurus izin usahanya. Kemudian kurangnya respon atau dukungan/partisipasi dari masyarakat ketika aparat dinas melakukan *survey* lapangan yang berkaitan dengan keadaan fisik seperti misalnya terhadap lahan perikanan air tawar agar sesuai dengan

permohonan izin usaha perikanan.

Selain itu, kurangnya sarana dan prasarana yang belum memadai seperti belum lengkapnya *software* aplikasi dan *hardware* (komputer) dan masih kurangnya sumber daya manusia (pegawai) yang terampil dalam pelaksanaan sistem perizinan usaha secara *online* merasa kesulitan dalam pengecekan keabsahan berkas syarat-syarat pemohon yang telah mendaftar secara *online*. Hal inilah yang membuat masyarakat masih merasa kesulitan karena mereka masih harus datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang untuk mengantar dan melengkapi berkas persyaratan lainnya.

Dalam hal pelayanan kepada masyarakat, sebenarnya telah ada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 telah menegaskan bahwa pelayanan umum sebagai segala bentuk aktivitas yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, pemerintah harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat (Pelayanan Prima). Sesuai dengan keputusan Menpan tersebut maka salah satu kebutuhan masyarakat pada umumnya adalah kecepatan dan ketepatan waktu dalam pengurusan izin usahanya. Tetapi yang terjadi, terdapat kendala dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) seperti halnya pada waktu pegawai (pemberi pelayanan) melakukan uji pelayanan (*survey*) dilapangan tentang keadaan fisik lahan perikanan yang bekerjasama dengan tim teknis yang belum tepat waktu. Sehingga ketepatan waktu dalam

pengurusan izin belum sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang. Hal inilah yang membuat masyarakat pengusaha masih merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga tujuan dan sasaran kebijakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang belum sepenuhnya terrealisasikan. Dengan demikian fenomena yang ada di Dinas PMPPT Kabupaten Deli Serdang bahwa dalam mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah dan transparan, masih ditemukan permasalahan antara lain, adanya masyarakat/pemohon yang belum mengerti/memahami atau kurangnya pengetahuan masyarakat dalam hal mendaftarkan izin secara terpadu, sehingga pelayanan proses perizinan terpadu di Dinas PMPPT Kab. Deli Serdang belum terealisasi secara efektif.

Kemudian kurangnya respon atau dukungan/partisipasi dari masyarakat ketika aparat dinas melakukan *survey lapangan* (uji kelayakan) yang berkaitan dengan keadaan fisik, seperti survey kelayakan dilapangan dalam pengajuan izin usaha. Selain itu, kurangnya sarana dan prasarana yang belum memadai dan masih kurangnya sumber daya manusia (pegawai) yang terampil dalam pengecekan keabsahan berkas syarat-syarat pemohon yang telah mendaftar. Kemudian dalam kaitannya dengan pelayanan umum/masyarakat, terdapat hambatan dalam pelaksanaan tugas pelayanan karena kurang sesuainya dengan Standard Operating Procedure (SOP) yang telah ditetapkan, hal ini terkait dengan belum tepat waktu dalam pelaksanaannya. sehingga membuat masyarakat masih merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Implementasi Kebijakan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Rangka Mewujudkan Proses Pelayanan yang Cepat, Mudah dan Transparan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang

B. Rumusan Masalah

Sugiyono (2007: 35) mengatakan bahwa rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data. Namun demikian, terdapat kaitan erat antara masalah dan rumusan masalah, karena setiap rumusan masalah penelitian harus didasarkan pada masalah.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Implementasi Kebijakan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam rangka Mewujudkan Proses Pelayanan yang Cepat, Mudah dan Transparan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini merupakan suatu hal yang akan dicapai dalam suatu kegiatan, dan setiap penelitian haruslah memiliki arah dan tujuan yang jelas.

Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Rangka Mewujudkan Proses Pelayanan yang Cepat, Mudah dan Transparan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Diharapkan dapat memberikan referensi pemikiran yang positif terhadap pemecahan masalah praktis yang terkait dengan judul penelitian.
- b. Diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan sosial dan juga sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi strata-1 jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

D. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II ; URAIAN TEORITIS

Bab ini menguraikan tentang konsepsi implementasi kebijakan publik, konsepsi pelayanan publik, dan konsepsi tentang perizinan terpadu.

BAB III ; METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, sarasumber, lokasi dan waktu penelitian, serta deskripsi lokasi penelitian.

BAB IV ; HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V ; PENUTUP

Bab ini mengemukakan kesimpulan dari pembahasan hasil penelitian dan mengemukakan saran-saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Implementasi Kebijakan Publik

1. Pengertian Implementasi

Menurut Grindle (1980:7) menyatakan implementasi merupakan proses umum tindakan administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu, serta proses implementasi baru akan dimulai apabila tujuan dan sasaran telah ditetapkan, program kegiatan telah tersusun dan dana telah siap dan telah disalurkan untuk mencapai sasaran.

Menurut Patton dan Sawichi dalam Tangklisan (2003:29) menyatakan bahwa implementasi berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, dimana pada posisi ini eksekutif mengatur cara mengorganisir, menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan yang telah diseleksi.

Menurut Mazmanian dan Sabatier dalam Wahab (2004:68) menyatakan implementasi adalah pelaksanaan keputusan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan – keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin di atasi, menyebutkan secara tegas tujuan/sasaran yang ingin di capai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan/mengatur proses implementasinya.

Selain itu, perlu kita sadari bahwa apa yang terjadi saat implementasi akan mempengaruhi hasil akhir kebijakan. Sebaliknya, peluang keberhasilan dalam

mewujudkan hasil akhir yang diinginkan akan besar jika sejak tahap merancang bangun kebijakan tersebut telah dipikirkan masak-masak berbagai kendala yang mungkin muncul pada saat implementasinya.

Menurut Majone dalam Wahab (1991:116) implementasi kebijakan publik adalah cara pada individu dan organisasi memandang realitas dan bagaimana organisasi berinteraksi dengan organisasi lain guna mencapai tujuan-tujuannya.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa implementasi adalah unsur pertama yang harus ada demi tercapainya kegiatan implementasi karena dalam program tersebut telah dimuat berbagai aspek antara lain:

- 1) Adanya tujuan yang ingin dicapai
- 2) Adanya kebijakan-kebijakan yang harus dipegang dan prosedur yang harus dilalui
- 3) Adanya aturan-aturan yang harus dipegang dan prosedur yang harus dilalui
- 4) Adanya perkiraan anggaran yang dibutuhkan
- 5) Adanya strategi dalam pelaksanaan.

2. Pengertian Kebijakan

Menurut Dye (2007 : 17) menyatakan bahwa kebijakan adalah segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah, mengapa suatu kebijakan harus dilakukan dan apakah manfaat bagi kehidupan bersama harus menjadi pertimbangan yang holistik agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang besar bagi warganya dan berdampak kecil dan sebaiknya tidak menimbulkan persoalan yang merugikan, walaupun demikian pasti ada yang

diuntungkan dan ada yang dirugikan, disinilah letaknya pemerintah harus bijaksana dalam menetapkan suatu kebijakan.

Menurut Subarsono (2005 : 17) bahwa kebijakan adalah sebagai kebijakan- kebijakan yang dibangun oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah. Definisi kebijakan publik menurut Anderson dapat diklasifikasikan sebagai proses management, dimana didalamnya terdapat fase serangkaian kerja pejabat public.

Menurut Dunn (2003:17) bahwa kebijakan adalah suatu daftar pilihan tindakan yang saling berhubungan yang disusun oleh instansi atau pejabat pemerintah antara lain dalam bidang pertahanan, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, pengendali-an kriminalitas, dan pembangunan perkotaan.

Berdasarkan beberapa definisi yang disampaikan para ahli di atas, disimpulkan bahwa kebijakan adalah kebijakan yang menjadi pedoman atau petunjuk pelaksanaan baik yang bersifat positif ataupun yang bersifat negatif yang meliputi keseluruhan wilayah atau instansi yang bersangkutan. Kebijakan yang menjabarkan kebijakan umum. Untuk tingkat pusat, peraturan pemerintah tentang pelaksanaan suatu undang-undang. kebijakan operasional yang berada di bawah kebijakan pelaksanaan.

3. Pengertian Kebijakan Publik

Menurut Dunn, (2003:24) kebijakan publik adalah kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh pemerintah sebagai pembuat kebijakan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu di masyarakat di mana dalam penyusunannya melalui berbagai tahapan.

Tahap-tahap kebijakan publik menurut Dunn (2003:24) adalah sebagai berikut: (1) Penyusunan Agenda; (2) Formulasi kebijakan; (3) Adopsi/Legitimasi Kebijakan ;(4) Penilaian/Evaluasi Kebijakan.

Agustino (2008:7) mendefinisikan kebijakan publik sebagai serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Winarno (2005:17) mendefinisikan kebijakan publik sebagai hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat-akibat yang bisa diramalkan. Kebijakan publik itu harus dibedakan dengan bentuk-bentuk kebijakan yang lain misalnya kebijakan swasta. Menurut Subarsono (2005:17) bahwa kebijakan public adalah kebijakan yang ditetapkan oleh badan dan aparat pemerintah.

Menurut Abidin (2006:22) Kebijakan Publik adalah intervensi pemerintah yang bertujuan untuk mengubah kondisi yang ada atau yang mempengaruhi arah dan kecepatan perubahan yang sedang berlangsung dalam masyarakat.

Kemudian dari beberapa definisi kebijakan pulik di atas, dapat dikatakan bahwa kebijakan publik merupakan:

- 1) Keputusan atau aksi bersama yang dibuat oleh pemilik wewenang (pemerintah)
- 2) Beroientasi pada kepentingan public dengan mempertimbangkan secara

matang terlebih dahulu baik buruknya dan dampak yang ditimbulkan.

- 3) Untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu
- 4) Aksi pemerintah dalam mengatasi masalah dengan memperhatikan untuk siapa, untuk apa, kapan, dan bagaimana kebijakan dilaksanakan.

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan kebijakan publik merupakan suatu bentuk intervensi yang dilakukan secara terus-menerus oleh pemerintah demi kepentingan kelompok yang kurang beruntung dalam masyarakat agar mereka dapat hidup, dan ikut berpartisipasi dalam pembangunan secara luas.

4. Pengertian Implementasi Kebijakan

Menurut Dwijowijoto (2004:158) “Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplemen tasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan derivate atau turunan dari kebijakan publik tersebut”.

Menurut Wahab (2005:64) “Implementasi kebijakan diartikan sebagai *‘to provide the means for carryng out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu); *to give pratical effect to* (menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu)”. Implementasi berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu tertentu.

Menurut Winarno (2005:101) “Implementasi kebijakan merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan”.

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi kebijakan itu adalah proses untuk memberlakukan kebijakan baik berbentuk undang-undang, peraturan, keputusan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

5. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik

Menurut Wahab (1991:116) implementasi kebijakan publik adalah cara pada individu dan organisasi memandang realitas dan bagaimana organisasi berinteraksi dengan organisasi lain guna mencapai tujuan-tujuannya.

Secara garis besar dapat dikatakan Wahab (1991:123) bahwa fungsi implementasi kebijakan adalah suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan agar diwujudkan sebagai “outcome” (hasil akhir) kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah. Sebab itu fungsi implementasi mencakup pula penciptaan yang dalam ilmu kebijakan Negara tersebut “policy delivery sistem” (sistem penyampaian/penerusan kebijakan Negara) yang biasanya terdiri dari cara-cara sarana tertentu yang dirancang/didesain secara khusus serta diarahkan menuju tercapainya tujuan-tujuan dan sasarannya dikehendaki.

George Edwards III dalam Tangkilisan (2003:11) ada beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan yaitu:

a. Komunikasi

Persyaratan utama dalam pelaksanaan yang efektif adalah bahwa yang melaksanakan tugas tersebut mengetahui apa yang harus mereka lakukan, jadi ada suatu kejelasan tentang apa yang harus dilakukan, artinya pertentangan antara suatu peraturan dengan peraturan lain. Sukses pelaksanaan dilihat dari aspek komunikasi adalah bagaimana penranmisian tugas atau fungsi tertentu yang akan dilakukan.

b. Sumber Daya

Sumber daya disini maksudnya adalah berupa Sumber Daya Manusia (SDM) atau meliputi staf-staf dengan keahlian yang baik untuk informasi, wewenang dan fasilitas-fasilitas didalam menerjemahkan suatu pertemuan dan pelaksanaannya. Staf tersebut haruslah memadai jumlahnya dalam melaksanakan suatu program, namun hanya jumlah tetapi juga harus didukung oleh keahlian yang baik dalam tugas tersebut. Informasi menyangkut bagaimana melaksanakan suatu hal dan data ketaatan dari personil-personil lain terhadap peraturan pemerintah. Wewenang adalah otoritas yang dimiliki oleh pelaksana dalam melakukan tugasnya termasuk dalam beberapa sanksi jika ada pelanggaran, apakah sudah cukup memadai. Fasilitas-fasilitas didalam tugas tertentu, seperti bangunan fisik dan lain-lain.

c. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki implementor. apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif berbagai pengalaman pembangunan dinegara-negara dunia ketiga menunjukkan bahwa tingkat komitmen dan kejujuran aparat rendah. Berbagai kasus korupsi yang muncul dinegara-negara dunia ketiga, seperti indonesia adalah contoh konkrit dari rendahnya komitmen dan kejujuran aparat dalam mengimplementasikan program pembangunan.

d. Struktur birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang (standard operating procedures atau SOP).

SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks.

Abdullah (1988:22) mengatakan ada tiga komponen penting dalam implementasi suatu kebijakan yang harus selalu ada yaitu :

- 1) Adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan:
- 2) Target Group, yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut, perubahan atau peningkatan.
- 3) Unsur pelaksana (implementers), baik organisasi maupun perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi tersebut.

Fungsi implementasi adalah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijaksanaan Negara diwujudkan sebagai outcome atau hasil akhir. Implementasi mencakup apa yang dalam ilmu kebijaksanaan disebut dengan sistem penyampaian kebijaksanaan.

Implementasi kebijakan ini dilaksanakan untuk menjalankan apa yang sudah ditentukan sebelumnya dari sini juga dapat dilihat apakah suatu kebijakan itu akan berhasil atau tidak dalam penerapannya.

Menurut Wahab (1991:45) implementasi kebijakan merupakan aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan, implementasi kebijakan tidak hanya sekedar bersangkutan paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik kedalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi melainkan lebih dari itu ini menyangkut masalah konflik keputusan dari siapa dan memperoleh apa dari suatu kebijakan.

Tangkilisan (2003:1) berpendapat bahwa implementasi kebijakan adalah tahap pembuatan keputusan diantara pembentukan sebuah kebijakan-kebijakan seperti halnya pasal-pasal sebuah undang-undang legislatif, pengeluaran sebuah peraturan eksekutif, pelolosan keputusan pengadilan atau keluarnya standar peraturan dan konsekuensi dari kebijakan bagi masyarakat yang mempengaruhi beberapa aspek kehidupannya.

Sedangkan menurut Majone dalam Wahab (1991:116) implementasi kebijakan merupakan cara pada individu memandang realitas dan bagaimana organisasi berinteraksi dengan organisasi lain guna mencapai tujuan-tujuannya. Wahab (1991:29) berpendapat bahwa implementasi kebijakan publik adalah proses tukar menukar yang berulang-ulang antara mereka yang bertanggung jawab memberlakukan kebijakan dan mereka yang mengontrol sumber daya.

Dari beberapa pengertian di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi kebijakan itu adalah proses untuk memberlakukan kebijakan baik berbentuk undang-undang, peraturan, keputusan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut The Liang Gie (2000;105) pelayanan adalah suatu kegiatan dari suatu organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat pelanggan.

Menurut Syahril (1996 : 11), pelayanan publik adalah segala aktivitas yang dilakukan baik oleh pemerintah maupun swasta dalam mendistribusikan barang atau jasa dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat atau warga negara. Syafii (1998 : 39), mengatakan bahwa pelayanan adalah sesuatu hal yang dapat menolong, menyambut, membalas, mengindahkan, memuaskan, menghidangkan, menyuguhkan, membantu, menanggapi, menyediakan segala sesuatu yang menjadi kebutuhan atau sesuatu hal yang diperlukan oleh pihak lain. Sedangkan menurut Lukman (2000:8), bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik

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

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 menegaskan bahwa pelayanan umum sebagai segala bentuk aktivitas yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau

jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah seluruh aktifitas, tindakan, kinerja ataupun manfaat yang pada dasarnya tidak berwujud, yang dapat diberikan dari satu pihak kepada pihak lain dan tidak mengakibatkan kepemilikan akan sesuatu atau apapun.

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

2. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Publik

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

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dengan demikian tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat

serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa pelayanan adalah pemberdayaan. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik

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

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

3. Unsur-unsur dan Ciri-ciri Pelayanan Publik

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

(*costomer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan, c) Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan, d) Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan, penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

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

4. Asas-asas Pelayanan Publik

Ratminto dan Atik (2006:245) mengemukakan ada beberapa asas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan yaitu: 1)Empati dengan *customers*; Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan

harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan, 2) Pembatasan prosedur; Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan. 3) Kejelasan tatacara pelayanan; Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan. 4) Minimalisasi persyaratan pelayanan; Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan. 5) Kejelasan kewenangan; Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan. 6) Transparansi biaya; Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan transparan. 7) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan; Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah. 8) Minimalisasi formulir; Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan). 9) Maksimalisasi masa berlakunya izin; Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin. 10) Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers; Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi. 11) Efektivitas penanganan keluhan; Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat

memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

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

1) Kesederhanaan

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

2) Kejelasan

a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

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

3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

4) Kepastian Waktu

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

5) Kurasi

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

6) Keamanan

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

7) Tanggung jawab

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

8) Kelengkapan Sarana dan prasarana

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

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

10). Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

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

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

C. Konsep Perizinan

1. Pengertian Perizinan

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

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

2. Unsur-unsur Perizinan

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

a. Instrumen yuridis

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

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

b. Peraturan perundang-undangan

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

c. Organ pemerintah

Organ pemerintah adalah organ yang menjalankan urusan pemerintah baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah. Menurut Sjahrani, dari badan tertinggi sampai dengan badan terendah berwenang memberikan izin.

d. Peristiwa kongkret

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

e. Prosedur dan persyaratan

Pada umumnya permohonan izin harus menempuh prosedur tertentu

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

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

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui pendekatan deskriptif dengan teknik analisis data kualitatif.

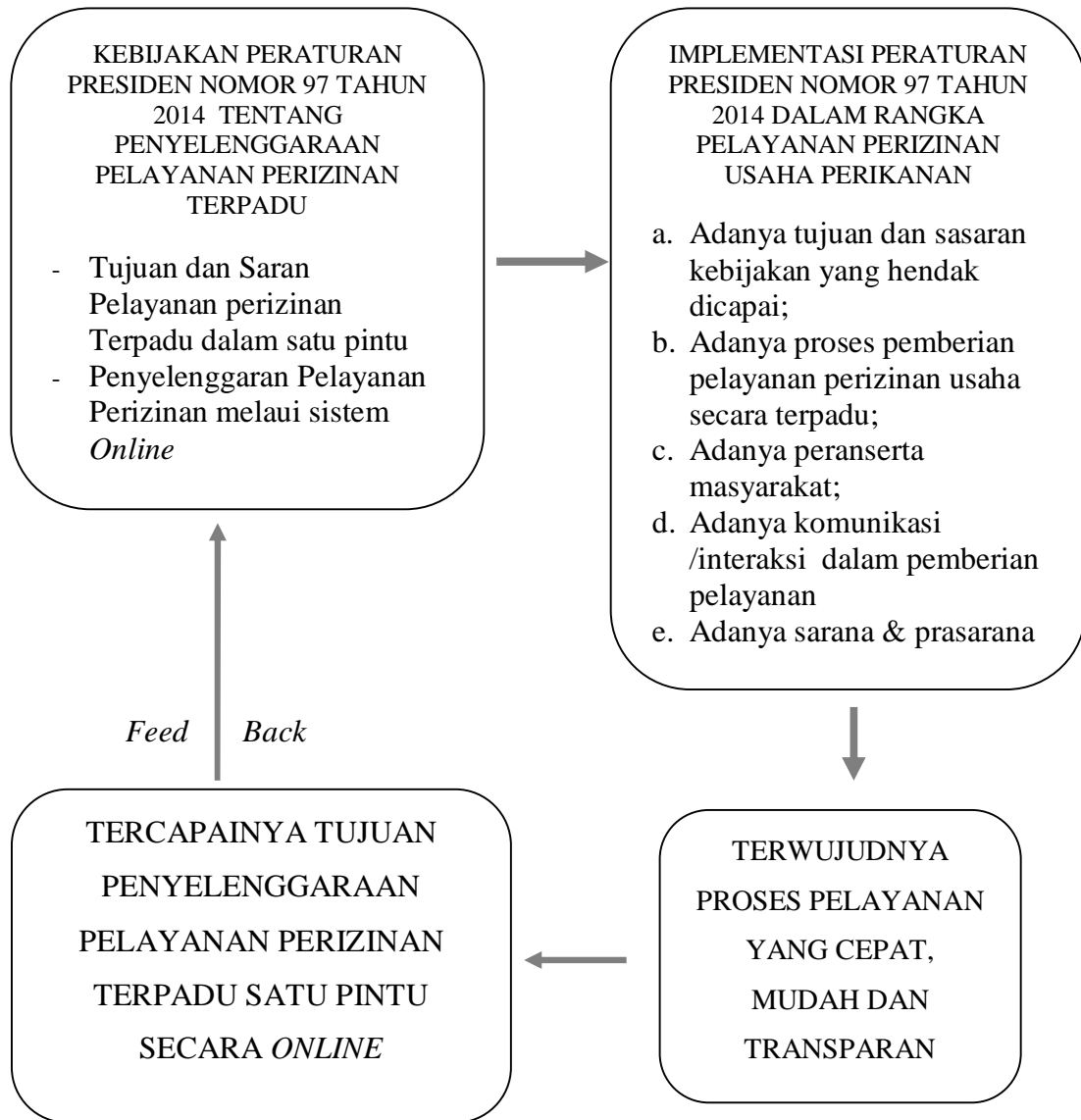
Sugiyono (2007 : 11) mengatakan bahwa secara teoritis penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan diri sendiri (peneliti) sebagai instrument penelitian. Dalam pelaksanaan penelitian akan mengikuti asumsi-asumsi cultural sekaligus mengikuti data, dalam mencapai wawasan-wawasan imajinatif kedalam dunia sosial informasi, dimana peneliti diharapkan fleksibel dan relatif tetapi tetap mampu mengatur jarak. Dengan demikian penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara mendeskripsikan kenyataan yang ada.

B. Kerangka Konsep

Kerangka konsep dalam penelitian ini dapat digambarkan pada halaman berikut ini:

Gambar.2.1

**KERANGKA KONSEP IMPLEMENTASI PERATURAN PRESIDEN
NOMOR 97 TAHUN 2014**



C. Definisi Konsep

Definisi konsep dalam penelitian ini adalah sebagai pendefinisian dari berbagai konsep tentang Implementasi Kebijakan Peraturan Presiden Nomor

97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam rangka Mewujudkan Proses Pelayanan yang mudah, cepat dan Transparan adalah sebagai berikut:

- a. Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci.
- b. Kebijakan adalah kebijakan yang menjadi pedoman atau petunjuk pelaksanaan baik yang bersifat positif ataupun yang bersifat negatif yang meliputi keseluruhan wilayah atau instansi yang bersangkutan. Kebijakan yang menjabarkan kebijakan umum. Untuk tingkat pusat, peraturan pemerintah tentang pelaksanaan suatu undang-undang. kebijakan operasional yang berada di bawah kebijakan pelaksanaan.
- c. Kebijakan publik merupakan suatu bentuk intervensi yang dilakukan secara terus-menerus oleh pemerintah demi kepentingan kelompok yang kurang beruntung dalam masyarakat agar mereka dapat hidup, dan ikut berpartisipasi dalam pembangunan secara luas.
- d. Implementasi kebijakan adalah proses untuk memberlakukan kebijakan baik berbentuk undang-undang, peraturan, keputusan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- e. Implementasi Kebijakan Publik adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan negara, yang mencakup baik usaha-usaha

untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat-akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian kejadian.

- f. Pelayanan publik adalah usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
- g. Perizinan adalah suatu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan ini dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan suatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh oleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan.

D. Kategorisasi

Kategorisasi menunjukkan bagaimana caranya mengukur suatu variabel penelitian sehingga dapat diketahui dengan jelas apa yang dapat menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut. Adapun kategorisasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1. Variabel Implementasi Kebijakan;
 - a. Adanya tujuan dan sasaran yang hendak dicapai dalam implementasi kebijakan

- b. Adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan.
- c. Adanya Unsur pelaksanaan (implementors), baik organisasi maupun perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi tersebut.

2. Variabel Proses Pelayanan yang Mudah, Cepat dan Transparan

- a. Adanya prosedur (tata cara) proses pelayanan yang mudah cepat dan transparan secara terpadu melalui sistem *online*;
- b. Adanya syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam proses perizinan usaha.;

E. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Data Primer

Data primer adalah data yang pengumpulan datanya dilakukan atau diperoleh secara langsung dilapangan atau tempat penelitian, yaitu melalui cara wawancara. Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang di gali dari sumber data secara langsung melalui percakapan atau tanya jawab antara penulis dengan narasumber.

2. Data Sekunder

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

F. Teknik Analisis Data

Menurut Moleong (2006:103) menjelaskan bahwa analisis data adalah proses mengatur urusan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan suatu uraian dasar.

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis adalah teknik analisis data kualitatif, yaitu data yang diperoleh melalui pengumpulan data, kemudian akan diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan pendekatan analisis data kualitatif secara kategorisasional. Analisis keseluruhan dilakukan dengan peringkasan data yaitu menseleksi data dari hasil wawancara yang pertanyaannya berpedoman kepada kategorisasi yang telah dirumuskan sebelumnya, kemudian data disederhanakan, dan diambil makna utamanya. Data yang disajikan didasarkan pada fakta-fakta yang saling berkaitan sehingga memberi gambaran yang jelas mengenai

pelaksanaan kebijakan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perizinan secara terpadu di Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Deli Serdang,

Tahapan analisis data kualitatif tersebut adalah sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Dari pengumpulan data yang ada kemudian direduksi untuk pengorganisasian data dalam memudahkan menarik kesimpulan.

b. Penyajian Data

Sebagai sekumpulan informasi yang tersusun memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan, data disajikan secara tertulis berdasarkan kenyataan yang faktual dan saling berkaitan, dan penyajian data ini dimaksudkan untuk memahami apa yang sebenarnya terjadi.

c. Menarik Kesimpulan

Proses menarik kesimpulan dari hasil pembahasan, mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proporsi peneliti. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung untuk kesimpulan akhir.

G. Narasumber

Narasumber adalah orang yang memberikan informasi kepada peneliti dan orang yang mampu atau mengetahui informasi. Teknik penentuan narasumber dalam penelitian digunakan metode purposive sampling, yaitu memilih sejumlah responden dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal. Adapun yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah :

1. Bapak Muhammad Salim, SP, M.Si sebagai Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Deli Serdang;
2. Bapak Agus Salim Pane, SP sebagai Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Program;
3. Ibu Sry Ekayani, S.Sos, M.AB sebagai Kepala Sub Bagian Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
4. Ibu Mastika Dewi Harahap sebagai Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
5. Rangi Dwi Prayuda, S.I.Kom, sebagai Tokoh masyarakat yang mewakili masyarakat Deli Serdang.

H. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini akan dilaksanakan pada Bulan Juni sampai dengan bulan Agustus 2018.

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

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

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

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

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang pelayanan perizinan terpadu yang meliputi bidang industri dan perdagangan, pertanian, bangunan dan tata ruang pertanian dan umum ^{serta} bidang penanaman modal.
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan publik serta penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Pelayanan Perizinan Terpadu yang meliputi bidang industry dan perdagangan, pertanian, bangunan dan tata ruang, pertanian dan umum serta bidang penanaman modal.

- c. Pembinaan dan melaksanakan tugas dalam bidang pelayanan perizinan terpadu yang meliputi bidang industri dan perdagangan, pertanian, bangunan dan tata ruang, pertanian dan umum serta penanaman modal.
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya di bidang Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal.

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

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

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat, membawahi 3 sub bagian yaitu :
 - 1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - 2) Sub Bagian Keuangan
 - 3) Sub Bagian Perencanaan dan Program
- c. Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal, membawahi Seksi :
 - 1) Seksi Perencanaan Penanaman Modal
 - 2) Seksi Pengembangan Iklim Penanaman Modal
 - 3) Seksi Promosi Penanaman Modal
- d. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Sistem Informasi, membawahi Seksi :
 - 1) Seksi Pemantauan dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal

- 2) Seksi Pembinaan Pelaksanaa Penanaman Modal
- 3) Seksi Pengolahan Data dan Informasi
- e. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, membawahi Seksi :
 - 1) Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan I
 - 2) Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II
 - 3) Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan III
- f. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan, membawahi Seksi :
 - 1) Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan
 - 2) Seksi Kebijakan dan Advokasi Layanan
 - 3) Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan
- g. Kelompok Jabatan Fungsional.

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

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

- a. Kepala Dinas;

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

- 1) Merumuskan, menetapkan serta menyelenggarakan Rencana Strategis dan Rencana Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam rangka kelancaran tugas.
- 2) Merumuskan RPJPD, RPJMD, dan RKPD Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu sebagai bahan penyusunan RPJPD, RPJMD, dan RKPD Kabupaten.
- 3) Merumuskan LPPD tahunan dan LPPD akhir masa jabatan Bupati bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu sebagai bahan penyusunan LPPD tahunan dan LPPD akhir masa jabatan Bupati pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
- 4) Merumuskan LKPJ akhir tahun dan akhir masa jabatan Bupati bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu sebagai bahan penyusunan LKPJ tahunan dan LKPJ akhir masa jabatan Bupati pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
- 5) Menyiapkan Rencana Kegiatan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
- 6) Melaksanakan koordinasi dengan Sekretaris Daerah maupun Satuan Kerja Perangkat Daerah lainnya, mengembangkan kerjasama lintas sektor lingkup kabupaten dan kerjasama antar daerah sesuai dengan

lingkup tugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

- 7) Menyampaikan laporan akuntabilitas kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu sebagai pertanggungjawaban kepada Bupati.
- 8) Mempelajari, memahami dan menyelenggarakan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan tugas lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- 9) Merumuskan kebijakan teknis, membina, dan mengevaluasi program dan kegiatan di seluruh Bidang.
- 10) Menyelenggarakan promosi penanaman modal dalam negeri maupun penanaman modal asing.
- 11) Menyelenggarakan pelayanan Perizinan, melalui pengkajian, pengolahan, mengevaluasi dan pengawasan terhadap Perizinan dan non Perizinan.
- 12) Menyelenggarakan, memfasilitasi dan menyusun petunjuk teknis pengembangan usaha, ekspor dan impor, perdagangan luar negeri, pengadaan dan penyaluran barang dan jasa.
- 13) Meyelenggarakan dan memfasilitasi masalah-masalah perlindungan konsumen.
- 14) Menyelenggarakan dan memfasilitasi ketertiban dan pemeliharaan sarana dan prasarana pasar.

- 15) Melakukan evaluasi, pengawasan pelaksanaan izin/pendataan jasa bisnis, jasa distribusi, monitoring sarana penunjang perdagangan skala lokal, informasi pasar, stabilitas harga pasar dalam daerah serta fasilitasi dan sosialisasi perdagangan luar negeri.
- 16) Melakukan pengawasan, mengamankan, memelihara dan pengendalian atas penggunaan barang milik daerah yang berada dalam penguasaan Dinas untuk kepentingan menyelenggarakan tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
- 17) Menyelenggarakan perencanaan program, perumusan dan penyusunan kebijakan teknis, pemberian bimbingan kepada koperasi dan usaha mikro kecil, menengah (UMKM).
- 18) Memberikan izin, rekomendasi izin, kajian/rekomendasi teknis, meliputi Perizinan sesuai dengan kewenangan yang dilimpahkan.
- 19) Menyelenggarakan program pelatihan, teknis administrasi Bidang Penanaman Modal dan Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- 20) Menyampaikan laporan keuangan, aset daerah yang berada dalam pengelolaan dan penguasaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu secara berkala sebagai bahan penyusunan laporan keuangan dan kekayaan aset daerah.
- 21) Membagi tugas, mendelegasikan kewenangan, dan membina kepada bawahan serta menyelenggarakan program waskat agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan pedoman dan ketentuan yang berlaku.

- 22) Menilai hasil kerja bawahan secara berjenjang untuk bahan pengembangan karier.
- 23) Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas kegiatan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- 24) Memberikan saran dan pertimbangan teknis pada seluruh bidang kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
- 25) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Bupati.

b. **Sekretaris** mempunyai rincian tugas :

- 1) Menyelenggarakan administrasi kesekretariatan.
- 2) Menyelenggarakan perencanaan operasional ketata-usahaan, kepegawaian, keuangan, kehumasan dan dokumentasi, perlengkapan, perbekalan dan keperluan tulis, ruang perkantoran sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- 3) Menyelenggarakan pengelolaan dan analisa ketata-usahaan, kepegawaian, keuangan, kehumasan dan dokumentasi, perlengkapan, perbekalan dan keperluan tulis, ruang perkantoran, perencanaan, evaluasi dan pelaporan.
- 4) Menyelenggarakan pengendalian dan mengevaluasi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, kehumasan dan dokumentasi, perlengkapan, perbekalan dan keperluan tulis, ruang perkantoran, perencanaan, evaluasi dan pelaporan.

- 5) Mempelajari, memahami dan melaksanakan peraturan perundang-undangan, ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan administrasi umum, keuangan serta perencanaan, evaluasi dan pelaporan.
- 6) Menyelenggarakan penyusunan dan melaksanakan Rencana Strategis dan Rencana Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam rangka kelancaran tugas.
- 7) Menyiapkan bahan-bahan RPJPD, RPJMD, dan RKPD Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu sebagai bahan penyusunan RPJPD, RPJMD, dan RKPD Semua Bidang.
- 8) Menyiapkan Rencana Kegiatan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
- 9) Menyelenggarakan penyusunan laporan akuntabilitas kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu sebagai pertanggungjawaban kepada Bupati.
- 10) Melaksanakan tugas-tugas sebagai Kuasa Pengguna Anggaran (KPA) lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
- 11) Mengkoordinasikan laporan-laporan kegiatan, keuangan, aset daerah lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu secara periodik.
- 12) Mengkoordinasikan bidang-bidang lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dalam penyusunan laporan

kegiatan tugas pembantuan dari pemerintah pusat dan/atau provinsi periodik kepada Bupati melalui Bappeda untuk disampaikan kepada pemberi dana tugas pembantuan.

- 13) Mengkoordinasikan bidang-bidang lingkup dinas dalam pelaksanaan akuntansi dan pertanggung-jawaban atas penyusunan dan penyampaian laporan pertanggung-jawaban keuangan dan barang sebagai bahan pertanggung-jawaban kuasa pengguna anggaran/barang tugas pembantuan yang akan disampaikan kepada pemberi dana tugas pembantuan dengan tembusan kepada Dinas terkait.
- 14) Menyelenggarakan penyeliaan bendahara penerima atau bendahara Penerima pembantu dan bendahara pengeluaran atau bendahara pengeluaran pembantu.
- 15) Mengoordinasikan pengamanan dan pemeliharaan serta penggunaan barang milik daerah yang berada dalam penguasaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.
- 16) Menyelenggarakan pembagian tugas, mendelegasikan kewenangan, dan membina kepada bawahan serta menyelenggarakan program waskat agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan pedoman dan ketentuan yang berlaku.
- 17) Menyelenggarakan penilaian hasil kerja bawahan secara berjenjang untuk bahan pertimbangan atasan dalam pengembangan karier.
- 18) Melaporkan hasil pelaksanaan tugas dan/atau kegiatan kepada atasan.

19) Memberikan saran dan pertimbangan teknis administrasi umum, keuangan serta Perencanaan kepada atasan.

20) Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.

c. **Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian** mempunyai rincian tugas :

1) Menyusun rencana kerja dan kebijakan teknis Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

2) Melakukan urusan surat-menyurat, kearsipan, kepustakaan dan dokumentasi, informasi, perlengkapan dan rumah tangga Dinas.

3) Menyusun bahan rencana kebutuhan pegawai, pengembangan pegawai, kepangkatan, hak dan kewajiban pegawai, pembinaan pegawai serta tata usaha kepegawaian.

4) Melaksanakan fasilitas pelaksanaan tugas dan fungsi unsur pengarah.

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

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

1) Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan.

2) Memberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan dengan lancar.

3) Menyusun rencana kerja dan kebijakan teknis Sub Bagian Keuangan.

4) Melaksanakan anggaran, perbendaharaan, pembukuan, dan penyusunan laporan keuangan.

5) Melakukan pengelolaan keuangan.

- 6) Melakukan evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan rencana kerja Sub Bagian Keuangan.
 - 7) Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku.
- e. **Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Program** mempunyai rincian tugas :
- 1) Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan.
 - 2) Menyusun rencana kerja dan kebijakan teknis pada Sub Bagian Perencanaan dan Program.
 - 3) Melaksanakan penyusunan bahan rencana strategis (RENSTRA), rencana kinerja (RENJA), laporan kinerja Instansi pemerintahan daerah (LKIP), laporan kegiatan pertanggung jawaban (LKPJ), laporan pelaksanaan pemerintahan daerah (LPPD) Dinas.
 - 4) Mempersiapkan Rencana Kerja Anggaran (RKA), Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA).
 - 5) Mempersiapkan data informasi penanaman modal dan perizinan.
 - 6) Membuat laporan pelaksanaan tugas sebagai pertanggung jawaban kepada atasan sebagai laporan.
- f. **Kepala Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal** mempunyai rincian tugas :
- 1) Menyiapkan bahan pelaksanaan urusan tata usaha kepegawaian, administrasi mutasi dan pengembangan kepegawaian serta kesejahteraan pegawai.

- 2) Memberi petunjuk kepada bawahan di lingkungan Sub Bagian Kepegawaian sesuai peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
- 3) Membuat laporan pelaksanaan tugas Sub Bagian Kepegawaian sesuai prosedur dan peraturan yang berlaku sebagai bahan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas.
- 4) Merumuskan analisa pengembangan potensi dan peluang investasi di Kabupaten Deli Serdang.
- 5) Mengevaluasi pengembangan investasi dan promosi penanaman modal.
- 6) Menyusun Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati tentang investasi dan promosi bidang Penanaman Modal serta Perizinan.
- 7) Merumuskan dan mengevaluasi hambatan-hambatan, fasilitasi penyelesaian masalah dalam pengendalian atas kegiatan dibidang penanaman modal.
- 8) Merumuskan dan mengevaluasi laporan pelaksanaan penanaman modal.
- 9) Merumuskan bahan sosialisasi peraturan dibidang penanaman modal.
- 10) Merumuskan Standart Operasional Prosedur (SOP), dan Standart Pelayanan (SP) yang meliputi Seksi Perencanaan, Program dan Laporan Penanaman Modal, Seksi Pengembangan dan Deregulasi Penanaman Modal, dan Seksi Pelaksanaan dan Pengendalian Penanaman Modal.
- 11) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan, terkait dengan bidang tugasnya.
- 12) Menyusun bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tugas jabatan.

13) Melakukan pembinaan dan memberikan motivasi, arahan dan penilaian terhadap kinerja bawahan.

14) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

1) Menyusun program kerja Seksi Perencanaan Penanaman Modal.

2) Mempersiapkan dan menyusun data rencana umum, rencana strategis dan rencana pengembangan penanaman modal lingkup daerah berdasarkan sektor usaha.

3) Mempersiapkan dan menyusun data rencana umum, rencana strategis lingkup daerah berdasarkan sektor daerah.

4) Mempersiapkan bahan penyusunan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati tentang investasi, promosi dan perizinan penanaman modal sesuai dengan standar peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5) Mempersiapkan bahan dan menyusun laporan pelaksanaan penanaman modal.

6) Menyusun data realisasi PMA dan PMDN.

7) Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP) seksi Perencanaan, Program dan Laporan Penanaman Modal.

8) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan, terkait dengan bidang tugasnya.

9) Menyusun bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tugas jabatan.

- 10) Melakukan pembinaan dan memberikan motivasi, arahan dan penilaian terhadap kinerja bawahan.
- 11) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

- 1) Menyusun Program kerja seksi pengembangan Iklim Penanaman Modal.
- 2) Melaksanakan penyusunan dan penyempurnaan norma, standard, pedoman dan kriteria penanaman modal.
- 3) Menginventarisasi hambatan-hambatan di bidang penanaman modal.
- 4) Menyiapkan data dalam menyusun deregulasi/ kebijakan penanaman modal lingkup daerah berdasarkan sektor usaha.
- 5) Menyiapkan data dalam menyusun deregulasi /kebijakan penanaman modal lingkup daerah berdasarkan sektor daerah.
- 6) Melaksanakan analisis dalam penyusunan deregulasi/ kebijakan penanaman modal lingkup daerah berdasarkan sektor usaha.
- 7) Melaksanakan sosialisasi peraturan di bidang penanaman modal.
- 8) Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar pelayanan (SP) seksi pengembangan dan Deregulasi Penanaman Modal.
- 9) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan, terkait dengan bidang tugasnya.
- 10) Menyusun bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tugas jabatan.

- 11) Melakukan pembinaan dan memberikan motivasi, arahan dan penilaian terhadap kerja bawahan.
- 12) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

i. **Kepala Seksi Promosi Penanaman Modal** mempunyai rincian tugas :

- 1) Menyusun rencana kegiatan dalam melakukan pengkajian analisa potensi dan Bidang Promosi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu.
- 2) Penyusunan rencana analisa dan promosi penanaman modal daerah.
- 3) Pemberian analisa dan promosi kegiatan penanaman modal daerah.
- 4) Merumuskan kebijakan teknis di bidang analisa dan promosi.
- 5) Menyelenggarakan urusan penanaman modal daerah dalam hal analisa dan promosi.
- 6) Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidnag analisa dan promosi.
- 7) Pembinaan dan pengembangan SDM mengenai analisa dan promosi.
- 8) Pengkajian dalam penerapan teknologi penanaman modal daerah.
- 9) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan Pelayana Perizinan Terpadu sesuai dengan bidang tugasnya berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

j. **Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Sistem Informasi** mempunyai rincian tugas :

- 1) Memantau realisasi penanaman modal berdasarkan sektor usaha dan wilayah.

- 2) Membina dan memberikan fasilitas penyelesaian permasalahan penanaman modal.
- 3) Memantau dan mengawasi kepatuhan dan kewajiban perusahaan penanaman modal sesuai ketentuan kegiatan usaha dan peraturan perundang-undangan.
- 4) Memantau koordinasi pembangunan dan pengembangan sistem informasi penanaman modal.
- 5) Memvalidasi data potensi daerah dan promosi bidang penanaman modal.
- 6) Mengevaluasi data potensi daerah dan promosi bidang penanaman modal.
- 7) Mengawasi pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi dan promosi penanaman modal daerah.
- 8) Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait dalam informasi, investasi dan promosi bidang penanaman modal.
- 9) Mengevaluasi persiapan bahan sarana dan prasarana publikasi, distribusi, promosi dan pameran di Bidang Penanaman Modal.

k. Kepala Seksi Pemantauan dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman

Modal mempunyai rincian tugas :

- 1) Melaksanakan pemantauan penanaman modal berdasarkan sektor usaha dan wilayah.
- 2) Melaksanakan pemantauan realisasi penanaman modal melalui laporan kegiatan penanaman modal berdasarkan sektor usaha.

- 3) Melaksanakan pengawasan atas kepatuhan perusahaan sesuai ketentuan kegiatan usaha dan peraturan perundang-undangan.
- 4) Melaksanakan pengawasan atas kewajiban perusahaan sesuai ketentuan kegiatan usaha dan peraturan perundang-undangan.

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

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

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

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

n. **Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan**

mempunyai rincian tugas :

- 1) Membantu Kepala Dinas dalam menyelenggaraan urusan perizinan dan non perizinan I, II dan III.
- 2) Menyusun program kerja bidang pelayanan perizinan dan non perizinan yang meliputi seksi pelayanan perizinan dan non perizinan I, II dan III.
- 3) Menyusun pedoman dan petunjuk teknis pelayanan perizinan dan non perizinan I, II dan III.
- 4) Merumuskan dan mengevaluasi dokumen atau berkas permohonan perizinan.
- 5) Merumuskan penyusunan SOP, standar pelayanan (SP) dan survey kepuasan masyarakat (SKM) bidang pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 6) Melaksanakan kordinasi dengan tim teknis terkait perizinan dan non perizinan I, II dan III.
- 7) Merumuskan dan mengevaluasi data perizinan dan non perizinan I, II dan III.
- 8) Memvalidasi kelengkapan teknis dokumen/berkas permohonan perizinan dan non perizinan I, II dan III.
- 9) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan terkait dengan bidang tugasnya.
- 10) Menyusun bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tuga jabatan.

- 11) Melakukan pembinaan dan memberikan motivasi, arahan dan penilaian terhadap kinerja bawahan.
- 12) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

o. **Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan I** mempunyai rincian tugas :

- 1) Menyusun program kerja seksi pelayanan perizinan dan non perizinan I.
- 2) Menyusun bahan SOP, standar pelayanan (SP) dan survey kepuasan masyarakat (SKM) seksi pelayanan perizinan dan non perizinan I.
- 3) Menyusun surat ketetapan retribusi daerah (SKRD).
- 4) Menyusun data perizinan dan non perizinan I yang telah terbit.
- 5) Menyiapkan kegiatan sosialisasi perizinan dan non perizinan I.
- 6) Memeriksa dokumen atau berkas permohonan pelayanan perizinan dan non perizinan I.
- 7) Menyiapkan penerbitan izin dari pemohon di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan I.
- 8) Menyiapkan bahan koordinasi dengan tim teknis terkait dengan permohonan pelayanan perizinan dan non perizinan I.
- 9) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan terkait dengan bidang tugasnya.
- 10) Menyusun bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tugas jabatan.
- 11) Melakukan pembinaan dan memberikan motivasi, arahan dan penilaian

terhadap kinerja bawahan.

- 12) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

p. **Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan II** mempunyai rincian tugas :

- 1) Menyusun program kerja seksi pelayanan perizinan dan non perizinan II.
- 2) Menyusun bahan SOP, standar pelayanan (SP) dan survey kepuasan masyarakat (SKM) seksi pelayanan perizinan dan non perizinan II.
- 3) Menyusun surat ketetapan retribusi daerah (SKRD).
- 4) Menyusun data perizinan dan non perizinan II yang telah terbit.
- 5) Menyiapkan kegiatan sosialisasi perizinan dan non perizinan II.
- 6) Memeriksa dokumen atau berkas permohonan pelayanan perizinan dan non perizinan II.
- 7) Menyiapkan penerbitan izin dari pemohon di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan II.
- 8) Menyiapkan bahan koordinasi dengan tim teknis terkait dengan permohonan pelayanan perizinan dan non perizinan II.
- 9) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan terkait dengan bidang tugasnya.
- 10) Menyusun bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tugas jabatan.
- 11) Melakukan pembinaan dan memberikan motivasi, arahan dan penilaian terhadap kinerja bawahan.

12) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

q. **Kepala Seksi Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan III** mempunyai rincian tugas :

- 1) Menyusun program kerja seksi pelayanan perizinan dan non perizinan III.
- 2) Menyusun bahan SOP, standar pelayanan (SP) dan survey kepuasan masyarakat (SKM) seksi pelayanan perizinan dan non perizinan III.
- 3) Menyusun surat ketetapan retribusi daerah (SKRD).
- 4) Menyusun data perizinan dan non perizinan III yang telah terbit.
- 5) Menyiapkan kegiatan sosialisasi perizinan dan non perizinan III.
- 6) Memeriksa dokumen atau berkas permohonan pelayanan perizinan dan non perizinan III.
- 7) Menyiapkan penerbitan izin dari pemohon di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan III.
- 8) Menyiapkan bahan koordinasi dengan tim teknis terkait dengan permohonan pelayanan perizinan dan non perizinan III.
- 9) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan terkait dengan bidang tugasnya.
- 10) Menyusun bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tugas jabatan.
- 11) Melakukan pembinaan dan memberikan motivasi, arahan dan penilaian terhadap kinerja bawahan.

12) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

r. **Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan**

mempunyai rincian tugas :

- 1) Menyusun program kerja bidang pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan meliputi seksi pengaduan dan informasi layanan, seksi kebijakan dan advokasi layanan dan seksi pelaporan layanan.
- 2) Merumuskan kebijakan dibidang pelaporan dan pengaduan.
- 3) Merumuskan pedoman dan petunjuk teknis bidang pengaduan, kebijakan, dan Pelaporan Layanan.
- 4) Merumuskan penyusunan SOP dan SP Bidang Pengaduan, Kebijakan, dan Pelaporan Layanan.
- 5) Memantau, memonitoring, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dibidang pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan.
- 6) Merumuskan sistem dan prosedur pengaduan dan pelaporan layanan.
- 7) Memantau koordinasi dengan instansi terkait masalah pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan.
- 8) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan, terkait dengan bidang tugasnya.
- 9) Menyusun bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tugas jabatan.
- 10) Melakukan pembinaan dan memberikan motivasi, arahan dan penilaian terhadap kinerja bawahan.

11) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

s. **Kepala Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan** mempunyai rincian tugas

- 1) Menyusun program kerja seksi pengaduan dan informasi layanan.
- 2) Menyusun SOP dan SP seksi pengaduan dan informasi layanan.
- 3) Melaksanakan administrasi pengaduan, informasi dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 4) Menyiapkan dan mengumpulkan data pengaduan, informasi dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 5) Merencanakan penanganan pengaduan, informasi dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 6) Mengidentifikasi Teknis penanganan pengaduan, informasi dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 7) Mendokumentasikan dan mengarsipkan penanganan pengaduan, informasi dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 8) Memberikan dan memfasilitasi layanan pengaduan, informasi dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.

- 9) Menganalisis data permasalahan penanganan pengaduan, informasi dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
 - 10) Memonitoring dan mengevaluasi data penanganan pengaduan, informasi dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
 - 11) Membuat konsep penanganan pengaduan, informasi dan konsultasi layanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
 - 12) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan, terkait dengan bidang tugasnya.
 - 13) Menyusun bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tugas jabatan.
 - 14) Melakukan pembinaan dan memberikan motivasi, arahan dan penilaian terhadap kinerja bawahan.
 - 15) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- t. **Kepala Seksi Kebijakan dan Advokasi Layanan** mempunyai rincian tugas
- 1) Menyusun program kerja seksi kebijakan dan advokasi layanan.
 - 2) Menyusun SOP dan SP seksi kebijakan dan advokasi layanan.
 - 3) Menyiapkan bahan-bahan kebijakan peraturan dan advokasi pelayanan perizinan dan non perizinan.
 - 4) Merencanakan kebijakan harmonisasi advokasi serta advokasi layanan terkait dengan pelayanan perizinan dan non perizinan.

- 5) Mengumpulkan bahan kebijakan / peraturan perundang-undangan terkait harmonisasi regulasi daerah dan advokasi penyelesaian sengketa pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 6) Mengkaji dan mengolah (simplifikasi, sinkronisasi) bahan-bahan kebijakan dan harmonisasi serta memfasilitasi pendampingan dan/ atau pelaksanaan advokasi (termasuk untuk memenuhi ajudikasi dan mediasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 7) Menganalisis permohonan pemberian kemudahan berusaha sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 8) Mengevaluasi bahan-bahan kebijakan dan harmonisasi regulasi daerah terkait pelayanan perizinan dan non perizinan serta advokasi dalam penyelesaian sengketa pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 9) Membuat konsep rancangan kebijakan dan harmonisasi peraturan daerah serta advokasi layanan terkait dengan perizinan dan non perizinan.
- 10) Menyusun laporan kebijakan dan harmonisasi peraturan daerah serta advokasi layanan terkait dengan perizinan dan non perizinan.
- 11) Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan, terkait dengan bidang tugasnya.
- 12) Menyusun bahan evaluasi pelaporan pelaksanaan tugas jabatan.
- 13) Melakukan pembinaan dan memberikan motivasi, arahan dan penilaian terhadap kinerja bawahan.
- 14) Melakukan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

yang berlaku.

u. **Kepala Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan** mempunyai rincian

tugas :

- 1) Menyusun program kerja seksi pelaporan layanan.
- 2) Menyiapkan data dan bahan pelaporan meliputi : pengembangan, pengendalian, mutu layanan, standard layanan (SOP, SP, SPM dan MP), dan inovasi pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 3) Merencanakan penyusunan data dan bahan pelaporan yang meliputi pengembangan, pengendalian, mutu layanan dan standard layanan (SOP, SP, SPM dan MP), dan inovasi pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 4) Mengidentifikasi dan mengklarifikasi data bahan pelaporan yang meliputi pengembangan, pengendalian, mutu layanan dan standard layanan (SOP, SP, SPM dan MP), dan inovasi pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 5) Mempelajari dan memetakan data dan bahan pelaporan yang meliputi pengembangan, pengendalian, mutu pelayanan, standard layanan (SOP, SP, SPM dan MP), data perizinan dan non perizinan dan inovasi layanan perizinan.
- 6) Mengkaji dan mengevaluasi data dan bahan pelaporan meliputi pengembangan, pengendalian, mutu pelayanan, standard layanan (SOP, SP, SPM dan MP), data perizinan dan non perizinan dan inovasi layanan perizinan.
- 7) Menganalisis dan mengukur data dan bahan layanan pelaporan terhadap

pengendalian, mutu layanan, pengelola data serta pembangunan sarana dan prasarana layanan, menciptakan inovasi pengembangan pola perizinan yang cepat, mudah, terjangkau, transparan serta terciptanya pelayanan perizinan dan non perizinan yang efisien dan efektif.

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

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

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

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

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

Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang terdiri atas Pegawai Negeri Sipil (PNS) berjumlah 40 orang, dan Non PNS (Tenaga Kontrak Fungsional) seluruhnya berjumlah 34 orang. Adapun keadaan Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang, apabila dirinci berdasarkan Jabatan struktural (eselonisasi), Golongan/Ruang kepangkatan, berdasarkan usia dan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

- a. Keadaan Pegawai berdasarkan Jabatan Struktural (eselonisasi) sebagaimana disajikan pada Tabel 4.1 berikut ini :

Tabel 4.1

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

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

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

- b. Keadaan Pegawai Honorer (Non PNS)berdasarkan jabatan sebagaimana disajikan dalam Tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2

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

No	Unit Kerja	Jumlah	Persentase
1	Bagian Umum	3	8,85 %
2	Bagian Program	1	2,95 %
3	Bidang P3M & SI	5	14,75 %
4	Keuangan (Aset)	1	2,95 %
5	FO Pendaftaran	3	8,85 %
6	FO Pengaduan & Informasi	2	5,9 %
7	BO Cetak Izin	3	8,85 %
8	BO Teknis	3	8,85 %
9	Bidang Pengaduan	2	5,9 %
10	IT Programmer	2	5,9 %
11	Teknis Jaringan	2	5,9 %
12	BO Gambar	2	5,9 %
13	Bidang PPI & PPM	1	2,95 %
14	Kebersihan	2	5,9 %
15	Jaga Malam	2	5,9 %
Jumlah		34	100 %

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

- c. Keadaan Pegawai berdasarkan Usia atau Umur sebagaimana disajikan dalam Tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3

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

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

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

- d. Keadaan Pegawai Negeri Sipil berdasarkan Jenis Kelamin sebagaimana disajikan dalam Tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4

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

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
----	---------------	--------	------------

1	Laki-Laki	18	45 %
2	Perempuan	22	55 %
Jumlah		40	100 %

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

2. Data Keadaan Narasumber

Keadaan Narasumber sebagai Responden dalam penelitian dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang ada dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang yang berjumlah 4 orang Pegawai Negeri Sipil dan 1 orang Masyarakat yang mewakili masyarakat Deli Serdang, yang jika dirinci berdasarkan Jabatan eselon, Golongan/ruang kepangkatan, berdasarkan pendidikan (pendidikan formal dan non-formal/Diklat), kemudian berdasarkan usia dan Jenis Kelamin.

- a. Keadaan narasumber pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang berdasarkan Eselon dan Jabatan/Golongan/Ruang adalah sebagaimana dirinci pada Tabel 4.5 berikut ini:

Tabel 4.5

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

No	Nama Narasumber	Eselon/Golongan (ruang)	Jabatan
1	Muhammad Salim, SP., M.Si	IV/a	Sekretaris
2	Agus Salim Pane, SP	III/d	Kasubbag. Perencanaan dan Program
3	Sry Ekayani, S.Sos., MAB	III/d	Kabid. Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan
4	Mastika Dewi Harahap, SH	III/d	Kasubbag. Umum dan Kepegawaian
5	Ranggi Dwi Prayuda, S.Kom	-	-

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

- b. Keadaan Narasumber pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang berdasarkan Pendidikan Formal dan Non-Formal, terutama Pendidikan dan Pelatihan Jabatan (Diklat Jabatan) adalah sebagaimana dirinci pada Tabel 4.6 berikut ini:

Tabel 4.6

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

No	Nama Narasumber	Pendidikan Formal	Pendidikan Non Formal (Diklat)
----	-----------------	-------------------	--------------------------------

1	Muhammad Salim, SP., M.Si	S2	Diklat Pim Tk. IV
2	Agus Salim Pane, SP	S1	Diklat Pim Tk. IV dan Diklat Penanaman Modal
3	Sry Ekayani, S.Sos., MAB	S2	Diklat Pim Tk. IV
4	Mastika Dewi Harahap, SH	S1	Diklat Pim Tk. IV dan Diklat teknis kepegawaian
5	Ranggi Dwi Prayuda, S.Kom	S1	-

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

- c. Keadaan Narasumber pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang berdasarkan usia/umur dan Jenis Kelamin adalah sebagaimana dirinci pada Tabel 4.7 berikut ini :

Tabel 4.7

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

No	Nama Narasumber	Usia/Umur	Jenis Kelamin
1	Muhammad Salim, SP., M.Si	47 Tahun	Laki-Laki
2	Agus Salim Pane, SP	42 Tahun	Laki-Laki

3	Sry Ekayani, S.Sos., MAB	43 Tahun	Perempuan
4	Mastika Dewi Harahap, SH	55 Tahun	Perempuan
5	Ranggi Dwi Prayuda, S.i. Kom	26 Tahun	Laki-Laki

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

3. Data Pelayanan Perizinan

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

Tabel 4.8

Daftar Pelayanan Izin

NO	Daftar Izin	Waktu
1	IMB Gedung	15 hari
2	IMB Tower	15 hari
3	Izin Budidaya Ikan	3 hari
4	Izin Gangguan Industri	3 hari
5	Izin Gangguan Non Industri	3 hari
6	Izin Lingkungan	15 hari
7	Izin Pemanfaatan Bagian Jalan	10 hari
8	Izin Penangkapan Ikan	3 hari
9	Izin Peruntukan Penggunaan Tanah	15 hari
10	Izin Reklame	7 hari

11	Izin Trayek	5 hari
12	Izin Usaha Angkutan	7 hari
13	Izin Usaha Industri	7 hari
14	Izin Usaha Perkebuanan Untuk Budidaya (IUP-B)	6 hari
15	Izin Usaha Peternakan	6 hari
16	Izin Usaha Toko Modern	7 hari
17	Plank Nama Toko	7 hari
18	Surat Izin Apotek	10 hari
19	Surat Izin Laboratorium Kesehatan	7 hari
20	Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi	3 hari
21	Surat Izin Usaha Perdagangan	3 hari
22	Tanda Daftar Gudang	7 hari
23	Tanda Daftar Industri	7 hari
24	Tanda Daftar Perusahaan (CV)	3 hari
25	Tanda Daftar Perusahaan (KOPERASI)	3 hari
26	Tanda Daftar Perusahaan (PT)	3 hari
27	Tanda Daftar Perusahaan Perorangan	3 hari
28	Tanda Daftar Usaha Pariwisata	10 hari

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

4. Langkah-langkah dan Proses dalam Permohonan Izin dengan Menggunakan Sistem *Online*

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

a. Pendaftaran

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

b. Penyerahan Syarat

- 1) Pemohon dipersilahkan untuk datang ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang untuk menyerahkan permohonan persyaratan izin agar berkas tersebut dapat diverifikasi.
- 2) Pemohon akan menerima tanda terima berkas permohonan.
- 3) Berita acara *survey* langsung di cetak dan langsung diserahkan ke Tim Teknis untuk langsung dilakukan *survey*.

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

B. Pembahasan

Data hasil wawancara dengan para nara sumber di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang yang penulis sajikan dalam hal ini adalah data sebagaimana yang akan dianalisis pada pembahasan berikut ini. Adapun data hasil wawancara dengan para nara sumber meliputi data-data yang berkaitan dengan kategorisasi dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Adanya tujuan dan sasaran yang hendak dicapai dalam implementasi kebijakan

Dari hasil wawancara pada hari Kamis tanggal 12 Juli 2018 dengan bapak Muhammad Salim, SP, Msi, sebagai Sekretaris pada Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang mengenai pertanyaan tentang bagaimana mengimplementasikan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar dapat sesuai dengan tujuan kebijakan peraturan Presiden tersebut, beliau menjelaskan bahwa dalam mengimplementasikan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar dapat sesuai dengan tujuan kebijakan adalah dengan melaksanakan program sistem aplikasi pelayanan perizinan secara *online*. Kemudian mengenai pertanyaan tentang sasaran apa saja yang dapat ditetapkan untuk mencapai tujuan dalam mengimplementasikan kebijakan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, beliau mengatakan bahwa sasaran yang dapat ditetapkan untuk mencapai tujuan dalam mengimplementasikan kebijakan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 yaitu dengan memberikan pemahaman kepada para pegawai dan masyarakat dalam melaksanakan sistem aplikasi pelayanan perizinan secara online. Kemudian pimpinan dinas selalu mengadakan pengarahan kepada bawahannya tentang tujuan dan sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Selanjutnya dari hasil wawancara pada hari Kamis tanggal 12 Juli 2018 dengan bapak Agus Salim, SP sebagai Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Program pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang yang menjelaskan bahwa mengenai pertanyaan tentang bagaimana cara memberikan pemahaman kepada para pegawai (Aparatur Sipil Negara) agar mengetahui tujuan dan sasaran dari pelaksanaan kebijakan tentang

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 di Dinas PMPTSP DS, beliau mengatakan bahwa cara memberikan pemahaman kepada para pegawai (Aparatur Sipil Negara) agar mengetahui tujuan dan sasaran dari pelaksanaan kebijakan tentang Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 adalah dengan memberikan pengarahan melalui petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahannya mengenai penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu secara online.

Dari penjelasan tersebut di atas maka apabila dianalisis hasil wawancara tersebut dalam hubungannya dengan tujuan dan sasaran yang hendak dicapai dalam implementasi kebijakan yaitu dalam proses pencapaian tujuan dan sasaran yang hendak dicapai dimana secara konsepsi implementasinya sangat didukung adanya beberapa fungsi implementasi kebijakan yaitu suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan dapat diwujudkan sebagai “out come” (hasil akhir) kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah. sehingga fungsi implementasi mencakup pula penciptaan yang dalam ilmu kebijakan publik tersebut “*policy delivery system*” (sistem penyampaian/penerusan kebijakan negara) yang biasanya terdiri dari cara-cara sarana tertentu yang dirancang/didesain secara khusus serta diarahkan menuju tercapainya fungsi implementasi dalam membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan publik dapat diwujudkan sebagai outcome atau hasil akhir. sesuai dengan tujuan-tujuan dan sarannya yang dikehendaki.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam usaha pencapaian tujuan dan sasaran yang hendak dicapai sangat ditentukan oleh adanya proses implementasi kebijakan yang didukung dengan adanya beberapa fungsi

implementasi kebijakan yaitu suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan dapat diwujudkan sebagai “out come” (hasil akhir) kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah. sehingga fungsi implementasi mencakup pula penciptaan yang dalam ilmu kebijakan publik tersebut “*policy delivery system*” (sistem penyampaian/ penerusan kebijakan negara) yang biasanya terdiri dari cara-cara sarana tertentu yang dirancang/didesain secara khusus serta diarahkan menuju tercapainya fungsi implementasi dalam membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan publik dapat diwujudkan sebagai outcome atau hasil akhir. sesuai dengan tujuan-tujuan dan sarannya yang dikehendaki.

Jadi pada dasarnya Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang yang sering mengadakan pengarahan kepada bawahannya tentang tujuan dan sasaran pelaksanaan Peraturan Presiden, dan pemerintah daerah melalui pimpinan dinas senantiasa mengadakan sosialisasi tentang pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 merupakan perwujudan dalam menuju tercapainya fungsi implementasi dalam membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan publik dapat diwujudkan sebagai outcome atau hasil akhir.

2. Adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan

Yaitu program atau kebijakan yang dilaksanakan dalam melaksanakan program sistem pelayanan online yang diharapkan tercapainya pelayanan perizinan yang transparan, cepat, dan mudah dalam pengurusan izin. Sehingga

dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan perizinan, Hal ini secara deskriptif telah dilakukan penelitian di lapangan yang data/informasinya diperoleh melalui beberapa pertanyaan dalam wawancara dengan narasumber yang hasilnya akan dianalisis melalui pembahasan berikut ini;

Hasil wawancara dengan bapak Muhammad Salim, SP, Msi, sebagai Sekretaris pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang mengenai pertanyaan wawancara tentang bagaimana proses pelaksanaan program dalam melaksanakan kebijakan tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; dan apakah ada kebijakan lain dalam mendukung proses pelaksanaan kebijakan Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014, seperti Petunjuk atau Pedoman teknis berupa Peraturan Daerah, beliau mengatakan bahwa proses pelaksanaan program dalam melaksanakan kebijakan tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu dengan adanya aplikasi sistem pelayanan perizinan on line; dan mengenai apakah ada kebijakan lain dalam mendukung proses pelaksanaan kebijakan Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014, seperti Petunjuk atau Pedoman teknis berupa Peraturan Daerah adalah sebagaimana dikatanya Ibu Sry Ekayani, S.Sos, MAB yaitu bahwa sudah ada petunjuk atau pedoman teknis berupa brosur yang dikeluarkan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang. Kemudian dalam kaitannya dengan pertanyaan tentang bagaimana caranya Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam melaksanakan program kebijakan Pelayanan Terpadu satu Pintu, apakah ada pola tertentu agar sesuai dengan harapan dalam

kebijakan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014, Bapak Muhammad Salim, SP, Msi mengatakan bahwa pola yang disusun agar sesuai dengan harapan dalam kebijakan untuk melaksanakan program sistem pelayanan *on line* yaitu dengan menyusun model dan mekanisme sistem aplikasi pelayanan secara online yang kemudian kepada aparat pemberi pelayanan diberikan pemahaman dan keterampilan kepada aparat sampai mahir dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Selanjutnya mengenai pertanyaan tentang apakah masyarakat sudah mengetahui tentang adanya program kebijakan sistem pelayanan perpadu satu Pintu sesuai dengan kebijakan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu satu pintu, beliau mengatakan bahwa masyarakat sudah mengetahui adanya program kebijakan sistem pelayanan perpadu satu Pintu sesuai dengan kebijakan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014, yaitu melalui sistem aplikasi pelayanan perizinan *on line*.

Dari penjelasan para narasumber di atas, maka apabila dianalisis hasil wawancara tersebut dalam hubungannya tujuan dan sasaran dengan adanya program sistem pelayanan *on line* yang diharapkan tercapainya pelayanan perizinan yang transparan, cepat, dan mudah dalam pengurusan izin, dimana secara konsepsi pelaksanaannya sangat didukung adanya beberapa fungsi pelaksanaan program sistem pelayanan *on line* yang telah digariskan yaitu suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran program dapat diwujudkan sebagai “out come” (hasil akhir) kegiatan-kegiatan pelayanan yang dilakukan pemerintah dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang. Memang secara

konseptual tujuan dan sasaran program sistem pelayanan *on line* adalah sebagai sarana untuk memudahkan proses perizinan baik di sisi pemohon maupun instansi dengan cara memudahkan proses perizinan yang berbasis elektronik dan memanfaatkan internet, baik manfaat bagi sistem itu sendiri maupun manfaat bagi masyarakat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa program atau kebijakan yang dilaksanakan dalam melaksanakan program sistem pelayanan *on line* yang diharapkan tercapainya pelayanan perizinan yang transparan, cepat, dan mudah dalam pengurusan izin. sangat ditentukan oleh adanya proses pelaksanaan program yang didukung dengan adanya beberapa fungsi dari suatu program aplikasi yaitu suatu hubungan yang memungkinkan pelaksanaan program dapat diwujudkan sebagai “out come” (hasil akhir) kegiatan-kegiatan pelayanan publik yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang. Sehingga tujuan dan sasaran program sistem pelayanan *on line* adalah sebagai sarana untuk memudahkan proses perizinan baik di sisi pemohon maupun instansi dengan cara memudahkan proses perizinan yang berbasis elektronik dan memanfaatkan internet, karena hal ini sangat bermanfaat baik manfaat bagi sistem itu sendiri maupun manfaat bagi masyarakat.

Jadi pada dasarnya aparat pemerintah daerah khususnya aparat di dinas yang melaksanakan fungsi pelayanan publik harus bersikap transparan dan proaktif demi tercapainya pelayanan perizinan yang transparan, cepat, dan mudah dalam pengurusan izin. Sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat

khususnya dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang.

3. Adanya Unsur pelaksanaan (implementors), baik organisasi maupun perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi kebijakan

Yaitu unsur pelaksanaan (implementors), baik organisasi maupun perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi kebijakan yang diharapkan dapat pengembangan sistem aplikasi pelayanan perizinan *online* dapat lebih cepat terealisasi sehingga mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti. Hal ini secara deskriptif telah dilakukan penelitian di lapangan yang data/informasinya diperoleh melalui wawancara dengan narasumber yang hasilnya akan dianalisis melalui pembahasan sebagai berikut;

Hasil wawancara dengan dengan Ibu Mastika Dewi Harahap, SH selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam kaitannya dengan pertanyaan wawancara mengenai siapa saja sebagai unsur pelaksanaan (implementors), yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pelaksanaan proses implementasi kebijakan penyelenggaraan perizinan terpadu, beliau mengatakan bahwa sebagai unsur pelaksanaan (implementors), yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pelaksanaan proses implementasi kebijakan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu adalah segenap unsur pimpinan dan pegawai serta tenaga kerja (pegawai fungsional) yang melaksanakan tugas dan

memiliki tanggungjawab sesuai dengan bidangnya dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang yang secara organisatoris bertanggung jawab kepada Bupati Deli Serdang.

Sedangkan dari hasil wawancara dengan ibu Sry Ekayani, S.Sos., MAB selaku Kepala Bidang Pengaduan, Kebijakan & Pelaporan Layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang, mengenai pertanyaan siapa saja yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pengawasan dari proses implementasi kebijakan penyelenggaraan perizinan terpadu, beliau menjelaskan bahwa yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pengawasan dari proses implementasi kebijakan penyelenggaraan perizinan terpadu adalah para pimpinan dan pegawai dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang.

Selanjutnya dari wawancara dengan Ibu Mastika Dewi Harahap, SH selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang, mengenai pertanyaan tentang bagaimana bentuk dan model pertanggung jawaban dalam pengelolaan, pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi kebijakan penyelenggaraan perizinan terpadu, beliau mengatakan bahwa bentuk dan model pertanggung jawaban dalam pengelolaan, pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi kebijakan penyelenggaraan perizinan terpadu yaitu melalui pelaksanaan laporan sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dalam mempertanggung jawabkan pelaksanaan dan penyelenggaraan perizinan terpadu yang dilakukan dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu satu Pintu

Kabupaten Deli Serdang. Sedangkan yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pengawasan dari proses implementasi kebijakan penyelenggaraan perizinan terpadu adalah para pimpinan dan pegawai dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang.

Dari penjelasan tersebut di atas maka apabila dianalisis hasil wawancara tersebut mengenai adanya unsur pelaksanaan (implementors), baik organisasi maupun perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi kebijakan bahwa sebagai unsur pelaksanaan (implementors), yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pelaksanaan proses implementasi kebijakan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu adalah segenap unsur pimpinan dan pegawai serta tenaga kerja (pegawai fungsional) yang melaksanakan tugas dan memiliki tanggungjawab sesuai dengan bidangnya dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang yang secara organisatoris bertanggung jawab kepada Bupati Deli Serdang sedangkan yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pengawasan dari proses implementasi kebijakan penyelenggaraan perizinan terpadu adalah para pimpinan dan pegawai dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang.

Kemudian bentuk dan model pertanggung jawaban dalam pengelolaan, pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi kebijakan penyelenggaraan perizinan terpadu, beliau mengatakan bahwa bentuk dan model pertanggung jawaban dalam pengelolaan, pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi kebijakan penyelenggaraan perizinan terpadu yaitu melalui

pelaksanaan laporan sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dalam mempertanggung jawabkan pelaksanaan dan penyelenggaraan perizinan terpadu yang dilakukan dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu satu Pintu Kabupaten Deli Serdang.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa unsur pelaksanaan (implementors), baik organisasi maupun perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi kebijakan adalah segenap unsur pimpinan dan pegawai serta tenaga kerja (pegawai fungsional) yang melaksanakan tugas dan memiliki tanggungjawab sesuai dengan bidangnya, sehingga diharapkan dalam pengembangan sistem aplikasi pelayanan perizinan online akan lebih cepat terealisasi dan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti, dan diupayakannya pemberian pelayanan prima kepada masyarakat.

4. Adanya prosedur (tata cara) proses pelayanan yang mudah cepat dan transparan secara terpadu melalui sistem *online*;

Dari hasil wawancara pada hari Kamis tanggal 12 Juli 2018 dengan bapak Muhammad Salim, SP, Msi sebagai Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang mengenai pertanyaan wawancara tentang bagaimana tata cara (prosedur) proses pelayanan agar mudah dan cepat serta transparan dalam memberikan pelayanan perizinan secara terpadu melalui sistem online; beliau mengatakan bahwa prosedur dalam proses pelayanan yang mudah cepat dan transparan secara terpadu melalui sistem

online bahwa kami semua pimpinan dan staf administrasi dan para pelaksana tugas dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang sudah sangat memahami harus bagaimana dalam proses pelayanan yang mudah cepat dan transparan secara terpadu melalui sistem online, karena kebijakan itu merupakan pedoman kerja kami di kantor dinas, dan dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam upayamemberi pelayanan perizinan secara online, sehingga kami yakin bahwa proses pelayanan yang mudah cepat dan transparan secara terpadu melalui sistem online.

Kemudian dalam kaitannya dengan pertanyaan tentang apakah pegawai dalam melaksanakan tugas pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah memenuhi standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, beliau mengatakan bahwa pegawai dalam melaksanakan tugas pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah memenuhi standar operasional prosedur (SOP) karena para pegawai dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang telah memiliki Uraian Tugas (Job Descriptions) sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.

Kemudian dalam kaitannya dengan pertanyaan tentang bagaimana caranya agar masyarakat dapat memahami tata cara (prosedur) proses pelayanan penyelenggaraan perizinan terpadu sehingga dapat mudah dan cepat dalam proses pelayanan perizinan; beliau mengatakan bahwa agar masyarakat dapat memahami tata cara (prosedur) proses pelayanan penyelenggaraan perizinan terpadu sehingga dapat mudah dan cepat dalam proses pelayanan perizinan adalah dengan

memberikan sosialisasi dan penyebaran informasi tentang tata cara pengurusan perizinan secara online melalui mass media dan pembuatan brosur untuk dibagikan/diberikan kepada masyarakat.

Dari penjelasan tersebut di atas maka apabila dianalisis hasil wawancara tersebut dalam hubungannya dengan prosedur (tata cara) proses pelayanan yang mudah cepat dan transparan secara terpadu melalui sistem online bahwa prosedur dalam proses pelayanan yang mudah cepat dan transparan secara terpadu melalui sistem online diharapkan semua pimpinan dan staf administrasi dan para pelaksana tugas dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang harus memahami prosedur dalam proses pelayanan yang mudah cepat dan transparan secara terpadu melalui sistem online, karena kebijakan tersebut merupakan pedoman kerja dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam upaya memberi pelayanan perizinan secara *online*, sehingga masyarakat yakin bahwa sistem aplikasi pelayanan online merupakan proses pelayanan yang mudah cepat dan transparan dan secara terpadu. Selanjutnya pegawai dalam melaksanakan tugas pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah memenuhi standar operasional prosedur (SOP) sehingga para pegawai dilingkungan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang perlu memiliki Uraian Tugas (*Job Descriptions*) sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing. Kemudian agar masyarakat dapat memahami tata cara (prosedur) proses pelayanan penyelenggaraan perizinan terpadu sehingga dapat mudah dan cepat dalam proses pelayanan perizinan maka pemerintah daerah harus memberikan

sosialisasi dan penyebaran informasi tentang tata cara pengurusan perizinan secara online melalui mass media dan pembuatan brosur untuk dibagikan/diberikan kepada masyarakat.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam proses pelayanan yang mudah cepat dan transparan secara terpadu melalui sistem *online*, diperlukan adanya pemahaman prosedur dalam proses pelayanan yang mudah cepat dan transparan secara terpadu melalui sistem *online*, baik terhadap aparat pemberi pelayanan maupun masyarakat penerima pelayanan, terutama dalam upaya memberi pelayanan perizinan secara *online*, sehingga masyarakat yakin bahwa sistem aplikasi pelayanan *online* merupakan proses pelayanan yang mudah cepat dan transparan dan secara terpadu. Dilain pihak pegawai dalam melaksanakan tugas pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah memenuhi standar operasional prosedur (SOP) sehingga para pegawai memiliki Uraian Tugas (*Job Descriptions*) sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing. Agar masyarakat dapat memahami tata cara (prosedur) proses pelayanan penyelenggaraan perizinan terpadu sehingga dapat mudah dan cepat dalam proses pelayanan perizinan maka pemerintah daerah harus memberikan sosialisasi dan penyebaran informasi tentang tata cara pengurusan perizinan secara online melalui mass media dan pembuatan brosur untuk dibagikan/diberikan kepada masyarakat.

5. Adanya syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam proses perizinan usaha

Yaitu syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam proses perizinan usaha yang

dalam hal ini secara deskriptif telah dilakukan penelitian di lapangan yang data/informasinya diperoleh melalui wawancara dengan narasumber yang hasilnya akan dianalisis melalui pembahasan sebagai berikut;

Dari hasil hasil wawancara dengan bapak Agus Salim Pane, SP selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Program pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dalam kaitannya dengan pertanyaan wawancara tentang apakah syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam proses perizinan usaha, dan apakah masyarakat sudah memahami tentang syarat-syarat tersebut; beliau mengatakan bahwa syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam proses perizinan usaha adalah; 1) Masyarakat melakukan pendaftaran perizinan secara online pada halaman website Portal Izin, pilih menu Layanan Online> Pendaftaran Online, maka akan terbuka halaman Pendaftaran Izin Online, kemudian melengkapi form yang ada, selanjutnya Klik tombol Simpan, akan muncul data bukti pendaftaran; 2) masyarakat menyerahkan syarat-syarat sebagai berikut; a) Masyarakat/Pemohon dipersilahkan untuk datang ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang untuk menyerahkan permohonan persyaratan izin agar berkas tersebut dapat diverifikasi; b) Masyarakat/Pemohon akan menerima tanda terima berkas permohonan;c) Berita acara survey langsung di cetak dan langsung diserahkan ke Tim Teknis untuk langsung dilakukan survey d) masyarakat/pemohon datang ke Dinas Perizinan untuk membayar uang retribusi dan mengambil surat izin; dan masyarakat/pemohon sudah memahami tentang syarat-syarat tersebut;

Sedangkan dari hasil wawancara dengan bapak Ranggi Dwi Prayuda sebagai pegawai atau Staff IT pada Sekretariat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang diperoleh informasi tentang pertanyaan bagaimana cara yang dilakukan dalam mensosialisasi tentang syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam proses perizinan usaha, beliau mengatakan bahwa cara yang dilakukan dalam mensosialisasi tentang syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam proses perizinan usaha adalah dengan cara memberikan penyuluhan atau sosialisasi kepada masyarakat serta melakukan penyebaran brosur-brosur kepada masyarakat.;

Kemudian Ibu Mastika Dewi Harahap, SH selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang memberikan penjelasan sehubungan dengan pertanyaan mengenai bagaimana cara pegawai dinas dalam melakukan uji kelayakan (survey Lapangan) untuk mensinkronkan persyaratan perizinan usaha dengan keadaan yang sebenarnya, beliau mengatakan bahwa cara pegawai dinas dalam melakukan uji kelayakan (survey Lapangan) untuk mensinkronkan persyaratan perizinan usaha dengan keadaan yang sebenarnya, yaitu dengan membentuk Tim Kerja atau Tim Teknis yang akan melakukan survey kelokasi permohonan izin. Sebelumnya Tim Teknis pembuat surat rekomendasi penerbitan izin dan menyerahkannya kepada kepala dinas untuk memutuskan permohonan izin. Jika diterima kepala dinas untuk diterbitkan maka pemohon akan dihubungi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Deli Serdang. Surat Rekomendasi Teknis adalah surat rekomendasi hasil evaluasi dari Tim Teknis berdasarkan hasil survey dan peraturan, persyaratan penerbitan izin terkait.

Dari penjelasan tersebut di atas maka dari hasil pembahasan data wawancara tersebut dalam hubungannya dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam proses perizinan usaha adalah 1) Masyarakat melakukan pendaftaran perizinan secara online pada halaman website Portal Izin, pilih menu Layanan Online> Pendaftaran Online, maka akan terbuka halaman Pendaftaran Izin Online, kemudian melengkapi form yang ada, selanjutnya Klik tombol Simpan, akan muncul data bukti pendaftaran; 2) masyarakat menyerahkan syarat-syarat sebagai berikut; a) Masyarakat/Pemohon dipersilahkan untuk datang ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang untuk menyerahkan permohonan persyaratan izin agar berkas tersebut dapat diverifikasi; b) Masyarakat/Pemohon akan menerima tanda terima berkas permohonan;c) Berita acara survey langsung di cetak dan langsung diserahkan ke Tim Teknis untuk langsung dilakukan survey d) masyarakat/pemohon datang ke Dinas Perizinan untuk membayar uang retribusi dan mengambil surat izin; dan masyarakat/pemohon sudah memahami tentang syarat-syarat tersebut;

Adapun cara yang dilakukan dalam mensosialisasi tentang syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam proses perizinan usaha adalah dengan cara memberikan penyuluhan atau sosialisasi kepada masyarakat serta melakukan penyebaran brosur-brosur kepada masyarakat.Selanjutnya cara pegawai dinas dalam

melakukan uji kelayakan (survey Lapangan) untuk mensinkronkan persyaratan perizinan usaha dengan keadaan yang sebenarnya, yaitu dengan membentuk Tim Kerja atau Tim Teknis yang akan melakukan survey kelokasi permohonan izin. Sebelumnya Tim Teknis pembuat surat rekomendasi penerbitan izin dan menyerahkannya kepada kepala dinas untuk memutuskan permohonan izin. Jika diterima kepala dinas untuk diterbitkan maka pemohon akan dihubungi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang. Surat Rekomendasi Teknis adalah surat rekomendasi hasil evaluasi dari Tim Teknis berdasarkan hasil survey dan peraturan, persyaratan penerbitan izin terkait.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam proses perizinan usaha adalah pertama kali masyarakat melakukan pendaftaran perizinan secara online pada halaman website Portal Izin, selanjutnya Masyarakat/Pemohon datang ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang untuk menyerahkan permohonan persyaratan izin agar berkas tersebut dapat diverifikasi; Adapun cara pegawai dinas dalam melakukan uji kelayakan (survey Lapangan) untuk mensinkronkan persyaratan perizinan usaha dengan keadaan yang sebenarnya, yaitu dengan membentuk Tim Kerja atau Tim Teknis.

BAB V

PENUTUP

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

A. Kesimpulan

1. Dalam usaha pencapaian tujuan dan sasaran kebijakan yang hendak dicapai sangat ditentukan oleh adanya proses implementasi kebijakan yang didukung dengan adanya beberapa fungsi implementasi kebijakan yang diarahkan menuju tercapainya fungsi implementasi dalam membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan dapat diwujudkan sebagai outcome atau hasil akhir. sesuai dengan tujuan-tujuan dan sasarannya yang dikehendaki.
2. Tujuan dan sasaran program sistem pelayanan *on line* adalah sebagai sarana untuk memudahkan proses perizinan baik di sisi pemohon maupun instansi dengan cara memudahkan proses perizinan yang berbasis elektronik dan memanfaatkan internet, karena hal ini sangat bermanfaat baik manfaat bagi sistem itu sendiri maupun manfaat bagi masyarakat.
3. Unsur pelaksanaan (implementors), baik organisasi maupun perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi kebijakan adalah segenap unsur pimpinan dan pegawai serta tenaga kerja (pegawai fungsional) yang melaksanakan tugas dan memiliki tanggungjawab sesuai dengan bidangnya, sehingga diharapkan

dalam pengembangan sistem aplikasi pelayanan perizinan online akan lebih cepat terealisasi dan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti, dan diupayakannya pemberian pelayanan prima kepada masyarakat.

4. Dalam proses pelayanan yang mudah cepat dan transparan secara terpadu melalui sistem *online*, terdapat pemahaman prosedur dalam proses pelayanan yang mudah cepat dan transparan secara terpadu melalui sistem *online*, baik terhadap aparat pemberi pelayanan maupun masyarakat penerima pelayanan, terutama dalam upaya memberi pelayanan perizinan secara *online*, sehingga masyarakat yakin bahwa sistem aplikasi pelayanan *online* merupakan proses pelayanan yang mudah cepat dan transparan dan secara terpadu. Dilain pihak pegawai dalam melaksanakan tugas pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah memenuhi standar operasional prosedur (SOP) sehingga para pegawai memiliki Uraian Tugas (*Job Descriptions*) sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing. Agar masyarakat dapat memahami tata cara (prosedur) proses pelayanan penyelenggaraan perizinan terpadu sehingga dapat mudah dan cepat dalam proses pelayanan perizinan maka pemerintah daerah harus memberikan sosialisasi dan penyebaran informasi tentang tata cara pengurusan perizinan secara online melalui mass media dan pembuatan brosur untuk dibagikan/diberikan kepada masyarakat.
5. Syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam proses perizinan usaha adalah pertama kali masyarakat melakukan pendaftaran perizinan secara online pada halaman website Portal Izin, selanjutnya Masyarakat/Pemohon datang ke

Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang untuk menyerahkan permohonan persyaratan izin agar berkas tersebut dapat diverifikasi; Adapun cara pegawai dinas dalam melakukan uji kelayakan (survey Lapangan) untuk mensinkronkan persyaratan perizinan usaha dengan keadaan yang sebenarnya, yaitu dengan membentuk Tim Kerja atau Tim Teknis.

B. Saran

1. Dalam usaha pencapaian tujuan dan sasaran kebijakan yang hendak dicapai perlu ditentukan dengan adanya proses implementasi kebijakan yang didukung dengan adanya beberapa fungsi implementasi kebijakan yang diarahkan menuju tercapainya fungsi implementasi dalam membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran kebijakan dapat diwujudkan sebagai outcome atau hasil akhir.
2. Aparat pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang dapat melaksanakan fungsi pelayanan kepada masyarakat perlu dan harus bersikap transparan dan proaktif demi tercapainya pelayanan perizinan yang transparan, cepat, dan mudah dalam pengurusan izin. Sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang.
3. Segenap unsur pimpinan dan pegawai serta tenaga kerja (pegawai fungsional) yang melaksanakan tugas dan memiliki tanggungjawab sesuai dengan bidangnya, diharapkan dapat mengembangkan sistem aplikasi pelayanan

perizinan online akan lebih cepat terealisasi dan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti, dan diupayakannya pemberian pelayanan prima kepada masyarakat.

4. Dalam proses pelayanan yang mudah cepat dan transparan secara terpadu melalui sistem *online*, diperlukan adanya pemahaman prosedur dalam proses pelayanan yang mudah cepat dan transparan secara terpadu melalui sistem *online*, baik terhadap aparat pemberi pelayanan maupun masyarakat penerima pelayanan, terutama dalam upaya memberi pelayanan perizinan secara *online*, sehingga masyarakat yakin bahwa sistem aplikasi pelayanan *online* merupakan proses pelayanan yang mudah cepat dan transparan dan secara terpadu.
5. Dalam pelayanan perizinan sistem online, diperlu syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam proses perizinan usaha tersebut yaitu untuk pertama kali masyarakat melakukan pendaftaran perizinan secara online kemudian selanjutnya datang ke Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang untuk menyerahkan permohonan persyaratan izin agar berkas tersebut dapat diverifikasi;

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M Syukur, 1988 : *Perkembangan Dan Penerapan Studi Implementasi*, Makalah Yang Disajikan Pada Temu Kaji Nasional PERSADI FISIP Hasanuddin Ujung Pandang.
- Abidin, Sid Zainal, 2006 : *Kebijakan Publik*, Suara Bebas Jakarta.
- Ali, Farid, 1997 : *Metode Penelitian Sosial Dalam Ilmu Administrasi Pemerintah*, Aksara Pratama, Surakarta.
- Barata, 2004 : *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : Elexmedia Komputindo
- Dye Thomas, R 2007: *Kebijakan dan Kebijakan Publik*, Rosdakarya, Bandung
- Dunn, William N, 2003 : *Kebijakan dan Kebijakan Publik*, Bandung
- Dwijowijoto, 2004 : *Implementasi Kebijakan*, Yogyakarta
- Grindle, Merilee, 1980: *Politik dan Implementasi Kebijakan dalam World Ketiga*, (*Politics and Policy Implementation in the third world*,) Princeton University Prees, NewJersey.
- Lukman, Sampara, 2000 : *Manajemen Konsep Aplikasi Dalam Perencanaan, Pengawasan dan Pengambilan Keputusan*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Ratminto dan Atik, 2005 : *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- , 2004 : *Implementasi Kebijakan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiarto, 2002 : *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Surbasono, Anderson,, 2005 : *Kebijakan dan Kebijakan Publik*, Bandung.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Syahril, 1996 : *Pelayanan Bimbingan*, Padang
- Tangklihan, Patton, 2003. *Kebijakan Publik Yang Membumi*, Lukman Offset dan YPAPI, Yogyakarta.
- The Liang Gie, 1998 : *Kamus Administrasi Perkantoran, Ilmu Teknologi*, Jakarta;
- Wahab, Solichin, Abdul, 1991: *Implementasi Kebijakan Publik*, Bumi Rieneka Cipta Jakarta.

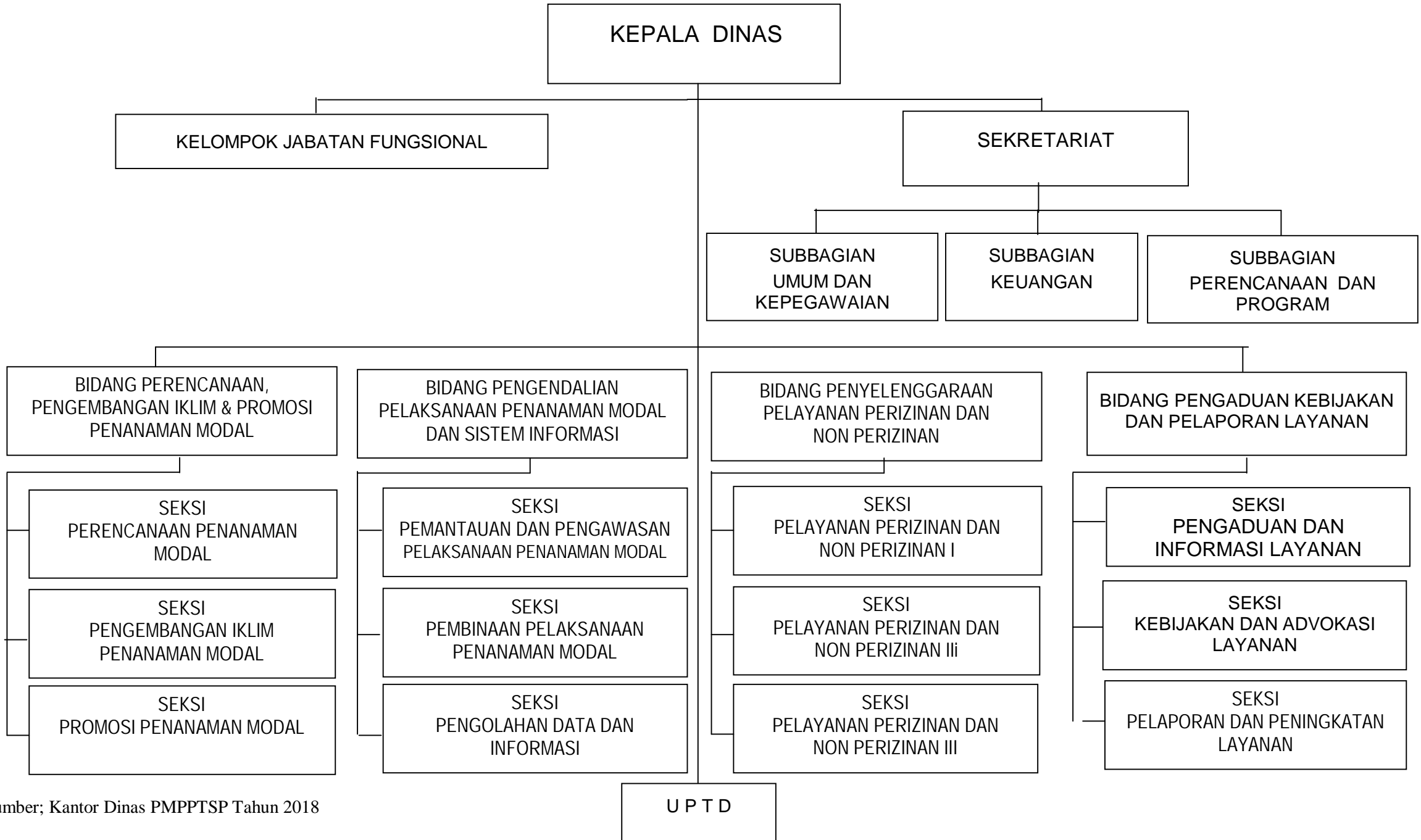
Winarno, 2005 : Teori dan Proses Kebijakan Publik, Media Pressindo, jogjakarta

Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

**BAGAN ORGANISASI STRUKTUR ORGANISASI DAN TATA KERJA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN DELI SERDANG**



DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

A. Judul Skripsi :

Implementasi Kebijakan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Rangka Mewujudkan Proses Pelayanan yang Cepat, Mudah dan Transparan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Deli Serdang

B. Pertanyaan wawancara

1. Variabel Implementasi Kebijakan;

a. Adanya tujuan dan sasaran yang hendak dicapai dalam implementasi kebijakan

- 1) Bagaimana mengimplementasikan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar dapat sesuai dengan tujuan kebijakan peraturan Presiden tersebut;
- 2) Sasaran apa saja yang dapat ditetapkan untuk mencapai tujuan dalam mengimplementasikan kebijakan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- 3) Bagaimana cara memberikan pemahaman kepada para pegawai (Aparatur Sipil Negara) agar mengetahui tujuan dan sasaran dari pelaksanaan kebijakan tentang Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 di Dinas PMPTSP DS

b. Adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan.

- 1) Bagaimana proses pelaksanaan program dalam melaksanakan kebijakan tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; dan apakah ada kebijakan lain dalam mendukung proses pelaksanaan kebijakan Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014, seperti Petunjuk atau Pedoman teknis berupa Peraturan Daerah;

- 2) Bagaimana caranya Dinas PMPTSP DS dalam melaksanakan program kebijakan Pelayanan Terpadu satu Pintu; apakah ada pola tertentu agar sesuai dengan harapan dalam kebijakan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014;
 - 3) Apakah masyarakat sudah mengetahui tentang adanya program kebijakan sistem pelayanan perpadu satu Pintu sesuai dengan kebijakan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014;
- c. Adanya Unsur pelaksanaan (implementors), baik organisasi maupun perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi kebijakan penyelenggaraan perizinan terpadu.
- 1) Siapa saja sebagai unsur pelaksanaan (implementors), yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pelaksanaan proses implementasi kebijakan penyelenggaraan perizinan terpadu.
 - 2) Siapa saja yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pengawasan dari proses implementasi kebijakan penyelenggaraan perizinan terpadu;
 - 3) Bagaimana bentuk dan model pertanggung jawaban dalam pengelolaan, pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi kebijakan penyelenggaraan perizinan terpadu.

2. Variabel Proses Pelayanan yang Mudah, Cepat dan Transparan

- a. Adanya prosedur (tata cara) proses pelayanan yang mudah cepat dan transparan secara terpadu melalui sistem *online*;
 - 1) Bagaimana tata cara (prosedur) proses pelayanan agar mudah dan cepat serta transparan dalam memberikan pelayanan perizinan secara terpadu melalui *sistem online*;
 - 2) Apakah pegawai dalam melaksanakan tugas pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah memenuhi standar operasional prosedur (SOP) *sistem Online* yang telah ditetapkan;

3) Bagaimana caranya agar masyarakat dapat memahami tata cara (prosedur) proses pelayanan penyelenggaraan perizinan terpadu sehingga dapat mudah dan cepat dalam proses pelayanan perizinan;

b. Adanya syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam proses perizinan usaha

1) Apakah syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam proses perizinan usaha, dan apakah masyarakat sudah memahami tentang syarat-syarat tersebut;

2) Bagaimana cara yang dilakukan dalam mensosialisasi tentang syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam proses perizinan usaha;

3) Bagaimana cara pegawai dinas dalam melakukan uji kelayakan (survey Lapangan) untuk mensinkronkan persyaratan perizinan usaha dengan keadaan yang sebenarnya.

.....o0o.....

PEDOMAN WAWANCARA

DISTRIBUSI PERTANYAAN WAWANCARA KEPADA NARA SUMBER

- A. Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Deli Serdang**
- B. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Program**
- C. Kepala Sub Bagian Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan**
- D. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**
- E. Tiga orang Pegawai pada Sekretariat Dinas yang memanfaatkan layanan**

PEDOMAN WAWANCARA

Judul penelitian Skripsi :

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN PRESIDEN NOMOR 97 TAHUN 2014 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM RANGKA MEWUJUDKAN PROSES PELAYANAN YANG CEPAT, MUDAH DAN TRANSPARAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN DELI SERDANG

Lokasi penelitian :

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

PERTANYAAN WAWANCARA kepada

A. Bapak Sekretaris Dinas PMPTSP Deli Serdang

1. Bagaimana tujuan dan sasaran dalam mengimplementasikan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 dan Sasaran apa saja yang dapat ditetapkan dalam mencapai tujuan kebijakan tersebut ?