



## Efektivitas Pelayanan Publik dalam Proses Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan

Muhammad Fazil <sup>1)</sup>, Muhammad Husni Thamrin <sup>2)</sup>

<sup>1,2)</sup> Ilmu Administrasi Publik, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara

E-mail: [muhammadfazil@students.usu.ac.id](mailto:muhammadfazil@students.usu.ac.id)

### ARTICLE HISTORY

Received 08 November 2022]  
Revised [29 November 2022]  
Accepted [14 Desember 2022]

### KEYWORDS

Public service, Effectiveness,  
Investment Office.

This is an open access article  
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Penerbitan surat izin usaha perdagangan di Indonesia belum sepenuhnya terlaksana dengan baik sesuai dengan tujuan dari pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas pelayanan publik dalam proses penerbitan surat izin usaha perdagangan pada dinas penanaman modal dan PTSP Kota Medan. Data dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan teori efektivitas menurut Duncan (Steers 1985:53). Dari hasil penelitian, Penerbitan surat izin usaha perdagangan masih belum efektif dikarenakan waktu penyelesaian surat izin melebihi standar waktu yang ada dan sosialisasi yang dilakukan juga belum sepenuhnya merata, tetapi sarana dan prasarana yang ada sudah sangat mendukung sebagai penunjang pelayanan dalam pengurusan surat izin usaha perdagangan.

### ABSTRACT

The issuance of trading business licenses in Indonesia has not been fully implemented properly in accordance with the objectives of public services. This study aims to describe the effectiveness of public services in the process of issuing trading business licenses at the investment office and PTSP Medan City. The data were analyzed qualitatively by using the theory of effectiveness according to Duncan (Steers 1985:53). From the research results, the issuance of trading business licenses is still not effective because the time for completion of permits exceeds the existing standard time and the socialization carried out is also not fully evenly distributed, but the existing facilities and infrastructure are very supportive as supporting services in the management of trading business permits.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan undang-undang. Pelayanan publik dapat disediakan oleh pemerintah maupun pihak swasta. Birokrasi merupakan sarana dan alat dalam penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Sebagai suatu sarana dan alat penghubung antara masyarakat dan pemerintah, maka birokrasi memiliki peran strategis yang menentukan apakah suatu pelayanan yang diberikan telah berkualitas atau belum. Namun sayangnya pengalaman sejarah telah menimbulkan beberapa masalah seperti sentralisasi kekuasaan dan pelayanan yang penuh dengan pungutan liar. Dalam menghadapinya, maka dibentuklah suatu otonomi daerah.

Salah satu kandungan dari otonomi yang sering menjadi sorotan adalah bagaimana mengolah sumber daya yang dimiliki sehingga mampu menopang kemandirian daerah tersebut dalam mencapai kesejahteraan masyarakatnya. Dari banyaknya sumber daya yang dimiliki suatu daerah, salah satu yang penting adalah terkait sumber daya modal. Sumber daya modal yang dimiliki suatu daerah adalah terkait nilai investasi yang ada pada daerah tersebut. Investasi merupakan salah satu komponen penting dalam pembangunan ekonomi karena akan terkait dan berpengaruh pada kegiatan ekonomi yang akan datang. Diantara berbagai faktor yang dapat menentukan keinginan seseorang untuk melakukan investasi, birokrasi perizinan yang diberikan adalah salah satu yang perlu diperhatikan. Pelayanan perizinan adalah gerbang pembuka masuknya investasi. Dengan kemudahan perizinan yang diberikan, maka diharapkan akan terjadi pertumbuhan investasi yang masuk secara signifikan.

Menurut laporan Easy Doing Business 2016 atau indeks kemudahan berbisnis yang dikeluarkan oleh bank dunia, hasil yang didapatkan adalah bahwa dari sepuluh indikator yang dinilai dalam survei kemudahan berusaha di Indonesia, kelemahan utama yang dimiliki Indonesia terletak pada indikator memulai usaha. Kelemahan ini terletak pada banyaknya prosedur yang harus dilewati dalam memulai suatu usaha, yaitu sebanyak 13 prosedur, dengan waktu kurang lebih selama 48 hari. Biaya yang dikeluarkan di Indonesia juga cukup mahal dalam mengurus izin, yaitu sebesar 20% dari total pendapatan per kapita. Oleh karena itu, secara keseluruhan, Indonesia hanya mampu menduduki

peringkat ke-109 dari 189 negara yang disurvei. Dari laporan tersebut dapat disimpulkan bahwa birokrasi perizinan di Indonesia memiliki proses yang panjang sehingga waktu penyelesaian sangat lama, berbelit-belit, serta berbiaya mahal.

Proses perizinan yang panjang ini terjadi karena terpecah-pecahnya kewenangan penerbitan izin yang dilakukan di beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bersangkutan. Hal ini mengakibatkan pemohon izin harus mondar-mandir ke berbagai OPD untuk mengurus perizinan usahanya. Belum lagi kendala prosedur serta persyaratan yang terkadang berbeda-beda di tiap OPD. Untuk itulah biaya yang dikeluarkan akan lebih banyak, di luar biaya-biaya retribusi perizinan itu sendiri, misalnya biaya transportasi untuk bolak-balik antar OPD, biaya fotokopi, dan biaya-biaya tidak terduga lainnya. Akibatnya waktu yang dibutuhkan akan semakin lama dan tenaga yang dimiliki juga terkuras. Jika keadaan seperti ini terus menerus terjadi maka akan berdampak pada keengganan pelaku usaha untuk mengurus perizinan dan menghambat pertumbuhan kegiatan usaha baru.

Panjangnya waktu dan rantai birokrasi yang harus dilewati untuk memulai suatu usaha membuat para pelaku usaha enggan mendaftarkan usaha yang di milikinya, hal tersebut mendorong pemerintah melakukan reformasi struktural, termasuk dengan reformasi sistem perizinan dengan Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Online Single Submission (OSS). Melalui reformasi sistem perizinan, pemerintah mendorong standarisasi menjadikan birokrasi perizinan di tingkat pusat dan daerah lebih mudah, lebih cepat, dan juga lebih terintegrasi dengan demikian di keluarkanlah Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. (<https://www.kemenpppa.go.id/index.php/page/read/29/1680/presiden-jokowi-permudah-perizinan-perlancar-investasi> diakses pada 1 Maret 2021).

## LANDASAN TEORI

Sektor-sektor perizinan berusaha yang terintegrasi melalui sistem Online Single Submission tentunya merupakan sektor-sektor penting dan strategis bagi pelaku usaha. Setiap sektor merupakan prioritas percepatan perizinan oleh pemerintah sehingga diharapkan investasi dan penanaman modal dapat dimaksimalkan. Sektor perkoperasian dan usaha mikro, kecil, menengah merupakan salah satu fokus pemerintah dalam percepatan perizinan untuk meningkatkan nilai investasi dan penanaman modal. Seperti contohnya di Kota Medan, yang banyak masyarakatnya berprofesi sebagai pengusaha baik mikro, kecil maupun menengah, tentunya akan sangat terbantu dengan kebijakan ini.

Para pelaku usaha dan investor yang ingin membuka atau menanamkan modalnya di Kota Medan harus mendapatkan izin terlebih dahulu dari pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Sebelum di turunkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 24/2018 para pelaku usaha dan para investor harus mendatangi kantor pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan untuk mendaftarkan usahanya, tetapi setelah dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 24/2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik,

Kota Medan merupakan kota sentra pertumbuhan ekonomi di Sumatera Utara. Di mana, Medan menjadi penghubung bagi kabupaten lain yang di Provinsi Sumatera Utara. Kota Medan memiliki kedudukan, fungsi dan peranan penting serta strategis sebagai pintu gerbang utama bagi kegiatan jasa perdagangan barang dan keuangan domestik, maupun regional/internasional dikawasan barat Indonesia dengan dukungan faktor-faktor dominan yang dimilikinya. Berdasarkan data Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), Kota Medan berada di nomor 10 sebagai tujuan investasi Penanaman Modal Asing (PMA) dengan total nilai sebesar 580 Miliar dalam periode Januari - September 2020. Sedangkan untuk Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) berada urutan 8 dengan nilai investasi sebesar 4,128 triliun di periode yang sama. (<https://economy.okezone.com/read/2020/11/24/320/2315438/medan-kota-ramah-investasi-emang-punya-apa-saja> diakses pada 1 Juli 2021).

Berdasarkan pra penelitian yang peneliti lakukan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan masih ditemukan banyak masalah dalam rangka penyelenggaraan pelayanan izin usaha seperti kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat tentang pengurusan surat izin usaha perdagangan melalui online. Permasalahan lain adalah tidak adanya atribut atau papan informasi tentang jenis pelayanan dan alur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan membuat masyarakat tidak mengetahui bagaimana alur dalam pembuatan surat izin usaha perdagangan.

Kurangnya pemahaman aparat terhadap pembuatan izin usaha secara online melalui OSS juga menjadi permasalahan pada Dinas ini, karena ketika seorang pelaku usaha menanyakan tentang pelayanan izin secara online melalui OSS hanya bagian-bagian tertentu saja yang dapat menjelaskannya yang dimana seharusnya seluruh aparat yang bekerja di dinas yang bersangkutan dengan OSS harus lebih memahami tentang sistem tersebut.



Laporan hasil survei kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan tahun 2020 terdapat 332 responden yang berpartisipasi. Jumlah responden dipengaruhi dampak wabah virus Korona yang sedang melanda dunia termasuk Indonesia dan Kota Medan sendiri sejak awal Maret 2020 dan masih berlangsung sampai saat ini. Sehingga sesuai arahan Wali Kota Medan untuk membatasi interaksi dan menjaga jarak sosial demi mencegah berkembangnya virus tersebut. Dari hasil survei tersebut ditemui nilai terendah ada pada unsur waktu pelayanan dan prosedur dalam menerbitkan izin, yaitu 2,84 (laporan SKM DPMPTSP Kota Medan 2020).

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana penelitian ini menggunakan metode ilmiah untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah yang diteliti, mengidentifikasi dan menjelaskan data yang ada secara sistematis. Metode deskriptif kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku. Didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi (Mardalis, 2014:26). Lokasi yang diambil dalam penelitian ini ditentukan dengan sengaja. Lokasi penelitian didasarkan pada masalah yang terjadi di lapangan. Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan.

Untuk mendapatkan data-data dan informasi yang akan dibutuhkan dalam suatu penelitian, dapat diperoleh melalui informan penelitian. Dalam penelitian kualitatif subjek penelitian yang telah tercermin dalam fokus penelitian ditentukan secara sengaja. Subyek penelitian inilah yang menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang akan diperlukan selama proses penelitian (Suyanto, 2015:108). Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian (Bungin, 2015:76). Untuk memperoleh informasi yang jelas mengenai masalah yang sedang dibahas, maka dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dalam menentukan informan penelitiannya yaitu teknik penentuan sumber data, dimana peneliti memilih sampel sesuai dengan tujuannya (Ibrahim, 2018:72). Dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci adalah Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Usaha dan Tanda Daftar yang terlibat dalam pelaksanaan Perizinan Usaha dan Tanda Daftar. Informan Utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Adapun Informan Utama dalam penelitian ini adalah kepala Seksi Pelayanan Izin Usaha yang bertugas sebagai pelaksana Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Kepala Seksi Pemberdayaan Usaha, Staf Analisis Bimbingan Usaha, serta Staf Pengelola Dokumen Perizinan. Sedangkan Informan pendukung adalah orang yang dapat memberi informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informan pendukung kadang memberikan informasi yang tidak disampaikan oleh informan utama atau informan kunci. Informan pendukung dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memiliki tempat usaha perdagangan di Kota Medan.

Untuk memperoleh data penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang akan ditujukan pada informan. Dalam hal ini yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama (Sugiyono, 2012:83). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dokumentasi dan studi kepustakaan. Sesuai dengan metode penelitian, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2016:249) terdapat tiga langkah dalam melakukan analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Untuk mendapatkan hasil yang lebih sempurna perlu dilakukan validitas data. Triangulasi adalah suatu pendekatan riset yang memakai suatu kombinasi lebih dari satu strategi dalam suatu penelitian untuk menjangkau data/informasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua teknik triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dalam menguji keabsahan data yaitu data yang telah dianalisis oleh peneliti akan menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan dengan sumber yang berbeda tersebut. Triangulasi teknik dalam menguji keabsahan data yaitu data yang diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, serta dokumentasi untuk mengetahui kebenaran data dan membandingkannya dengan data yang telah diperoleh dari sumber lain.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pencapaian Tujuan**

Tujuan sangat penting dirumuskan dengan jelas karena akan digunakan sebagai tolak ukur pembentukan organisasi pemerintah maupun swasta. Tujuan tersebut dapat melahirkan berbagai macam fungsi dan fungsi-fungsi tersebut dapat memperkuat organisasi dan memberikan fokus bagi kegiatan-kegiatan organisasi untuk mencapai hasil-hasil yang dikehendaki secara baik. Dalam hal ini keseluruhan

upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkrit.

Berdasarkan Peraturan Walikota Kota Medan Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan Maka Jangka waktu pelayanan dalam pembuatan surat izin usaha perdagangan 5 hari kerja, sedangkan untuk perpanjangan maupun perubahan pada surat izin usaha perdagangan dibutuhkan waktu 4 hari kerja sesuai dengan Peraturan Walikota Kota Medan Nomor 41 Tahun 2018.

**Tabel 1. Waktu Pengurusan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan**

Jenis Perizinan	Waktu Pengurusan
Perizinan dan Non Perizinan baru	5 hari kerja
Perizinan dan Non Perizinan Perpanjangan	4 hari kerja
Perizinan dan Non Perizinan Perubahan	4 hari kerja

Sumber : Peraturan Walikota Kota Medan Nomor 41 Tahun 2018

Dalam pelaksanaannya penerbitan surat izin usaha perdagangan masih melewati batas waktu yang diatur dalam Peraturan Walikota Medan Nomor 41 Tahun 2018 yang menyatakan surat izin usaha perdagangan terbit dalam 5 hari kerja namun kenyataannya melebihi standarisasi waktu tersebut yaitu sekitar 10 hari bahkan 14 hari kerja. Penyebab utama dari surat izin yang lama di terbitkan adalah karena dari pihak pusat telat dalam memproses surat tersebut. Permohonan pengajuan surat izin yang masuk akan segera di verifikasi oleh pihak dinas, kemudian akan dialihkan ke pusat untuk proses selanjutnya. Namun kendala dari pihak pusat yang membuat proses penerbitannya menjadi lama. Penyebab lain adalah karena masyarakat selaku pelaku usaha masih kurang memperhatikan petunjuk pengajuan berkas melalui sistem OSS. Banyak pelaku usaha yang mengupload berkas tidak sesuai, seperti format berkas yang harusnya Pdf tetapi malah diupload dengan format .jpg. Kemudian beberapa data yang salah di input seperti nomer NIK yang kurang dan alamat usaha yang tidak lengkap.

Hal ini menunjukkan adanya standarisasi waktu yang belum jelas dan tidak ada audit yang dilakukan untuk menilai efisiensi dan efektivitas pada kurun waktu penerbitan surat izin usaha perdagangan ini. Audit harusnya dilakukan agar memeriksa dan mengevaluasi hal tersebut sehingga tidak terkesan di biarkan saja padahal penerbitan izin tidak berjalan sebagaimana mestinya. Permohonan izin yang masuk ke dinas harusnya segera di verifikasi oleh bidang izin usaha dan tanda daftar namun malah di biarkan beberapa hari sehingga prosesnya menjadi lama ditambah dengan waktu penerbitan yang selanjutnya dilakukan oleh pihak pusat juga belum jelas. Pelaku usaha yang melakukan permohonan izin usaha juga kurang teliti dalam mengisi data dan mengupload berkas persyaratan, ini menjadikan permohonan izin ditolak dan harus segera dilakukan pengisian data ulang dan upload berkas kembali. Hal tersebut tentu juga mengakibatkan penerbitan izin usaha menjadi lama karena pemohon izin harus memulai ulang segala proses permohonan izin tersebut.

Pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan sasaran atau tujuan penerbitan surat izin usaha perdagangan (siup) yakni memberi pelayanan kepada masyarakat terkhusus masyarakat yang memiliki usaha perdagangan dan memberi legalitas serta perlindungan atas usaha yang dijalankan oleh pelaku usaha di Kota Medan. Selain memiliki bukti pengesahan dari pemerintah sehingga bisa menaikkan branding, siup juga bisa digunakan sebagai syarat tambahan ketika akan mengajukan pinjaman modal usaha di perbankan. Kepemilikan izin usaha bagi seorang pelaku usaha memiliki manfaat menjauhkan kegiatan usahanya dari tindakan pembongkaran dan penertiban. Hal tersebut berefek memberikan rasa aman dan nyaman akan keberlangsungan usahanya. Legalisasi merupakan sarana yang pemerintah sediakan agar kenyamanan dalam melakukan kegiatan usaha dirasakan oleh para pelaku usaha. Dengan memiliki unsur legalitas tersebut menandakan bahwa pelaku usaha telah mematuhi aturan-aturan hukum yang berlaku.

Sikap tanggung jawab UPT Museum Negeri Provinsi Sumatera Utara dalam menjalankan tugasnya terutama dalam hal keterbukaan prosedur, waktu, biaya dan informasi sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat dari tersedianya SOP (Standart Operasional Prosedur) dengan tujuan agar pengunjung dapat memahami mekanisme dan alur pelayanan.

Dalam mencapai sasaran tersebut dilakukan beberapa inovasi oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan PTSP seperti layanan perbantuan dan kamis ceria. Layanan ini dilakukan agar masyarakat di mudahkan dalam pengurusan izin usaha. Namun kenyataannya inovasi tersebut belum sepenuhnya memudahkan. Hal ini karena pelaku usaha harus mengantri lama untuk mendapatkan layanan tersebut. Antrian yang lama akibat dari kurangnya jumlah aparatur dalam memberikan pelayanan di loket-loket





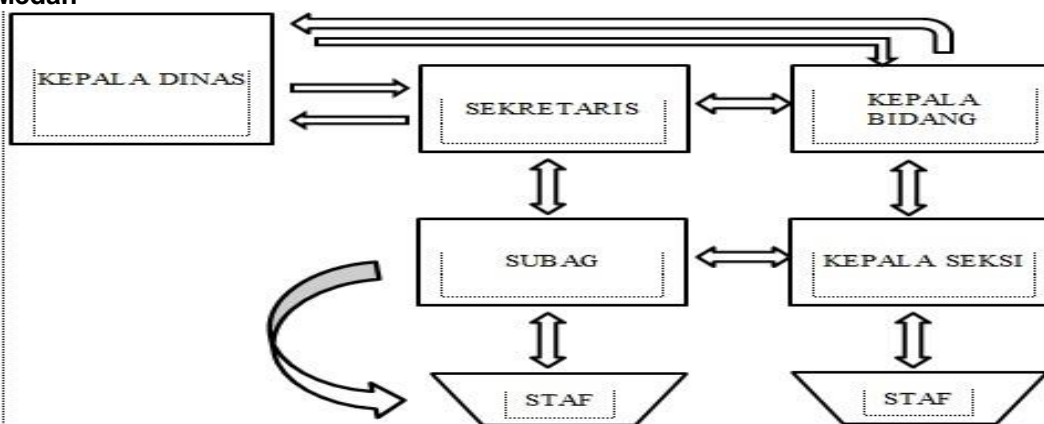
yang tersedia. Layanan perbantuan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan juga belum sepenuhnya bisa mengatasi permasalahan yang ada. Kendala-kendala yang dialami pelaku usaha harus menjadi acuan bagi dinas untuk membenahi lagi pelayanan yang ada demi kepuasan masyarakat terkhusus pelaku usaha yang mengurus surat izin usaha perdagangan (siup).

### Integrasi

Integrasi adalah pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus (mengenai kesepakatan bersama), dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari prosedur dan proses sosialisasi. Integrasi dapat dicapai dengan beberapa cara termasuk pembuatan peraturan dan prosedur standar operasi untuk mengatur tingkah laku, rencana dan sasaran, serta saling penyesuaian dan persetujuan (Steers, 1985, h 112). Sosialisasi adalah sebuah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok atau masyarakat. Sosialisasi merupakan suatu proses bagaimana memperkenalkan sebuah sistem pada seseorang dan bagaimana orang tersebut menentukan tanggapan serta reaksinya.

Prosedur standar operasi harus dimiliki oleh suatu perusahaan atau organisasi sebagai panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap bagian yang ada. Sehingga dengan begitu adanya prosedur standar operasi ini dapat memudahkan dan menertibkan pekerjaan yang akan dijalankan. Peran pentingnya prosedur standar operasi ini membuat pelaku bisnis harus mengetahui terkait tujuan dan fungsi dari prosedur standar operasi itu sendiri. Walaupun memiliki fungsi sebagai alat pemandu, prosedur standar operasi juga dapat digunakan sebagai alat ukur, pantau, dan pelatihan.

**Gambar 1. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan**



Sumber:Peraturan Walikota Medan No.69 Tahun 2017

Adapun mekanisme dari pelaksanaan standar operasional prosedur di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas: Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Kepala Dinas sebagaimana dimaksud dilaksanakan terhadap pelayanan semua sistem program, kegiatan bersifat administrasi dan teknis serta selalu berkoordinasi dan berkonsultasi dengan pimpinan daerah, Kepala Dinas melaksanakan perintah kepada Sekretaris, Kepala Bidang dan sebaliknya sekretaris dan kepala bidang melakukan koordinasi dan konsultasi langsung dengan kepala dinas.
2. Sekretaris: Melaksanakan perintah Kepala Dinas, Melaksanakan konsultasi dengan kepala dinas, Melaksanakan koordinasi dengan kepala bidang, Melaksanakan perintah serta menerima konsultasi dari kepala sub bagian dan staf:
3. Kepala bidang: Melaksanakan perintah Kepala Dinas, Melaksanakan konsultasi dan Koordinasi dengan kepala dinas, Melaksanakan Konsultasi dan koordinasi dengan Sekertaris, Melaksanakan perintah serta menerima koonsultasi dari kepala seksi dan staf
4. Kepala sub bagian: Melaksanakan perintah Kepala Dinas, Melaksanakan konsultasi dan Koordinasi dengan Sekertaris, Melaksanakan Konsultasi dan koordinasi dengan kepala seksi, Melaksanakan perintah serta menerima konsultasi dari staf.
5. Kepala Seksi: Melaksanakan perintah Kepala Dinas, Melaksanakan konsultasi dan Koordinasi dengan kepala Bidang: Melaksanakan Konsultasi dan koordinasi dengan kasubag, Melaksanakan perintah serta menerima koonsultasi dari staf.
6. Staf: Melaksanakan perintah Kepala dinas, Sekretaris, Kepala bidang, Kepala sub bagian dan Kepala seksi, Melaksanakan konsultasi dan koordinasi dengan Kepala seksi dan Kepala sub bagian.

Dalam Pembuatan surat izin usaha perdagangan (siup) melalui beberapa langkah sesuai dengan prosedur yang ada yaitu pertama pelaku usaha melakukan aktivasi akun di halaman website OSS dengan menggunakan email dan nomor induk kependudukan (NIK) dan beberapa persyaratan lain. Setelah aktivasi dilanjutkan dengan login ke sistem OSS menggunakan username dan password yang sudah diberikan melalui email pendaftar. Selanjutnya pelaku usaha diarahkan untuk mengisi beberapa keterangan terkait usaha yang dijalankan, sampai akhirnya mendapatkan NIB (nomer induk berusaha). Setelah itu barulah pelaku usaha bisa melanjutkan dengan melengkapi data-data yang ada. Setelah semuanya selesai dilakukan pihak dinas akan melakukan verifikasi, barulah surat izin usaha perdagangan terbit melalui halaman website OSS.

Dalam pelaksanaannya segala pelayanan yang ada sudah dilakukan sesuai prosedur. Namun belum tersedianya prosedur atau petunjuk di Dinas, hal itu dilihat dari belum adanya papan informasi prosedur perizinan online di Dinas sehingga petugas harus menginformasikan prosedur perizinan secara langsung kepada para pemohon, dan selanjutnya mengenai proses pelayanan yang mudah dan jelas bisa dikatakan masih belum begitu mudah dilihat dari para pemohon yang masih merasa kesulitan dalam mengurus perizinan secara online, karena belum terbiasa dalam menjalankan komputer sehingga kebanyakan dibantu oleh petugas.

Pelayanan yang diberikan aparatur pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan sesuai dengan SOP, namun kedisiplinan aparatur masih dinilai kurang. Terlihat dari banyaknya aparatur yang melakukan kegiatan lain seperti keluyuran di luar kantor dan makan padahal masih dalam jam pelayanan. Menurut Haryono (2012) Pelayanan terbaik adalah pelayanan yang menempatkan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi. Namun pelayanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat dianggap menjadi hal sepele dan lebih mengutamakan kepentingan pribadi. Hal ini terjadi karena kurangnya pengawasan dan pengendalian oleh kepala dinas yang menjadikan aparatur bekerja secara tidak profesional. Sanksi terhadap hal tersebut di rasa perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar nantinya tidak memperburuk citra dinas penanaman modal dalam memenuhi kebutuhan pelayanan untuk masyarakat.

Sosialisasi untuk Masyarakat yang dilakukan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan PTSP sudah dilaksanakan, namun masih belum merata. Hanya beberapa daerah/perkumpulan yang sudah dilakukan sosialisasi. Terhambatnya sosialisasi di Dinas ini adalah karena faktor kekurangan aparatur untuk turun ke lapangan guna melakukan sosialisasi. Faktor lain adalah akibat dari wabah pandemi Covid-19 beberapa tahun terakhir sehingga pemerintah melarang segala hal yang membuat kerumunan maupun perkumpulan dari banyak orang.

Maksud dan tujuan di lakukan penyuluhan/sosialisasi mengenai perizinan yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan sesuai dengan pelimpahannya oleh Kepala Daerah Kota Medan ialah untuk memberikan informasi yang terbuka mengenai proses dan mekanisme dalam pelayanan perizinan kepada pelaku usaha. Penyuluhan yang dijalankan memberikan pencerahan pada masyarakat sebagai sarana menyebarkan informasi kepada masyarakat selaku penerima layanan tentang tata cara proses perizinan serta untuk menggugah kesadaran masyarakat akan pentingnya mengurus perizinan dan non perizinan guna melegalkan dalam melakukan usaha. Dalam pelaksanaannya, sosialisasi terhambat akibat dari kurangnya jumlah aparatur yang kompeten untuk turun ke lapangan, di lihat dari aparatur yang belum ahli di bidangnya pada dinas penanaman modal dan ptsp sehingga mengakibatkan terhambatnya proses sosialisasi. Sosialisasi yang harusnya dilakukan setiap satu bulan sekali belum terealisasi dengan baik.

### **Adaptasi**

Adaptasi yang di maksud disini adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu, peningkatan kemampuan dan sarana prasarana. Dalam hal ini sumber daya manusia baik dari jumlah pegawai maupun kemampuan dan sarana prasarana. Dimana sumber daya disini berkaitan dengan sumber yang dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan suatu organisasi seperti keterampilan, dedikasi, profesionalitas, dan kompetensi dibidangnya. Sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap keberhasilan organisasi, tanpa sumber daya manusia organisasi akan berjalan lambat. Dan fasilitas atau sarana prasarana merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam keberhasilan suatu organisasi agar mendapatkan hasil yang optimal dalam pelayanan penerbitan surat izin usaha perdagangan.

Adaptasi dapat dilihat dari sumber daya manusia yang ada telah memenuhi standar yang dibutuhkan dalam pelayanan perizinan penerbitan surat izin usaha perdagangan (siup). Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan organisasi. Pada hakikatnya, sumber daya manusia berupa manusia yang



dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Peningkatan kemampuan pada internal dinas penanaman modal dan ptsp dilakukan dengan upaya mengadakan pelatihan-pelatihan dan bimbingan teknis setiap tiga bulan. Sementara itu pada eksternal dinas dilakukan kunjungan-kunjungan dan studi banding setahun sekali. Penyelenggaraan urusan pemerintahan Bidang penanaman modal secara kelembagaan digerakkan oleh sumber daya kepegawaian Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan. Jumlah jabatan struktural sebanyak 29 jabatan, dengan rincian; 1 jabatan eselon II, 7 jabatan eselon III, dan 21 jabatan eselon IV. Sedangkan jabatan fungsional belum terisi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu hingga tahun 2020.

**Tabel 2. Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan DPMPSTP Medan**

No.	Jabatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	Magister S-2	12	8	20
2.	Sarjana S-1	54	60	114
3.	Sarmud/DIII	10	8	18
4.	SLTA	1	2	3
5.	SLTP	-	-	-
Jumlah		76	79	155

Sumber: Laporan Triwulan I Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan 2020

Tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat pendidikan pegawai terbanyak adalah sarjana dengan komposisi berdasarkan jenis kelamin yang relatif berimbang. Hal ini merupakan modal dasar dalam pembinaan dan peningkatan kualitas kerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

Peningkatan kemampuan atau kompetensi Menurut Emron, Yohny, Imas (2017,P.140) adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian dan sikap. Artinya segala hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian dan sikap menjadi tolak ukur dalam peningkatan kemampuan. Namun kenyataannya kompetensi aparatur di dinas penanaman modal dan ptsp masih sangat kurang. Hal ini disebabkan karena hanya beberapa aparatur yang mengikuti bimbingan teknis maupun pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh dinas karena bersifat tidak wajib. Aparatur lain terkesan sudah bisa dan mengetahui tentang pelatihan tersebut enggan mengikutinya. Hal ini tentu berdampak buruk pada pelayanan yang didapatkan masyarakat. Ketika masyarakat ingin menanyakan terkait surat izin usaha perdagangan hanya bagian tertentu saja yang bisa menjelaskan alur dalam pembuatannya.

Ketersediaan kelengkapan sarana dan prasarana yang disiapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan untuk masyarakat sudah memadai. Dalam melakukan pelayanan surat izin usaha perdagangan (siup), Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan menggunakan sarana seperti komputer, mouse, keyboard, formulir identitas, dan pulpen sedangkan prasarana yang digunakan adalah wifi internet, ruang tunggu, dan ruang informasi. Oleh karena itu, dapat menunjukkan bahwa semakin lengkap sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan, maka semakin efektif pula pelayananan perizinan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan.

Sarana dan prasarana untuk pegawai di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan di atas dapat menjadi alat bantu agar memudahkan pekerjaan, selain sarana dan prasarana canggih di kantor tersebut juga diperlukan sumber daya manusia yang tidak hanya memenuhi kualitas secara akademis namun harus telah siap bekerja melayani dengan tidak memberatkan masyarakat. Sarana dan prasarana di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan, suasana kerja di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan teratur dan nyaman, di lengkapi AC (air conditioner) dan kipas angin sehingga membuat ruangan sejuk dan membuat masyarakat nyaman dalam mengurus keperluannya. Halaman parkir yang cukup luas di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan menjadikan suasana nyaman untuk memarkirkan kendaraan masyarakat dengan aman. Halaman depan juga rindang banyak pepohonan memberikankesan sejuk saat masuk ke halaman depan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan. Peneliti juga melihat bahwa kebersihan kantor ini baik dan peneliti tidak pernah melihat sedikitpun sampah yang ada.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Efektivitas pelayanan publik dalam proses penerbitan surat izin usaha perdagangan (siup) pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan dapat dikatakan belum efektif. Hal ini dikarenakan waktu penyelesaian surat izin usaha perdagangan (siup) masih belum sesuai standar pelayanan yang ada dikarenakan proses dari pusat yang terkesan belum optimal dan verifikasi dari pihak dinas penanaman modal yang lambat. Masyarakat yang belum paham betul akan sistem OSS dalam pembuatan surat izin usaha juga menjadi suatu kendala yang mengakibatkan lamanya proses penerbitan surat izin tersebut, hal ini dikarenakan saat masyarakat atau pelaku usaha mendaftarkan usahanya secara mandiri pada sistem OSS, pelaku usaha tidak memeriksa kembali dokumen yang diuploadnya apakah sudah sesuai instruksi yang ada. Sosialisasi terkait pengurusan surat izin usaha perdagangan kepada masyarakat juga belum merata serta kurangnya kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. sumber daya manusia yang ada di Dinas Penanaman Modal dan PTSP masih dinilai kurang jumlah serta kemampuan dan kedisiplinan yang dimiliki aparatur juga masih kurang. Hal ini tentu menjadi kendala besar bagi Dinas Penanaman Modal dan PTSP. Berbeda halnya dengan sarana dan prasarana yang dinilai sudah sangat baik. Segala fasilitas yang ada membuat aparatur nyaman dalam bekerja serta masyarakat yang datang untuk mengurus izin juga merasa sangat nyaman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi A dan Badu Ahmad. 2013. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Andi Offset.
- Bungin, Burhan. 2001. Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif. Surabaya: Airlangga University Press.
- <https://dpmptsp.pemkomedan.go.id/dpmptspwebaplikasi/>
- <https://kolom.tempco.co/read/1003271/buruknya-layanan-perizinan>
- <https://meilyneman.wordpress.com/2013/07/04/desain-penelitian-penelitian-kualitatif-deskriptif/>
- [https://nswi.bkpm.go.id/tableau/show\\_eis?app\\_name=Investasi%20Per%20Kabupaten%20/%20Kota&content\\_url=2018\\_12\\_DB-Desktop-Apps/DB-per-KABKOT](https://nswi.bkpm.go.id/tableau/show_eis?app_name=Investasi%20Per%20Kabupaten%20/%20Kota&content_url=2018_12_DB-Desktop-Apps/DB-per-KABKOT)
- <https://www.jogloabang.com/pustaka/uu-25-2009-pelayanan-publik>
- <https://www.jpnn.com/news/prosedur-urus-izin-di-medan-ringkas-tapi-berbelit?page=3>
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1. Nasional Organisasi dan Tatakerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Gubernur Sumatera Utara nomor 39 tahun 2020 tentang
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2017
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan, Yogyakarta : Pustaka Belajar
- Steers, Richard M. 1985. Efektivitas Organisasi. Jakarta : PPM Erlangga
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: ALPABETA
- Syafie, Inu Kencana DKK. 1999. Ilmu Administrasi Publik. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik
- Undang - Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik