

**Analisis Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Bidang Penanaman Modal
pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Tarmiji Hamid Siregar

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

tarmijiamid7@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to describe and analyze the implementation of service administration in the investment sector at the Medan City Investment and One Stop Integrated Service Office. In this study to collect data the author uses library research methods (Library Research). This technique aims to strengthen the facts in comparing the differences or similarities between theory and practice that the author is researching on the problem related to "Analyzing the implementation of Service Administration in the Investment Sector at the Medan City Investment and One-Stop Integrated Service Office". The results of the analysis of the implementation of service administration in the investment sector at the Medan City DPMPTSP have not been maximized and need improvement, seen from the efforts to improve the quality of services regarding ease of access which are still not maximized due to lack of socialization to the community, and the punctuality of completing the permit issuance. Suggestions from this research are to further improve the quality of service in terms of timely completion of permits and the performance of all employees in providing services to the community

Keywords: *Quality, Service, Licensing*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Di Bidang Penanaman Modal pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data penulis menggunakan metode penelitian pustaka (Library Research). Teknik ini bertujuan untuk memperkuat fakta dalam membandingkan perbedaan atau persamaan antara teori dan praktek yang sedang penulis teliti terkait masalah "Analisis menganalisis Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Di Bidang Penanaman Modal Pada Dinas Penanaman Modan Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan". Hasil penelitian menganalisis Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Di Bidang Penanaman Modal di DPMPTSP Kota Medan belum maksimal dan butuh perbaikan, dilihat dari usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan tentang kemudahan akses masih belum maksimal karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, dan ketiaktepatan waktu dalam menyelesaikan pembuatan surat izin. Saran dari penilitian ini adalah untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan mengenai waktu penyelesaian dalam hal menyelesaikan surat izin tepat waktu dan mengevaluasi kinerja seluruh pegawai dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan, Perijinan*

PENDAHULUAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu(DPMPTSP) kota Medan dibangun bagi Peraturan wilayah Provinsi Sumatera Utara No 6 Tahun 2016 tentang pembuatan seta Susunan Perangkat wilayah Provinsi Sumatera Utara. Dinas PMPTSP kota Medan merupakan penggabungan dari 2 SKPD, adalah Tubuh Penanaman Modal dan Promosi(BPMP) Provinsi Sumatera Utara yang berdiri pada tahun 2008 serta Badan Pelayanan Perizinan Terpadu(BPPT) Provinsi Sumatera Utara yang berdiri pada tahun 2010. Penggabungan 2 tubuh tersebut yakni amanat PP no 18 Tahun 2016 tentang perangkat wilayah ataupun wilayah. Menindak lanjuti ketentuan yang diartikan, hingga Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Medan yang terdapat di jalur. A. H. Nasution Nomor. 32, Kec. Medan Johor, Kota Medan..

Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Plntu Kota Medan yakni komponen pelaksana urusan pemerintah bidang penanaman modal di kota medan dengan sasaran strategis menaikkan hawa investasi serta mutu pelayanan perizinan di kota medan. Penciptaan zona yang kondusif dalam menunjang investasi dan promosi investasi wilayah dan kenaikan kualitas pelayanan perizinan yakni suatu proses yang berkesinambungan dan berkelanjutan dari perencanaan sampai dengan pertanggung jawaban keuangan wilayah/ wilayah. Sejauh ini kinerja pengelolaan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan masih perlu ditingkatkan, sehingga butuh dilaksanakan penyelenggaraan PTSP dan penanaman modal yang berkepanjangan dan diharapkan hingga pada tahun 2021 kinerja yang dimaksud bisa menggapai tingkatan yang lebih baik. Salah satu kasus bernilai yang dirasakan daerah/ wilayah dikala ini, terhitung di Kota Medan yakni seringnya pemerintah(pusat) mengubah peraturan peraturan yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan, perizinan, aspek aspek yg terpaut investasi, sehinggawilayah/ wilayah lekas wajib membiasakan dengan peraturan yang baru. Sistem data pengembangan investasi& PTSP yang ada patut dapat diterapkan secara optimal dengan dorongan sumber daya manusia serta sarana prasarana yang mencukupi.

Dinas Penanaman Modal& Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan yang merupakan aspek pelaksana urusan pemerintahan dengan tugas melangsungkan kewenangan otonomi daerah/ wilayah dalam pengelolaan aspek- aspek terpaut dengan peningkatan investasi dan pelayanan perizinan di Kota Medan. Kewenangan yang diberikan kepada daerah/ wilayah hendak bawa konsekuensi terhadap keterampilan wilayah guna mengestimasi tuntutan masyarakat bakal pelayanan yang lebih baik serta optimal. Oleh sebab itu daerah/ wilayah harus memadai sumber- sumber pembiayaan yang memadai dan dituntut keterampilan dan kreativitas wilayah dan keterampilan aparat daerah/ wilayah dalam upaya menggali keahlian daerah/ wilayah sehingga bisa menaikkan investasi di daerah/ wilayah. Dalam upaya menaikkan investasi di daerah/ wilayah wajib dicoba aktivitas intensifikasi dan ekstensifikasi, kenaikan penyelenggaraan pelayanan maksimal lewat formulasi perencanaan strategis. Dengan perumusan perencanaan strategis yng dikonfirmasi kepada segenap susunan pegawai serta stakeholder, hingga diharapkan tantangan transformasi hawa

pemerintahan daerah/ wilayah bisa diduga. Kebijakan di bidang investasi pada dasarnya diperuntukan buat menaikkan keterampilan daerah/ wilayah dalam mengajak para investor buat tiba ke Kota Medan. Kondisi warga yang terus hadapi pergantian dan perkembangan menuntut terdapatnya pergantian yang terjalin pada administrative pemerintahan yang berlangsung buat penuh kebutuhan warga yang terus menjadi banyak, sama halnya pemberian pelayanan buat penuh kebutuhan warga atas investasi ataupun penanaman modal/ perizinan. Dinamika kehidupan yang tumbuh inilah yang sesudah itu direspon oleh pemerintahan di masa Presiden Joko Widodo dengan menghasilkan hawa investasi“ pro Investor” yakni dimana pemerintah mengaplikasikan kenaikan atas pelayanan penanaman modal/ perizinan melalui Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu guna menaikkan partisipasi warga buat ingin berinvestasi di daerahnya Tiap- tiap. Keberjalanan Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melaksanakan tugasnya Selaku penyelenggara pelayanan penanaman modal/ perizinan di wilayah masih banyak menemui permasalahan. Dilansir dari web www.lapor.go.id bila ada pelayanan yang tidak bermutu pada Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan berkaitan dengan mengurus izin usaha perdagangan ialah lamanya proses penyelesaian Pesan Izin Usaha Perdagangan(SIUP) sepanjang 2 bulan lebih, selang waktu penyelesaiannya cuma 14 hari kerja. Tidak hanya itu, dikutip dari web dpmptsp.pemkomedan.go.id bahwasannya masih ada yang mengurus izin usaha perdagangannya melalui calo ataupun biro jasa, yang berarti sulitnya mengurus izin usaha perdagangan di DPMPTSP Kota Medan.

Terpaut permasalahan di atas bisa diketahui bila kualitas pelayanan izin usaha perdagangan pada Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan kurang berbobot cocok dengan Undang- Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang berasaskan ketepatan waktu, kecepatan, serta kemudahan. Mengenai ini dikarenakan oleh ketidak disiplin kerja pegawai dalam mengemban tugasnya. Ketidak disiplin kerja pegawai dalam hal tidak disiplin menggunakan waktu secara efisien dalam menyelesaikan Pesan Izin usaha Perdagangan dalam waktu 14 hari dan tidak disiplin kala waktu kembali dari jam istirahat makan siang, sehingga pelayanan yang membeli- belit, lama dan bertele- tele membuat masyarakat/ warga mengurus izinnya lewat calo ataupun biro jasa. Bersumber pada fenomena yang telah diinformasikan diatas, jelas bila Kantor Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan belum terkelola dengan baik menimpa kualitas pelayanan perizinan dan belum penuh asas tata tertib kantor yang cocok. Perkara semacam ini hendaknya segera ditangani serta dimaksimalkan supaya lebih baik lagi kedepannya sehingga dapat cocok dengan tata tertib kantor yang sebagaimana sepatutnya. Apabila Mengenai ini ditangani pastinya menimbulkan atmosfer aman dan kondusif sehingga karyawan bisa melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya dengan baik dan optimal. Hingga dari itu penulis tertarik dan mengadakan studi selaku hasil magang, dengan judul” ANALISIS Penerapan ADMINISTRASI PELAYANAN DI BIDANG PENANAMAN MODAL PADA DINAS PENANAMAN MODAN DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN”. Bersumber pada latar balik yang telah penulis uraikan

diatas hingga penulis, bisa merumuskan kasus pada studi selaku hasil magang ini, adalah:“ Gimana penerapan administrasi Pelayanan di bidang penanaman modal pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan?” Tujuan dan faedah dari riset sebagai hasil magang yang dicoba penulis yakni supaya Kantor Dinas Penanaman Modal Serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dapat melakukan aksi yang pas serta memaksimalkan aspe kenaikan mutu pelayanan supaya bisa menciptakan kenyamanan dan kepuasan untuk warga. Bila warga merasa nyaman serta puas hingga hal tersebut hendak sangat baik untuk peningkatan DPMPTSP kota Medan.

KAJIAN PUSTAKA

A. Mutu Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan aktivitas ataupun rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan cocok peraturan perundang- undangan untuk tiap masyarakat negeri serta penduduk atas benda, jasa, ataupun pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah

Agung Kurniawan(2005: 6) berkata kalau pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan(melayani) keperluan orang lain ataupun warga yang memiliki kepentingan pada organisasi iyu cocok dengan ketentuan pokok serta tata metode yang sudah ditetapkan

Moenir 2010: 128(dalam Teori administrasi Publik), berkata kalau pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan lewat kegiatan orang lain yang langsung. Sebaliknya Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri(1993), mengemukakan kalau pelayanan dalam wujud benda serta jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan warga(dalam Harbani Pasolong, 2010: 128).

B.Penerapan Administrasi dibidang Penanaman Modal

Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu, menyelenggarakan fungsi

- A. Perumusan kebijakan pengembangan hawa, promosi, pelayanan, pengendalian penerapan, informasi serta data penanaman modal, penyelenggaraan perizinan satu pintu cocok dengan lingkup tugasnya

- B. Pelaksanaan kebijakan pengembangan hawa, promosi, pelayanan, pengendalian penerapan, informasi serta data penanaman modal, penyelenggaraan perizinan satu pintu cocok dengan lingkup tugasnya
- C. Pelaksanaan penilaian pengembangan hawa, promosi, pelayanan, pengendalian penerapan, informasi serta data penanaman modal, penyelenggaraan perizinan satu pintu cocok dengan lingkup tugasnya
- D. Pelaksanaan administrasi pengembangan hawa, promosi, pelayanan, pengendalian penerapan, informasi serta data penanaman modal, penyelenggaraan perizinan satu pintu cocok dengan lingkup tugasnya;
- E. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur terpaut dengan tugas serta gunanya;

Tata cara penelitian

Tata cara yang digunakan dalam studi ini ialah riset kualitatif. Riset kualitatif ialah jenis riset yang hasil penelitiannya tidak menggunakan data statistik. Riset kualitatif ialah jenis studi yang bersifat deduktif dan lebih mengarah mengenakan analisis dan pendekatan induktif. Tata cara riset kualitatif dicoba pada keadaan yang apa terdapatnya. Sehingga keadaan pada dikala meriset turun ke lapangan, selama di dalam lapangan, dan sehabis keluar dari lapangan, kondisi objek yang diteliti relatif tidak berubah. Tata cara riset kualitatif lebih dipusatkan pada pengertian fenomena-fenomena sosial dari pemikiran partisipan dengan memfokuskan pada gambaran yang utuh dan terperinci sehingga membentuk variabel yang silih terikat. Tujuan riset kualitatif merupakan buat mendalami hendak arti, meningkatkan teori merincikan kenyataan yang lingkungan.

Data yang dicantumkan dalam studi ini yakni informasi deskriptif ialah perkata tertulis ataupun statment informan yang diteliti. Penelitian ini pula bertujuan guna memperoleh pengertian tentang apa yang sudah diamati dan mendapatkan teori baru selaku temuan ilmiah. Paradigma yang dipakai dalam studi ini ialah paradigma ilmiah yang bersumber pada perspektif fenomenologis dalam menguasai masalah- masalah

sosial. Dalam riset ini guna mengumpulkan data/ informasi penulis mengenakan tata cara riset pustaka(Library Research). Dimana tata cara ini memakai riset kepustakaan yang dicoba dengan metode membaca, dan memahami serta mencatat berbagai literatur maupun bahan teks yang sesuai dengan bahab ulasan, sehabis itu disaring dan disatukan dalam kerangka pemikiran secara teoritis. Tata cara ini bertujuan buat memantapkan kenyataan dalam membandingkan perbandingan maupun persamaan antara teori dan praktek yang lagi penulis cermat terpaut permasalahan“ Analisis penerapan administrasi Pada Dinas Penanaman Modal Serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan”.

HASIL Serta PEMBAHASAN

DPMPTSP merupakan Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu. Selaku penghubung utama antara dunia usaha serta pemerintah, DPMPTSP diberdayakan buat mendesak investasi langsung, baik di dalam negara ataupun di luar negara, dengan menghasilkan hawa investasi yang kondusif. Sehabis DPMPTSP dibangun pada akhir tahun 2016, gunanya ditingkatkan selaku penyedia layanan terpadu satu pintu cocok Permendagri 100 Tahun 2016, tujuan fitur wilayah ini tidak cuma buat tingkatkan volume investasi, yang hendak lebih internal serta eksternal. negeri, namun pula buat tingkatkan pelayanan perizinan serta non perizinan yang prima, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri 1993 No 81 Tahun 1993, antara lain: simpel, jelas, nyaman, transparan, efektif, murah, adil serta pas waktu. Guna Kanwil Bidang Penanaman Modal sebagaimana diatur dalam Permendagri 100 Tahun 2016, meliputi perencanaan penanaman modal, pengembangan hawa penanaman modal, promosi penanaman modal, perizinan penanaman modal, pengendalian serta penerapan penanaman modal, dan pengolahan informasi serta data penanaman modal. Lembaga ini tidak cuma berfungsi selaku advokat aktif di bidang penanaman modal, namun pula selaku perantara antara negeri serta investor. Semenjak pembuatan DPMPTSP Medan pada akhir Desember 2016, pimpinan DPMPTSP Medan yang baru jadi final pada Mei 2017 yang dipandu oleh Ir Haydj. Purnama Devi, Milimeter.

Tujuan:

1. Penyederhanaan prosedur perizinan penanaman modal lewat TCPP di bidang penanaman modal.
2. Koordinasi yang lebih baik di tingkatan provinsi serta kota Medan dengan dunia usaha serta pemangku kepentingan investasi.
3. Pengembangan sistem data serta promosi yang efisien serta berbasis teknologi, dan ekspansi aktivitas periklanan skala besar.
4. Tingkatkan infrastruktur, sumber tenaga, jaminan usaha serta keamanan investasi.

5. Tingkatkan mutu pelayanan prima baik berlisensi ataupun tidak berlisensi.

Keputusan Walikota Medan No 69 Tahun 2017 tentang Tanggung Jawab serta Guna Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Kota Medan, melaporkan kalau Otoritas Penanaman Modal serta PTSP ialah faktor pelaksana urusan publik di bidang penanaman modal serta terintegrasi. layanan terpadu. seseorang manajer kantor yang melapor kepada walikota serta melapor kepadanya lewat sekretaris wilayah. Dinas tersebut memiliki tugas serta tanggung jawab buat menolong walikota dalam penyelenggaraan urusan publik di bidang penanaman modal serta pelayanan yang merata. Dalam penunjang tugas serta tanggung jawabnya, Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan menyelenggarakan guna selaku berikut:

1. Formulasi kebijakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu;
2. Penerapan kebijakan pemerintah di bidang penanaman modal serta pelayanan terpadu;
3. Penerapan evaluasi serta pelaporan urusan publik di bidang penanaman modal serta pelayanan terpadu yang terintegrasi;
4. Administrasi Layanan cocok dengan lingkup tanggung jawab yang diberikan kepadanya;
5. Pemenuhan tugas administrasi bersama cocok dengan peraturan yang berlaku; dan
6. Melakukan guna lain yang diberikan oleh Walikota Medan terpaut dengan tugas serta gunanya.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Mutu pelayanan merupakan kemampuan seorang dalam membagikan pelayanan yang bisa membagikan kepuasan kepada yang dilayani dengan standar yang telah ditentukan Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan(DPMPTSP) ialah faktor pelaksana urusan harus non pelayanan dasar bidang penanaman modal di Kota Medan dengan sasaran strategis meningkatkan hawa investasi serta mutu pelayanan perizinan di Kota Medan dibidang penanaman modal.

B. Saran

Bersumber pada hasil studi serta ulasan, hingga periset merekomendasikan dan membagikan anjuran selaku berikut:

a. Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan supaya lebih tingkatkan mutu pelayanan izin usaha perdagangan menimpa waktu penyelesaian dalam Mengenai menuntaskan pesan izin dengan pas waktu.

b. Buat pegawai supaya lebih mencermati dan tingkatkan disiplin kerja pegawai dalam Mengenai masuk kerja dengan pas waktu, dan berangkat serta kembali dari jam rehat makan siang, serta pihak dari Dinas Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dihimbau buat senantiasa mengawasi dan mengevaluasi kinerja segala pegawai dalam membagikan pelayanan perizinan kepada warga.

DAFTAR PUSTAKA

Pustaka yang berupa jurnal ilmiah:

Halawa, Karunia Man. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kota Medan. Universitas Sumatera Utara 2020

Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara-ISSN 2614-2945 Volume 7 Nomor 1, Bulan April Tahun 2020

Pustakan dari Media Online

https://drive.google.com/file/d/10P9HbUfUIZ70V0Vh4jD5URI_ReQ8yqT/view?usp=drivesdk

<http://dpmpptsp.sumutprov.go.id/profil/tugas-dan-fungsi>.