

Penerapan Teknologi Terhadap Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Anggita Rizkia¹ Wahyu Syarvina²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri
Sumatra Utara, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia^{1,2}

Email: gitarizzkia@gmail.com¹ wahyusyarvina@uinsu.ac.id²

Abstrak

Penelitian bertujuan untuk mengetahui Penerapan Teknologi Terhadap Sistem Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang menjadi focus dan diiringi dengan interpretasi yang tradisional dan akurat dan dengan menggunakan metode wawancara secara mendalam. Model implementasi kebijakan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu model George Edward III yaitu Model implementasi E-government yang terdiri dari komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan implementasi e-Government baik itu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. sudah terlaksana dengan cukup baik namun belum sampai pada tahapan yang sangat baik.

kata Kunci: Teknologi, Metode, Model

Abstrak

This study aims to determine the application of technology to the public service system through the application system at the One-Stop Integrated Licensing and Investment Service Office of Medan City. The research method used in this study is a descriptive research method with a qualitative approach by describing facts about the problem that is the focus. and accompanied by traditional and accurate interpretations and by using in-depth interview methods. The policy implementation model used in this study is the George Edward III model, namely the E-government implementation model consisting of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results The research shows that the policy implementation of e-Government implementation includes communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. has been implemented quite well but has not yet reached a very good stage.

Keywords: Technology, Method, Model



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Hasil penilaian kinerja dan kompetensi kelembagaan pada pelayanan perizinan daerah tahun 2017 yang dilakukan Ombudsman (Ombudsman.go.id diakses pada tanggal 2 September 2021) menunjukkan kompetensi kelembagaan pelayanan perizinan daerah di Indonesia masih rendah. Sebanyak 54,55 persen atau 12 DPMPTSP tingkat provinsi dan 67,92 persen atau 74 DPMPTSP kabupaten terkategori memiliki kompetensi rendah. Faktor penyebab kompetensi kelembagaan pada pelayanan perizinan ini masih rendah karena kurangnya pengetahuan dan penerapan teknologi informasi serta belum maksimalnya kinerja dinas dalam memberikan pelayanan publik. (Ombudsman.go.id). Berbicara tentang kinerja suatu dinas maka sama dengan kita berbicara tentang kinerja organisasi. Kinerja suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja individu dan kinerja tim atau kelompok yang saling

bersinergi untuk mencapai tujuan organisasi. Wibowo (2007:106) dalam bukunya mengatakan bahwa posisi strategis, struktur organisasi, sumber daya manusia dan non-manusia, tujuan dan integritas merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi. Kota Medan telah menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Melalui Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPK) Kota Medan

Pengertian Teknologi

Teknologi adalah keseluruhan sarana untuk menyediakan barang-barang yang diperlukan bagi kelangsungan, dan kenyamanan hidup manusia. Penggunaan teknologi oleh manusia diawali dengan perubahan sumber daya alam menjadi alat-alat sederhana. Penemuan prasejarah tentang kemampuan mengendalikan api telah menaikkan ketersediaan sumber-sumber pangan, sedangkan penciptaan roda telah membantu manusia dalam perjalanan, dan mengendalikan lingkungan mereka. Perkembangan teknologi terbaru, termasuk di antaranya mesin cetak, telepon, dan Internet, telah memperkecil hambatan fisik terhadap komunikasi dan memungkinkan manusia untuk berinteraksi secara bebas dalam skala global. Tetapi, tidak semua teknologi digunakan untuk tujuan damai. Pengembangan senjata penghancur yang semakin hebat telah berlangsung sepanjang sejarah, dari pentungan sampai senjata nuklir. Penggunaan istilah 'teknologi' (bahasa Inggris: Technology) telah berubah secara signifikan lebih dari 200 tahun terakhir.

Sebelum abad ke-20, istilah ini tidaklah lazim dalam bahasa Inggris, dan biasanya merujuk pada penggambaran atau pengkajian seni terapan. Istilah ini sering kali dihubungkan dengan pendidikan teknik, seperti di Institut Teknologi Massachusetts (didirikan pada tahun 1861). Kata teknologi bermakna perkembangan dan penerapan berbagai peralatan atau sistem untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dihadapi manusia dalam kehidupan sehari-hari. Dalam bahasa sehari-hari, kata teknologi berdekatan dengan artinya dengan istilah tata cara. Teknologi merupakan hasil olah pikir manusia untuk mengembangkan tata cara atau sistem tertentu dan menggunakannya untuk menyelesaikan persoalan dalam hidupnya. Sebagai contoh, seorang anak yang berada jauh dari orang tuanya dapat menyampaikan pesan rindunya dengan cara mengirimkan pesan lewat surat, SMS, telegram, telepon, atau mengirim email lewat internet. Jadi, anak tadi sebenarnya sudah menggunakan teknologi dalam informasi dan komunikasi.

Apabila di atas telah dijelaskan pengertian secara umum dari Teknologi, maka pembahasan berikutnya adalah tentang pengembangan teknologi yaitu Teknologi Informasi dan Komunikasi. Jika Teknologi bermakna perkembangan dan penerapan berbagai peralatan atau sistem untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dihadapi manusia, maka kata informasi dapat diartikan sebagai berita yang mengandung maksud tertentu. Manusia memiliki pengetahuan dan pengalaman yang selalu ingin dibagikan kepada orang lain. Pengalam atau pengetahuan yang dikomunikasikan kepada orang lain tersebut merupakan pesan atau informasi. Jadi, pesan atau informasi menuntut adanya kehadiran pihak lain. Kata komunikasi berasal dari Latin *communicare* yang bermakna berbagi atau menyampaikan berita, pesan, informasi, dan perasaan kepada orang lain.

Dari makna di atas, dapat disimpulkan bahwa pengertian teknologi informasi adalah tata cara atau sistem yang digunakan oleh manusia untuk menyampaikan pesan atau informasi. Seiring dengan perkembangan komputer dan peralatan komunikasi modern, pengertian teknologi informasi dan komunikasi dapat diartikan sebagai pemanfaatan perangkat komputer dan perangkat lainnya sebagai alat untuk memproses, menyajikan, serta mengelola data dan informasi dengan berbasis pada peralatan komunikasi. Perkembangan

peradaban manusia diiringi dengan perkembangan cara penyampaian informasi (yang selanjutnya dikenal dengan istilah teknologi informasi), mulai dari gambar-gambar yang tak bermakna di dinding-dinding gua, peletakan tonggak sejarah dalam bentuk prasasti, sampai diperkenalkannya dunia arus informasi yang dikenal dengan nama internet. Pada era sekarang ini yang merupakan era TI (Teknologi Informasi) di mana peranan orang-orang IT, sarana dan prasarana TI menjadi sangat penting di semua level dan bidang kehidupan modern. Dengan dukungan TI yang kuat menjadikan seseorang dapat melakukan banyak kegiatan secara efektif dan efisien, lebih cepat, mudah dan murah.

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan Pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan lembaga Negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi Negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya; gubernur pada tingkat provinsi; bupati pada tingkat kabupaten; dan walikota pada tingkat kota.

Para Pembina tersebut mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab. Sedangkan penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk Pembina. Penanggung jawab mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja; melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Apabila terdapat ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan yang bertanggung jawab adalah penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara. Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu.

Selain itu, dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan. Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai. Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dengan ketentuan perjanjian kerja sama tersebut dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan; penyelenggara berkewajiban untuk memberikan informasi terkait perjanjian kerja sama tersebut kepada masyarakat; tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara; informasi terkait identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui oleh masyarakat; dan penyelenggara dan pihak lain mempunyai kewajiban untuk mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat, laman, *e-mail*, dan kotak pengaduan. Pihak lain yang dimaksud dalam hal ini wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kerja sama yang diselenggarakan tidak menambah beban bagi masyarakat serta dalam rangka untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunan tersebut wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan meliputi dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;

Kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

Dengan menerapkan standar pelayanan public dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

Pengertian Pelayanan Publik Berbasis Elektronik (Aplikasi)

Boediono (2003:60) mengatakan bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Gie (1993:105) mendefinisikan pelayanan merupakan suatu kegiatan dalam suatu organisasi atau instansi yang di lakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi yang di tunjukkan untuk kepentingan masyarakat yang dapat berbentuk uang, barang, ide, atau gagasan ataupun surat-surat.

Menurut Sinambela (2010:6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari: 1) Transparan, pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti. 2) Akuntabilitas, pelayanan yang dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. 3) Kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. 4) Partisipatif, pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. 5) Kesamaan hak, pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan dan lain-lain. 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public.

Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang memiliki relasi dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu penelitian yang bertemakan pelayanan pemerintah berbasis teknologi atau online. Penulis telah memilih beberapa penelitian yang digunakan sebagai acuan seperti penelitian (Adelina, 2018) yang berjudul Kinerja Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan Dengan metode penelitian Deskriptif Kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah standar pelayanan terhadap variabel kinerja pegawai diperoleh hasil bahwa variabel standar pelayanan memiliki pengaruh yang positif sebesar 1,061 terhadap variabel kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

Penelitian yang ke dua adalah penelitian yang dilakukan oleh (Mutiah, 2021) yang berjudul Kinerja DPMPTSP Kota Binjai Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dengan menggunakan metode penelitian Kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik dalam penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu kota Binjai masih belum optimal, meskipun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Binjai telah melakukan peningkatan pelayanan dari segi waktu, proses, biaya, dan prosedur tetapi masih terdapat proses penerbitan Izin Mendirikan Bangunan yang diterbitkan melebihi standar waktu pelayanan yang telah ditentukan. Hal ini disebabkan karena tidak adanya koordinasi yang baik antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dengan SKPD terkait.

Penelitian yang selanjutnya adalah penelitian yang dilakuka oleh (Rahmat, 2021) yang berjudul Kinerja Aparatur Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Kabupaten Agam Provinsi

Sumatera Barat dengan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini adalah adanya kekurangan pada kinerja aparatur maupun pelayanan publik. Hambatan yang dimiliki yaitu, kurangnya disiplin aparatur dalam bekerja, jaringan internet, kurangnya semangat dan motivasi pegawai, kurangnya kualitas sumber daya aparatur, keterlambatan OPD terkait dalam pemberian izin, kurangnya pengetahuan masyarakat akan persyaratan perizinan dan kurangnya kesadaran akan pentingnya pendidikan.

Penelitian yang selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Akbar dkk, 2020) yang berjudul Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dengan metode penelitian kualitatif Deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan izin usaha perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dikategorikan sangat baik dengan skor penilaian sebesar -0,18. Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini; lebih banyak petunjuk layanan diberikan untuk memudahkan pelanggan, pada halaman website online perlu ditambahkan informasi alur layanan secara detail, dan disediakan nomor kontak layanan.

Penelitian yang terakhir adalah penelitian yang dilakukan oleh (Amastha, 2018) yang berjudul Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (Siup) Melalui Sistem Layanan Perizinan Terpadu (Silat) (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi) dengan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini adalah inovasi pelayanan SIUP melalui SILAT dilihat dari inovasi metode pelayanan yaitu terdapat perubahan yang baru dalam hal cara pemberian pelayanan SIUP kepada masyarakat, inovasi proses pelayanan yaitu terdapat perubahan yang baru dalam hal proses pelayanan SIUP, dan inovasi sistem yaitu terdapat perubahan yang baru dalam hal cara berinteraksi antar aktor yang terlibat dalam pelayanan SIUP.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang menjadi focus dan diiringi dengan interpretasi yang tradisional dan akurat dan dengan menggunakan metode wawancara secara mendalam. Penelitian ini bersifat deskriptif-eksploratif dengan pendekatan kualitatif karena mencoba mengeksplorasi dan mengelompokkan fakta yang ada dalam suatu kesimpulan. Data yang diperoleh akan di kumpulkan untuk kemudian dianalisis, disusun, diperinci secara sistematis dan selanjutnya di interupsi sesuai dengan tujuan penelitian yang telah di rumuskan dengan terlebih dahulu melakukan reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Hal ini dilakukan untuk mendeskripsikan secara umum dan kualitatif tentang masalah dalam topik penelitian ini. Data-data yang telah diperoleh tersebut kemudian dianalisis berdasarkan daya nalar dan pola pikir peneliti dan menghubungkan fakta-fakta informasi. Pada akhirnya data-data tersebut akan menghasilkan kesimpulan yang menunjukkan hasil akhir dari penelitian ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan menggunakan aplikasi, yaitu sebuah aplikasi yang berasal dari Kementerian Komunikasi dan Informatika kemudian di kembangkan secara mandiri oleh DPMPTSP. Sistem perijinan dibangun dengan berbasis web agar masyarakat dapat mengakses dan melihat transparansi dalam perijinan.

Tahapan pertama dalam proses perijinan di DPMPTSP adalah pendaftaran. Pemohon di persilahkan untuk melakukan pendaftaran permohonan ijin secara online atau mendatangi Kantor BPMPTSP untuk dibantu agar pemohon didaftarkan secara online oleh pegawai DPMPTSP.

Tahapan kedua dalam proses perijinan di DPMPTSP adalah menyerahkan syarat permohonan ijin ke kantor DPMPTSP untuk dilakukan verifikasi. Pada tahapan ini pemohon akan menerima tanda terima berkas permohonan dan berita acara survey langsung dicetak dan langsung diserahkan ke Tim Teknis untuk langsung dilakukan survey.

Tahapan ketiga proses perijinan di DPMPTSP adalah survey. Tim teknis akan melakukan survey ke lokasi permohonan ijin. Untuk mencegah terjadinya pungli maka petugas survey dibekali dengan kendaraan dinas dan "uang jalan" (insentif) untuk melaksanakan tugasnya.

Tahapan keempat dalam proses perijinan di DPMPTSP adalah keputusan ijin. Tim Teknis membuat surat rekomendasikan teknis yaitu surat rekomendasi hasil evaluasi dari Tim Teknis berdasarkan hasil survey dan peraturan dan persyaratan penerbitan ijin terkait dan menyerahkannya kepada Kepala Dinas (Kadis) untuk memutuskan penerbitan ijin.

Tahapan kelima dalam proses perijinan di DPMPTSP adalah pengambilan ijin. Pemohon dapat membayar di Bank Sumut atau membayar di Kantor DPMPTSP Kota Medan lalu mengambil ijin. Keuntungan pelayanan berbasis elektronik yang diinginkan oleh DPMPTSP Kota Medan adalah efisiensi waktu, transparansi dan bebas pungutan liar.

Pembahasan

Kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Dalam Penerapan Teknologi Berbasis Aplikasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dalam mengkaji tingkat pencapaian kinerja DPMPTSP Kota Medan, penulis menggunakan teori Mahsun (2009) dalam Masana Sembiring (2012:101) yang mengemukakan bahwa terdapat 6 indikator untuk menilai suatu kinerja organisasi yaitu input (masukan), process, output (keluaran), outcomes (keluaran), benefits (manfaat) dan impact (dampak).

1. Masukan, Segala sesuatu yang diperlukan supaya penyelenggaraan program mampu terlaksana untuk menghasilkan keluaran. Sub-sub tema Sarana prasarana, dana, sumber daya manusia dan dana ini menjadi bagian dalam sub tema masukan (input) karena sub tema tersebut mengukur jumlah sumber daya seperti anggaran (dana), sumber daya manusia, peralatan, material dan masukan lain, yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan. Berikut penjelasan mengenai hal yang mempengaruhi masukan akan dijelaskan sebagai berikut: Sarana prasarana yang disediakan dalam proses penerapan aplikasi pada DPMPTSP Kota Medan secara umum sangat dipersiapkan dengan baik, anggaran yang diberikan untuk aplikasi ini sudah cukup besar dan memenuhi standar, SDM yang ada sudah cukup namun secara standar masih bisa dtambahkan lagi, dan u ntuk waktu yang dibutuhkan sudah lebih cepat dengan yang manual.
2. Proses, adalah suatu runtutan kegiatan yang harus dilakuka untuk mencapai tujuan. Berikut hasilnya, Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh melalui hasil wawancara, observasi dan data yang ditemukan serta teori yang digunakan penulis mengambil kesimpulan bahwa DPMPTSP Kota Medan sudah sesuai dengan sistem dan peraturan terbaru yaitu Peraturan Bupati Kota Medan Nomor 7 Tahun 2020 tentang Tata Cara dan Prosedur Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dan juga Surat Keputusan Bupati Kota Medan Nomor 418/DPMPTSP/2020 Tentang Penetapan Penggunaan Sistem Elektronik dalam Penyelenggaraan Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dan

untuk akses aplikasi perizinan ini akses dan pengoperasiannya cukup mudah, tetapi kurang disosialisasikan kepada masyarakat, sehingga masyarakat masih belum tahu tentang cara mengoperasikannya aplikasi tersebut.

3. Keluaran, merupakan segala sesuatu berupa produk/jasa, fisik maupun non fisik sebagai hasil langsung dari pelaksanaan suatu kegiatan atau program berdasarkan masukan yang digunakan. Output dari penerapan aplikasi perizinan ini yaitu izin yang diterbitkan melalui aplikasi perizinan. Untuk jenis izin yang diterbitkan yaitu izin yang tidak dicakup oleh aplikasi OSS dari pemerintah pusat. Jumlah penerbitan izin pada tahun 2021 mencapai 700an lebih dan indikator kedua menunjukkan bahwa DPMPTSPK Kota Medan dalam penerbitan perizinan dengan menerapkan aplikasi pelaksanaannya sudah sesuai dengan jadwal yang ada, meskipun terkadang mengalami gangguan server atau jaringan internet namun hal ini sangat jarang terjadi.
4. Hasil, adalah tingkat kualitas APBD yang telah disusun dan tingkat pencapaian kinerja pegawai DPMPTSPK Kota Medan Kualitas pelayanan perizinan yang sudah baik kemudian meningkat menjadi lebih baik dari sebelum-sebelumnya semenjak dibantu dengan aplikasi perizinan serta Online Single Submission dari pemerintah pusat meskipun sekarang ini sedang masa pandemi namun tidak menghalangi semangat kerja dari para pegawai dan tingkat kualitas pelayanan dan laporan akuntabilitas kinerja pada Program Peningkatan Pelayanan Umum pada tahun 2021 mencapai 98,71%, tentu saja kinerja DPMPTSPK Kota Medan pada program peningkatan pelayanan umum pada tahun 2021 bisa dikatakan sangat baik.
5. Manfaat, adalah hal yang baik yang dapat dinikmati oleh masyarakat. Penerapan aplikasi sesuai dapat mewujudkan pelayanan yang sistematis dan transparan. Hal ini sudah disampaikan langsung oleh masyarakat sebagai target utama diterapkannya aplikasi ini.
6. Dampak, Pengaruh dan dampak yang timbul baik positif ataupun negatif setelah mengukur kinerja organisasi dari beberapa indikator. Penerapan aplikasi meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kota Medan melalui peningkatan kualitas pelayanan perizinan. Masyarakat tidak perlu takut lagi dengan proses pengajuan izin yang berbelit-belit, karena semuanya sudah sistematis dan transparan. Hal ini tentu membuat minat masyarakat untuk mendaftarkan usahanya ataupun izin praktek semakin meningkat, sehingga memudahkan pemerintah untuk melakukan pendataan dan pengurusan pajak untuk kesejahteraan masyarakat. Penerapan aplikasi dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan cara mempermudah masyarakat dalam pengurusan berbagai izin.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Medan dalam Penerapan Aplikasi penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Medan dalam penerapan aplikasi pada indikator keluaran (output), hasil (outcomes), manfaat (benefit), dampak (impact), telah terlaksana dengan baik. Tentunya terhadap penulis sudah menyadari jika dalam penyusunan laporan akhir magang di atas masih banyak ada kesalahan serta jauh dari kata sempurna. Adapun nantinya penulis akan segera melakukan perbaikan susunan makalah itu dengan menggunakan pedoman dari beberapa sumber dan kritik yang bisa membangun dari para pembaca. namun ada beberapa indikator yang belum maksimal seperti sumber daya manusia dan Kemudahan akses dan pengoperasian Aplikasi. Upaya-upaya mengatasi faktor penghambat menggunakan faktor pendukung yaitu sebagai berikut memberikan sosialisasi tentang prosedur pengajuan izin dan penggunaan aplikasi kepada masyarakat, Berkoordinasi

dengan tim ahli pengembang aplikasi dan melakukan pengecekan sarana prasarana dan jaringan server secara rutin 6 bulan sekali. Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang hanya 2 minggu. Waktu yang singkat tersebut menyebabkan observasi yang dilakukan terhadap Pengoprasian aplikasi di Kota Medan kurang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Budi Winarno. 2002. Apakah Kebijakan Publik ? Dalam Teori dan Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta: Media Pressindo
- Budi Winarno, 2008 Teori dan Proses Kebijakan Publik, Yogyakarta: Media Pressindo
- Purwanto, Dyah. 2012. Implementasi Kebijakan Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Subarsono, A.G. 2006. Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi, Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung Alfabet