

"STRATEGI PENINGKATAN KEPENGURUSAN IZIN USAHA MASYARAKAT MELALUI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NIAS"

by Pembaharuan Hulu Erwin Better

Submission date: 04-Oct-2023 11:09PM (UTC-0400)

Submission ID: 2186088705

File name: MANAJEMEN_-_ERWIN_BETTER_HULU_2.docx (1.87M)

Word count: 11867

Character count: 79851

**STRATEGI PENINGKATAN KEPENGURUSAN IZIN USAHA
MASYARAKAT MELALUI DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN NIAS**

SKRIPSI



Oleh

ERWIN BETTER PEMBAHARUAN HULU

NPM 2319157

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
2023**

PENDAHULUAN**1.1 Latar Belakang Masalah**

Pertumbuhan ekonomi bagi sebuah daerah merupakan salah satu indikator utama kesejahteraan masyarakat. Meskipun bukan satu-satunya indikator, namun faktor pertumbuhan ekonomi ini sangat mempengaruhi berbagai variabel lain yang menentukan tingkat kesejahteraan masyarakat. Melalui pertumbuhan ekonomi, akan tersedia lapangan kerja yang luas yang akan menekan angka pengangguran. Sebuah daerah dengan tingkat pengangguran yang rendah akan meningkatkan daya beli yang pada akhirnya meningkatkan permintaan yang mendorong tumbuhnya sektor produksi. Hal ini, akan menggairahkan perekonomian dan sangat berpotensi meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Daerah provinsi dan kabupaten/kota merupakan ujung tombak terlaksananya pembangunan untuk menuju kesejahteraan masyarakat. Daerah memiliki peran yang sangat vital dalam perwujudan kemakmuran, karena daerah lah yang memiliki potensi-potensi, baik sumber daya alam dan sumber daya manusia. Pemerintah provinsi, dan kabupaten/kota memiliki peluang yang sangat besar untuk mengembangkan potensi daerah lewat otonomi daerah yang diberikan oleh pemerintah melalui Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Dalam memberikan pelayanan kepada para Pelaku Usaha, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nias dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang cepat, mudah dan produk-produk yang dikeluarkan dapat memberikan kepastian berusaha. Sebagai upaya yang telah dilaksanakan untuk mendukung percepatan dan peningkatan penanaman modal dan perizinan berusaha di Kabupaten Nias

Peran penting kemudahan dalam pengurusan izin usaha ialah untuk meningkatkan pendapatan masyarakat, menyerap tenaga kerja, memberdayakan sumber daya lokal, meningkatkan pelayanan publik,

meningkatkan produk domestik regional bruto serta mengembangkan usaha mikro, kecil, dan koperasi. Sehingga kegiatan penanaman modal memiliki posisi strategis dalam pembangunan daerah, yang dapat meningkatkan perekonomian daerah, penyerapan tenaga kerja, peningkatan daya beli masyarakat dan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang diharapkan mampu memberikan kesejahteraan kepada masyarakat

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen Perizinan dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat, dan hal ini berdasarkan ketentuan Pasal 5 Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah, yang mengamanatkan Bupati/Wali Kota mendelegasikan Kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dalam Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah kepada Kepala Dinas Penanaman Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten/Kota, dan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, serta Peraturan Daerah Kabupaten Nias Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Nias dan Peraturan Bupati Nias Tentang Penyelenggaraan Dan Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Di Kabupaten Nias Pasal 5 ayat 1

Perizinan Berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha/kegiatannya (Peraturan Bupati Nias Nomor 16 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Dan Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Di Kabupaten Nias). dan Non Perizinan adalah pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen Perizinan dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat, dan hal ini berdasarkan ketentuan

Pasal 5 Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah, yang mengamanatkan Bupati/Wali Kota mendelegasikan Kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota dalam Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah kepada Kepala Dinas Penanaman Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten/Kota, dan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, serta Peraturan Daerah Kabupaten Nias Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Nias dan Peraturan Bupati Nias Tentang Penyelenggaraan Dan Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Di Kabupaten Nias Pasal 5 ayat 1

Perizinan Berusaha adalah legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha/kegiatannya (Peraturan Bupati Nias Nomor 16 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Dan Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Di Kabupaten Nias). dan Non Perizinan adalah pemberian dokumen atau bukti legalitas atas sahnya sesuatu kepada seseorang atau sekelompok orang dalam kemudahan pelayanan dan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Guna optimalisasi pelayanan perizinan berusaha dan non perizinan, diperlukan penyesuaian sampai dengan seluruh sumberdaya, sarana dan prasarana, serta penataan regulasi pelayanan perizinan berusaha dan non perizinan dapat berjalan sebagaimana mestinya. Selain itu untuk melaksanakan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah sehingga dipandang perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.

Perizinan berusaha menjadi salah satu faktor penting guna memperlancar jalannya usaha agar tidak terhambat oleh regulasi. Tetapi, kesadaran masyarakat khususnya di Kabupaten Nias tergolong masih rendah mengenai pentingnya pembuatan surat izin usaha. Kurangnya pengetahuan serta minimnya informasi kepada masyarakat mengenai pentingnya Izin usaha juga menjadi kendala penting lainnya sehingga masyarakat Kabupaten Nias, masih kurang antusias untuk mengurus masalah perizinan. Masih

banyak pelaku UMKM yang masih belum mendaftarkan izin usahanya. Masyarakat menilai prosedur Perizinan masih rumit dan membuang uang dan tenaga. Padahal, adanya regulasi yang baru membuat perizinan menjadi lebih mudah dan bisa dilakukan secara daring, selain itu masyarakat menilai pembuatan Surat Izin Usaha tidak terlalu penting serta banyaknya stigma bahwa mengurus Surat Izin Usaha dinilai masih rumit (Endah, 2022)

Edukasi menjadi syarat penting agar program yang dijalankan pemerintah dapat dipahami oleh masyarakat. Minimnya edukasi berupa penyampaian informasi maupun sosialisasi mengenai pentingnya surat izin usaha membuat pengetahuan masyarakat mengenai pembuatan surat izin usaha minim. Minimnya informasi yang diperoleh masyarakat membuat antusias masyarakat untuk mengurus surat izin usaha masih rendah. Pelaku usaha menganggap pengurusan surat izin usaha sulit dan rumit serta belum mengetahui bahwa membuat surat izin usaha seperti Nomor Induk Berusaha (NIB) bisa dilakukan secara online karena minimnya informasi yang ada (Edo, Kholifah, & Endang, 2022). Padahal surat izin usaha memiliki peran penting agar pelaku usaha mendapat kepastian dan perlindungan hukum dalam menjalankan usaha

Berdasarkan pengamatan melalui *website* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias, selama dua tahun terakhir terlihat bahwa penurunan angka pengurusan izin turun drastis, seiring dengan tidak diberlakukannya Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) yang diKonversi menjadi Nomor Induk Berusaha (NIB) yang sistemnya secara elektronik, dan salah satu ketentuannya adalah Pelaku Usaha harus mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) kurangnya sosialisasi dari pemerintah mengenai perpajakan juga menjadi salah satu alasan masyarakat enggan mengurus izin usahanya, dalam pemahaman mereka bahwa mereka akan dikenakan kewajiban perpajakan yang cukup besar, kemudian yang kedua, kurangnya pemahaman mengenai pentingnya memiliki izin usaha juga menjadi salah satu kendala, adapun rekapitulasi jumlah izin usaha yang telah terbit selama Lima tahun terakhir di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias dapat disimpulkan bahwa dua tahun terakhir terjadi penurunan akibat adanya pengalihan ke sistem online

Tabel 1.1
Rekapitulasi Jumlah Izin di Kabupaten Nias Periode 2018-2022

No.	Rekapitulasi Per Tahun	Jumlah
1	Tahun 2018	315
2	Tahun 2019	1128
3	Tahun 2020	1077
4	Tahun 2021	334
5	Tahun 2022	337

Sumber: Website Dinas PMPTSP Tahun 2023

Dari beberapa uraian di atas Pemerintah harus lebih gencar untuk melakukan sosialisasi serta pendampingan kepada pelaku Usaha di Kabupaten Nias. Sinergitas antara pemerintah, tokoh masyarakat, serta pelaku usaha sendiri sangat diperlukan agar setiap pengusaha di Kabupaten Nias mendapatkan payung hukum yang jelas agar tidak terjadi masalah di kemudian hari. Berdasarkan penjabaran atas isu-isu di atas, maka akan dilakukan penelitian mengenai strategi apa yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias, dalam menarik minat para pelaku usaha dalam mengurus izin usaha maka Penelitian ini berjudul “**Strategi Peningkatan Kepengurusan Izin Usaha Masyarakat Melalui Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias**”.

1.2 Fokus Penelitian

Untuk menghindari bias pada pelaksanaan penelitian, maka peneliti memfokuskan penelitian pada judul yang membahas tentang Strategi Kepengurusan Izin Usaha Masyarakat Melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kepengurusan ⁷ Izin Usaha Masyarakat Melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias
2. Bagaimana Strategi Peningkatan Kepengurusan Izin Usaha Masyarakat Melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui Bagaimana Kepengurusan ⁷ Izin Usaha Masyarakat Melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias
2. Untuk mengetahui Strategi Peningkatan Kepengurusan Izin Usaha Masyarakat Melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti
Untuk memperluas basis pengetahuan, untuk mengasah ketajaman berpikir, dapat memecahkan masalah dan dorongan rasa ingin tahu
2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias
Untuk mengembangkan materi pengajaran, mendukung pengabdian masyarakat, dan meningkatkan reputasi kampus melalui hasil dari penelitian yang berpengaruh terhadap masyarakat luas
3. Bagi Objek Penelitian
Sebagai bahan ⁷ untuk meningkatkan strategi dari peningkatan kepengurusan izin usaha masyarakat melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias
4. Bagi Peneliti Lanjutan
Sebagai sumber informasi dan bahan referensi bagi peneliti selanjutnya agar bisa lebih dikembangkan terutama dalam pembahasan mengenai Strategi Peningkatan Kepengurusan ⁷ Izin Usaha Masyarakat Melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Strategi

Kata strategi memiliki beberapa macam makna dan arti. Kata strategi berasal dari kata “strategos” dalam bahasa Yunani, merupakan gabungan dari kata “stratos” yang berarti militer dan “ag” yang berarti memimpin. Strategi merupakan landasan awal bagi sebuah organisasi dan elemen-elemen di dalamnya untuk menyusun langkah-langkah atau tindakan-tindakan dengan memperhitungkan faktor-faktor internal dan eksternal dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan. Penyusunan strategi harus memperhatikan tujuan dan sasaran yang akan dicapai. Selain itu, suatu organisasi harus mampu berinteraksi dengan lingkungan dimana strategi tersebut akan dilaksanakan, sehingga strategi tersebut tidak bertentangan dengan keadaan lingkungan yang ada. Strategi merupakan perluasan misi guna menjembatani organisasi dengan lingkungannya. Strategi harus mampu berkembang untuk mengatasi isu-isu strategis yang ada di lingkungannya, dimana strategi harus mampu meresponi organisasi terhadap pilihan kebijakan yang akan diambil. Itu sebabnya suatu strategi mempunyai skema untuk mencapai sasaran apa yang akan dituju. Jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan (Supriatna, 2018:34-35)

Menurut Husein Umar, “Strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai” (Munarika, 2018)

Menurut Freddy Rangkuti, secara khusus “Strategi adalah penempatan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi dengan mengingat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan strategi tertentu untuk mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai” (Munarika Nia, 2018).

Dapat disimpulkan bahwa strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, penyusunan rencana dan eksekusi sebuah aktivitas untuk mencapai sasaran dan tujuan-tujuan sesuai dengan peluang-peluang. Selain itu, dapat juga disimpulkan sebagai rencana kerja yang memaksimalkan kekuatan dengan mengaitkan secara efektif sasaran dan sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran tujuan organisasi

2.1.1 Manfaat Strategi

Strategi yang dibuat dalam suatu bisnis yang terarah mempunyai keberkahan bagi perusahaan, baik mengenai bagaimana perusahaan tersebut dapat berjalan, dapat berkembang, menunjukkan pertumbuhan ke arah yang menguntungkan, mampu bertahan atau mampu menjadi sukses. sektor organisasi yang maju dibandingkan dengan instansi lain, Menurut Dirgantoro dalam Tania (2018:7) manfaat strategi yaitu

1. Sebagai sarana untuk mengkomunikasikan tujuan organisasi dan menentukan jalan mana yang harus ditempuh untuk mencapai tujuan
2. Untuk meningkatkan keuntungan organisasi walaupun kenaikan keuntungan organisasi bukan secara otomatis dengan menerapkan strategi
3. Membantu mengidentifikasi, memprioritaskan dan mengeksploitasi peluang
4. Menyiapkan pandangan terhadap manajemen problem
5. Menggambarkan framework untuk meningkatkan koordinasi dan kontrol terhadap aktivitas
6. Meminimumkan pengaruh dan perubahan
7. Memungkinkan keputusan utama untuk mendukung tujuan yang ditetapkan
8. Memungkinkan alokasi waktu dan sumber daya yang efektif
9. Membantu perilaku yang lebih terintegrasi

2.1.2 Implementasi Strategi

Sebagaimana didefinisikan di atas, implementasi metode adalah suatu sistem dalam manajemen strategis, Tania (2018:20) menjelaskan bahwa implementasi strategi adalah keseluruhan aktivitas dan pilihan yang diperlukan untuk melaksanakan perencanaan strategis. Implementasi strategis adalah proses dimana beberapa strategi dan pedoman diubah menjadi gerakan melalui

perbaikan paket, anggaran dan pendekatan. Meskipun implementasi biasanya paling baik dipertimbangkan setelah pendekatan dirumuskan, implementasi merupakan hal yang penting untuk keberhasilan pengendalian strategis.

2.1.3 Indikator Strategi

Menurut Wheelen dan Hunger dalam Hardiyanti Sri Ningsi (2018:9) Indikator strategi ada empat yakni:

1. **Environmental scanning** (analisis lingkungan) merupakan proses memonitor, mengevaluasi, dan menyebarkan informasi dari lingkungan baik internal dan eksternal terhadap individu-individu yang ada di dalam suatu organisasi. Tujuan menganalisis lingkungan yaitu untuk mengukur nilai dari lingkungan organisasi secara utuh baik internal dan eksternal yang akan menentukan masa depan organisasi
2. **Strategy formulation** (formulasi strategi) merupakan peningkatan strategi jangka panjang untuk membuat sebuah tata kelola manajemen yang efektif dari peluang maupun ancaman dengan mempertimbangkan kekuatan dan kelemahan organisasi. Perumusan strategik meliputi:
 - a. **Misi**
Misi adalah alasan keberadaan organisasi. Menggambarkan aktivitas organisasi dan sasarannya
 - b. **Tujuan**
Tujuan adalah hasil akhir aktivitas perencanaan
 - c. **Strategi**
Strategi adalah menspesifikasikan bagaimana organisasi dapat mewujudkan visi yang telah direncanakan sebelumnya
 - d. **Kebijakan**
Kebijakan adalah panduan luas yang menggabungkan antara perumusan strategi dan implementasi kemudian dieksposisi

dan diimplementasi dengan menggunakan strategi dan tujuan masing-masing

3. Strategy implementation (implementasi strategi) merupakan suatu tahap dimana kebijakan dan strategi mempunyai berbagai aktivitas melalui pengembangan program, anggaran dan prosedur
4. Evaluation and control (evaluasi dan kontrol) adalah sebuah proses kegiatan dan pencapaian hasil dari suatu organisasi yang dimonitor sehingga hasil yang telah tercapai dapat dibandingkan dengan hasil yang diharapkan.
 - a. Menganalisis faktor-faktor eksternal dan internal
 - b. Pengukuran kinerja
 - c. Pengambilan tindakan perbaikan

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Defenisi Pelayanan Publik

Pelayanan Publik suatu tempat yang melakukan kegiatan atau aktivitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang adminstrasi, sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Sabir et al., 2022 dalam Ahmad Mustanir, 2022). Kegiatan itu dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan semua yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik (Akhhmad et al., 2018 dalam Ahmad Mustanir, 2022) Pengertian pelayanan publik berdasarkan Undang- undang Nomor 25 tahun 2009 adalah suatu 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 (Mustanir & Rusdi, 2019 dalam Ahmad Mustanir, 2022). Dalam kegiatan pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang digunakan 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 guna 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 bisa terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, guna terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik ini sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan juga terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Dawabsheh et al., 2020 dalam Ahmad Mustanir, 2022).

¹⁸ Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Untuk menjamin lancarnya kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan Pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan lembaga Negara, pimpinan kementerian, pimpinan non lembaga pemerintah kementerian, pimpinan lembaga komisi Negara, gubernur, bupati dan walikota. Bertugas untuk 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 diseluruh satuan kerja unit pelayanan publik (Fitrah et al., 2021 dalam Ahmad Mustanir, 2022).

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, serta pelayanan konsultasi. Apabila terdapat ketidak mampuan, 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.

¹² 2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik

Adapun beberapa prinsip pelayanan publik berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, sebagai dasar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, antara lain:

1. Keadilan (*Fairness*) merupakan kondisi dimana kebijakan dan pemberian layanan publik memberikan kesamaan hak dan persamaan perlakuan bagi semua orang (tanpa diskriminatif) terhadap status, ras, agama maupun jenis kelamin, namun memberikan perlakuan khusus bagi kelompok masyarakat rentan, mencerminkan keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi setiap orang, serta memberikan kepastian hukum
2. Partisipasi (*participation*) adalah tingkat keterlibatan (peran serta) masyarakat dalam pembuatan kebijakan, perencanaan, implementasi serta monitoring (pengawasan) dan evaluasi pelayanan publik. Termasuk peran serta penyusunan standar pelayanan dan pemberian penghargaan
3. Akuntabilitas (*accountability*) adalah kondisi dimana pejabat, lembaga dan organisasi pelayan publik bertanggungjawab atas tindakan-tindakannya serta responsif terhadap publik
4. Transparansi (*transparency*) adalah kondisi dimana keputusan yang diambil oleh pejabat pelayan publik serta proses pelayanan terbuka kepada publik untuk memberi masukan, memonitor dan mengevaluasi serta kondisi dimana informasi publik tersebut tersedia maupun dapat diakses oleh publik. Dengan demikian publik sebagai pemanfaat layanan, lebih memahami hak dan tanggungjawabnya
5. Berdayaguna (*useful*) adalah kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik telah mengutamakan kepentingan umum, telah menggunakan sumber daya manusia, keuangan dan waktu secara optimal dan ekonomis (*efficiency*), serta telah dicapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan (*effectiveness*)
6. Aksesibilitas (*accessibility*) merupakan kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik mudah, sederhana (tidak birokratis dan berbelit), murah, dan terjangkau, oleh semua lapisan masyarakat baik dari sisi strata sosial ekonomi maupun kewilayahan

Berdasarkan Perbandingan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas Transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, dan netralis, serta fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

2.2.3 Indikator Pelayanan Publik

Untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) telah menerbitkan Peraturan Menteri PAN-RB No. 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Ada enam indikator dalam penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik sesuai Permen No. 17/2017 yakni:

1. Kebijakan Pelayanan

Indikator ini berfokus pada ketersediaan standar pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara Pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, Penyelenggara Pelayanan Publik juga dituntut untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bentuk umpan balik dari masyarakat tentang pelayanan yang telah diselenggarakan, apakah pelayanan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Publik (SPP) atau belum.

2. Profesionalisme SDM Penyelenggara

Indikator ini berfokus pada kompetensi pelaksana pelayanan publik sesuai jenis layanan yang diselenggarakan. Diharapkan ada kesesuaian jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan kompetensi pelaksana layanan. Pelaksana layanan yang kompeten diharapkan dapat responsif dan sigap memberikan pelayanan kepada masyarakat

3. Sarana Prasarana Pelayanan Publik

Indikator ini berfokus pada sarana prasarana pelayanan yang bersifat fisik (tangible) seperti parkir, front office, ruang tunggu, hingga toilet bagi pengguna layanan serta ruang laktasi dan sarana penunjang lainnya bagi yang berkebutuhan khusus (difable). Sarana parkir yang baik jika disediakan petugas parkir, terpisah kendaraan roda dua dan roda empat serta disediakan CCTV untuk keamanan kendaraan. Front office yang menyediakan layanan informasi, konsultasi dan pengaduan tatap muka, disediakan meja khusus dan mudah diakses dan tidak terpisah dari layanan lainnya. Ruang tunggu yang nyaman serta pemenuhan fasilitas seperti televisi, monitor antrian, bahan bacaan dan sirkulasi udara (AC/kipas Angin), serta penunjang lainnya seperti wifi dan ruang ibadah/mushalah yang menyatu ataupun terpisah, Toilet yang nyaman jika dipisahkan antara toilet bagi pria dan perempuan, dan tersedia wastafel dan Sarana penunjang lainnya seperti fasilitas difabel seperti ramp, kursi roda, toilet khusus, loket khusus, serta petugas khusus yang membantu difabel. Sarana penunjang lainnya adalah arena bermain anak, ruang laktasi, kantin, fotocopy dan toko ATK

4. Sistem Informasi Pelayanan Publik

Indikator ini berfokus pada sistem informasi berbasis elektronik dan non elektronik untuk informasi publik sebagai bentuk dukungan operasional pelayanan publik. Sistem informasi yang baik jika memuat informasi tentang profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja unit penyelenggara, Sementara sistem informasi non elektronik dapat berupa poster, spanduk, leaflet, buku, dokumen, dan bahan cetak lainnya yang berisi profil penyelenggara, dan profil pelaksana yang didokumentasikan dan dipublikasikan di ruang pelayanan, ruang publik (seperti alun-alun), perpustakaan daerah, kantor pemerintahan lainnya dan disebarluaskan ke pemangku kepentingan

5. Konsultasi dan Pengaduan

Indikator ini berfokus pada ketersediaan sarana/wahana pengaduan dan konsultasi. Sarana yang dimaksud dapat berupa media sosial, email, surat, telepon, tatap muka, tempat khusus dan petugas khusus. Sedangkan hasil konsultasi masyarakat didokumentasikan sebagai arsip yang terdokumentasi dan mudah diakses didalam *website/situs*, majalah/koran, dan dokumen lainnya. Tentunya sarana yang dimaksud dapat diakses dan bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat

6. Inovasi Pelayanan

Indikator ini berfokus pada kreatifitas pelaksana pelayanan publik melakukan inovasi yang bermanfaat bagi masyarakat, berkelanjutan, dapat direplikasi, dan sudah dilaksanakan minimal dalam rentang waktu satu tahun

terpenuhinya indikator pelayanan publik memiliki manfaat yang signifikan bagi masyarakat, baik dalam meningkatkan kehidupan sehari-hari mereka maupun dalam memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat

2.3 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

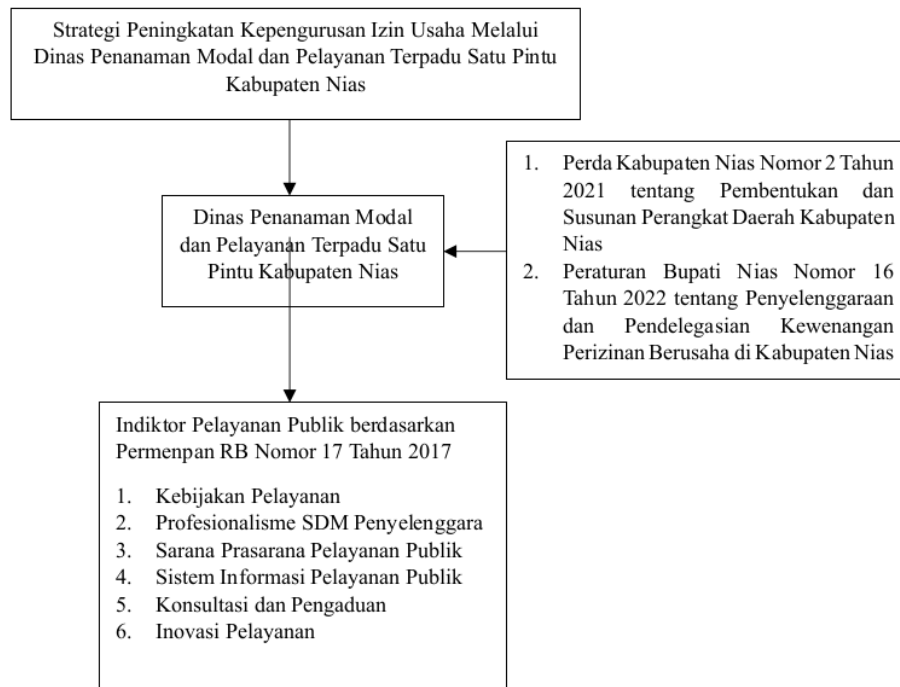
No	Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian yang akan dilakukan
1	Erza Rizki Hidayana Putri dan Meirinawati (2021)	Manajemen Strategi Layanan Perizinan Usaha Melalui Aplikasi I-Mobil (Ijin Mudah, Bisa Paket, Interaktif Dan Langsung Jadi) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar	Hasil penelitian menunjukkan bahwa observasi lingkungan dengan analisis SWOT yaitu kekuatan berasal dari sumber daya karyawan sendiri yang melakukan pemantauan setiap bulan, kemudian kelemahannya sendiri berasal dari kekurangan dana untuk peluncuran aplikasi I-MOBIL Versi II, peluang dan ancaman itu sendiri yaitu aplikasi I-MOBIL Versi II. Diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses I-MOBIL untuk membuat izin	Perbedaan 1. Lokasi Penelitian 2. Fokus Penelitian Ke Aplikasi I-Mobil

			usaha dan ancamannya sendiri masih banyak masyarakat yang gaktek tentang internet	
2	Multazam dan Abdul Sadad (2022)	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menggunakan strategi lima C'S belum cukup optimal karena terdapat faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan strategi ini, yaitu infrastruktur dan sumber daya yang tidak memadai.	Perbedaan 1. Lokasi Penelitian 2. Perbedaan Landasan Teori
3	Muhammad Muslim (2022)	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan)	Kesimpulan dari penelitian ini adalah pembangunan Publik Service Mall tetap diupayakan, mengingat MPP sangat penting dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik juga harus terpenuhi agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.	Perbedaan 1. Lokasi Penelitian 2. Perbedaan Landasan Teori 3. Fokus Penelitian
4	Hengki Robot, Ronny Gosal, dan Donald Monintja (2019)	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Bolaang Mongondow	Dibutuhkan suatu strategi yang dapat memangkas kelambanan birokrasi dalam hal pemberian pelayanan publik terhadap masyarakat. Di era gangguan saat ini, kecepatan dan ketepatan sangat dibutuhkan dalam rangka menunjang berbagai aktifitas manusia, maka dari itu penggunaan teknologi dalam pelayanan publik cukup efektif dan efisien untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap masyarakat	Perbedaan 1. Lokasi Penelitian 2. Fokus Penelitian Ke Aplikasi E-Government
5	Nurlaila Alnur, Justawan, Taufik (2020)	Strategi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi DPMPSTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan ditinjau dari kompetensi aparatur, SOP dan SPM, sarana dan prasarana sudah berjalan cukup baik namun pelaksanaannya belum optimal dan belum menunjukkan hasil yang maksimal sesuai kebutuhan. ditingkatkan dalam pemberian	Perbedaan 1. Lokasi Penelitian 2. Perbedaan Landasan Teori

			pelatihan, penyedia layanan tetap memperhatikan prosedur yang berlaku serta penerima layanan, kurangnya fasilitas yang tersedia, dalam hal meningkatkan kualitas layanan dari dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan fisik produk secara keseluruhan sudah diusahakan semaksimal mungkin walaupun masih ada karyawan/penyedia jasa yang belum mengetahui secara lengkap tentang perizinan	
6	Sutriani (2021)	Strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Baru	Arah kebijakan yang merupakan rumusan perencanaan komprehensif untuk mencapai arah kebijakan yang diinginkan. Strategi yang terlaksana dipelayanan terpadu satu pintu merupakan turunan dari strategi kabupaten sehingga tujuan kabupaten dan tujuan dinas dapat sejalan	Perbedaan 1. Lokasi Penelitian 2. Perbedaan Landasan Teori
7	Ayu (2019)	Strategi komunikasi pelayanan publik terpadu satu pintu kota Bengkulu	hasil penelitian strategi yang digunakan adalah komunikasi efektif dalam pelayanan publik, karena point terpenting dalam sebuah organisasi adalah komunikasi, . Setelah komunikasi antar anggota organisasi berjalan efektif maka hal tersebut akan mempengaruhi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga target dalam akan tercapai, tentunya jika komunikasi antar organisasi efektif semua sistem akan berjalan dengan lancar termasuk dalam hal pelayanan publik.	Perbedaan 1. Lokasi Penelitian 2. Perbedaan Landasan Teori
8	Hairul Anwar (2019)	Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Tahun 2020	Adapun hasil penelitian pada Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berbasis Online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Tahun 2019 yaitu pelayanan IMB berbasis online di kantor DPMPSTSP Kota Depok yang diberikan oleh petugas operator cenderung lebih menonjol dan dominan dinilai baik oleh pemohon	Perbedaan 1. Lokasi Penelitian 2. Fokus Pada Izin IMB

Sumber: Internet (diakses pada tanggal 26 Juli-3 Agustus Tahun 2023)

2.4 Kerangka Berpikir



Sumber: Olahan Peneliti 2023

Fokus utama dalam penelitian ini ialah untuk mencari tahu strategi apa yang telah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias dalam meningkatkan kepengurusan izin usaha di Kabupaten Nias. Penelitian ini mengacu pada enam indikator pelayanan publik yakni: Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme SDM Penyelenggara, Sarana Prasarana Pelayanan Publik, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Konsultasi dan Pengaduan dan inovasi pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan informan penelitian Pegawai dari Dinas PMPTSP Kabupaten Nias

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah gambaran yang dilakukan peneliti sesuai dengan tujuan penelitiannya. Jenis penelitian menurut Syofian Siregar (2017: 7), yaitu:

1. Jenis penelitian kualitatif, dimana penelitian yang didasarkan pada data kualitatif tidak berbentuk angka atau bilangan sehingga hanya berbentuk pernyataan-pernyataan atau kalimat.
2. Jenis penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang didasarkan pada data kuantitatif berbentuk angka atau bilangan.
3. Jenis penelitian gabungan, yaitu di dalam penelitian menggabungkan dua jenis penelitian kuantitatif dan kualitatif

Berdasarkan teori di atas, Peneliti menetapkan bahwa penelitian ini akan dilakukan dalam jenis penelitian kualitatif karena jenis penelitian ini memiliki tujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, atau aktivitas sosial yang terjadi di masyarakat. Jenis penelitian kualitatif dipilih karena sesuai dengan kebutuhan penelitian untuk melihat dan memaparkan gejala-gejala yang terkait dengan masalah penelitian

3.2 Variabel Penelitian

Terdapat beberapa variabel yang harus ditetapkan dengan jelas sebelum mulai pengumpulan data dalam sebuah penelitian, menurut Sugiyono (2018:55), variabel adalah: "Suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan."

Dalam penelitian, variabel penelitian mencakup segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dengan tujuan mendapatkan informasi tentang hal tersebut dan kemudian menghasilkan kesimpulan (Sugiyono, 2018:57). Jadi, dapat disimpulkan bahwa definisi variabel

adalah penekanan pada variabel penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur akurasi data dan informasi yang diperoleh dengan menggunakan indikator variabel penelitian. Dalam penelitian ini yang merupakan variabel adalah:

Tabel 3.1
Variabel dan Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator
1	Pelayanan Publik	Pelayanan Publik (Permenpan RB Nomor 17 Tahun 2017) 1. Kebijakan Pelayanan 2. Profesionalisme SDM Penyelenggara 3. Sarana Prasarana Pelayanan Publik 4. Sistem Informasi Pelayanan Publik 5. Konsultasi dan Pengaduan 6. Inovasi Pelayanan

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Dengan menetapkan lokasi penelitian maka objek penelitian dan tujuan penelitian tentunya sudah tetap dan jelas. Sehingga dapat mempermudah proses penelitian dan dapat melakukan penelitian guna mendapatkan hasil yang akurat. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias.

Untuk melaksanakan penelitian ini, peneliti telah membuat jadwal sebagai panduan bagi peneliti dalam merancang dan menyelesaikan penelitian ini

. Adapun rancangan jadwal penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 3.2
Jadwal Penelitian

Kegiatan	Jadwal																										
	April 2023			Mei 2023				Juni 2023				Juli 2023				Agustus 2023				September 2023				Oktober 2023			
	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Kegiatan Proposal Skripsi	■	■	■																								
Konsultasi kepada Dosen Pembimbing				■	■	■	■	■	■	■	■	■															
Pendaftaran Seminar Proposal Skripsi												■	■														
Pengumpulan Data																■	■	■	■								
Penulisan Naskah Skripsi																				■	■						
Konsultasi Kepada Dosen Pembimbing																				■	■	■					
Penulisan dan Penyempurnan skripsi																								■			
Ujian skripsi																								■	■		
Perbaikan Skripsi																										■	■

Sumber: Olahan Peneliti, 2023

3.4 Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Sumber data primer yaitu data yang dikumpulkan

langsung melalui pengamatan langsung di tempat penelitian dengan mengambil data yang dibutuhkan sesuai dengan penelitian yaitu tanya jawab langsung dengan Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias

Tabel 3.3
Data Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan
1	F. Jeffry W.Wau, S.Sos.M.Si	Kepala Dinas
2	Optimisman Gea, SP	Sekretaris
3	Yuntriman Harefa, SST	Kepala Bidang Penanaman Modal
4	Leny Noveria Tel, SE	Kepala Bidang Pelayanan
5	Syukur Arman Mendrofa, SIP	Kasubbag Program, Evaluasi dan Pelaporan
6	Yusniar Zebua, SE	Kasi pelayanan penanganan pengaduan, advokasi PNP
7	Ineke Tarmastuti, S.Kom	Kasi pengembangan promosi penanaman modal
8.	Yondra Suheri, SH	Kasubbag Umum, Kepegawaian dan Keuangan

Sumber: Dinas PMPTSP Kab. Nias

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari suatu instansi dalam bentuk yang telah disusun maupun diolah, dapat berupa tabel atau laporan, seperti sejarah suatu instansi, struktur organisasi, serta pembagian fungsi dan tugas masing-masing bidang

3.5 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:250) instrument penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun social yang diamati. Dimana instrument penelitian pada penelitian kualitatif

adalah peneliti itu sendiri. Dimana peneliti akan menjadi alat untuk merekam informasi selama berlangsungnya penelitian

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019, hlm. 296), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian, tujuan utama dari penelitian yaitu untuk mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan memperoleh data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak observasi berperan serta, wawancara yang mendalam, dan dokumentasi

1. Wawancara

Sesi tanya jawab yang dilakukan secara tatap muka oleh peneliti dikenal sebagai wawancara dengan Bapak dan Ibu Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias.

2. Observasi

mengamati objek secara langsung tanpa mediator untuk melihat kegiatan yang dilakukannya Pengamatan dan pencatatan kejadian, perilaku, objek yang dilihat, dan hal-hal yang diperlakukan untuk mendukung penelitian adalah bagian dari kegiatan observasi. Peneliti langsung datang ke objek penelitian dengan melakukan pengamatan terhadap kondisi nyata yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias.

3. Dokumentasi

Mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis dengan cara membaca literature, tulisan, maupun dokumen yang dianggap peneliti berkenan. Peneliti langsung datang ke objek penelitian dengan melakukan pengamatan terhadap kondisi nyata yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias

3.7 Teknik Analisis Data

¹¹ Dalam penelitian kualitatif memungkinkan dilakukan analisis data pada waktu peneliti berada di lapangan maupun setelah kembali dari lapangan baru dilakukan analisis. Pada penelitian ini analisis data telah dilaksanakan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Alur analisis mengikuti model analisis interaktif sebagaimana diungkapkan Miles dan Huberman (dalam Hardani, 2020, hlm. 174). ¹² Teknis yang digunakan dalam menganalisis data dapat divisualisasikan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Menurut Miles dan Huberman, langkah pertama dalam menganalisis data kualitatif adalah reduksi data. Fase reduksi data merupakan fase dimana informasi direduksi atau disederhanakan sesuai dengan kebutuhan dan tentunya mudah untuk mendapatkan informasi. Informasi yang dikumpulkan dari hasil wawancara, survey kepuasan pelanggan, observasi langsung ke lapangan, dan lain-lain tentunya akan berbentuk kompleks, semua informasi yang terkumpul kemudian dikelompokkan menjadi informasi yang sangat penting, kurang penting dan tidak penting. Maka aman untuk membuang atau tidak menggunakan data yang tiba di grup data penting. Jadi informasi selebihnya penting dan kurang penting. Peneliti juga dapat membuang informasi yang kurang penting dan hanya menyisakan informasi yang penting. Data ini kemudian disederhanakan sesuai dengan kebutuhan penelitian dan dianggap cocok untuk menyajikan semua informasi yang diperoleh. Agar lebih mudah mencapai langkah selanjutnya, buatlah informasi yang bulat, jelas dan jawaban dari masalah.

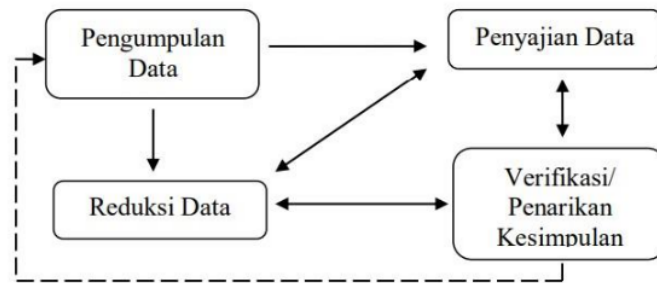
2. Penyajian Data

Menurut Miles dan Huberman, dalam berbagai analisis data kualitatif, setelah fase reduksi berakhir, fase penyajian atau tampilan data berakhir. Seperti namanya, pada fase ini peneliti dapat menyajikan informasi yang telah direduksi atau disederhanakan pada fase sebelumnya. Format penyajian data kemudian bervariasi dalam bentuk grafik, bagan, icon dan format lainnya. Untuk membuat disk lebih

mudah dibagikan dengan orang lain. Ini juga berisi informasi yang jelas yang mudah diakses oleh pembaca. Proses penyajian data diperlukan dalam analisis data kualitatif, agar data disajikan secara bersih, sistematis, tertata menurut pola hubungan tertentu, tertata, dsb. Oleh karena itu, informasi ini tidak lagi tersedia dalam bentuk data mentah, tetapi sudah mewakili informasi

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung seperti halnya proses reduksi data, setelah data terkumpul cukup memadai maka selanjutnya diambil kesimpulan sementara, dan setelah data benar-benar lengkap maka diambil kesimpulan akhir. sejak awal penelitian, peneliti selalu berusaha mencari makna data yang terkumpul. Untuk itu perlu mencari pola, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya. Kesimpulan yang diperoleh mula-mula bersifat tentatif, kabur dan diragukan akan tetapi dengan bertambahnya data baik dari hasil wawancara maupun dari hasil observasi dan dengan diperolehnya keseluruhan data hasil penelitian. Kesimpulan-kesimpulan itu harus diklarifikasikan dan diverifikasikan selama penelitian berlangsung.



Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Profil Lokasi Penelitian

¹⁹ Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Bidang Perizinan dan Non Perizinan sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sebelumnya Pemerintah Kabupaten Nias telah membentuk Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Nias sebagai unit penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Nias yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Nias Nomor 10 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Nias.

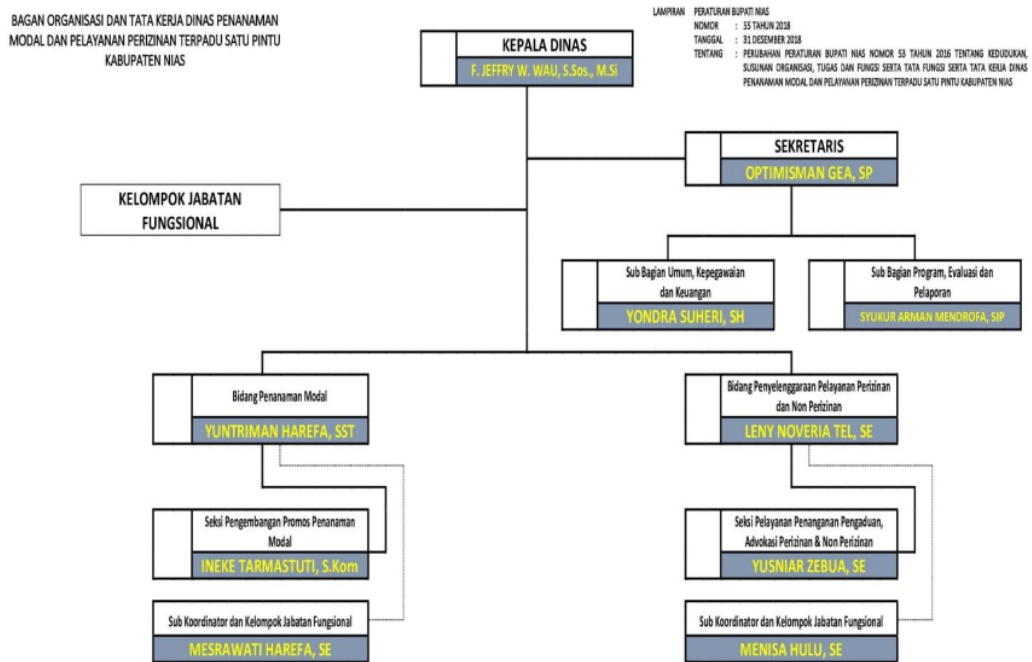
Sejak terbitnya Peraturan Daerah Kabupaten Nias Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Nias, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPM-PPTSP) berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Nias yang merupakan Tipe C yang terdiri dari 2 (dua) bidang, yaitu: Bidang Penanaman Modal, Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Sekretariat.

Dalam perjalanannya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias, telah dipimpin oleh 8 orang Kepala Dinas secara bergantian, yakni:

1. Fatolosa Lase, SE
2. Tonazaro Halawa, SE
3. Fonasa Laoli, A.Md, SE

4. Drs. Bezatulo Gulo
5. Drs. Taogoli Zebua
6. Drs. Yosafati Waruwu
7. Anatona Harefa, S. Pd
8. Drs. Ingati Hura

4.1.2 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias



Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias

4.1.3 Visi dan Misi Pelayanan

Visi:

Pelayanan Publik yang Selalu Smart

Misi:

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan
2. Meningkatkan Sumber Daya Pelayanan
3. Meningkatkan Pelayanan Berbasis Elektronik

4.1.4 Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias

A. Kepala Dinas

Tugas Pokok:

²¹ Melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten Nias

Fungsi:

1. Perumusan kebijakan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
4. Pelaksanaan administrasi dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya

²⁰ B. Sekretaris

Tugas Pokok:

Menyelenggarakan penyusunan program, evaluasi, pelaporan, pengelolaan keuangan serta urusan umum dan kepegawaian.

Fungsi:

1. Penyelenggaraan penyusunan program dan anggaran
2. Penyelenggaraan pengelolaan administrasi perkantoran, administrasi keuangan, dan administrasi kepegawaian

3. Penyelenggaraan urusan umum dan perlengkapan, keprotokolan dan hubungan masyarakat
4. Penyelenggaraan ketatalaksanaan, kearsipan dan perpustakaan dinas
5. Pelaksanaan koordinasi, pembinaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan unit kerja
6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya

C. Kepala Sub Bagian Umum, Keuangan Dan Kepegawaian

Tugas Pokok:

Melaksanakan pengelolaan administrasi umum, urusan keuangan dan kepegawaian

Rincian Tugas:

1. Menyusun rencana kerja sub bagian umum, keuangan dan kepegawaian
2. Melaksanakan pengelolaan administrasi umum yang meliputi pengelolaan naskah, penataan kearsipan, pengagendaaan serta pendistribusian surat menyurat
3. Melaksanakan pengelolaan urusan kepegawaian yang meliputi penyiapan bahan dan penyusunan rencana mutasi, disiplin, pengembangan pegawai, kesejahteraan pegawai, pensiunan pegawai
4. Melaksanakan pengelolaan urusan Barang Milik Daerah
5. Melaksanakan pengelolaan urusan keuangan yang meliputi perbendaharaan, verifikasi, pembukuan dan penggajian
6. Menghimpun bahan dan menyusun Laporan Keuangan
7. Melakukan pemeliharaan arsip dan perpustakaan kantor
8. Melaksanakan urusan rumah tangga serta memelihara kebersihan, keamanan dan ketertiban kantor
9. Melaksanakan pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor serta aset lainnya

10. Melaksanakan urusan keprotokolan, penyiapan rapat-rapat dan pendokumentasian kegiatan dinas
11. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan melekat serta menilai bawahan melalui Sasaran Kerja Pegawai (SKP)
12. Menyampaikan saran dan pendapat kepada atasan terkait bidang tugasnya
13. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya

D. Kepala Sub Bagian Program, Evaluasi Dan Pelaporan

Tugas Pokok:

Melaksanakan penyusunan perencanaan program, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan dinas

Rincian Tugas:

1. Menyusun rencana kerja sub bagian program, evaluasi dan pelaporan
2. Mengumpulkan, mengolah dan menganalisa data pelaksanaan program, kegiatan dan anggaran
3. Melaksanakan evaluasi, pengawasan dan pelaporan kinerja, program, kegiatan dan anggaran
4. Menghimpun dan menyusun bahan Rencana Strategis, Rencana Kerja, Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Laporan Keterangan Pertanggungjawaban, dan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah
5. Menyusun bahan kerja sama, publikasi, dan hubungan masyarakat di bidang perpustakaan dan kearsipan
6. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan melekat serta menilai bawahan melalui Sasaran Kerja Pegawai (SKP)
7. Menyampaikan saran dan pendapat kepada atasan terkait bidang tugasnya
8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya

E. Kepala Bidang Penanaman Modal

Tugas Pokok:

Melaksanakan penyusunan perumusan dan kebijakan teknis penanaman modal

Fungsi:

1. Penyiapan perumusan kebijakan teknis Penanaman Modal
2. Pelaksanaan pendataan, pengembangan potensi, kerjasama, investasi dan promosi Penanaman Modal
3. Penyelenggaraan pembinaan dan bimbingan di bidang kerjasama, investasi dan promosi
4. Pelaksanaan pengolahan data dan informasi
5. Pelaksanaan pengawasan dan pembinaan dalam pengelolaan data dan informasi
6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya

F. Kepala Seksi Pengembangan Promosi Penanaman Modal**Tugas Utama:**

Melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan pengembangan Promosi Penanaman Modal

Rincian Tugas:

1. Melaksanakan dan menyiapkan usulan bidang-bidang usaha yang perlu dipertimbangkan
2. Melaksanakan kegiatan analisa dan telaahan serta menyiapkan rumusan kebijakan bagi pengembangan dan promosi Penanaman Modal
3. Menyiapkan bahan-bahan perumusan perencanaan, program dan evaluasi dibidang penanaman modal
4. Merancang dan menyiapkan Promosi Penanaman Modal Daerah baik di dalam maupun luar negeri seperti Seminar, Pameran, Temu Usaha dan Lokakarya
5. Menyiapkan bahan dan informasi Promosi Penanaman Modal

6. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan melekat serta menilai bawahan melalui Sasaran Kerja Pegawai (SKP)
7. Menyampaikan saran dan pendapat kepada atasan terkait dengan tugas pokok dan fungsi
8. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya

G. Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan

Tugas Pokok:

Melaksanakan penyusunan perumusan dan kebijakan teknis penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan

Fungsi:

1. Pelaksanaan kegiatan merencanakan, mengolah, memeriksa, memverifikasi, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, memvalidasi, mengevaluasi, memimpin, pelaporan, mengadministrasi pelayanan, menerbitkan perizinan dan non perizinan
2. Pelaksanaan kegiatan memfasilitasi, merencanakan, mengumpulkan, merumuskan, mengidentifikasi, memverifikasi, memimpin, mengkoordinasi, mengevaluasi, memonitoring, merancang, menyusun, menindaklanjuti, mendokumentasikan, penanganan pengaduan dan informasi pelayanan perizinan dan non perizinan
3. Pelaksanaan kegiatan merencanakan, mengumpulkan, merumuskan, memverifikasi, menganalisis, memfasilitasi, merancang, mengidentifikasi, mengkoordinasikan, mengolah, memimpin, mensimplifikasi, mensinkronisasi, mengevaluasi, memonitoring penyusunan kebijakan, harmonisasi dan pemberian advokasi layanan serta sosialisasi penyuluhan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan perizinan dan non perizinan

4. Pelaksanaan kegiatan memfasilitasi, merencanakan, mengumpulkan, memverifikasi, menganalisis, mengkoordinasikan, mengolah, memimpin, memonitoring, mengevaluasi, pengukuran terhadap mutu layanan, merumuskan standar layanan (SOP, SP, SPM, MP) mengolah, mengoperasionalkan, menginput, mengarsipkan data, mendokumentasikan, memetakan layanan, pembangunan sarana dan prasarana infrastruktur jaringan layanan dan dukungan administrasi serta peningkatan layanan, menciptakan (inovasi) pola layanan menyusun data dan pelaporan pelayanan perizinan dan non perizinan terjangkau, murah, transparan serta terciptanya produk layanan yang efisien dan efektif
5. Pelaksanaan pembinaan dan fasilitasi penyelesaian permasalahan advokasi
6. Pelaksanaan pemantauan rencana dan realisasi serta pengawasan pelaksanaan advokasi
7. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pengaduan
8. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya

H. Kepala Seksi Pelayanan Penanganan Pengaduan, Advokasi Perizinan Dan Non Perizinan

²³ Tugas Pokok:

Melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan Perizinan dan Non Perizinan

Rincian Tugas:

1. Melaksanakan ⁶ penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan
2. Merencanakan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan

3. Mengolah penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan
4. Memeriksa dokumen/berkas permohonan pelayanan perizinan dan non perizinan
5. Memverifikasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan
6. Mengidentifikasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan
7. Mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan
8. Memvalidasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan
9. Membuat konsep penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan
10. Menyusun laporan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan
11. Mengadministrasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan
12. Menerbitkan dokumen penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan
13. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan melekat serta menilai bawahan melalui Sasaran Kerja Pegawai (SKP)
14. Menyampaikan saran, pendapat dan telaahan kepada atasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi
15. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya

4.1.5 Jenis-Jenis Izin Usaha Berdasarkan Sektor

1. Sektor Perdagangan
 - Tanda Daftar Gudang
2. Sektor Perindustrian
 - Sertifikat Standar Industri Air Minum Isi Ulang

3. Sektor Pekerjaan Umum

- Persetujuan Bangunan Gedung
- Izin Pembangunan / Penempatan Iklan dan Media Informasi
- Izin Pembangunan / Penempatan Bangunan Gedung di Ruang Milik Jalan
- Izin Pembangunan / Penempatan Bangunan dan Jaringan Utilitas
- Izin Pembangunan / Penempatan Bangun-bangunan
- Persetujuan / Konfirmasi Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (P/KKKPR)
- Sertifikat Laik fungsi

4. Sektor Kesehatan

- Izin Apotek
- Standar Kesehatan Pengolahan Pangan Industri Rumah Tangga
- Sertifikat Standar - Klinik Swasta
- Izin Toko Obat
- Sertifikat Laik Sehat di Wilayah
- Sertifikat Standar - Rumah Sakit Pemerintah (type C & D)
- Surat Izin Praktik Dokter
- Surat Izin Praktik Dokter Gigi
- Sertifikat Standar - Rumah Sakit Swasta (type C & D)
- Surat Izin Praktik Bidan
- Surat Izin Praktik Tenaga Gizi
- Surat Izin Praktik Tenaga Fisio Terapis
- Surat Izin Praktik Perawat
- Surat Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut
- Surat Izin Praktik Radiografer
- Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik
- Surat Izin Praktik Tenaga Sanitarian
- Sertifikat Standar - Puskesmas

- Sertifikat Pemenuhan Komitmen Produksi Pangan Olahan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT)
 - Surat Izin Praktik Apoteker
 - Surat Izin Praktik Rekam Medis
 - Sertifikat Laik Higiene Sanitasi di Wilayah
 - Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian
 - Surat Izin Praktik Elektromedis
 - Sertifikat Standar - Klinik Pemerintah
5. Sektor Pendidikan
- Izin Pendirian Satuan Pendidikan Non Formal
 - Izin Pendirian Satuan Pendidikan Formal
 - Surat Keterangan Penelitian
6. Sektor Koperasi
- Izin Koperasi Simpan Pinjam - Usaha Simpan Pinjam
 - Izin Koperasi Simpan Pinjam - Pembukaan Kantor Cabang Pembantu
 - Izin Koperasi Simpan Pinjam - Kantor Kas
 - Izin Koperasi Simpan Pinjam - Pembukaan Kantor Cabang
7. Sektor Ketenagakerjaan
- Kartu Tanda Bukti Pendaftaran Pencari Kerja
8. NIB (Nomor Induk Berusaha)
- Risiko Rendah
 - Risiko Menengah Rendah
 - Risiko Menengah Tinggi
 - Risiko Tinggi

4.1.6 Deskripsi Identitas Informan

Tabel 4.1

Jadwal Wawancara Informan

No	Nama Informan	Inisial	Waktu wawancara	Tempat Wawancara
1	F. Jeffry W.Wau., Sos.,M.Si	FJW	01 September 2023	Dinas PMPTSP
2	Optimisman Gea, SP	OP	04 September 2023	Dinas PMPTSP
3	Yuntriman Harefa, SST	YH	06 September 2023	Dinas PMPTSP
4	Leny N. Tel, S.E	LN	06 September 2023	Dinas PMPTSP
5	Syukur Arman Mendrofa, SIP	SA	08 September 2023	Dinas PMPTSP
6	Yusniar Zebua, SE	YZ	08 September 2023	Dinas PMPTSP
7	Ineke Tarmastuti, S.Kom	IN	12 September 2023	Dinas PMPTSP
8	Yondra Suheri, SH	YS	13 September 2023	Dinas PMPTSP

4.2 Hasil Penelitian

Sebelum peneliti memaparkan hasil penelitian ini, terlebih dahulu memaparkan tahapan penelitian yang dilaksanakan, yakni diawali dengan penyampaian surat izin penelitian dari Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias. Kemudian setelah mendapatkan surat balasan, selanjutnya peneliti langsung terjun ke lapangan untuk melakukan penggalian data. Adapun penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu Strategi Peningkatan Kepengurusan Izin Usaha Masyarakat Melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias

4.2.1 Bagaimana kepengurusan Izin Usaha Masyarakat Melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias

Untuk mengetahui bagaimana kepengurusan izin usaha masyarakat melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias, akan diuraikan dalam beberapa penyajian data berdasarkan Hasil Wawancara, Observasi dan Dokumentasi sesuai dengan indikator Pelayanan Publik, dengan

Pegawai DPMPTSP Kabupaten Nias, sebagai informan atau subjek penelitian, wawancara ini akan diurai dalam beberapa unsur yang menjadi indikator pelayanan publik sebagai dasar dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat

1. Kebijakan Pelayanan

Kebijakan pelayanan merupakan seperangkat panduan, aturan, dan prinsip yang diadopsi oleh suatu lembaga atau instansi pelayanan publik untuk mengarahkan dan mengatur bagaimana layanan kepada masyarakat akan dijalankan. Kebijakan pelayanan bertujuan untuk menciptakan proses yang terstruktur, transparan, efisien, dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pemangku kepentingan,

Berikut hasil wawancara dengan Bapak FJW, peneliti menanyakan Bagaimana DPM-PTSP Kabupaten Nias mengembangkan Kebijakan Pelayanan untuk memastikan proses pengurusan izin berjalan efisien dan transparan. beliau menjawab:

“baik, pertama dulu kebijakan pelayanan adalah visi, misi, komitmen, itikad dan perilaku organisasi yang dimuat dalam bentuk aturan, mekanisme, ataupun proses yang dijalankan unit penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk mencapai kualitas pelayanan yang efisien dan transparan, nah tentunya di dalam pembuatan dan penyusunan kebijakan pelayanan ini sudah melibatkan masyarakat di dalam proses penyusunannya, sehingga standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur dapat diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat”

Dengan melibatkan masyarakat dalam proses penyusunannya maka Masyarakat dapat dapat lebih mudah dalam mempersiapkan dokumen dan persyaratan yang diperlukan dengan benar. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi proses pelayanan karena masyarakat dapat meminimalkan kesalahan dan kelengkapan dokumen, sementara itu bapak OP juga menyampaikan

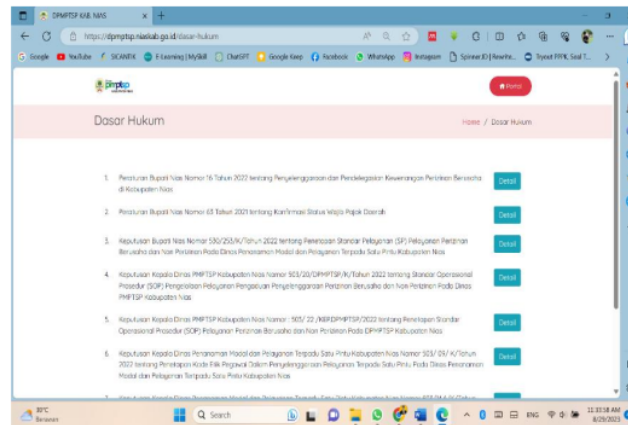
Iya dek, di dalam penyusunan standar pelayanan itu harus memperhatikan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan, khususnya kondisi masyarakat sekitar yang langsung mengakses pelayanan publik, Bahkan pada Pasal 20 UU Nomor 25 Tahun 2009, disebutkan dengan tegas bahwa dalam penyusunan dan

penetapan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan wajib untuk mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait, dan kita juga sudah mempublish di *website* kita, serta mencetak melalau Banner agar informasi dapat dilihat dan diakses oleh semua orang

Dengan publikasi tersebut, seluruh lapisan masyarakat yang menggunakan layanan di Dinas PMPTSP Kabupaten Nias dapat berjalan dengan transparan dan efisien



Gambar 4.1 Standar Pelayanan Dinas PMPTSP Kab. Nias



Gambar 4.2 Publikasi SP dan SOP di *website* DPMPTSP

2. Profesionalisme SDM Penyelenggara

Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan

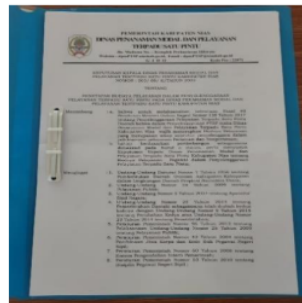
kepada masyarakat berjalan efektif, efisien, dan berkualitas, kualifikasi dan kompetensi pelaksana merupakan faktor penting dalam mewujudkan sumber daya manusia yang handal, berdasarkan wawancara dengan bapak FJW, peneliti menanyakan Bagaimana DPM-PTSP Kabupaten Nias memastikan bahwa petugas yang terlibat dalam pengurusan izin usaha memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai dan Apa jenis pelatihan atau pengembangan yang diberikan kepada petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan, beliau menjawab

Iya dek, Sumber daya manusia yang ada sama kita saat ini sudah kita maksimalkan dimana kualifikasi pendidikan rata-rata sudah menempuh pendidikan sarjana dan sebagian juga diploma, kita selalu mengikutsertakan mereka dalam kegiatan webinar, workshop dan pelatihan aplikasi pendukung kita dalam melaksanakan pelayanan

Kualifikasi pendidikan merupakan faktor utama dalam menentukan kualitas dari sumber daya manusia, pelatihan dan pengembangan juga merupakan bentuk dari pengembangan kompetensi dari SDM itu sendiri untuk menjadi Sumber daya manusia yang unggul, sementara itu, ibu LN menyampaikan bahwa

Untuk SDM sendiri dek, kita sudah maksimalkan baik itu kualifikasi pendidikan dan juga kita ikutkan pelatihan. di Dinas kita sendiri telah ada keputusan kepala dinas tentang etika pelayanan publik yang tujuannya untuk lebih mendorong lagi SDM kita untuk meningkatkan etos kerja, kedisiplinan, dan perilaku pelaksana.

Selain dari kualifikasi pendidikan, dan pemberian pelatihan. Etika pelayanan publik juga merupakan hal yang tidak bisa dipisahkan dalam kegiatan pelayanan publik untuk menciptakan Sumber daya manusia yang profesional dalam pelayanan publik



Gambar 4.3 Keputusan Kepala Dinas PMPTSP tentang
Etika Pelayanan Publik

3. Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

Sarana dan prasarana merupakan komponen yang merujuk pada unsur-unsur fisik dan non-fisik yang diperlukan dalam berbagai konteks untuk mendukung berbagai aktivitas dalam pelayanan fasilitas yang lengkap akan memudahkan bagi masyarakat dalam kegiatan kepengurusan izin usahanya, berdasarkan wawancara dengan bapak FJW dengan pertanyaan apakah ada sarana dan prasarana yang masih belum terpenuhi dalam unit ini, beliau menjawab

Untuk saat ini kita telah memenuhi semua fasilitas sarana dan prasarana yang memang diperlukan untuk kegiatan pelayanan publik, namun ada beberapa lagi yang masih dalam proses pemenuhan yakni, mesin antrian yang lagi dalam proses pemesanan, toilet khusus disabilitas dan mushola, untuk yang lain-lain sudah kita penuhi

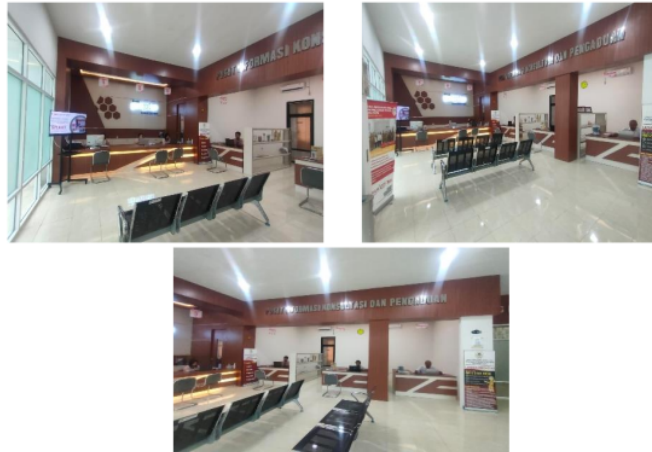
Kemudian peneliti juga menanyakan bagaimana kepengurusan izin selama ini khususnya bagi penyandang disabilitas apakah ada loket khusus yang melayaninya, beliau menjawab

Kita disini memang menyediakan satu loket khusus yang melayani bagi penyandang disabilitas, kursi roda dan jalur di fabel juga sudah kita sediakan, untuk loket khusus ini kita sudah tugaskan satu orang pegawai.

Dalam konteks pelayanan publik, pemenuhan sarana dan prasarana merupakan poin penting dan yang utama, dikarenakan langsung bersentuhan dengan masyarakat banyak, kemudian pemenuhan sarana dan prasarana bagi penyandang disabilitas juga merupakan hal yang penting, peneliti juga menanyakan kepada ibu Ln mengenai apakah ada masyarakat yang menyampaikan keluhan mengenai sarana dan prasarana yang ada di kantor kita ini, beliau menyampaikan

Sampai saat ini belum ada keluhan atau pun pengaduan dari masyarakat khususnya mengenai sarana dan prasarana dek, kita telah memenuhi semua item-item itu walaupun ada sedikit lagi item yang masih dalam proses kita penuhi, dan itu dalam waktu dekat akan terpenuhi

Ruang pelayanan yang nyaman, fasilitas yang lengkap akan membuat kepengurusan izin usaha dalam dinas PMPTSP akan semakin lancar, masyarakat pun akan memberikan penilaian yang positif



Gambar 4.4 Ruang Pelayanan Dinas PMPTSP Kab. Nias

4. Sistem Informasi Pelayanan Publik

Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) ialah pelayanan pengurusan izin usaha yang merujuk pada platform atau infrastruktur teknologi informasi yang digunakan oleh pemerintah atau lembaga terkait untuk mengelola proses pengurusan izin usaha secara lebih efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, salah satunya adalah Platform *Website* Dinas, penyajian informasi di *website* akan sangat membantu masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai kepengurusan izin, berdasarkan wawancara kepada bapak FJW peneliti menanyakan apakah *website* Dinas PMTSP ada dan apakah sudah beroperasi, dan apa-apa saja informasi yang dimuat di *website* tersebut, beliau mengungkapkan

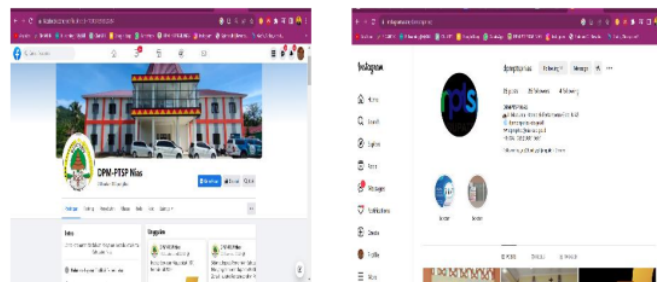
Ya, tujuan dari adanya *website* ini tentunya memberikan aksesibilitas tanpa batas waktu, sehingga masyarakat dapat

mengakses informasi dan layanan publik kapan saja, tanpa harus terbatas oleh jam operasional kantor, kita juga muat informasi-informasi penting di dalamnya seperti Standar Pelayanan, Standar Operasional Prosedur, Persyaratan Izin, Jenis-Jenis Layanan, Pengaduan dan Konsultasi.

Akses informasi tanpa adanya batas waktu dan tidak terikat jam operasional kantor merupakan salah satu manfaat dari sistem informasi pelayanan publik yang dapat diakses oleh semua orang, dengan perkembangan teknologi saat ini, maka *website* adalah merupakan bagian dari proses pemanfaatan teknologi, peneliti juga menanyakan kepada ibu IN mengenai bagaimana dengan masyarakat yang tidak dapat mengakses *website* ketika terjadi kendala ataupun pemeliharaan *website*, apakah ada media atau sistem informasi lain, selain *website*? beliau menjawab,

Di dinas kita sendiri, kita juga ada media selain dari *website*, antara lain Facebook dan Instagram jadi semua informasi selalu kita update melalui media tersebut secara *realtime*, dimana tujuannya agar informasi bisa di akses seluruh masyarakat, tujuannya untuk kelancaran dalam pengurusan izin, dan efisiensi waktu

Pemanfaatan media sosial sebagai sarana dalam penyampaian sistem informasi pelayanan publik adalah bentuk komitmen dari unit penyelenggara pelayanan publik di dalam memberikan keterbukaan informasi publik kepada seluruh masyarakat untuk mempermudah dalam proses pelayanan dan pengurusan izin usaha.



Gambar 4.5 Laman Facebook dan Instagram DPMPTSP Kab. Nias

5. Konsultasi dan Pengaduan

Konsultasi dan pengaduan merupakan dua instrumen penting dalam pelayanan publik yang memungkinkan partisipasi aktif dari masyarakat serta peningkatan kualitas dan akuntabilitas layanan yang diberikan oleh entitas publik, konsultasi dalam hal ini ialah merujuk kepada upaya untuk mendapatkan masukan, pendapat, atau saran dari masyarakat terkait suatu kebijakan, program, atau layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, sedangkan pengaduan ialah ekspresi ketidakpuasan atau keluhan dari masyarakat mengenai layanan atau tindakan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik, berdasarkan wawancara dengan ibu YZ dengan pertanyaan, apakah ada standar operasional prosedur pengelolaan pengaduan dan konsultasi dan apakah tersedia sarana dan media konsultasi layanan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat, medianya apa saja, dan, beliau menyampaikan

Standar Operasional Prosedur itu wajib ada, itu menjadi dasar bagi pegawai dalam pengelolaan pengaduan dan alur tahapan penyelesaiannya, Kita ada beberapa media penyampaian pengaduan dan konsultasi, antara lain, bisa melalui *website*, whatsapp, email, media sosial, kotak pengaduan, dan desk formulir pengaduan (datang langsung)

Kemudian peneliti juga menanyakan, masyarakat lebih memilih apa dalam menyampaikan konsultasi ataupun pengaduannya, dan apakah ada petugas khusus yang menangannya?

Saat ini masyarakat kebanyakan lebih memilih datang langsung ke kantor dengan mengisi desk formulir pengaduan dan ada juga beberapa melalui whatsapp, untuk saat ini di bulan september tidak ada pengaduan yang masuk namun yang banyak masuk ke kita itu ialah konsultasi sebanyak 37 orang, dan hal itu langsung di tangani oleh petugas khusus dari dinas kita

Sementara itu peneliti juga melakukan wawancara dengan petugas pengelola konsultasi dan pengaduan yakni Dermawan

Hulu, dengan pertanyaan, apa saja jenis pengaduan ataupun konsultasi yang paling sering diajukan melalui pengaduan?

Kalo untuk pengaduan dek, tahun 2023 ini belum ada, namun yang sering masuk sama kita itu ialah masyarakat yang konsultasi yang dimana mereka langsung datang ke kantor untuk konsultasi, dan ada juga beberapa yang memang kami terima melalui whatsapp, dan kebanyakan mereka itu konsultasi mengenai persyaratan izin

Terdapat enam jenis media dalam menyampaikan konsultasi dan pengaduan, hal ini akan sangat membantu masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan konsultasinya mengenai pengurusan izin usaha, desk formulir pengaduan/konsultasi merupakan media yang paling banyak digunakan oleh masyarakat, dengan konsultasi mengenai persyaratan izin usaha.



Gambar 4.6 Petugas Pengelola Pengaduan Dinas PMPTSP

6. Inovasi

Inovasi adalah salah satu terobosan terhadap ide atau gagasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tujuannya ialah untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan khususnya dalam pengurusan izin usaha, ide atau inovasi di DPMPTSP umumnya muncul karena sebagian wilayah di Kabupaten Nias tergolong jauh dari kantor DPMPTSP yang berada di Kecamatan Gido berdasarkan wawancara dengan bapak SA, dengan pertanyaan, apakah ada inovasi yang telah diterapkan oleh DPMPTSP dalam proses pengurusan izin usaha?, beliau menyampaikan,

untuk inovasi kita ada dua, yakni *Tasyaol* (tanya saya secara online) dan *Gercepatdonk* (Gerak Cepat Dokumen NIB Keluar) *Tasyaol* itu sendiri ialah inovasi sebagai narahubung bagi masyarakat yang ingin konsultasi mengenai pengurusan izin dan sebagainya, sedangkan *Gercepatdonk* ini ialah inovasi yang langsung terjun ke desa-desa untuk melayani masyarakat untuk pengurusan izin usaha

Kemudian peneliti juga menanyakan, bagaimana kedua inovasi ini dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat? Beliau menyampaikan,

Sudah pasti karna tujuan dari *tasyaol* ialah mempermudah masyarakat untuk konsultasi tanpa harus datang ke kantor ketika mau menanyakan persyaratan ataupun hal yang lain yang berkaitan dengan izin usaha, sedangkan untuk *gercepatdonk* ini untuk lebih membantu masyarakat dalam memperoleh izin usaha tanpa harus ke kantor dan biayanya juga gratis

Kemudian peneliti juga bertanya kepada bapak YS, apakah dari kedua inovasi ini ada hambatan atau tantangan tersendiri dalam prosesnya, beliau mengungkapkan

Untuk *tasyaol* tidak ada hambatan atau tantangan semuanya berjalan lancar, tapi untuk *gercepatdonk* ini terkadang di Desa-Desa yang dikunjungi itu jaringan internetnya kurang stabil, sehingga proses penerbitan izin terganggu untuk solusinya, kami input di kantor lalu, kami kirim lagi melalui Whatsapp para pelaku usaha untuk kemudian mencetak izin

Proses pengurusan izin akan semakin mudah dengan munculnya berbagai Inovasi, inovasi yang baik akan

memberikan dampak positif bagi unit penyelenggara pelayanan publik, kemudahan dalam mendapatkan informasi dan kecepatan dalam pelayanan akan menjadi nilai tambah bagi peningkatan indeks kepuasan masyarakat dan peningkatan kualitas pelayanan publik serta dalam mewujudkan pelayanan publik yang terintegrasi secara elektronik mudah dan transparan



Gambar 4.7 Inovasi *Gercepdonk* di Desa Hiliganoita Kec Bawolato

4.2.2 Bagaimana Strategi Peningkatan Kepengurusan Izin Usaha Masyarakat Melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias

Untuk mengetahui bagaimana strategi Dinas Penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten nias dalam meningkatkan pengurusan izin usaha, akan diurai dalam beberapa penyajian data, berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilaksanakan di Dinas PMPTSP Kabupaten Nias

Salah satu tujuan utama pelayanan publik adalah memastikan bahwa masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pemerintah. Strategi dapat dirancang untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat agar mereka merasa terlayani dengan baik, berdasarkan wawancara dengan bapak FJW mengenai apa strategi prioritas yang telah diidentifikasi untuk meningkatkan pengurusan izin usaha di Kabupaten Nias, dan bagaimana strategi tersebut diterapkan Beliau menyampaikan,

Yang pertama itu, ialah penyederhanaan prosedur pengurusan izin, Dinas kita ini merupakan satu pintu dimana proses dari awal sampai terbit izin itu dilakukan di DPMPTSP, kita juga menggunakan

Aplikasi OSS dalam penerbitan izin dan prosesnya itu mudah dan cepat, dan itu sudah kita terapkan dalam proses pelayanan kita

Kemudian peneliti juga menanyakan Bagaimana bapak mengukur keberhasilan dari strategi-strategi yang telah diterapkan dalam peningkatan pengurusan izin usaha?

Bisa kita lihat dari Kumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat dimana di Triwulan II ini Nilai Indeks Kepuasan Kita di 97,98 artinya bisa kita liat bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan kita disini

Kemudian peneliti juga menanyakan, apa hambatan utama yang dihadapi dalam upaya meningkatkan pengurusan izin usaha, dan apa solusi yang telah bapak identifikasi untuk mengatasinya?

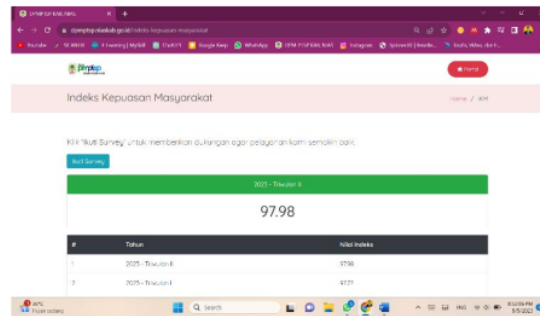
Kita memang tahu, bahwa di beberapa kalangan masyarakat masih tingginya animo akan perpajakan yang membebani mereka dalam berusaha, ya memang sebagai warga negara yang baik perpajakan itu wajib, namun sesuai regulasi terbaru Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 55 Tahun 2022 tentang Penyesuaian Pengaturan di Bidang Pajak Penghasilan (PPh) bahwa Pelaku usaha UMKM dengan omzet maksimal Rp500 juta setahun tidak dikenakan pajak PPh Final 0,5% dari peredaran bruto, nah tugas kami sekarang memberikan sosialisasi kepada masyarakat khususnya UMKM untuk mengurus legalitas usahanya



Gambar 4.8 Sosialisasi Kepada Masyarakat Mengenai Implementasi Perizinan Berusaha



Gambar 4.9 Portal Aplikasi OSS



Gambar 4.10 Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan II 2023

Kemudian Peneliti juga bertanya kepada Bapak OP mengenai Bagaimana koordinasi dan komunikasi antara Dinas Lain yang berkaitan dengan pengurusan izin dengan DPMPTSP mendukung strategi peningkatan pengurusan izin usaha beliau menyampaikan

DPMPTSP dalam Prosesnya tidak sendiri dalam menerbitkan izin usaha ada pertimbangan teknis yang akan menilai mengenai kesesuaian rencana teknis, peralatan, prosedur operasional, dan aspek lain yang relevan sesuai dengan jenis usaha yang diajukan dinas tersebut antara lain Dinas Kesehatan, Dinas Koperasi UKMPTK dan dinas lain yang terkait, untuk komunikasinya sendiri kita mengadakan rapat tim penyatuan pemahaman mengenai pengurusan izin agar prosesnya lebih efisien

Penyederhanaan Prosedur menjadi strategi utama Dinas PMPTSP Kabupaten Nias dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan didukung oleh aplikasi OSS yang prosesnya sangat mudah dan waktu layanan yang cepat, sehingga berdampak pada peningkatan indeks kepuasan masyarakat terbukti bahwa masyarakat yang menggunakan layanan pada dinas tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, walaupun masih terdapat masyarakat yang masih minim pengetahuan akan perpajakan, namun DPMPTSP tetap melakukan upaya memberikan sosialisasi kepada masyarakat.

Sinergitas antara Organisasi Perangkat Daerah Teknis juga telah terjalin dengan baik, yang dapat dibuktikan dengan adanya

penyatuan pemahaman dalam proses penerbitan izin usaha, agar pelayanan kepada masyarakat semakin lebih baik



Gambar 4.11 Rapat Tim teknis Pada Dinas PMPTSP Kab. Nias

4.3 Pembahasan

Penelitian ini telah memaparkan data tentang Bagaimana kepengurusan Izin Usaha Masyarakat Melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias beserta Bagaimana Strategi Peningkatan Kepengurusan Izin Usaha Masyarakat Melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias, peneliti terlebih dahulu membahas temuan tentang bagaimana kepengurusan izin usaha melalui dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten nias, penelitian ini menemukan enam mekanisme pengurusan izin usaha melalui Dinas PMPTSP Kabupaten Nias, sesuai dengan indikator pelayanan publik, temuan ini akan di paparkan sebagai berikut:

1. Kebijakan Pelayanan

Dinas Penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten nias dalam proses penyusunan kebijakan pelayanannya telah melibatkan masyarakat dalam proses penyusunannya, pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan dan kebijakan pelayanan publik merupakan

proses penting untuk mengetahui persepsi masyarakat atas efektifitas implementasi pelayanan publik yang selama ini dilakukan, dan apa harapan masyarakat untuk perbaikan pelayanan ke depannya hal ini juga sesuai dengan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian Gabrielle Madeline Pontoh (2021) bahwa implementasi kebijakan pelayanan harus melibatkan masyarakat dalam proses penyusunannya, agar masyarakat dapat mengetahui bagaimana kebijakan pelayanan pada unit pelayanan publik tersebut

2. Profesionalisme SDM Penyelenggara

Dari sisi Sumber daya manusia, dinas penanaman modal dan pelayananan terpadu satu pintu kabupaten nias telah memaksimalkan para pegawainya dimana kualifikasi pendidikan sudah mumpuni dan pelatihan juga telah diberikan untuk meningkatkan skill dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Arman Maulana (2022) pelatihan memiliki dampak yang sangat besar dalam meningkatkan kinerja karyawan kegiatan pelatihan dan pengembangan juga penting dalam meningkatkan karir pegawai

3. Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik

Sebuah unit pelayanan yang berkualitas mesti ditopang dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai. Kondisi ini perlu tercipta agar pengguna mendapatkan rasa nyaman saat mengakses pelayanannya Dinas PMPTSP telah memenuhi semua fasilitas sarana dan prasarana yang menjadi kewajiban bagi OPD pelayanan Publik, walaupun ada beberapa yang masih dalam proses pemenuhan, hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ricky Noor Permadi (2021) Pemenuhan terhadap fasilitas berupa sarana dan prasarana penunjang pelayanan bagi masyarakat merupakan langkah tepat untuk

menunjukkan tata kelola pelayanan publik yang responsif, akuntabel, serta kualitas pada level tinggi

4. Sistem Informasi Pelayanan Publik

Ketersediaan informasi pelayanan publik baik secara online maupun offline adalah salah satu bentuk kewajiban bagi unit penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat, Dinas PMPTSP dalam praktiknya telah memanfaatkan teknologi dalam memberikan informasi kepada masyarakat, bukan hanya melalui media online, media offline juga telah tersedia di Dinas tersebut hal ini juga sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional bahwa di era globalisasi tuntutan keterbukaan informasi dalam pelayanan publik yang berkualitas, semakin tinggi.

Oleh karena itu, pemerintah perlu memberikan akses yang seluas-luasnya dalam penyediaan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat. Pelayanan publik harus disertai dengan keterbukaan informasi publik agar masyarakat dapat mengawasi sekaligus berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, berdasarkan hasil penelitian Wahyu Hidayat Ibrahim (2023) Pemanfaatan teknologi informasi ini bertujuan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih baik, meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan bisnis serta industri, memberdayakan masyarakat melalui akses terhadap informasi, serta meningkatkan efisiensi manajemen pemerintahan

5. Konsultasi dan Pengaduan

untuk menerima dan menindaklanjuti semua bentuk aspirasi masyarakat selaku Pengguna Layanan terkait dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Nias telah menyediakan sarana Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, adanya petugas khusus yang menangani konsultasi dan pengaduan juga dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhannya. Hal ini juga di sebutkan dalam Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan “Publik Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan”

6. Inovasi

Dalam rangka mewujudkan *good governance*, pelayanan publik menjadi bagian strategis dan penting, termasuk keterlibatan masyarakat di dalamnya. Inovasi pelayanan publik dikatakan sebagai inisiatif terobosan dari instansi/lembaga publik dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dinas PMPTSP memiliki dua inovasi, yakni media konsultasi Tanya Saya secara Online dan Gerak Cepat Dokumen NIB Keluar kedua inovasi ini telah memberikan banyak dampak positif bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik, hal ini juga sejalan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik “bahwa diperlukan percepatan peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik melalui inovasi pelayanan publik guna memenuhi harapan masyarakat”

Selanjutnya penelitian ini juga telah menemukan Bagaimana Strategi Peningkatan Kepengurusan Izin Usaha Masyarakat Melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias antara lain, penyederhanaan prosedur, penggunaan media aplikasi, sosialisasi, dan sinergitas antara tim teknis, yang akan dibahas dalam beberapa poin berikut ini:

1. Penyederhanaan Prosedur

Salah satu alasan mengapa masyarakat enggan dalam mengurus izin usaha ialah, masyarakat merasa bahwa prosedur pengurusan izin seringkali terlalu rumit dan membingungkan. Anggapan ini terutama muncul jika prosedur tersebut melibatkan banyak dokumen, persyaratan, dan langkah-langkah yang harus diikuti, Dinas PMPTSP sendiri merupakan Dinas Pelayanan Satu Pintu dimana dari awal proses hingga selesai pengurusan izin, dilaksanakan di Dinas tersebut, kemudian dengan persyaratan yang hanya membutuhkan KTP, Nomor HP dan Email, Maka masyarakat sudah bisa mendapatkan Izin Usahnya hal ini juga sesuai dengan Permendagri 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan PTSP Daerah yang mengatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik serta terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas dan meningkatnya hak masyarakat untuk mendapat pelayanan perizinan dan nonperizinan

2. Pelayanan yang berbasis elektronik

Dinas PMPTSP dalam Prosesnya telah menggunakan dua aplikasi dalam memproses berbagai izin usaha, aplikasi tersebut antara lain Sicantik Cloud dan OSS RBA kedua aplikasi ini sangat berperan penting di dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan kepada masyarakat dan pelaku usaha. Dengan mengintegrasikan teknologi informasi dan reformasi birokrasi, proses perizinan menjadi lebih cepat, lebih mudah diakses, dan lebih akuntabel.

3. Sosialisasi Implementasi Perizinan Berusaha

Sosialisasi memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pemahaman serta edukasi kepada masyarakat dalam hal perizinan berusaha, tingginya persepsi masyarakat

mengenai pengurusan izin yang rumit, serta perpajakan yang membebani pelaku UMKM merupakan Tugas DPMPTSP dalam memberikan sosialisasi secara terus menerus kepada masyarakat bahwa Urus Izin itu mudah, cepat dan gratis, serta tidak adanya perpajakan bagi pelaku usaha UMKM

4. Peningkatan Sinergitas Antara Tim teknis

Dinas PMPTSP Kab Nias dalam Prosesnya telah melaksanakan Peningkatan sinergitas antara tim teknis dalam proses pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Kabupaten Nias hal ini merupakan langkah penting untuk memastikan pelayanan berjalan dengan efisien, efektif, dan berkualitas kepada masyarakat dan pelaku usaha. Sinergitas tim teknis dapat meningkatkan kolaborasi, koordinasi, dan pemahaman bersama dalam mengelola berbagai prosedur dan perizinan

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini telah menjelaskan tentang Strategi Peningkatan Kepengurusan Izin Usaha Masyarakat Melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias. Peneliti menemukan bahwa kepengurusan Izin Usaha Masyarakat Melalui DPMPTSP Kab. Nias dari sisi Kebijakan Pelayanan telah melibatkan masyarakat dalam proses penyusunannya dan mempublikasikan di media untuk memudahkan masyarakat kemudian dari sisi Profesionalisme SDM Penyelenggara, sudah dimaksimalkan baik dari sisi kualifikasi pendidikan, maupun pelatihan dan pengembangan kepada para pegawainya, Sarana dan Prasarana juga telah terpenuhi walaupun ada beberapa yang masih dalam tahap proses pemenuhan, dari sisi Sistem Informasi Pelayanan Publik, telah menggunakan *website* dan media sosial dalam memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi, kemudian Konsultasi dan Pengaduan juga telah disediakan, baik secara online maupun offline, serta adanya petugas pengelola pengaduan diharapkan akan semakin memudahkan masyarakat, dan terakhir dari sisi Inovasi, telah berjalan dua inovasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, baik inovasi *tasyaol* dan *gercepdonk* telah memberikan dampak positif kepada masyarakat khususnya di Kabupaten Nias.

Kemudian dari sisi Strategi terdapat empat poin utama yang ditemukan oleh peneliti, antara lain, penyederhanaan prosedur pengurusan izin, dimana hanya dengan modal KTP, nomor Hp dan email izin sudah bisa diterbitkan, kemudian poin yang kedua ialah Dinas PMPTSP telah menggunakan pelayanan berbasis elektronik dimana ini akan berdampak pada percepatan pelayanan kepada masyarakat secara *realtime* poin ketiga yaitu, melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang tujuannya memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya mendapatkan legalitas usahanya, dan poin yang terakhir ialah, peningkataan sinergitas antara OPD

teknis dalam rangka mempercepat pemberian rekomendasi terhadap penilaian teknis kepada pelaku usaha

5.2 Saran

Berdasarkan Penelitian di lapangan maka peneliti bermaksud memberikan saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi lembaga maupun bagi peneliti selanjutnya

- a. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias agar memberikan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat untuk mengurus legalitas usahanya dan menyampaikan bahwa mengurus izin itu mudah, gratis dan cepat kemudian untuk tetap meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan publik dan tetap mempertahankan inovasi yang ada
- b. Untuk peneliti selanjutnya agar objek penelitian diharapkan dapat diperluas dan tidak terbatas pada Dinas PMPTSP saja melainkan Pada Dinas lainnya seperti, Dinas Dukcapil, Puskesmas dan Organisasi Pelayanan Publik Lainnya

DAFTAR PUSTAKA

- Administrasi, Jurnal Media. (2022) “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik” 7, no. 1: 78–91
- ¹ Ayu (2019). Strategi komunikasi pelayanan publik terpadu satu pintu kota Bengkulu
- Christian, A. J. (2020). *Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Guna Penguatan Usaha Mikro Kecil Menengah (Ukm) Yang Terdampak Pandemi Coronavirus Disease (Covid-19)* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia)
- ¹² Erza Rizki Hidayana Putri dan Meirinawati (2021). Manajemen Strategi Layanan Perizinan Usaha Melalui Aplikasi I-Mobil (Ijin Mudah, Bisa Paket, Interaktif Dan Langsung Jadi) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar
- Firmansyah, D., Mas'udah, K. W., Maghfirahdina, M., Putu, P. Y. S., & Nisa, D. Z. (2022). Pengukuran Pengetahuan Pelaku Ukm Terhadap Pentingnya Surat Izin Usaha Berdasarkan UU Cipta Kerja (Studi Kasus Di Desa Wonosalam). *Citizen: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(3), 369375
- ¹⁶ Hairul Anwar (2019). Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok Tahun 2020
- ¹² Hengki Robot, Ronny Gosal, dan Donald Monintja (2019). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Izin Usaha Di Dinas Penanaman Miodal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Bolaang Mongondow
- Maulana, A. (2022). Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Perusahaan Jasa. *Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(2), 345–352
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2020). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press

- Muhammad Muslim (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan)
- Multazam dan Abdul Sadad (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hilir
- Munarika, N. (2018). Strategi Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Penabung Dengan Akad Wadi'ah di Kantor Pusat Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Pahlawan Tulungagung
- Nurlaila Alnur, Justawan, Taufik (2020). ¹² Strategi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan
- ⁸ Peraturan Bupati Nias Nomor 16 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Dan Pendelegasian Kewenangan Perizinan Berusaha Di Kabupaten Nias
- Peraturan Daerah Kabupaten Nias Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Nias
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik
- ⁸ Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah
- Permadi Ricky Noor (2021). Pemenuhan Sarana dan Prasarana bagi Masyarakat Berkebutuhan Khusus untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah: *Journal of Public Sector Innovations*

- Pontoh, G. M., Lengkong, F., & Palar, N. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(103)
- Siregar, S. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Gabungan Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (2018): Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. 1st ed. Bandung: Alfabeta, n.d.
- Sulistyo, I. N., & Sotya Partiwijoyo. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis*, 4(2), 276-286. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.386>
- Sutriani (2021). Strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Baru
- TANIA, D. R. (2018). *Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Rumah Bubble Foods and Drinks Kec. Tanjung Karang Pusat, Bandar Lampung)* (Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG).
- Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Wahyu Hidayat Ibrahim (2023) [*Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar*](#). *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*
- Wheelen, T. L., Hunger, J. D., Hoffman, A. N., & Bamford, C. E. (2017). *Strategic management and business policy* (Vol. 55). Boston: pearson

"STRATEGI PENINGKATAN KEPENGURUSAN IZIN USAHA MASYARAKAT MELALUI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NIAS"

ORIGINALITY REPORT

29%

SIMILARITY INDEX

32%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

17%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	2%
2	www.researchgate.net Internet Source	2%
3	123dok.com Internet Source	2%
4	dinasp2kbp2akabnias.wordpress.com Internet Source	2%
5	www.djkn.kemenkeu.go.id Internet Source	2%
6	jdih.penajamkab.go.id Internet Source	2%
7	www.rmoljabar.com Internet Source	1%
8	sippn.menpan.go.id Internet Source	1%

elibrary.unikom.ac.id

9	Internet Source	1 %
10	Aisyah Nur Fatimah, Fryda Fatmayati. "Pengaruh Service Performance dan Fasilitas Baggage Conveyor Belt terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Lion Air Dalam Pengambilan Bagasi di Bandar Udara Mopah Merauke", El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 2023 Publication	1 %
11	Submitted to Purdue University Student Paper	1 %
12	digilib.unila.ac.id Internet Source	1 %
13	Submitted to IAIN MAdura Student Paper	1 %
14	repository.stiegici.ac.id Internet Source	1 %
15	perpus.usn.ac.id Internet Source	1 %
16	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1 %
17	Submitted to Universitas Lancang Kuning Student Paper	1 %

18	Submitted to Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) Student Paper	1 %
19	dpmpptsp.niaskab.go.id Internet Source	1 %
20	text-id.123dok.com Internet Source	1 %
21	jdi.h.banyuwangikab.go.id Internet Source	1 %
22	www.sidrapkab.go.id Internet Source	1 %
23	niaskab.go.id Internet Source	1 %
24	ojs.uho.ac.id Internet Source	1 %
25	repository.upi.edu Internet Source	1 %

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches < 1%

"STRATEGI PENINGKATAN KEPENGURUSAN IZIN USAHA MASYARAKAT MELALUI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NIAS"

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61
