

## IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN IZIN USAHA SECARA TERPADU TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DPMPTSP KOTA MEDAN

Muhammad Ikhsan<sup>1</sup>, Novlianun Dly<sup>2</sup>, Nelly Agustina Siregar<sup>3</sup>, Maisyarah<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Sains dan Teknologi, Ilmu Komputer, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Email: mhdikhsan@uinsu.ac.id<sup>1</sup>, novlianund@gmail.com<sup>2</sup>, srgnelli246@gmail.com<sup>3</sup>,

smi80670100523@gmail.com<sup>4</sup>

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the implementation of an integrated business licensing service system and its impact on the quality of public services at the Investment Office and One-Stop Integrated Services (DPMPTSP) of Medan City. The research employed a qualitative descriptive method with data collection through observation, interviews, and documentation. The results showed that the implementation of an integrated system has significantly improved service quality through faster processing times, increased transparency, and reduced bureaucratic complexity. The system implementation has successfully integrated various licensing services into a single platform, resulting in more efficient and effective public service delivery. However, some challenges were identified, including the need for continuous system updates and staff training to maintain optimal service quality.*

**Keywords:** *integrated system, public service, business licensing, e-government, service quality.*

### Riwayat Artikel :

Tanggal diterima : 23-11-2024

Tanggal revisi : 28-11-2024

Tanggal terbit : 05-12-2024

### DOI :

<https://doi.org/10.31949/jensitec.v11i01.11926>

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam tata kelola pemerintahan yang baik dan menjadi salah satu indikator utama dalam mengukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan [1]. Dalam konteks perizinan usaha, kualitas pelayanan publik menjadi semakin krusial mengingat perannya sebagai gerbang utama dalam mendorong pertumbuhan sektor bisnis dan investasi di suatu daerah [2]. Di Kota Medan, sebagai salah satu pusat bisnis terbesar di Sumatera, peningkatan kualitas pelayanan perizinan usaha menjadi prioritas utama pemerintah daerah dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan iklim investasi yang kondusif. Namun, sistem pelayanan

konvensional yang selama ini diterapkan masih menghadapi berbagai kendala seperti prosedur yang berbelit-belit, waktu pelayanan yang tidak efisien, biaya tinggi, dan rendahnya transparansi yang mengakibatkan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan public [3].

Sebagai respons terhadap permasalahan tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan mengimplementasikan sistem pelayanan terpadu berbasis teknologi informasi. Implementasi sistem ini sejalan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik dan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006

This is an open access article under the CC BY-4.0 license.



tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi [4]. Sistem pelayanan terpadu ini dirancang untuk mengintegrasikan berbagai jenis layanan perizinan dalam satu platform, menyederhanakan prosedur, meningkatkan transparansi, dan mempercepat waktu pelayanan [5]. Transformasi digital dalam pelayanan publik ini juga merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam mewujudkan reformasi birokrasi dan good governance di era revolusi industri 4.0 [6].

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem pelayanan terpadu pada DPMPTSP Kota Medan dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Secara spesifik, penelitian ini akan mengkaji efektivitas sistem dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, transparansi, dan kepuasan masyarakat [7]. Analisis juga akan dilakukan terhadap berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem, termasuk aspek teknologi, sumber daya manusia, dan regulasi [8]. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks pelayanan perizinan usaha di Indonesia [9].

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui:

- Observasi langsung pada DPMPTSP Kota Medan
- Wawancara mendalam dengan, Kepala DPMPTSP, Staf pelaksana system, Pengguna layanan (masyarakat), Analisis dokumen terkait implementasi sistem

Analisis data dilakukan dengan teknik analisis interaktif meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data dijamin melalui triangulasi sumber dan metode [10].

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Visualisasi data implementasi perbandingan kinerja pelayanan sebelum dan sesudah implementasi sistem terpadu berikut adalah gambaran tabelnya [11]:

Tabel 1 Perbandingan Kinerja

Indikator Kinerja	Sebelum Sistem	Setelah Sistem	Peningkat
Waktu Proses Perizinan (Hari)	14	7	50
Biaya Operasional	Rp 5.000.000	Rp 3.000.000	40
Tingkat Kesalahan (%)	15	3	80
Kepuasan Pengguna (%)	65	85	30
Jumlah Keluhan	50/Bulan	20/Bulan	60

### 3.1 Implementasi Sistem Layanan Terpadu

Implementasi sistem pelayanan terpadu pada DPMPTSP Kota Medan telah menghasilkan beberapa perubahan signifikan:

#### A. Integrasi Layanan

Implementasi sistem pelayanan terpadu pada DPMPTSP Kota Medan telah menghasilkan integrasi layanan yang signifikan, meliputi:

- Penggabungan 15 jenis layanan perizinan dalam satu platform, termasuk SIUP, TDP, IMB, dan izin operasional lainnya.
- Standardisasi prosedur pelayanan melalui SOP digital yang terintegrasi.
- Implementasi sistem tracking status perizinan real-time yang dapat diakses melalui web dan aplikasi mobile.
- Penggunaan database terpusat yang memungkinkan sharing data antar departemen.
- Implementasi sistem antrian digital dan notifikasi otomatis

#### B. Peningkatan Efisiensi

Analisis data operasional menunjukkan peningkatan efisiensi yang signifikan:

- Pengurangan waktu proses dari rata-rata 14 hari menjadi 7 hari kerja
- Eliminasi 40% prosedur redundan dalam proses perizinan
- Pengurangan biaya operasional sebesar 40% melalui digitalisasi dokumen
- Penurunan penggunaan kertas hingga 70%
- Optimalisasi beban kerja pegawai melalui distribusi tugas otomatis

#### C. Transparansi dan Akuntabilitas

Sistem baru telah meningkatkan transparansi melalui:

- Implementasi sistem monitoring real-time yang dapat diakses publik
- Notifikasi otomatis status perizinan melalui email dan SMS

- c. Portal informasi terpadu yang menyediakan detail persyaratan dan prosedur
- d. Sistem pelaporan dan evaluasi kinerja terintegrasi
- e. Mekanisme pengaduan online dengan respons terukur

### 3.2 Dampak Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis, implementasi sistem telah meningkatkan kualitas pelayanan dalam beberapa aspek:

#### A. Responsivitas

Peningkatan responsivitas layanan terlihat dari:

- a. Kecepatan respon terhadap permintaan layanan meningkat 65%
- b. Waktu tunggu pelayanan berkurang dari rata-rata 45 menit menjadi 15 menit
- c. Penanganan keluhan diselesaikan dalam 24 jam (sebelumnya 72 jam)
- d. Tingkat resolusi masalah pada kontak pertama meningkat dari 45% menjadi 75%
- e. Implementasi chatbot untuk layanan informasi 24/7

#### B. Reliability

Analisis reliability sistem menunjukkan:

- a. Konsistensi pelayanan meningkat dengan standar deviasi waktu proses < 1 hari
- b. Pengurangan kesalahan dalam prosedur perizinan dari 15% menjadi 3%
- c. Tingkat ketersediaan sistem mencapai 99.9%
- d. Akurasi data meningkat dari 85% menjadi 98%
- e. Standardisasi output dokumen perizinan

#### C. Kepuasan Pengguna

Hasil survei kepuasan pengguna menunjukkan:

- a. Peningkatan indeks kepuasan dari 65% menjadi 85%
- b. Penurunan jumlah keluhan sebesar 60%

- c. 88% pengguna merekomendasikan layanan kepada orang lain
- d. Tingkat kepercayaan terhadap sistem meningkat 70%
- e. Net Promoter Score (NPS) mencapai 45 (sebelumnya 15)

### 3.3 Tantangan Dan Strategi Pengembangan

#### A. Tantangan Implementasi

Beberapa tantangan yang diidentifikasi meliputi:

- a. Resistensi perubahan dari sebagian pegawai
- b. Kebutuhan pelatihan berkelanjutan untuk staf
- c. Infrastruktur teknologi yang perlu diperbarui secara berkala
- d. Keamanan data dan privasi pengguna
- e. Integrasi dengan sistem legacy

#### B. Strategi Pengembangan

Strategi yang diterapkan untuk mengatasi tantangan:

- a. Program pelatihan komprehensif untuk peningkatan kompetensi digital
- b. Investasi berkelanjutan dalam infrastruktur IT
- c. Implementasi sistem keamanan berlapis
- d. Evaluasi dan pembaruan sistem secara berkala
- e. Pengembangan fitur berdasarkan umpan balik pengguna

### 3.4 Analisis Perbandingan dengan Best Practices

Perbandingan dengan implementasi serupa di kota lain menunjukkan:

- a. Kota Medan mencapai tingkat digitalisasi 85% (rata-rata nasional 60%)
- b. Waktu proses lebih cepat 30% dibanding rata-rata nasional
- c. Tingkat kepuasan pengguna 10% di atas benchmark nasional
- d. Implementasi fitur inovatif seperti integrasi dengan mobile payment
- e. Adopsi standar ISO 9001:2015 untuk manajemen mutu

#### 4. KESIMPULAN

Implementasi sistem pelayanan izin usaha secara terpadu pada DPMPTSP Kota Medan telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan. Hal ini terlihat dari peningkatan efisiensi, transparansi, dan kepuasan pengguna layanan. Namun, masih diperlukan pengembangan berkelanjutan untuk mengoptimalkan sistem, termasuk peningkatan infrastruktur teknologi dan kompetensi SDM.

#### 5. REFERENSI

- [1] I. P. Sari and N. Marefanda, "Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan berbasis Online Single submission di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat," *Musamus J. Public Adm.*, vol. 5, no. 2, pp. 242–255, 2023, doi: 10.35724/mjpa.v5i2.5011.
- [2] R. Adolph, "KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN UMKM MENGGUNAKAN ONLINE SINGLE SUBMISSION OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PADANGSIDIMPUAN PROVINSI SUMATERA UTARA (Studi di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang Si)," pp. 1–23, 2019.
- [3] M. Miranda, A. Silitonga, and E. Revida, "Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Perizinan Tanda Daftar Usaha Pariwisata ( TDUP ) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pematang Siantar," vol. 5, pp. 1–12, 2024, doi: 10.47753/pjap.v5i1.99.
- [4] N. N. Suryaman and R. Noordianto, "Analisa Hasil Uji Kompresor Sistem Refrigerasi Menggunakan Inverter," *J. Eng. Sustain. Technol.*, vol. 10, no. 01, p. 2023, 2023.
- [5] C. P. Anjelina and S. Safrida, "Implementasi Program Perizinan Online dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di DPMPTSP Kota Banda Aceh," *Musamus J. Public Adm.*, vol. 5, no. 1, pp. 140–151, 2022, doi: 10.35724/mjpa.v5i1.4507.
- [6] S. Kariaman, "Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan," *Publik Reform*, no. 4, pp. 85–94, 2017, [Online]. Available: <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/view/401%0Ahttps://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/jupublik/article/download/401/393>
- [7] T. Siregar, "Analisis Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Bidang Penanaman Modal pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu," *VISA J. Vis. Ideas*, vol. 3, no. 1, pp. 166–172, 2022, doi: 10.47467/visa.v3i2.1343.
- [8] R. D. Purba, "Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pelayanan Perizinan Usaha di Kota Medan," *Repos. Institudi Univ. Sumatera Utara*, pp. 1–9, 2022, [Online]. Available: <http://eprints.ipdn.ac.id/11888/>
- [9] A. Zahra, Arnida Arnida, and W. Lubis, "Analisis Pelayanan Retribusi Daerah Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Dalam Tercapainya Kualitas Pelayanan Publik Yang Optimal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan," *VISA J. Vis. Ideas*, vol. 3, no. 2, pp. 143–152, 2022, doi: 10.47467/visa.v3i2.1391.
- [10] E. Prasetyo, I. Isnaini, and A. Adam, "Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan melalui Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Binjai," *Perspektif*, vol. 10, no. 2, pp. 710–727, 2021, doi: 10.31289/perspektif.v10i2.5176.
- [11] D. Ambia, "Implementasi Digitalisasi Oss Dalam Pelayanan Perizinan Umkm Di Dpmptsp Kota Medan Provinsi Sumatera Utara," pp. 1–23, 2016.