



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 8270-8280

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara

Tari Rizky Fona<sup>1✉</sup>, M. Ridwan<sup>2</sup>

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email : [Taryrizkyafona01@gmail.com](mailto:Taryrizkyafona01@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Pelayanan terpadu satu pintu merupakan tindakan pengaturan perizinan dan nonperizinan yang ditugaskan atau ditunjuk oleh tenaga ahli dari suatu lembaga atau kantor yang mempunyai tenaga ahli perizinan dan nonperizinan mulai dari penyelenggara permohonan sampai dengan penyelenggara penerbitan laporan yang dilaksanakan dalam satu kesatuan. Penelusuran ini bertujuan untuk mengetahui seberapa layak manfaat pembuatan SIUP dan bagian mana dari DPMPTSP Wilayah Sumut dalam melakukan sosialisasi. Penelusuran ini diyakini dapat memperluas pemahaman masyarakat mengenai proses dan tahapan yang harus dipersiapkan untuk membuat surat izin usaha. Teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat berupa strategi subjektif ekspresif kualitatif, berupa informasi spesifik dalam kerangka kata-kata yang sesuai dengan ciri-ciri pendekatan subjektif. Kualitatif adalah mengumpulkan informasi penting dan tambahan melalui persepsi, wawancara dan dokumentasi. Dari penelusuran diketahui bahwa perhitungan yang dapat mempermudah SIUP adalah karena masyarakat yang ingin mengajukan permohonan perdagangan diperbolehkan untuk menyusun catatan lengkap dan melihat cara atau strategi pembuatan SIUP. Kesimpulan penelitian ini menjelaskan bahwa SIUP merupakan surat sah perdagangan yang berfungsi sebagai alat untuk mengkoordinasikan, melakukan, mengawasi dan mendistribusikan kegiatan perdagangan di lingkungan bursa terhadap pelaksanaan perdagangan secara sengaja. Kemudian setelah UU Cipta Kerja disahkan, izin perdagangan berubah dari izin perdagangan berbasis izin menjadi izin perdagangan berbasis risiko.

Keywords : *surat izin usaha, perizinan, pelayanan*

## Abstract

One-stop integrated services are licensing and non-licensing regulatory actions that are assigned or appointed by experts from an institution or office that has licensing and non-licensing experts starting from the application organizer to the report publication organizer which is carried out in one unit. This search aims to find out how feasible the benefits of making a SIUP are and what part of the North Sumatra Regional DPMPTSP is involved in conducting socialization. It is believed that this investigation can broaden the public's understanding of the process and stages that must be prepared to make a business license. The research technique used in this research can be a subjective expressive qualitative strategy, in the form of specific information in terms of words that match the characteristics of a subjective approach. Qualitative is collecting important and additional information through perception, interviews and documentation. From research it is known that the calculations that can make SIUP easier are because people who want to submit trade applications are allowed to compile complete records and see the method or strategy for making SIUP. The conclusion of this research explains that a SIUP is a legal trading document which functions as a tool to coordinate, carry out, supervise and distribute trading activities in the stock exchange environment for the deliberate implementation of trade. Then after the Job Creation Law was passed, trade permits changed from permit-based trade permits to risk-based trade permits

*Keywords : business permits, permits, services*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat dan tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta dapat menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama.

Pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan kewewenangan dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan dimulai dari proses tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara memiliki jenis perizinan seperti SIUP (surat izin usaha perdagangan) untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. Hal tersebut termasuk dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 77/M-DAG/PER/12/2013. Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan Secara Simultan Bagi Perusahaan Perdagangan, yang menjelaskan bahwa dalam rangka memberikan kemudahan bagi perusahaan perdagangan untuk memulai usaha, perlu mempersingkat

pelayanan penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan dan Tanda Daftar Perusahaan.

Paradigma pelayanan terpadu satu pintu yang dinilai lebih efektif dan efisien dari segi waktu dan biaya, selama ini diterapkan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Namun demikian, masih terdapat beberapa permasalahan pada pelaksanaan prosedur pelayanan penerbitan izin yang masih melewati batas waktu yang telah ditentukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pemerintah berupaya meningkatkan standar pelayanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat dengan menerapkan sistem pelayanan terpadu satu pintu.

Masyarakat selalu mengharapkan pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat, padahal harapan tersebut sering kali tidak terpenuhi karena secara historis, pelayanan publik sangat melelahkan, mahal, lamban, dan berbelit-belit. Hal seperti itu sering terjadi karena masyarakat masih mementingkan pihak yang melayani dibandingkan pihak yang dilayani. DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara yang mempunyai tugas dan tanggung jawab penerbitan izin di Sumatera Utara harus mempertimbangkan pelayanan perizinan. Penerapan layanan perizinan masih menemui sejumlah tantangan. Hal ini terjadi akibat adanya sejumlah tantangan yang tidak dapat diantisipasi sebelumnya oleh penyedia layanan perizinan, sehingga menghambat pemberian layanan di DPMPTSP Sumatera Utara.

Hal inilah yang dapat penulis jadikan fokus dalam mengangkat judul "Efektifitas Pelayanan Pembuatan Perizinan Berusaha Pada Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (SIUP) Provinsi Sumatera Utara" berdasarkan uraian permasalahan yang diangkat diatas mengenai pelayanan pada DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara.

## KAJIAN TEORI

### Teori Pelayanan

Secara singkat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan atau pelayanan untuk memenuhi kebutuhan individu, masyarakat, atau organisasi lain yang berkepentingan dengan organisasi tersebut, sesuai dengan kebijakan dan prosedur mendasar yang telah ditetapkan dan dimaksudkan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai standar yang dapat dijadikan acuan dan pedoman. Standar pelayanan publik harus disosialisasikan atau dipublikasikan agar masyarakat mengetahui prosedur dan jenis pelayanan publik yang ditawarkan dan ditetapkan.

Mulyadi berpendapat bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan publik, penting untuk fokus pada elemen layanan seperti prosedur, terutama yang terstandarisasi bagi penyedia dan penerima layanan, seperti formulir pengaduan, dan memiliki jangka waktu

tertentu. sejak permohonan diajukan hingga selesainya layanan, seperti pengaduan. Dalam hal ini biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya telah ditetapkan dalam proses penyedia layanan sehingga hasil layanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, dan penyedia layanan publik harus menyediakan infrastruktur yang memadai untuk meningkatkan tingkat kualitas pelayanan public.

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan kerjasama antara lembaga pelayanan atau penyedia layanan dengan masyarakat sebagai pelanggan yang berkeinginan untuk menerima pelayanan publik yang sebesar-besarnya. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan hal-hal berikut ketika memberikan pelayanan publik:

1. Untuk melayani kepentingan masyarakat, pelayanan publik harus mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan dirinya sendiri atau kelompok lain.
2. Kepastian hukum menjamin terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga hak dan kewajiban tersebut terlihat jelas.
3. Persamaan hak berarti tidak ada pembedaan dalam pemberian layanan publik berdasarkan suku, ras, agama, kelas, gender, atau kedudukan ekonomi.
4. Keseimbangan yang tepat antara hak dan tanggung jawab sangat penting dalam pelayanan publik, karena baik penyedia layanan maupun pengguna layanan wajib memenuhi komitmen mereka.
5. Profesionalisme, dimana penyelenggara pelayanan publik wajib memiliki keterampilan yang sesuai dengan bidang keahliannya.

#### Pelayanan Satu Pintu

Salah satu inisiatif pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan perizinan, adalah dengan tersedianya pelayanan terpadu satu pintu. Kepedulian pemerintah terhadap dunia usaha dan ketidakpuasan pengusaha terhadap prosedur perizinan dan pelayanan investasi tercermin dalam pelayanan terpadu satu pintu. Ketidakpuasan muncul karena rumitnya prosedur perizinan, lamanya, dan kurangnya transparansi, yang dapat membuat biaya menjadi terlalu tinggi dan menyulitkan pemilik usaha.

Berdasarkan Pasal 14 ayat (1) dan (2) Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, perlu dibuat standar pelayanan publik pelayanan terpadu satu pintu yang mencakup unsur-unsur seperti: landasan hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur/standar operasional prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk jasa dan prasarana.

Tugas dan tanggung jawab setiap bagian pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Prov. Sumatera Utara

1. Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas membantu Daerah Provinsi serta menangani permasalahan yang berkaitan dengan Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang berada di wilayah Provinsi.
2. Tugas yang dilaksanakan oleh Pelayanan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu adalah sebagai berikut:
  - a) Membuat kebijakan, kampanye, layanan, pengendalian, data investasi, dan informasi dan menerapkan perizinan terpadu sesuai dengan peninjauannya;
  - b) pelaksanaan perizinan terpadu sesuai ruang lingkupnya dan pelaksanaan kebijakan, promosi, pelayanan, pengendalian pelaksanaan, data, dan informasi penanaman modal dan perizinan;
  - c) pelaksanaan perizinan terpadu sesuai ruang lingkupnya, pelaksanaan pengendalian, pelaksanaan data dan informasi investasi, dan pelaksanaan pengkajian pembangunan dan promosi ;
  - d) menyelenggarakan pengelolaan pembangunan iklim, pemasarannya, pelayanannya, pengawasan pelaksanaannya, data dan informasi penanaman modal, serta penyelenggaraan perizinan terpadu sesuai dengan mandatnya;
  - e) Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab tambahan yang dibebankan oleh Gubernur
3. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu mempunyai beberapa uraian tugas :
  - a) menyelenggarakan pelatihan karyawan dalam Layanan;
  - b) memberikan arahan dan bimbingan kepada pejabat struktural di Dinas;
  - c) mengikuti persyaratan perundang-undangan saat mengambil keputusan, merencanakan, dan melaksanakan program Perencanaan Pembangunan, Promosi, Pengawasan dan Pengendalian, Pelayanan Perizinan Sumber Daya Alam, dan Pelayanan Perizinan Infrastruktur, Ekonomi dan Sosial;
  - d) melaksanakan penetapan norma, aturan, pedoman, dan kriteria pelaksanaan kegiatan penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu;
  - e) mengelola pengambilan keputusan Tim Teknis sesuai dengan persyaratan hukum;
  - f) memantau dan mengatur pelaksanaan penanaman modal, infrastruktur, layanan perizinan ekonomi dan sosial, dan perizinan sumber daya alam sesuai dengan persyaratan peraturan perundang-undangan;
  - g) mengoordinasikan pelatihan, penjangkauan, pemantauan, dan perizinan;

- h) melakukan upaya untuk memperluas keterlibatan masyarakat, lembaga pemerintah dan non-pemerintah dalam pemberdayaan proses perizinan;
- i) mengembangkan fasilitas dan jaringan kerja sama di bidang Perencanaan dan Pembangunan secara terpadu, sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j) melakukan pemberian izin dan pemberian rekomendasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- k) menawarkan layanan untuk semua jenis izin sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- l) mengoordinasikan dan mengevaluasi pelayanan perizinan terpadu pelaksanaan penanaman modal sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;
- m) melakukan penelitian untuk pemberian izin sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;
- n) mengatur kesejahteraan pegawai dalam menjalankan tanggung jawab dan fungsinya, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- o) menawarkan insentif terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi pada Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu;
- p) mengatur kesejahteraan pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- q) memberikan motivasi terhadap tanggung jawab dan fungsi Pelayanan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu;
- r) melakukan pembicaraan tentang penerbitan izin sesuai dengan standar yang berlaku;
- s) melakukan penelitian dan pengembangan kelompok jabatan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- t) menangani pengaduan di sektor perizinan sesuai dengan standar yang ditetapkan;
- u) melakukan sosialisasi pemberdayaan kapasitas perizinan sesuai standar yang telah ditetapkan;
- v) menyiapkan evaluasi pegawai sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan, sesuai dengan tugas dan fungsinya;
- w) melakukan penilaian kinerja terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;

## Pelayanan Pembuatan SIUP

Legalitas suatu organisasi yang dikenal dengan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) berfungsi sebagai alat untuk membimbing, mengembangkan, mengatur, dan menerbitkan kegiatan usaha di bidang perdagangan agar dapat menyelenggarakan usaha secara tertib. Izin Usaha Perdagangan berfungsi untuk melindungi organisasi yang menjalankan usahanya secara jujur dan terbuka, mendukung dunia usaha dan organisasi segala ukuran guna menumbuhkan iklim usaha yang positif dan tertib sehingga meningkatkan pelayanan publik di bidang perizinan.

Ternyata SIUP hadir dalam berbagai bentuk. Ini dikategorikan berdasarkan berdasarkan jumlah kekayaan modal yang dimiliki perusahaan atau pemilik bisnis, jenis-jenis ini ada dalam kategori. Kategori Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) antara lain sebagai berikut:

### 1. Surat Izin Usaha Perdagangan Kecil (SIUP).

Perusahaan dagang yang mempunyai kekayaan bersih dan jumlah modal sampai dengan Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah), tidak termasuk tanah dan bangunan tempat perusahaan berada, berhak mengajukan permohonan izin usaha perdagangan kecil.

### 2. Surat Izin Usaha Perdagangan Menengah (SIUP).

Yang dimaksud dengan SIUP menengah adalah SIUP yang wajib dimiliki oleh perusahaan dagang yang mempunyai jumlah modal dan kekayaan bersih lebih dari Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah s/d) Rp. 500.000.000,-- (lima ratus juta rupiah), tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha itu berada.

### 3. Izin SIUP untuk usaha perdagangan besar.

Pelaku usaha perdagangan wajib memiliki SIUP yang besar apabila mempunyai kekayaan bersih dan jumlah modal di atas Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah), tidak termasuk tanah dan bangunan yang digunakan sebagai lokasi perusahaan.

Alur Online Single Submission (OSS) Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik sebagai berikut:

1. Pelaku usaha masuk ke laman OSS, mengisi formulir pendaftaran, memilih jenis identitas (KTP/Password), lalu memberikan informasi lainnya.
2. Tautan langsung kriteria aktivasi OSS akan dicantumkan dalam email yang dikirimkan kepada pelaku usaha.
3. Pelaku usaha mengaktifasi akun OSS dan akan menerima email berisi username dan password
4. Masyarakat sebagai pelaku usaha melakukan login dan dapat memulai usaha.

Jika pada menu permohonan usaha belum ada data akta, maka pelaku usaha diharapkan

melakukan perekaman data akta

5. Pelaku usaha memiliki akta yang akan digunakan untuk pengajuan, aplikasi akan menampilkan data AHU dan pelaku usaha diharapkan untuk mengisi NPWP
6. Pelaku usaha memilih KBLI (2 digit awal sesuai dengan yang diajukan saat perekaman/sesuai dengan AHU) pelaku usaha melengkapi data sesuai dengan yang dibutuhkan
8. Pelaku usaha menyatakan bahwa data yang diisi benar dan dapat dipertanggungjawabkan. Jika sudah, maka OSS akan menerbitkan NIB
9. Pelaku usaha menyanggupi komitmen izin usaha seperti izin lokasi, izin lingkungan dll. Jika sudah maka OSS akan menerbitkan izin usaha
10. Pelaku usaha menyanggupi komitmen izin komersial yang sesuai dengan kegiatan usaha & produk. Jika sudah OSS akan menerbitkan izin komersial/operasional

## METODE PENELITIAN

Penelitian deskriptif dengan metodologi kualitatif merupakan jenis penelitian yang digunakan dalam publikasi ini. Dalam penelitian kualitatif, informasi, justifikasi, dan temuan observasi adalah data yang dikumpulkan. Untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam dan menyeluruh mengenai hasil observasi yang melandasi informasi pada saat interaksi di lapangan, maka hasil observasi dalam penelitian kualitatif tidak disajikan dalam bentuk angka-angka melainkan dalam bentuk kata-kata sesuai dengan ciri-ciri pendekatan kualitatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Pelayanan Pembuatan SIUP di DPMPTSP Provinsi Sumatera Utara.

Indikator efektivitas dalam jurnal ini menunjukkan bahwa suatu tujuan dilaksanakan untuk memberikan hasil yang memuaskan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti melihat efisiensi pelayanan pembuatan SIUP di DPMPTSP Sumut. Legalitas suatu organisasi yang dikenal dengan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) berfungsi sebagai alat untuk membimbing, mengembangkan, mengatur, dan menerbitkan kegiatan usaha di bidang perdagangan agar dapat menyelenggarakan usaha secara tertib. Dengan bantuan aplikasi SIMPADU mandiri (terintegrasi sistem), Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Sumut memiliki situs pendaftaran izin online atau model pelayanan publik melalui sistem OSS (online single submission) atau melalui website <https://dpmptsp.sumutprov.go.id>.

Dengan menggunakan Online Single Submission (OSS) dan program mandiri

SIMPADU (sistem informasi pelayanan manajemen terpadu), DPMPTSP Sumut dapat mengurus perizinan berusaha lebih cepat, efisien, dan lebih dipercaya masyarakat. Berdasarkan perbincangan dengan Sekretaris DPMPTSP Sumut,

Melalui teknik sosialisasi verbal dan nonverbal seperti pemasangan spanduk dan baliho di tempat kerja serta pembagian brosur pada kegiatan sosialisasi yang dilakukan dua kali dalam setahun di Kota Medan, DPMPTSP telah meningkatkan pelayanan publik. Selain itu, informasi mengenai pelayanan perizinan yang diberikan oleh pemilik perusahaan, salah satu informan, berupaya untuk menegaskan hal-hal berikut:

DPMPTSP telah memberikan fasilitas yang baik berupa pelayanan perizinan berusaha, antara lain tersedianya ruangan yang nyaman, alur pelayanan sesuai prosedur, dan tersedianya teknologi informasi seperti komputer dan sistem SIMPADU yang dapat membantu masyarakat umum dalam pengurusan izin usaha. . Bahkan pengurusan izin perusahaan pun bisa dilakukan secara online dengan cepat. Masyarakat yang ingin mengajukan izin usaha harus tiba terlebih dahulu di kantor DPMPTSP dengan membawa semua dokumen yang diperlukan. Kemudian, dengan tersedianya sistem OSS pada tahun 2018, maka masyarakat dapat lebih mudah dalam mengajukan izin usaha. Masyarakat tetap bisa mengurus perizinan usaha risiko rendah di dalam negeri karena industri tersebut hanya memerlukan Nomor Induk Berusaha.

## SIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Legalitas suatu organisasi yang dikenal dengan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) berfungsi sebagai alat untuk membimbing, mengembangkan, mengatur, dan menerbitkan kegiatan usaha di bidang perdagangan agar dapat menyelenggarakan usaha secara tertib. Dengan bantuan aplikasi mandiri SIMPADU (sistem informasi pengelolaan pelayanan terpadu), Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Sumut menerapkan situs pendaftaran perizinan secara online atau model pelayanan publik melalui sistem OSS (online single submission) atau melalui sistem OSS (online single submission). website <https://dpmpstsp.sumutprov.go.id>. Website ini berfungsi sebagai tempat pendaftaran izin dan pengaduan masyarakat. Perizinan berusaha bergeser dari berbasis izin menjadi berbasis risiko seiring dengan berlakunya Cipta Kerja.
2. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Sumatera Utara menawarkan mekanisme layanan yang efektif untuk mendapatkan izin. Namun, tantangan seperti

pemadaman jaringan muncul selama proses pembuatan surat, sehingga menunda pembuatan izin perusahaan. Selain itu, keterlambatan proses penerbitan izin usaha juga mungkin disebabkan oleh kurangnya kesiapan masyarakat dalam mengurus dokumen dalam prosedur perizinan perusahaan.

3. Program sosialisasi DPMPTSP Sumatera Utara belum terlaksana dengan baik. Hal ini disebabkan karena belum tuntasnya role play DPMPTSP Sumatera Utara hingga saat ini. Hal ini terlihat dari belum adanya kesadaran masyarakat terhadap adanya kegiatan sosialisasi, terutama pada warga yang berada di tempat yang jauh. Pemahaman masyarakat terhadap sosialisasi menjadi penghambat pemahaman masyarakat terhadap izin yang diminta. Pemerintah Provinsi Sumatera Utara telah melakukan sejumlah tindakan untuk meningkatkan standar pelayanan publik. Peningkatan standar pelayanan publik di DPMPTSP.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Dwiyanto. 2002. Reformasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM
- Didit, Sinambela. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi, Jakarta: Bumi Aksara.
- Fatoni, Abdurrahman. 2009. Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Tesis. Jakarta: PTRineka Cipta.
- Firman, Firdaus. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Kantor Pelayanan Umum Dan Perizinan Kabupaten Solok Selatan. Jakarta: Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Huberman, Miles. 2005. Qualitative Data Analysis. Jakarta: UI Press.
- Idianto, Nur. 2004. Metode Penelitian Praktis. Jakarta: PT Bina Ilmu.
- Keller, Philip. 2008. Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Erlangga.
- Mardiasmo. 2002. Akuntabilitas Sektor Publik. Yogyakarta: Andi Offset.
- M, Patton. 1990. Qualitative Evaluation dan Research Methods. London: Sage Publication.
- Mulyadi, Deddy. 2016. Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. Cetakan I, Bandung: Alfabeta.
- P, Spradley. 2012. Metode Etnografi. Yogyakarta: Wacana.
- Purwanto, Erwan. 2017. Pelayanan Publik: Modul Pelatihan Dasar Calon PNS. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

- Ramdani, Ari. 2022. Good Governance Dalam Pelayanan Publik. Bandung: MEDIA SAINS INDONESIA.
- Rexi, Moleong. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosda karya.
- Richard, M. Strees. 1985. Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.
- Sugiono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Refika Aditama.
- Suryabrata, Sumadi. 2008. Metodologi Penelitian. Jakarta: Rajawali Grafindo. Tjiptono, Fandy. 2008. Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Andi.
- Umam, Khaerul. 2015. Perilaku Organisasi. Bandung: Pustaka Setia.
- Umar, Husein. 2014. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Gary Jonathan Mingkid. 2017. Efektivitas Penggunaan Dana Desa Dalam Peningkatan Pembangunan, Jurnal Jurusan Pemerintahan, Volume 2 No. 2.
- Lumi, Bill. 2017. Koordinasi Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan). Jurnal Eksekutif, Vol 1, No. 1.
- Mansur Sastrio, Abdul Rahim. 2017. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Jurnal Katalogis. Vol.5 No.11, November 23.