

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TANDA DAFTAR USAHA
PARIWISATA MELALUI SICANTIK PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN**

TESIS

OLEH

**LIA SISKA ENDANG
NPM. 191801034**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TANDA DAFTAR USAHA
PARIWISATA MELALUI SICANTIK PADA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Pascasarjana Universitas Medan Area

OLEH

**LIA SISKA ENDANG
NPM. 191801034**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 23/12/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

UNIVERSITAS MEDAN AREA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Implementasi Kebijakan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Melalui
Sicantik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Kota Medan**

Nama : Lia Siska Endang

NPM : 191801034

Menyetujui

Pembimbing I



Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA

Pembimbing II



Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Dr. Budi Hartono, M.Si

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

Telah diuji pada Tanggal 13 Agustus 2021

Nama : Lia Siska Endang

NPM : 191801034



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Dr. Isnaini, SH, M.Hum

Sekretaris : Dr. Adam, M.AP

Pembimbing I : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA

Pembimbing II : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP

Penguji Tamu : Dr. Heri Kusmanto, MA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 13 Agustus 2021 Yang

menyatakan,



Lia Siska Endang

5.2 Format Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah Mahasiswa

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Lia Siska Endang
NPM : 191801034
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Implementasi Kebijakan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Melalui Si Cantik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan .

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal : 15 November 2021

Yang menyatakan



(Lia Siska Endang)

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TANDA DAFTAR USAHA PARIWISATA MELALUI SICANTIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN

Nama : Lia Siska Endang
NPM : 191801034
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA
Pembimbing II : Dr. Maksun Syahri Lubis, S.STP, MAP

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) melalui Sicantik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan dan mengetahui kendala atau penghambat implementasi Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) melalui Sicantik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data dalam penelitian ini ialah informasi yang didapatkan dari informan yang diperoleh melalui transkrip wawancara dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis berdasarkan teori Milles & Huberman yaitu model interaktif yang mengklasifikasikan analisis data dalam tiga langkah, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (verifikasi). Hasil penelitian implementasi Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) melalui Sicantik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan menunjukkan bahwa pelaksanaannya telah baik namun masih belum sempurna dan perlu di tingkatkan lagi kearah yang lebih baik. Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan untuk Publik (Sicantik) pada DPMPTSP dilaksanakan pada April 2020, akan tetapi pada tahun 2020 sampai dengan 2021 kegiatan sosialisasi penyuluhan layanan perizinan ke Kecamatan se-Kota Medan tidak dilaksanakan. Hal ini disebabkan karena pagu anggaran program kegiatan mengalami refocusing akibat pandemi Covid 19. Ada empat indikator yang berpengaruh terhadap pelayanan TDUP melalui Sicantik pada DPMPTSP Kota Medan berdasarkan teori George C. Edward III yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Kata Kunci : Implementasi, TDUP, Sicantik

ABSTRACT

THE IMPLEMENTATION OF TOURISM BUSINESS REGISTRATION LICENCIICENSE THROUGH SICANTIK AT THE DEPARTMENT OF INVESTMENT AND ONE STOP INTEGRATED SERVICES IN MEDAN CITY

Name : Lia Siska Endang
NPM : 191801034
Study Program : Magister Ilmu Administrasi Publik
Advisor I : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA
Advisor II : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP

The objectives of the study were to provide an overview of application steps of Tourism Business Registration License (TDUP) through Sicantik and the factors that influenced the policy implementation of Tourism Business Registration license through Sicantik as well as to find out what obstacles to policy implementation of Tourism Business Registration license (TDUP) through Sicantik at the Department of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) Medan City.

This study was conducted by using descriptive qualitative method. The instrument for collecting data were observation, interview, and documentation. All the data were analyzed based on the theory by Miles & Huberman, namely an interactive model that classifies data analysis in three steps, they are: data reduction, data display and drawing conclusions (verification).

The findings of the study refer to four indicators that took effect to the service policy implementation of the TDUP through Si Cantik at DPMPTSP in Medan City based on George C. Edward III's theory, namely communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. In general, it showed that its implementation is guided by the applicable regulations.

Keywords: Implementation, TDUP, Sicantik

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamiin atas segala limpahan karunia Allah Subhanahu Wa Ta'ala berkat Ridho-Nya sehingga penulis mampu merampungkan Tesis yang berjudul "Implementasi Tanda Daftar Usaha Pariwisata melalui Sicantik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan" dengan tepat waktu. Adapun tujuan dari penulisan tesis ini guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Dalam penyelesaian Tesis ini, penulis begitu banyak mendapat bantuan, bimbingan, saran dan masukan dari berbagai pihak. Maka dari itu, sudah seharusnya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

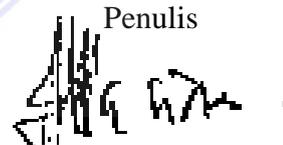
1. Rektor Universitas Medan Area, Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS
3. Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Bapak Dr. Budi Hartono, M.Si
4. Komisi Pembimbing, Bapak Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA (Pembimbing I) dan Bapak Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, MAP (Pembimbing II)
5. Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, Bapak Drs. Ahmad Basaruddin Nasution, M.Si

6. Bapak/Ibu informan penelitian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan
7. Orangtua penulis yang selalu memberikan dukungan dari segi moril dan juga materil.
8. Ketiga ananda tercinta dan tersayang serta semua saudara/keluarga.
9. Seluruh pihak yang tidak bisa penulis rincikan satu per satu yang telah membantu dalam merampungkan tesis ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa Tesis ini penuh dengan kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat berharap kritik dan saran konstruktif demi penyempurnaan Tesis serta memperbaiki karya-karya penulis selanjutnya di waktu yang akan datang. Harapan penulis semoga Tesis ini dapat bermanfaat serta mampu memenuhi harapan berbagai pihak. Aamiin.

Medan, 31 Agustus 2021

Penulis



Lia Siska Endang

DAFTAR ISI

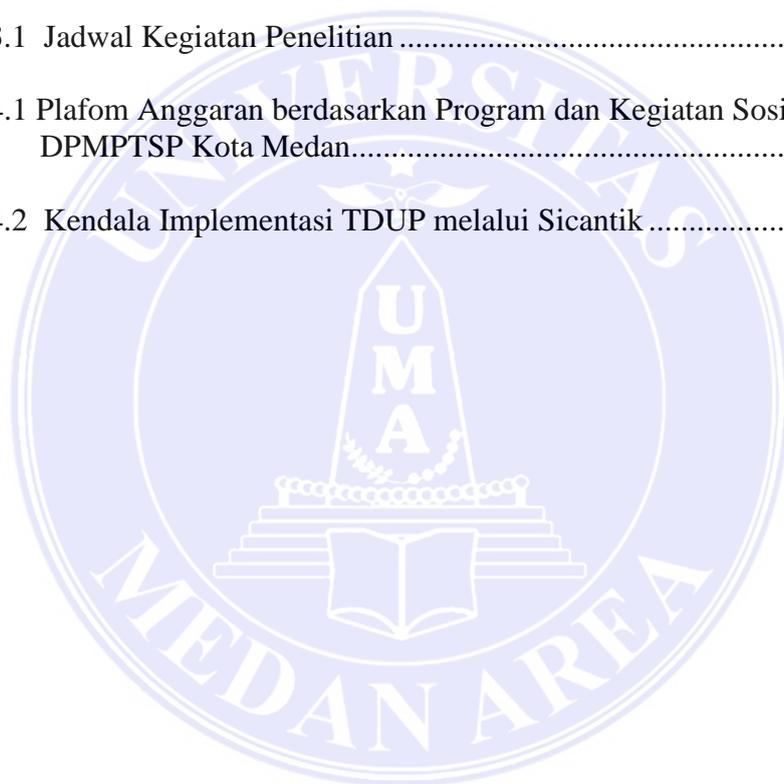
	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Implementasi Kebijakan	9
2.1.1 Tipologi Kebijakan George C. Edward III.....	10
2.1.2 Implementasi Kebijakan model George C. Edward III	12
2.2 Pelayanan	16
2.2.1 Standar Pelayanan	18
2.2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan	23
2.3 Tanda Daftar Usaha Pariwisata	24
2.4 Sicantik.....	26
2.4.1 Dasar Hukum Sicantik	28
2.4.2 Manfaat Sicantik	29
2.5 Penelitian Terdahulu	29
2.6 Kerangka Pemikiran.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian.....	33
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.3. Informan Penelitian	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
3.5 Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum DPMPTSP Kota Medan	39
4.2 Gambaran Umum Kebijakan pelayanan TDUP melalui Sicantik.	42
4.2.1 Mekanisme Permohonan TDUP	42
4.2.2 Persyaratan TDUP secara Teknis.....	45
4.2.3 Persyaratan TDUP secara Administratif	46
4.2.4 Proses Pendaftaran TDUP melalui Sicantik.....	56

4.2.5 Rekapitulasi Proses dan Jumlah TDUP melalui Sicantik.....	71
4.3 Implementasi TDUP melalui pada DPMPTSP Kota Medan Menggunakan teori Edward III	73
4.4 Kendala-Kendala Implementasi TDUP melalui Sicantik.....	89
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	100
5.1 Simpulan.....	100
5.2 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	102



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengajuan TDUP melalui Sicantik September 2020 s/d April 2021	6
Tabel 1.2 Jumlah Perizinan dan atau Non perizinan melalui Sicantik September 2020 s/d 30 April 2021	7
Tabel 2.1 Judul dan hasil temuan terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	34
Tabel 4.1 Plafom Anggaran berdasarkan Program dan Kegiatan Sosialisasi DPMPTSP Kota Medan.....	80
Tabel 4.2 Kendala Implementasi TDUP melalui Sicantik	98



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Sektor Pariwisata	26
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Medan	39
Gambar 4.2 Contoh Persetujuan TDUP	45
Gambar 4.3 Formulir TDUP	48
Gambar 4.4 Format Surat Kuasa	50
Gambar 4.5 Format Surat Pengurusan	51
Gambar 4.6 Format Surat Pernyataan Pengelolaan Usaha Pariwisata	52
Gambar 4.7 Surat Pernyataan Persetujuan Warga.....	53
Gambar 4.8 Alur Proses TDUP melalui Sicantik.....	55
Gambar 4.9 s/d Gambar 4.23 Registrasi Pemohon	56-69
Gambar 4.24 Pemberitahuan Kekurangan Dokumen.....	69
Gambar 4.25 Tampilan Dokumen yang telah diupload	70
Gambar 4.26 Proses Pembuatan Permohonan.....	70
Gambar 4.27 Permohonan TDUP telah selesai	71
Gambar 4.28 Rekapitulasi Proses TDUP pada Database Perizinan DPMPTSP	72
Gambar 4.29 Fasilitas Sarana dan Prasarana.....	82
Gambar 4.30 Contoh Error Sistem Sicantik.....	96

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan diterbitkannya Instruksi Presiden Nomor 7 tahun 2019 tentang Percepatan Kemudahan Berusaha maka Pemerintah harus meningkatkan standar pelayanan perizinan berusaha yang efisien, mudah, dan terintegrasi tanpa mengesampingkan tata kelola Pemerintahan yang baik. Dengan cara mempercepat proses penerbitan perizinan berusaha sesuai dengan standar pelayanan. Kemudian memberikan kepastian waktu dan biaya dalam proses perizinan berusaha. Meningkatkan koordinasi dan sinkronisasi kementerian atau lembaga dan pemerintah daerah dalam proses pemberian perizinan berusaha serta menyelesaikan hambatan dalam proses pelaksanaan berusaha dan memanfaatkan teknologi informasi dalam proses perizinan berusaha melalui penerapan sistem perizinan terintegrasi (*single submission*) sehingga pelayanan dilakukan secara elektronik¹.

Untuk mempercepat layanan perizinan, akuntabel, dan transparan, Pemerintah terus mendorong Pemerintah Kabupaten/Kota di Indonesia untuk memanfaatkan teknologi dalam pelayanan perizinan secara elektronik guna mendukung kemudahan berusaha di daerah. Untuk menangani urusan investasi dan perizinan secara operasional dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) yang -

¹ INPRES RI No 7 Tahun 2019 tentang Percepatan Kemudahan Berusaha

diatur Di dalam Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu². Dalam kaitan dengan pelayanan perizinan, investasi sekarang ini telah dikembangkan menjadi suatu sistem pelayanan yang tujuan utamanya diarahkan pada terciptanya kemudahan pelayanan perizinan investasi baik asing maupun dalam negeri, dengan tidak mengurangi syarat-syarat yang harus dipenuhi dengan menerapkan konsep “*one door service system*”.

Dalam hal ini Walikota Medan merupakan perpanjangan dari pemerintah pusat turut melaksanakan percepatan kemudahan berusaha melalui pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Dan pelayanan perizinan dimaksud dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Medan³ dan Peraturan Wali Kota Medan Nomor 1 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah⁴.

Kota Medan ialah ibu kota provinsi Sumatera Utara, merupakan pusat perdagangan dan memiliki berbagai potensi untuk berinvestasi seperti pada sektor usaha pariwisata. Semua kegiatan sektor pariwisata harus memiliki Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang selanjutnya disingkat TDUP. TDUP merupakan bukti tanda daftar yang wajib dimiliki oleh berbagai jenis usaha

² PERPRES RI No 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

³ PERDA Kota Medan No 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota

⁴ PERWAL Kota Medan No 1 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah

yang berkaitan dengan sektor pariwisata, salah satunya seperti Jasa Penyediaan Makanan dan Minuman. Sebagai contoh untuk dapat mendirikan tempat usaha seperti kafe, restoran, bar dsb para pelaku usaha harus memperoleh izin usaha dari Lembaga Perizinan OSS (Online Single Submission), serta wajib mematuhi beberapa prosedur yang telah ditentukan seperti melakukan permohonan kembali ke DPMPTSP Kota Medan agar izin yang dikeluarkan OSS menjadi efektif dan legalitas izin sah di mata hukum.

Salah satu sistem yang terintegrasi antara TDUP dengan OSS ialah Sicantik (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik) yang dikembangkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia dengan tujuan untuk mempercepat dan memberikan kemudahan bagi pelaku usaha serta sebagai jawaban dari percepatan pelaksanaan berusaha. Guna meningkatkan pelayanan perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan telah menggunakan Sicantik yaitu aplikasi pintar yang memberikan pelayanan perizinan terintegrasi kepada masyarakat. Penerapan teknologi Sicantik pada DPMPTSP bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan menggunakan teknologi berbasis *cloud*, maka masyarakat dapat mengakses pelayanan tanpa terbatas ruang dan waktu. Selain itu adanya sistem internal dalam pengajuan TDUP juga diharapkan membuat penyelenggaraan menjadi lebih mudah.

Dengan diimplementasikannya peraturan mengenai Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yaitu PP Nomor 24 Tahun 2018 dan Percepatan Kemudahan Berusaha Inpres Nomor 7 Tahun 2019 maka sistem

Sicantik diharapkan mampu menjalankan proses perizinan secara elektronik serta melakukan transformasi guna memfasilitasi kegiatan masyarakat dan kalangan bisnis untuk menuju masyarakat yang berbasis teknologi. Melalui aplikasi ini, pemerintah Kota Medan mengharapkan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah Kota Medan dapat dioptimalkan melalui pemanfaatan Sicantik. DPMPTSP Kota Medan menggunakan Sicantik secara gratis yang dapat di akses oleh semua pihak terkait, baik pemerintah maupun pelaku usaha. DisiniIah diperlukan peranan dan fungsi kelembagaan pelayanan perizinan khususnya komitmen DPMPTSP Kota Medan guna mengatur dan menentukan suatu standardisasi pelayanan perizinan melalui Sicantik, sehingga diperoleh kepastian hukum dalam pemberian pelayanan perizinan di daerah Kota Medan dan memudahkan pelaku usaha untuk berinvestasi.

Pelayanan perizinan yang selama ini terkesan lamban dapat dieliminir melalui pemanfaatan Sicantik, menjadi lebih fleksibel dan lebih berorientasi pada kepuasan pengguna. Sicantik menawarkan pelayanan publik yang dapat di akses 24 jam, kapan pun, dan dari manapun pengguna berada. Sicantik memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara *face-to-face* sehingga pelayanan menjadi lebih efisien. Karena paradigma pelayanan harus dirubah total, *face-to-face*, satu atap banyak jendela, formulir, loket, antrian, tidak nyaman, tanda tangan, dan kegiatan pelayanan sebagaimana bisa kita lihat atau alami, harus segera ditinggalkan. Sehingga pelaku usaha tidak merasakan prosedur yang berbelit-belit dimana waktu dan biaya yang harus dikeIuarkan oleh investor tidak dapat diukur atau dipastikan. Si CANTIK dapat memudahkan proses pengajuan izin berusaha,

serta untuk membantu proses perizinan yang dilakukan oleh pemohon izin yang berada jauh dari dinas perizinan Pemko Medan. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat dimana saja melakukan proses perizinan tanpa harus datang langsung ke dinas perizinan. Sehingga tidak perlu mengantri untuk melakukan proses perizinan. Selanjutnya data pengajuan izin yang sudah terverifikasi akan diproses oleh pihak operator yang tekordinasi antar bagian sehingga meminimalkan *misscommunication*, penginputan data berulang-kali serta terhambatnya izin untuk diproses akibat dokumen yang tercecer.

Namun terdapat permasalahan yang terjadi pada Kota Medan dimana masih banyak pelaku usaha yang belum mengerti dan memahami tata cara penggunaan Sicantik. Sistem Sicantik berlaku nasional namun sedikit rumit karena terdapat beberapa langkah yang harus diikuti dalam melakukan permohonan perizinan. Pelaku usaha dihadapkan dengan permasalahan seperti harus memindai dan mengunggah (*scan* dan *upload*) seluruh persyaratan TDUP melalui Sicantik secara mandiri dengan lengkap dan benar. Bagi pelaku usaha yang tidak mengenai IT atau sering kita sebut “gaptek” gagap teknologi tak jarang harus berulang kali melakukan permohonan TDUP melalui Sicantik diakibatkan permohonan izin yang telah diajukan pemohon telah dihapus oleh admin atau pegawai DPMPSTSP karena tidak mengunggah data dengan benar sesuai dengan persyaratan yang ada. Sehingga pemohon harus melakukan permohonan ulang melalui Sicantik hingga dinyatakan persyaratan yang telah diunggah lengkap dan benar untuk dapat diproses ketahap berikutnya.

Sehingga sebagian pelaku usaha di Kota Medan cenderung menganggap cara yang konvensional untuk pengajuan perizinan yaitu dengan datang langsung ke DPMPTSP lebih mudah karena dapat menanyakan langsung prosedur permohonan izin kepada petugas. Sehingga implementasi TDUP melalui Sicantik masih kurang efektif terlihat dari Tabel 1.1 dan Tabel 1.2 bahwa sejak September 2020 dimana TDUP telah diaplikasikan melalui Sicantik sampai dengan batas penelitian terakhir penulis yaitu 30 April 2021 terlihat jumlah permohonan TDUP mencapai 105 sedangkan yang berhasil diproses dan telah selesai proses izinnya hanya berjumlah 59 izin. Sehingga dapat dikatakan hampir setengah dari jumlah permohonan tidak dapat diproses dan telah dihapus oleh DPMPTSP Kota Medan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel berikut ini :

Tabel 1.1
Jumlah Perizinan dan atau Non perizinan melalui Sicantik
September 2020 s/d 30 April 2021

#	No Permohonan	NIB ID	Tgl Permohonan
1	0121/TDUP/2021		30-07-2021
2	0120/TDUP/2021		30-07-2021
3	0119/TDUP/2021		30-07-2021
4	0116/TDUP/2021		12-07-2021
5	0113/TDUP/2021		20-06-2021
6	0110/TDUP/2021		12-06-2021
7	0109/TDUP/2021		12-06-2021
8	0108/TDUP/2021		17-05-2021
9	0105/TDUP/2021		29-04-2021
10	0104/TDUP/2021		29-04-2021
11	0103/TDUP/2021		29-04-2021
12	0100/TDUP/2021		27-04-2021
13	0095/TDUP/2021		14-04-2021
14	0094/TDUP/2021		12-04-2021
15	0091/TDUP/2021		07-04-2021

Tabel 1.2
Jumlah Pengajuan TDUP melalui Sicantik September 2020 s/d April 2021

	A	B	C	D	E	F
1	Jenis Izin	Jumlah	Proses	Selesai	Disetujui	
2	(Ujicoba) Izin Non BAP Non OSS Non Ret	1	1	0	0	
3	Izin Usaha Jasa Konstruksi	490	158	332	332	
4	Izin Pendirian Satuan Pendidikan Formal	163	139	24	24	
5	Izin Kerja Tenaga Kesehatan	303	0	303	303	
6	Izin Praktik Tenaga Kesehatan	4264	1	4263	4263	
7	Surat Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol	0	0	0	0	
8	Izin Usaha Industri	36	3	33	33	
9	Surat Izin Usaha Perdagangan	281	4	277	277	
10	Izin Toko Alat Kesehatan	1	0	1	1	
11	Tanda Daftar Gudang	19	8	11	11	
12	Izin Lokasi OSS	87	83	4	4	
13	Izin Operasional Klinik	58	0	58	58	
14	Izin Koperasi Simpan Pinjam	1	0	1	1	
15	Tanda Daftar Usaha Pariwisata	53	11	48	48	
16	Sertifikat Produksi Usaha Mikro Obat Tradisional	2	0	2	2	
17	Izin Apotek	100	0	100	100	
18	Izin Lembaga Pelatihan Kerja	4	0	4	4	
19	Izin Usaha Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta	1	0	1	1	
20	Izin Penyelenggaraan Pengendalian Vektor dan Binatang Pembawa Per	3	0	3	3	
21	Pencabutan Izin Tenaga Kesehatan	5	5	0	0	
22	Izin Operasional Laboratorium Klinik Umum Pratama	0	0	0	0	
23	Ujicoba-Izin Fieldjame	0	0	0	0	
24	Izin Optik	0	0	0	0	
25	Izin Toko Obat	12	0	12	12	
26	Izin Operasional Rumah Sakit	10	2	8	8	
27	Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Nonformal	153	110	43	43	
28	Izin Mendirikan Rumah Sakit	0	0	0	0	

Dari paparan tersebut, inilah yang menjadi alasan penulis untuk mengangkat judul “Implementasi Tanda Daftar Usaha Pariwisata melalui Sicantik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan”. Hal ini dilandasi bahwa sejauh mana teknis pelaksanaan TDUP melalui Sicantik dan juga mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan TDUP melalui Sicantik khususnya pada pelayanan perizinan usaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, sehingga dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana langkah-langkah implementasi kebijakan pelayanan permohonan Tanda Daftar Usaha Pariwisata melalui Sicantik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan serta faktor apa saja yang mempengaruhi implementasi kebijakan tersebut?

2. Kendala apa saja yang menjadi penghambat implementasi Tanda Daftar Usaha Pariwisata melalui Sicantik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan ?.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini ialah :

1. Untuk memberikan gambaran langkah-langkah permohonan Tanda Daftar Usaha Pariwisata melalui Sicantik dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi Tanda Daftar Usaha Pariwisata melalui.
2. Untuk mengetahui kendala atau penghambat implementasi Tanda Daftar Usaha Pariwisata melalui Sicantik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan teori implementasi menggunakan aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (Sicantik).
2. Bagi praktisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan mengenai implementasi Tanda Daftar Usaha Pariwisata melalui aplikasi cerdas layanan perizinan terpadu untuk publik (Sicantik) pada DPMPTSP Kota Medan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan menurut Dwijowijoto (2004:158) adalah cara yang dilaksanakan agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya⁵. Sedangkan pengertian implementasi menurut Mulyadi (2015:12), implementasi mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan.

Selanjutnya Mulyadi (2015:26) juga menerangkan bahwa, “implementasi suatu kebijakan pada dasarnya adalah suatu perubahan atau transformasi yang bersifat multiorganisasi, dimana perubahan yang diterapkan melalui strategi implementasi kebijakan ini mengaitkan berbagai lapisan masyarakat”.

Secara singkat bahwa implementasi adalah proses pelaksanaan keputusan dasar. Proses tersebut terdiri atas beberapa tahapan yakni:

1. Tahapan pengesahan peraturan perundangan.
2. Pelaksanaan keputusan oleh instansi pelaksana.
3. Ketersediaan kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan.
4. Dampak nyata keputusan baik yang dikehendaki maupun tidak.

⁵ Dwijowijoto, Riant Nugroho. 2004. Kebijakan Publik. Jakarta: Gavamedia.

5. Dampak keputusan sebagaimana yang diharapkan instansi pelaksana.

6. Upaya perbaikan atas kebijakan atau peraturan perundangan

Pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting, bahkan mungkin jauh lebih penting dari pembuatan kebijakan. Kebijakan-kebijakan hanya akan berupa impian atau rencana yang bagus, yang tersimpan rapi dalam arsip jika tidak dapat diimplementasikan (Mulyadi, 2015:46)⁶.

Berdasarkan pendapat tersebut sehingga dapat diketahui bahwa pengertian implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang berkaitan dengan kebijakan dan program-program yang akan diterapkan oleh suatu organisasi atau institusi, khususnya yang berkaitan dengan institusi negara dan menyertakan sarana dan prasarana untuk mendukung program-program yang akan dijalankan tersebut.

2.1.1 Tipologi Kebijakan Goerge C. Edward III

Menurut George Edward III, bahwa kebijakan berdasarkan sifat atau karakteristik kebijakan. Ada beberapa jenis kebijakan yang pada dasarnya terdapat permasalahan dalam pengimplementasiannya. Kebijakan tersebut bersifat :

1. *New Policies*; bahwa yang dimaksud kebijakan baru bukan sekedar kebijakan/program yang baru disahkan, akan tapi kebijakan yang memang belum pernah dilaksanakan sebelumnya.
2. *Decentralized Policies*; Kebijakan ini dibuat oleh pemerintah pusat tetapi program pengimplementasiannya di serahkan pada daerah masing-masing. Sehingga kesulitan yang muncul dikarenakan interpretasi yang beragam

⁶ Mulyadi, Deddy. 2015, Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.

antar daerah dan juga kesiapan daerah masing-masing berbeda, sehingga pengimplementasian maupun hasilnya pun bisa saja berbeda dari tujuan utama kebijakan yang telah ditentukan sebelumnya. Contohnya sistem Sicantik diterbitkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informaasi Republik Indonesia dan dikembangkan di masing-masing daerah.

3. *Controvercial Policies* ; Kebijakan yang kontroversial ialah kebijakan yang mengandung penafsiran-penafsiran yang saling bertentangan secara tajam.
4. *Complex Policies*; yang dimaksud disini bahwa kebijakan mengandung banyak aspek dan melibatkan banyak instansi/badan dalam pengimplementasiannya. Keterkaitan beberapa aspek serta beragamnya pihak yang terlibat (lintas sektoral dan lintas departemen) sehingga menyebabkan kebijakan tersebut mudah menemui permasalahan. Sebagai contoh perizinan berusaha dikeluarkan oleh lembaga OSS secara terpusat termaksud TDUP. Akan tetapi daerah diberi kewenangan untuk mengefektifkan izin yang telah keluar melalui OSS dan yang merupakan izin sah bukan dari daerah melainkan dari OSS.
5. *Crisis Policies*; Kebijakan krisis ini dibuat untuk menanggapi berbagai situasi krisis yang mendesak sehingga dilakukannya tindakan segera. Program-program dari kebijakan acapkali tidak terencana maupun terorganisasi dengan baik, akibatnya pengimplementasian program menghadapi kesulitan.
6. *Judicial Policies*; dalam kebijakan ini terdapat penerapan sanksi hukum bagi yang tidak mematuhi. Kebijakan ini menemui kesulitan pada saat

implementasi karena melibatkan badan lain yang berlainan kewenangan dan fungsi. Misalnya antara DPMPTSP Kota Medan sebagai penyelenggara perizinan dan beberapa dinas terkait sebagai pengawasan perizinan serta Satpol PP sebagai penindakan.

7. Combination of Characteristics; bahwa kebijakan bisa saja mempunyai beberapa karakteristik sekaligus, sehingga tingkat kesulitan dalam pelaksanaannya juga lebih tinggi dibandingkan implementasi yang hanya memiliki satu karakteristik.

2.1.2 Implementasi Kebijakan model Goerge C. Edward III

Untuk mengukur keberhasilan dari sebuah pelayanan melalui Sicantik, maka peneliti mengadopsi teori yang dibuat oleh George Edward III dalam Widodo (2010:96) dimana terdapat 4 indikator yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan antara lain yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Keempat indikator tersebut saling berhubungan satu sama lain.

1. Indikator komunikasi; merupakan proses atau kegiatan yang dilakukan seseorang, badan atau instansi untuk menyampaikan informasi kepada orang lain atau masyarakat. Setiap kebijakan tidak akan sampai kepada masyarakat tanpa melalui proses sosialisasi kebijakan. Informasi mengenai kebijakan publik menurut Edward III dalam Widodo (2010:97) perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan

dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Edward III dalam Widodo (2010:97), komunikasi kebijakan memiliki beberapa dimensi, antara lain dimensi transmisi (transmission), kejelasan (clarity) dan konsistensi (consistency) :

- a. Transmisi: maksudnya dalam komunikasi sering terjadi salah pengertian (miskomunikasi). Kebijakan publik seharusnya disampaikan tidak hanya kepada pelaksana (implementors) kebijakan tetapi juga disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung.
- b. kejelasan : komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan sehingga diantara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan, sasaran, serta substansi dari kebijakan publik tersebut sehingga masing - masing akan mengetahui apa yang harus dipersiapkan serta dilaksanakan untuk mensukseskan kebijakan tersebut secara efektif dan efisien.
- c. konsistensi : perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas (untuk diterapkan atau dijalankan) serta tidak simpang siur sehingga membingungkan pelaksana kebijakan, karena jika perintah yang diberikan sering berubah- ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana dilapangan.

Dalam hal ini komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi oleh DPMPTSP kepada pelaku usaha mengenai suatu kebijakan yang akan diterapkan dalam rangka untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. DPMPTSP

harus mensosialisasikan kebijakan tentang salah satu tupoksi perizinan yaitu melakukan pengefektifan TDUP melalui Sicantik kepada pelaku usaha di wilayah Kota Medan. Sosialisasi ini sangat penting dilakukan karena pelaku usaha dapat mengetahui informasi yang jelas mengenai kebijakan yang akan diterapkan oleh pemerintah khususnya DPMPTSP.

2. Indikator sumber daya; Sumber daya mempunyai peranan yang sangat penting bagi implementasi kebijakan. Oleh sebab itu perlu tenaga yang ahli dan relevan dalam ukuran yang tepat dengan tugas-tugasnya. Sumber daya merupakan hal yang penting dalam implementasi kebijakan yang baik.

Menurut Edward III dalam Widodo (2010:98) bahwa sumber daya tersebut meliputi beberapa dimensi :

- a. Sumber daya Manusia : kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten dibidangnya.
- b. Sumber daya Anggaran : terbatasnya anggaran yang tersedia menyebabkan kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat juga terbatas.
- c. Sumber daya Peralatan : sumber daya peralatan merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan yang meliputi gedung, tanah, dan sarana yang semuanya akan memudahkan dalam memberikan pelayanan dalam implementasi kebijakan.
- d. Sumber daya Kewenangan : pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan.

Sumber daya yang dimaksud dalam penelitian ini ialah tersedianya sumber-sumber pendukung implementasi kebijakan TDUP melalui Sicantik seperti, adanya tim IT, tim teknis maupun tim survey lapangan yang memiliki kemampuan khusus dibidangnya serta fasilitas pendukung lainnya seperti sarana dan prasarana dsb.

3. Indikator disposisi (sikap dari pelaksana kebijakan) ; Disposisi merupakan keinginan atau kesepakatan dikalangan “aktor” untuk implementasi kebijakan secara efektif, pelaksana bukan hanya mengetahui apa yang harus mereka kerjakan namun adanya kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh sungguh. Hal-hal penting yang perlu dicermati pada indikator disposisi ialah:

- a. Pengangkatan birokrat : dalam artian pemilihan dan pengangkatan pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan; lebih khusus lagi pada kepentingan warga.
- b. Insentif : dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu merupakan salah satu faktor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan melaksanakan perintah kebijakan dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi (self interest) atau organisasi.

4. Struktur birokrasi ; Struktur birokrasi berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik. Struktur birokrasi merupakan indikator penting dalam

melaksanakan suatu kebijakan, tanpa adanya struktur birokrasi yang baik, kebijakan yang akan dilaksanakan tidak akan maksimal. Struktur birokrasi berupa adanya koordinasi yang baik antara instansi-instansi terkait dalam melaksanakan suatu kebijakan serta pengelolaan kegiatan mulai dari pembuatan kebijakan sampai pada para pelaksana dilapangan. Implementasi kebijakan bisa tidak efektif karena ketidakefisienan struktur birokrasi. Struktur birokrasi ini mencakup beberapa aspek seperti struktur birokrasi, pembagian kewenangan dan hubungan antara unit-unit organisasi⁷. Terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yaitu :

- a. Standard Operational Procedure (SOP) : merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja.
- b. Fragmentasi : merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa dinas yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi.

Keempat indikator tersebut menumbuhkan harapan yang diinginkan oleh pelaku usaha ketika mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh DPMPSTSP sebagai pemberi layanan perizinan.

2.2 Pelayanan

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan Pelayanan Publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan Pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau

⁷ Widodo.2010. Analisis Kebijakan Publik. Jakarta: PT Bumi Aksara

Pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan publik⁸. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi Pelayanan.

Secara garis besar jenis-jenis Layanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administrasi;

Jenis Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang. Seperti IMB, KTP, SIM, dll.

2. Kelompok Pelayanan Barang;

Jenis Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

3. Kelompok Pelayanan Jasa;

Jenis Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya⁹.

⁸ UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

⁹ KEP.MENPAN No:63/KEP/M.PAN/2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi Layanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga, guna memenuhi kebutuhan yang diinginkan penerima Layanan secara maksimal sehingga memperoleh kepuasan yang diinginkan.

2.2.1 Standar Pelayanan

Setiap penyelenggaraan publik harus memiliki standar Pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima Pelayanan. Standar Pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan Pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi dan penerima Pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan publik, standar Pelayanan setidaknya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan; Prosedur Pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima Pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu Penyelesaian; Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian Pelayanan termasuk pengaduan
3. Biaya Pelayanan; Biaya/tarif Pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian Pelayanan
4. Produk Pelayanan; Hasil Pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana dan Prasarana; Penyediaan sarana dan prasarana Pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan Pelayanan publik

6. Kompetensi Pegawai Pemberi Pelayanan; Kompetensi pegawai pemberi Pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.
Penyelenggaraan Pelayanan Publik menurut Undang-undang nomor 25

Tahun 2009 berkewajiban:

1. Menyusun dan menetapkan standar Pelayanan;
2. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat Pelayanan;
3. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
4. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas Pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim Pelayanan yang memadai;
5. Memberikan Pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan Pelayanan publik;
6. Melaksanakan Pelayanan sesuai dengan standar Pelayanan;
7. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan publik;
8. Memberikan pertanggung jawaban terhadap Pelayanan yang diselenggarakan;
9. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
10. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara Pelayanan publik;
11. Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan

12. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah
13. Suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kendala-kendala yang mempengaruhi pelayanan sehingga menyebabkan pelayanan tersebut tidak berjalan dengan maksimal menurut Moenir (2015 : 40) adalah :

1. Kurangnya kesadaran akan tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawab, mengakibatkan seseorang melayani dengan seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerja sudah gelisah.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja tidak ada mengakibatkan mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas Pelayanan belum serasi mengakibatkan terjadi kesimpangansuran penanganan tugas, tumpang tindih maupun tercecernya tugas.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi kebutuhan hidup, akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja dan berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara lain “menjual” jasa Pelayanan.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil kerja tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.

6. Tidak tersedianya Pelayanan yang memadai sehingga pekerjaan menajadi Lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah lambat¹⁰.

Agar Pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan maka Pelayanan harus memenuhi beberapa faktor pendukung, yaitu :

1. Faktor kesadaran; Kesadaran berfungsi sebagai acuan dasar dalam perbuatan atau tindakan. Adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam menjalankan dan melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Sehingga hasilnya diharapkan dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan baik dalam perwujudan standar pelaksanaan maupun standar operasional.
2. Faktor aturan - aturan yang merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang lain; Aturan pada sebuah organisasi memiliki fungsi untuk mengikat semua anggota agar dapat berjalan sesuai dengan aturan sehingga nantinya organisasi tersebut bisa memiliki arah dan tujuan. Dalam organisasi aturan menyangkut segala ketentuan baik tertulis dalam organisasi yang meliputi waktu kerja, kedisiplinan dan memberikan sanksi terhadap pelanggaran kerja, serta ketentuan lain yang telah ditetapkan.
3. Faktor Organisasi; Organisasi melakukan pengaturan struktur yang menggambarkan hierarki pertanggung jawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsinya pada masing-masing bagian sesuai

¹⁰ Moenir. 2015, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: PT Bumi Aksara

dengan tugas yang ditetapkan serta usaha pengembangan organisasi. Selain itu organisasi juga mengatur sistem, prosedur, dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

4. Faktor Pendapatan ; Faktor pendapatan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Apabila faktor ini tidak diperhatikan atau tidak mencukupi untuk kebutuhan fisik minimum, maka akan menimbulkan keresahan dan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan, sehingga karyawan tersebut dengan terpaksa melakukan pekerjaan tambahan di luar bidang tugasnya, agar terpenuhi kebutuhan hidupnya.
5. Faktor kemampuan dan Keterampilan; Faktor kemampuan karyawan mempengaruhi kualitas Pelayanan karena pada umumnya para karyawan yang mempunyai kemampuan dan keterampilan inilah yang sehari-hari menjalankan tugas di bidang pelayanan dan berhadapan langsung dengan masyarakat. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai, maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak. Kemampuan karyawan dapat ditingkatkan dengan pemberian bimbingan dan petunjuk-petunjuk kerja, mengadakan pendidikan dan latihan khusus pegawai.
6. Faktor Sarana Pelayanan; Faktor ini mempengaruhi kualitas Pelayanan karena merupakan alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan. Disamping itu, sarana Pelayanan juga mempunyai fungsi untuk mempercepat proses

pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan produktivitas, menimbulkan kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, dan menimbulkan perasaan kepuasan mestinya (Moenir, 2015 : 88).

2.2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu perhatian pemerintah terhadap perbaikan pelayanan kepada masyarakat yang diatur dalam beberapa pedoman, antara lain adalah :

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan ;
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya Pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.3 Tanda Daftar Usaha Pariwisata

Sebelum lebih jauh membahas mengenai Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) perlu kiranya memahami mengenai pariwisata itu sendiri. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisatahan bahwa wisata ialah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang

dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Sedangkan pariwisata ialah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung dengan berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah. Sedangkan kegiatan kepariwisataan dapat diartikan sebagai keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan pengusaha .

Tanda Daftar Usaha Pariwisata merupakan dokumen resmi yang membuktikan bahwa usaha pariwisata yang dilakukan oleh pengusaha telah tercantum di dalam daftar usaha pariwisata. TDUP ialah izin usaha yang terbit berdasarkan komitmen (Pasal 12 ayat (1) Permenpar 10/2018 dan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau yang sering disebut juga dengan *Online Single Submission* (OSS)¹¹.

Usaha jasa makanan dan minuman ialah usaha penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan/atau penyajiannya. Usaha pariwisata meliputi beberapa sektor jenis usaha, diantaranya termasuk jasa makanan dan minuman. Dalam hal ini, kafe¹². Adapun petunjuk teknis kepariwisataan diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 10 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Pariwisata dan tetap - mengacu

¹¹ Perpres 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

¹² UU No 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan

pada Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 10 tahun 2014 tentang Standar Usaha Kafe.

Gambar 2.1
Sektor Pariwisata

SEKTOR PARIWISATA		Jenis Perizinan	Masa Berlaku	Pemenuhan Komitmen
▪ Permenpar No. 10 Tahun 2018 Blaya >> Gratis				
1. Tanda Daftar Usaha Pariwisata [TDUP]		Izin Usaha	selama kegiatan usaha	Pemenuhan: 30 hari Penyelesaian: 5 hari
M a p H i J a u	✓ Daya Tarik Wisata	✓ Penyediaan Akomodasi		✓ Jasa Pramuwisata
	✓ Kawasan Pariwisata	✓ Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan dan Rekreasi		✓ Wisata Tirta
	✓ Jasa Transportasi Wisata	✓ Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi, & Pameran (MICE)		
	✓ Jasa Perjalanan Wisata	✓ Jasa Informasi Pariwisata		✓ SPA
	✓ Jasa Makanan/Minuman	✓ Jasa Konsultan Pariwisata		

2.4 Sicantik

Sicantik merupakan singkatan dari Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik berupa sistem *cloud* yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah secara gratis. Sicantik sendiri merupakan aplikasi berbasis *web* yang terintegrasi dengan Online Single Submission (OSS) untuk perizinan berusaha maupun layanan lain yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan (DPMPTSP). Sicantik dapat diakses dengan laman: <https://Sicantikui.layanan.go.id> atau bisa pula melalui website www.dpmptsp.pemkomedan.go.id.

Sicantik ialah platform aplikasi perizinan gratis yang dapat dimanfaatkan oleh Kementrian/Lembaga/Daerah dalam melaksanakan pelayanan secara elektronik. Sicantik dapat dikonfigurasi sesuai dengan SOP pelayanan perizinan maupun non perizinan di K/L/D tanpa coding (pemrograman) agar pelaksanaan layanan elektronik dapat dilaksanakan secara mandiri, murah, dan cepat. Adapun fitur Sicantik ialah :

1. Fleksibel, dapat dikonfigurasi sesuai kebutuhan meliputi alur proses perizinan, entri data, pelaporan, peran dan akses pengguna, notifikasi perizinan, dll tanpa coding.
2. Infrastruktur berbasis *cloud*, PTSP dapat fokus pada pengembangan kualitas, layanan, infrastruktur aplikasi dikelola dan dikembangkan Kementerian Kominfo.
3. Tanda Tangan Digital, mendukung implementasi tanda tangan elektronik dengan sertifikat digital, mempercepat dan mempermudah pengesahan perizinan.
4. Terintegrasi OSS, siap memproses perizinan berusaha yang masuk melalui OSS sesuai dengan NSPK perizinan masing-masing sektor.

Sicantik merupakan sistem aplikasi dari Pemerintah Pusat dan dikembangkan di masing – masing daerah. Sicantik diberikan gratis kepada Instansi Pemerintah yang membutuhkan, dengan terlebih dahulu mengajukan Surat Permohonan dari Kepala Dinas DPMPTSP / Kepada Daerah / Sekda kepada Direktur e-Government dengan isi surat untuk permohonan pemanfaatan Sicantik dan bimbingan teknis. Adapun yang menjadi pengguna sicantik ialah

organisasi perangkat daerah yang memberikan layanan dibidang perizinan (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dan masyarakat yang akan memerlukan perizinan daerah. Adapun Fitur yang ada di aplikasi Sicantik yaitu Integrasi dengan OSS, dapat melayani pengajuan izin paralel, terdapat Sistem Tracking izin, fitur pengaduan layanan dan dapat diakses menggunakan perangkat mobile.

2.4.1 Dasar Hukum Sicantik

1. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik; Pertimbangan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 ini dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, perlu menerapkan pelayanan Perizinan Berusaha terintegrasi secara elektronik.
2. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) ; Peraturan Presiden tersebut telah mengamanatkan setiap instansi pusat dan daerah harus menggunakan aplikasi umum atau dapat menggunakan aplikasi sejenis dengan beberapa syarat. Seperti melakukan kajian biaya dan manfaat terhadap penggunaan dan pengembangan aplikasi sejenis. Selain itu juga harus mendapatkan pertimbangan dari Menteri Kominfo.
3. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
4. Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

2.4.2 Manfaat Sicantik

Manfaat yang bisa didapatkan diantaranya :

1. Sejalan dengan PP 24 Tahun 2018 tentang OSS, bahwa K/L/D wajib melaksanakan PSE (Pelayanan Secara Elektronik).
2. Langsung terkoneksi dengan sistem OSS
3. Menyediakan fitur sms gateway dan tanda tangan digital.
4. Membantu PTSP Daerah untuk lebih fokus pada pemberian pelayanan yang prima pada masyarakat tanpa disibukkan untuk membangun dan maintenance system internal yang handal serta sesuai dengan aturan yang berlaku.
5. Karena bersifat *cloud* maka infrastruktur terkait server dan penyimpanan data langsung ditangani oleh Kominfo Pusat
6. Tidak tergantung ke pihak ke 3. Tidak perlu pemrograman, bisa langsung setting pada sistem sehingga memudahkan apabila ingin menambah jenis izin baru, perubahan syarat maupun SOP.

2.5 Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang membahas pelayanan perizinan. Penulis membandingkan beberapa sisi yang menjadi pembeda antara penelitian ini dan penelitian terdahulu yang memiliki kemiripan pada salah satu atau beberapa kriteria. Tujuan melakukan perbandingan atas penelitian sebelumnya yang sejenis ialah untuk menemukan hal-hal baru dalam mengetahui pelayanan perizinan pada DPMPTSP. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 2.1
Judul dan Hasil Temuan Terdahulu

NO	Penelitian Sebelumnya dan Judul Penelitian	Temuan Penelitian Terdahulu	Persamaan	Perbedaan
1	Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan (Kariaman Sinaga:2018)	<ul style="list-style-type: none"> a. Komunikasi yang terjadi dalam kebijakan penerapan e-Government di DPMPPTSP baik b. Sumber Daya menjadi masalah utama dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah Indonesia. Hal ini juga dirasakan dalam implementasi e-Government di DPMPPTSP Kota Medan. c. Disposisi pada tingkatan pemerintah Kota Medan sudah sangat baik. d. Pada struktur birokrasi yang sudah dipangkas ini membuat DPMPPTSP dapat secara mandiri mengeluarkan ijin. 	Menggunakan teori Edward III	Peneliti sebelumnya : lebih menjelaskan DPMPPTSP dan antar OPD terkait sedangkan peneliti fokus kepada Sicantik dan pemohon atau pelaku usaha.
2	Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik (Sicantik) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kabupaten Buleleng Menggunakan Pendekatan Utaut (PF Darmawan:2019)	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengguna layanan Sicantik dapat meningkatkan kinerja b. Dengan adanya layanan Sicantik akan lebih memudahkan dalam proses permohonan perizinan. c. pengaruh kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh kepada perilaku pengguna layanan Sicantik. d. Variabel moderator jenis kelamin dan umur tidak memperkuat hubungan antara ekspektasi kinerja dengan perilaku pengguna layanan Sicantik 	Penelitian mengenai Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan terpadu untuk Publik (Sicantik)	Penelitian sebelumnya : menggunakan landasan teori UTAUT dan penelitian kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan teori Edward III dengan penelitian kualitatif
3	Implementasi Kebijakan Pengurusan Perizinan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan (Said Fahrin : 2020)	<ul style="list-style-type: none"> a. Sosialisasi informasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tergolong baik b. Sumber Daya Pegawai yang bertugas memberikan pelayanan pengurusan perizinan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) memiliki kompetensi dan kemampuan yang memadai c. Dalam pengurusan perizinan 	Lokasi penelitian sama dengan peneliti yaitu DPMPPTSP Kota Medan	Penelitian sebelumnya : Belum menggunakan Sicantik Sedangkan peneliti telah menggunakan sistem Sicantik

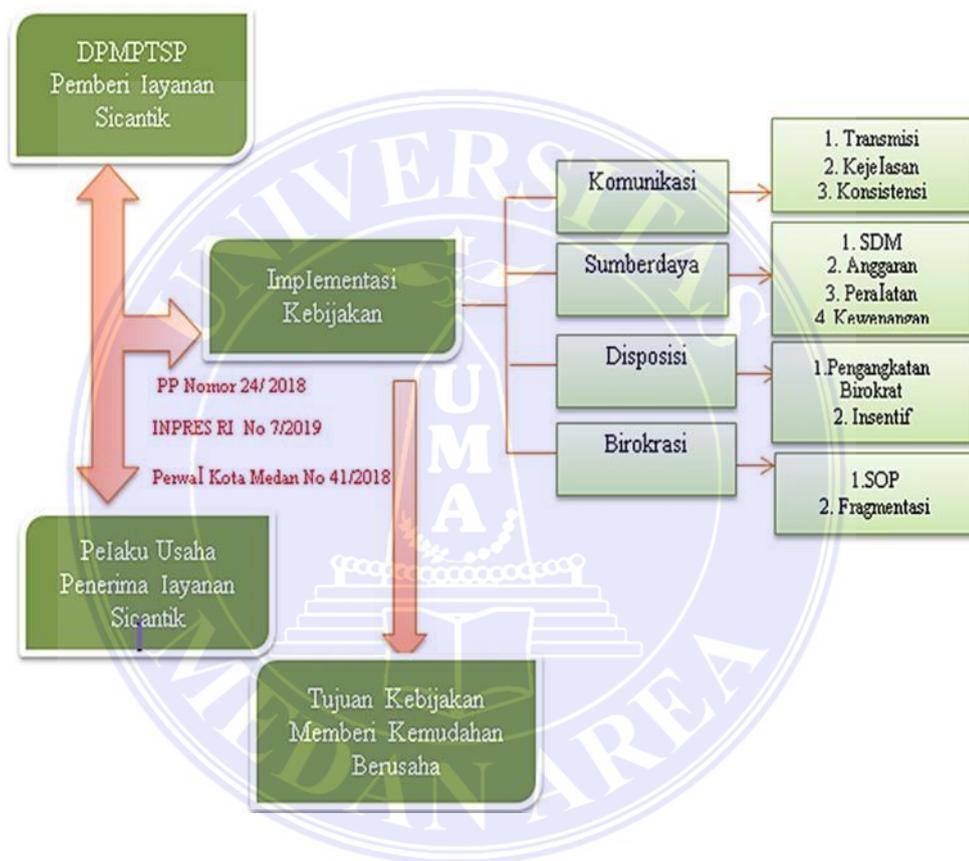
		Tanda Daftar Usaha Pariwisata dibutuhkan dokumen-dokumen sebagai syarat pengurusan izin Tanda Daftar Usaha Pariwisata.		
4	Penegakan Hukum Administratif Terhadap Pelaku Usaha Coffee Shop di Kota Surabaya Terkait Kewajiban Mempunyai Tanda Daftar Usaha Pariwisata (Karina Tri Ambarsari:2020)	kewajiban mempunyai Tanda Daftar Usaha Pariwisata bahwa: a. Sanksi administratif teguran/peringatan tertulis (tulisan/lisan) dapat diberikan lebih dari satu kali yaitu sebanyak 3 kali b. Pembekuan TDUP; yaitu penghentian sementara izin atas usaha pariwisata yang diselenggarakan dengan jangka waktu tertentu c. Denda administrative; Bidang Usaha Pariwisata berupa usaha jasa makanan dan minuman meliputi jenis usaha : 1.Restoran, Rumah Makan, Kafe, Pusat Penjualan Makanan, Jasa Boga atau Lounge sebesar Rp. 25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah); dan 2.Bar/Rumah Minum sebesar Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah). d. Penyegehan/penutupan tempat usaha pariwisata	Meneliti mengenai Tanda Daftar Usaha Pariwisata	Penelitian sebelumnya : a. Lokasi penelitian Surabaya b. Terdapat sanksi administratif terkait kewajiban TDUP sedangkan peneliti melakukan penelitian di DPMPSTP Kota Medan dan DPMPSTP hanya mempunyai wewenang sebagai pemberi layanan administrasi perizinan bukan pengawasan (Dinas Pariwisata) maupun penindakan terhadap pelaku usaha (Satpol PP).
6	Pemanfaatan Aplikasi Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Utara (DJ Tulangow :2020)	a. Penelitian ini menggunakan teori Unsur Dasar Pelayanan Publik, yang dikemukakan H.A.S Moenir (2001) yaitu: Kejelasan Hak dan Kewajiban, Efektifitas Pelayanan, Kualitas, Proses dan Hasil Pelayanan yang Sesuai, serta Biaya dan Keterlibatan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. b. Aplikasi Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu ini telah mampu menjangkau semua jenis perizinan dengan kualitas, proses, dan hasil pelayanan yang memudahkan pemohon dalam proses pengurusan perizinan tersebut.	Menggunakan aplikasi berbasis elektronik	Terdapat perbedaan yaitu lokasi penelitian, landasan teori dan sistem aplikasi online bukan Sicantik.

Sumber: diolah oleh peneliti, 2021

2.6 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian di atas maka kerangka pikir (grand design) penelitian dapat disajikan sebagai berikut :

Gambar 2.2
Kerangka Berfikir



Adapun kerangka berpikir yang menjadi tujuan penelitian ini ialah mengetahui implementasi Tanda Daftar Usaha Pariwisata melalui Sicantik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dengan 4 indikator yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur organisasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, artinya penulis memberikan uraian secara deskriptif mengenai gambaran obyek masalah yang diteliti kemudian memecahkan permasalahan berdasarkan fakta-fakta yang diperoleh dari penelitian. Jenis penelitian ini akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan dari orang serta perilaku yang diamati.

Menurut Moleong (2017) metode penelitian kualitatif ialah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistic dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah¹³.

Sedangkan menurut Sugiyono (2018:210), metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti ialah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis¹⁴

¹³ Moleong, Lexy J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-36, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset

¹⁴ Prof. Dr. Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Pemilihan tempat penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan Jl. Abdul Haris Nasution No. 32 Lt. 2, Medan, Provinsi Sumatera Utara, dengan pertimbangan bahwa DPMPTSP Kota Medan merupakan salah satu unit kerja yang telah menggunakan Sicantik dalam pelayanan Perizinan dan/Non perizinan. Penelitian lapangan telah dilaksanakan antara bulan Januari sampai dengan April 2021 dengan rincian kegiatan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Jadwal Kegiatan Penelitian Pelayanan TDUP melalui Sicantik pada DPMPTSP Kota Medan

No	Uraian	Waktu Pelaksanaan
1	Persiapan Penelitian	Mulai 11 Januari 2021
2	Pengumpulan Data (Observasi, Dokumentasi dan Wawancara)	01 Februari s.d 30 April 2021
3	Pengolahan Data dan Analisis Data	1 Mei s.d. 16 Mei 2021
4	Penyusunan Laporan	17 Mei s.d. 29 Mei 2021

3.3 Informan Penelitian

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini ialah berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi syarat yang telah ditentukan.

Maka yang menjadi informan peneliti dalam penelitian ini ialah :

1. Informan Kunci, ialah orang yang berkompeten dalam Aplikasi Cerdas Layanan Terpadu untuk Publik (Sicantik) yakni terdiri dari :
 - a. Bapak PLT. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Bapak Drs. Ahmad Basaruddin, M.Si
 - b. Kepala Seksi Pelayanan Izin Usaha, ibu Delfi Farosa, SS
 - c. Tim Teknis Izin Usaha, bapak Herman Hidayat, SE
 - d. Tim IT Sicantik, bapak Masryan Siregar S.Kom
2. Informan Pendukung : Informan pendukung yang penulis wawancarai ialah Pelaku usaha atau pemohon izin melalui Sicantik sebanyak 2 (dua) orang.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, adapun teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam proses pengumpulan data menggunakan metode wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi

1. Wawancara mendalam menurut Lubis Zulkarnain (2018) ialah bentuk wawancara satu ke satu antara peneliti dengan responden secara mendalam mengenai bidang kajian yang relevan dengan topik penelitian¹⁵. Dengan wawancara peneliti akan mengetahui hal-hal yang ada terkait pelayanan TDUP menggunakan Sicantik, sehingga penulis dapat menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi.

¹⁵ Lubis, Zulkarnain, dkk. (2018). Panduan Pelaksanaan Penelitian Sosial. Medan: Perdana Publishing

2. Observasi menurut Menurut Sugiyono (2018:377) sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, bahwa observasi merupakan proses penelitian mengamati situasi dan kondisi.
3. Dokumentasi berdasarkan pendapat Sugiyono (2018:240) yaitu catatan peristiwa yang berlalu berbentuk gambar, foto, sketsa dan lain lain, Dokumentasi merupakan pelengkap dari pengguna metode observasi dan wawancara¹⁶. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah mengacu pada konsep Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2018: 246-247) mengemukakan teknis analisis data yang sekaligus penulis gunakan dalam penelitian ini, ialah:

1. Pengumpulan Data; Pengumpulan data merupakan aktivitas pertama dalam menggali informasi, data dan hal yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Pengumpulan data merupakan kegiatan untuk mengumpulkan data dari informan secara langsung, baik dari dokumen atau arsip yang terkait.
2. Reduksi Data; Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan mencari tema dan

¹⁶ Prof. Dr. Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas sehingga mempermudah peneliti dalam penelitian ini.

3. Penyajian Data Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya ialah menampilkan data. Dalam penelitian kualitatif, adapun bentuk yang lazim digunakan pada data kualitatif ialah dalam bentuk teks naratif dan juga penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
4. Penarikan kesimpulan dapat dilakukan berdasarkan hasil penelitian yang dengan memperhatikan hasil wawancara, dan dokumentasi setelah data tersebut direduksi dan disajikan.

Sehingga dalam penelitian ini penulis mencoba mengumpulkan data-data penting sesuai topik yang diteliti, memeriksa data, mengidentifikasi dan mencatatnya menurut klasifikasi tertentu dan kemudian menyajikan data dalam bentuk yang mudah dipahami. Penulis juga menggunakan analisis data untuk mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan catatan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabar kedalam unit-unit, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari,

dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Untuk komunikasi mengenai penerapan Peraturan Pemerintah tentang pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik yaitu melalui Sicantik bahwa sejak pertengahan tahun 2020 tidak dapat disosialisasikan kepada pelaku usaha secara maksimal karena terhambat oleh pagu anggaran program kegiatan sosialisasi penyuluhan layanan perizinan yang mengalami *refocusing* anggaran akibat pandemi Covid19 namun demikian sosialisasi tetap dilakukan melalui web DPMPTSP, brosur maupun petugas informasi *front office* DPMPTSP Kota Medan.

Ketersediaan dan kemampuan sumber daya pegawai DPMPTSP Kota Medan terbilang sudah mencukupi dan memiliki kompetensi dalam proses pelayanan perizinan serta sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan sebagaimana diatur dalam NSPK (Norma Standar Prosedur Kriteria) dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI.

Variabel disposisi atau sikap pelaksana untuk pelayanan TDUP dalam mengimplementasikan Program Sicantik sudah menunjukkan dedikasi tinggi pada kebijakan yang telah ditetapkan. Hal tersebut ditunjukkan dengan sikap pegawai DPMPTSP dalam menerima dan melaksanakan tugas-tugas yang sudah ditetapkan dalam mengimplementasikan Program Sicantik di DPMPTSP Kota Medan, meskipun pegawai DPMPTSP tidak menerima insentif khusus karena

dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan melalui Program Sicantik tidak dipungut biaya (gratis).

Struktur birokrasi dan fragmentasi untuk pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata menggunakan sistem Sicantik juga sudah sesuai berdasarkan Perwal Medan No. 69 Tahun 2017 tentang Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Setiap pelaksana pelayanan perizinan melalui Sicantik sudah sangat jelas tugas dan fungsinya yang menjadi tanggung jawabnya masing-masing sehingga tidak ada pekerjaan yang *overlapping*.

Sedangkan hambatan yang ditemui berkaitan dengan sosialisasi yang belum tersampaikan secara merata sehingga mengakibatkan belum tersampainya berbagai informasi terkait dengan Sicantik kepada pelaku usaha serta pihak-pihak terkait.

Hasil penelitian mengenai implementasi kebijakan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) melalui Sicantik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan secara umum menunjukkan bahwa pelaksanaannya sudah berpedoman dengan peraturan yang berlaku.

5.2 Saran

Perlu adanya penerapan sanksi administrasi bagi pelaku usaha yang tidak mengrus izin usaha dan juga sanksi bagi pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan yang dengan sengaja memperlambat pengurusan izin usaha. Sehingga terdapat aturan yang adil bagi siapa saja yang melakukan pelanggaran.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Dwijowijoto, Riant Nugroho. 2004. Kebijakan Publik. Jakarta: Gavamedia.
- Lubis, Zulkarnain, dkk. 2018. Panduan Pelaksanaan Penelitian Sosial. Medan: Perdana Publishing.
- Moenir. 2015, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2017. Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Widodo. 2010. Analisis Kebijakan Publik. Jakarta : PT Bumi Aksara

B. Jurnal

- Sinaga, K. 2018. “Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan”. Jurnal Publik Reform UND HAR Medan. Edisi IV No. 4 Juli-Desember 2018.
- Darmawan, PF. 2019 . “Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik (Sicantik) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kabupaten Buleleng Menggunakan Pendekatan Utaut”. Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI) Volume 8, Nomor 2.
- Fahrin, Said. 2020. “Implementasi Kebijakan Pengurusan Perizinan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan”. Universitas Sumatera Utara.
- Lubis, RM. 2020. “Studi Kelayakan Usaha Coffee Shop Komit Kota Medan”. Universitas Sumatera Utara.
- Ambarsari, KT. 2020. “Penegakan Hukum Administratif Terhadap Pelaku Usaha Coffee Shop Di Kota Surabaya Terkait Kewajiban Mempunyai Tanda Daftar Usaha Pariwisata”. Jurnal Hukum UNESA.

Tulangow, DJ. 2020. "Pemanfaatan Aplikasi Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Utara". ejournal.unsrat.ac.id.

C. Internet

Aplikasi SiCANTIK <https://sicantikui.layanan.go.id/#/login>
WEB Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

<https://dpmpstsp.pemkomedan.go.id/dpmpstspwebaplikasi/modules/single-post.php?id=250>

<https://layanan.kominfo.go.id/faqs/76080863759d4cd149ac672004298453#:~:text=SiCANTIK%20merupakan%20singkatan%20dari%20Aplikasi,perijinan%20berusaha%20maupun%20layanan%20lain>

D. Peraturan Perundang – Undangan

Undang-Undang tentang Penanaman Modal, UU No 25 Tahun 2007

Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, UU No 25 Tahun 2009

Undang-Undang tentang Kepariwisata, UU No 10 Tahun 2009

Peraturan Presiden tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perpres 97 Tahun 2014.

Instruksi Presiden tentang Percepatan Kemudahan Berusaha, Inpres 7 Tahun 2019

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Standar Usaha Kafe, Permenpar 10 Tahun 2014.

Peraturan Menteri Pariwisata tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Pariwisata, Permenpar 10 Tahun 2018.

Peraturan Menteri dalam Negeri tentang Pedoman Organisasi dan Tatakerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah, Permendagri 20 Tahun 2008.

Peraturan Menteri dalam Negeri tentang Pedoman Nomenkelatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota, Permendagri No 100 Tahun 2016.

Peraturan Menteri dalam Negeri tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, Permendagri 138 Tahun 2017.

Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik, 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Peraturan Daerah, tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota, Perda 15 Tahun 2016.

Peraturan Daerah Kota Medan tentang Kepariwisataaan. Perda Kota Medan 4 tahun 2014.

Peraturan Walikota Medan tentang Tanda Daftar Usaha Pariwisata, Perwal Medan 29 tahun 2014.

Peraturan Walikota Medan tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah, Perwal 1 Tahun 2017.

Peraturan Walikota Medan tentang Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan Medan, Perwal 69 Tahun 2017.

Peraturan Walikota Kota Medan tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, Perwal 41 Tahun 2018.

LAMPIRAN

DOKUMENTASI KEGIATAN PENGUMPULAN DATA

Wawancara dengan Bapak Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bapak Drs. Ahmad Basaruddin M.Si



Wawancara dengan Ibu Kepala Seksi Pelayanan Izin Usaha Delfi Farosa, SS



Wawancara dengan Tim Teknis Izin Usaha, bapak Herman Hidayat, SE



Wawancara dengan Tim IT Sicantik, bapak Masryan Siregar S.Kom



Wawancara dengan Pelaku Usaha/Pemohon Sicantik



Wawancara dengan Pelaku usaha/pemohon Sicantik

