

**IMPLEMENTASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS APLIKASI OSS PADA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LANGKAT**

**TESIS**

**Oleh**

**LELI AFRIDA**

**NPM.221801019**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 30/12/24

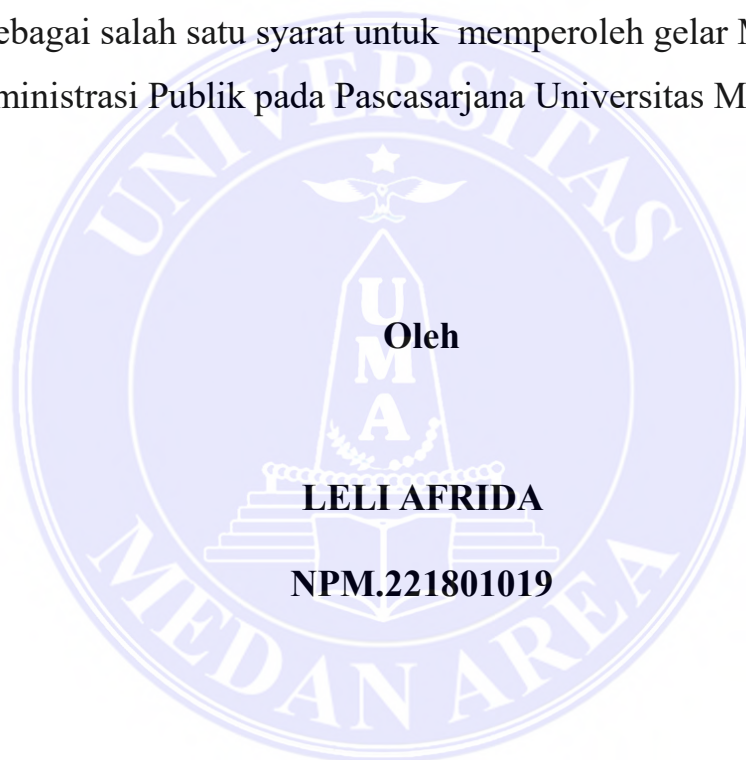
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id) 30/12/24

**IMPLEMENTASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS APLIKASI OSS PADA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LANGKAT**

**TESIS**

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



**Oleh**

**LELI AFRIDA**

**NPM.221801019**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 30/12/24

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 (repositorv.uma.ac.id)30/12/24

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

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul : Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas  
Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi Oss Pada Dinas Penanaman  
Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten**

**Langkat**

**Nama : Leli Afrida**

**NPM : 221801019**

**MENYETUJUI:**

**Pembimbing I**



**Dr. Nina Siti Salmanian Srg, M.Si**

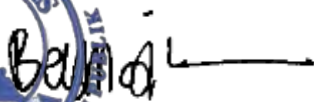
**Pembimbing II**



**Dr. Budi Hartono, M.Si**

**Ketua Program Studi**

**Magister Ilmu Administrasi Publik**



**Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP**  
UNIVERSITAS MEDAN AREA

**Direktur**



**Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

**Telah diuji pada 14 Juni 2024**

---

---

**Nama : Leli Afrida**

**NPM : 221801019**



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Dr. Syafruddin Ritonga, MAP**

**Sekretaris : Dr. Nadra Ideyani Vita, M.Si**

**Pembimbing I : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.S**

**Pembimbing II : Dr. Budi Hartono, M.Si**

**Penguji Tamu : Dr. Audia Junita, M.Si**

## 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.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa ada paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Medan, Juni 2024



Leli Afrida

**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 : Leli Afrida  
NPM : 221801019  
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 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi Oss Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat**

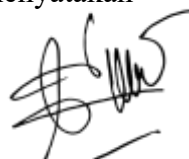
beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

**Dibuat di Medan**

**Pada tanggal :**

Yang menyatakan



**Leli Afrida**

## KATA PENGANTAR

### **Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Alhamdulillah, Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena Berkat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis dengan judul **“Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi OSS Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat”** sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Magister pada program studi magister ilmu administrasi Publik. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad Shalallahu'alaihi Wa Sallam, kepada keluarganya, para sahabatnya hingga kepada umatnya yang senantiasa selalu berpegang teguh terhadap ajaran sunnahnya hingga akhir zaman ini.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyelesaiannya Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, sebab dengan keterbatasan penulis adalah bentuk penulis hanya manusia biasa dengan berbagai kekurangan.

Dengan selesainya penulisan tesis ini, penulis menyadari tanpa bimbingan, arahan serta dukungan yang sangat berharga dari berbagai pihak, sulit rasanya untuk dapat menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, melalui penulisan tesis ini penulis mengucapkan terima kasih serta memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada berbagai pihak yang telah mengarahkan dan mendukung penulis antara lain, kepada:

1. Bapak Profesor .Dr. Dadan Ramdan, M. Eng, M.Sc, selaku Rektor Unirversitas Medan Area.
2. Ibu Profesor. Dr. Ir. Retna Kuswardani, MS, Selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP, Selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

4. Ibu Dr. Nina Siti Salmaniah Srg, M.Si sebagai Pembimbing I yang telah dengan sabar dan bijaksana memberikan nasehat dalam membimbing saya.
5. Bapak Dr.Budi Hartono,M. Si sebagai Pembimbing II yang telah dengan sabar dan semangat memberikan motivasi dalam proses pembimbingan ini
6. Seluruh Dosen Pasca Sarjana Administrasi Publik Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya, semoga segala ilmu yang diberikan yang diberikan dicatat oleh Allah SWT sebagai amal ibadah, Amin.
7. Orang tua penulis yaitu Ayahanda H. Ikut Tarigan dan Almarhumah Ibunda saya Hj. Ranggut Sitepu yang selalu memberikan dukungan serta iringan doa siang dan malam tiada henti-hentinya selalu terucap, terima kasih atas didikannya selama ini, kasih sayang tiada henti kepada saya.
8. Suami tersayang Surya Dharma Ginting, ST, MT yang selalu memberikan support materi dan nurani, semangat dan doanya kepada saya untuk terus maju dan terus semangat belajar dan menjadi salah satu alasan tesis ini dapat selesai.
9. Buah Hati Tersayang Anak-anak tercinta saya Maliqa Alesha Ginting dan M. Adam Irsyad Ginting yang menjadi penyemangat hidup dan menjadikan keluarga menjadi lebih sempurna dan berwarna semoga Anak-Anak saya dapat mengikuti jejak ke dua orang tuanya untuk dapat lebih maju lagi dalam hal menggapai pendidikan dunia dan akhirat Aminn.
10. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan perizinan Terpadu satu Pintu Kabupaten langkat yaitu Bapak Edi Suratman, S.Sos yang kooperatif membantu saya dalam mengumpulkan data sehingga tesis ini dapat selesai dengan baik.
11. Keluarga Besar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan perizinan Terpadu satu Pintu Kabupaten langkat yang sudah membantu saya memberikan data dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis sesuai dengan waktunya.
12. Keluarga Besar BAMAI (Biro Administrasi Mutu Akademik dan Informasi) Pasca Sarja Universitas Medan Area , yang telah memberikan



bantuan, semangat, doa, serta menjadi wadah bagi penulis dalam berproses dan belajar.

13. Teman-teman seperjuangan yaitu Bapak Suriadi, Dedi Irawadi, Cici Indah Sari dan Alfrida Rosalina Sirait yang sama-sama berjuang, berdiskusi dan selalu kompak bersama untuk menuntut ilmu dari mengejar pendidikan demi gelar magister Administrasi Publik, semoga ilmu yang kita dapat dapat bermanfaat untuk masa depan kita dan di instansi tempat kita bekerja dan persahabatan kita tetap akan selalu terjaga aamiin.

Serta semua insan yang luar biasa yang terus support saya saya tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyelesaian tesis ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan tesis ini akan peneliti terima dengan senang hati. Semoga tesis ini dapat menjadi kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan teruma kepuasan pelayanan pada masyarakat.

Medan,

2024



Leli Afrida

## HALAMAN MOTTO

*“ BE YOUR SELF “*

*“ JADILAH DIRIMU SENDIRI “*



## ABSTRAK

### IMPLEMENTASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS APLIKASI OSS PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LANGKAT

Nama : Leli Afrida  
NPM : 221801019  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik  
Pembimbing I : Dr. Nina Siti Salmaniah Srg, M.Si  
Pembimbing II: Dr.Budi Hartono, M.Si

*Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai landasan untuk meningkatkan hubungan birokrasi antara negara dan masyarakat. Sesuai dengan hal diatas penulis melaksanakan penelitian dengan judul Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada Di DPMPTSP Kabupaten Langkat. Penelitian ini bertujuan mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan di kabupaten Langkat dengan berfokus sesuai dengan indeks kepuasan masyarakat Kepmenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang indeks kepuasan masyarakat serta untuk mengetahui hambatan terhadap penggunaan aplikasi OSS pada kantor DPMPTSP Kabupaten Langkat.*

*Penelitian ini bersifat kualitatif dengan mengambil data di DPMPTSP Kabupaten Langkat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penerapan aplikasi oss dengan melihat mutu pelayanan dan kinerja/kualitas pelayanan berkategori B yaitu mutu pelayanan baik sehingga masyarakat kabupaten Langkat yang melakukan pengurusan perizinan merasa dimudahkan dengan arahan dan pelayanan yang ada, mengenai hambatan masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat dalam penerapan aplikasi OSS yaitu terkendala pada jaringan dalam mengakses aplikasi OSS, sehingga pengarahannya yang dilakukan oleh petugas sudah maksimal padahal kendalanya terdapat pada jaringan sehingga pelayanan petugas dalam mengarahkan masyarakat terkait penggunaan aplikasi OSS disana sudah sesuai dengan system pelayanan dan prosedur pelayanan pada kantor DPMPTSP Kabupaten Langkat.*

**Kata Kunci:** Implementasi, IKM, Aplikasi Oss

## ABSTRAK

### IMPLEMENTATION OF THE COMMUNITY SATISFACTION INDEX ON THE QUALITY OF OSS APPLICATION-BASED LICENSING SERVICES AT THE DEPARTMENT OF CAPITAL INVESTMENT AND ONE-DOOR INTEGRATED LICENSING SERVICES IN LANGKAT DISTRICT

Name : Leli Afrida  
Student Number : 221801019  
Major : Magister Ilmu Administrasi Publik  
1st Advisor : Dr. Nina Siti Salmaniah Srg, M.Si  
2nd Advisor : Dr. Budi Hartono, M.Si

*Community Satisfaction Index as a basis for improving bureaucratic relations between the state and society. In accordance with the above, the author carried out research with the title Implementation of the Community Satisfaction Index on the quality of OSS application-based licensing services at the DPMPTSP of Langkat Regency. This research aims to determine community satisfaction with licensing services in Langkat district by focusing on the community satisfaction index Kepmenpan RB number 14 of 2017 concerning the community satisfaction index and to determine barriers to the use of OSS applications at the Langkat Regency DPMPTSP office. This research is qualitative in nature by taking data from the DPMPTSP of Langkat Regency. The results of the research show that in implementing the OSS application by looking at the quality of service and performance/quality of service in category B, namely good service quality so that the people of Langkat Regency who carry out licensing arrangements feel that it is facilitated by the direction and service provided. There is, regarding the community's obstacles to processing permits at the Langkat Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service in implementing the OSS application, namely that there are problems with the network in accessing the OSS application, so that the direction given by the officers is optimal even though the problem is in the network so that the officers' service in Directing the public regarding the use of the OSS application there in accordance with the service system and service procedures at the Langkat Regency DPMPTSP office.*

**Keywords:** *Implementation, IKM, Oss Application*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB 1</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Masalah.....	9
1.3 Rumusan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB 2</b> .....	<b>10</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Konsep Indeks Kepuasan Masyarakat.....	10
2.1.1 Pengertian Indeks Kepuasan masyarakat .....	10
2.1.2 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat .....	11

2.1.3	Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat .....	12
2.1.4	Sasaran Indeks kepuasan Masyarakat .....	13
2.1.5	Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat .....	14
2.2	Konsep Pelayanan Publik .....	14
2.2.1	Pengertian Pelayanan .....	14
2.2.2	Pelayanan Publik .....	15
2.2.3	Pelayanan Perizinan .....	16
2.2.4	Tujuan Pelayanan Publik .....	17
2.2.5	Asas Pelayanan Publik .....	18
2.2.6	Pola Pelayanan Publik .....	21
2.2.7	Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	22
2.2.8	Standar Pelayanan Publik .....	24
2.3	Konsep Aplikasi Online Single Submission (OSS) .....	24
2.3.1	Pengertian Aplikasi Online Single Submission( OSS) .....	24
2.3.2	Prosedur Menggunakan Aplikasi OSS .....	25
2.3.3	Syarat Untuk Mengakses Aplikasi OSS .....	26
2.3.4	Manfaat Aplikasi OSS .....	26
2.4	Penelitian Terdahulu .....	27
2.5	Kerangka Berpikir .....	29
<b>BAB 3</b>	.....	<b>48</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>48</b>
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	48
3.1.1	Lokasi Penelitian .....	48
3.1.2	Waktu Penelitian .....	48
3.2	Jenis dan Sumber Data .....	48

3.2.1	Jenis Data .....	48
3.2.2	Sumber data.....	49
3.3	Subyek Penelitian .....	49
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.5	Analisis Data .....	51
3.6	Prosedur Penelitian.....	54
<b>BAB 4</b>	.....	<b>56</b>
<b>GAMBARAN UMUM, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>56</b>
4.1	Profil Kabupaten Langkat dan Dinas DPMPTSP Kabupaten Langkat ..	56
4.1.1	Profil Kabupaten Langkat .....	56
4.1.2	Sejarah berdirinya Kabupaten Langkat.....	56
4.1.3	Profil Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat.....	58
4.1.4	Visi, Misi, motto dan Maklumat Pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat .....	58
4.1.5	Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu Kabupaten Langkat.....	58
4.2	Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	69
4.2.1	Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu satu Pintu kabupaten Langkat .....	69
<b>BAB 5</b>	.....	<b>83</b>
<b>PENUTUP</b>	.....	<b>83</b>
5.1	Kesimpulan.....	83
5.1.1	Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis OSS pada DPMPTSP Kabupaten Langkat.....	83

5.1.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis OSS pada DPMPTSP Kabupaten Langkat.....	84
5.2	Saran.....	84
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>86</b>
	<b>LAMPIRAN LAMPIRAN.....</b>	<b>89</b>





## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Nilai IKM pada DPMPTSP Kabupaten langkat tahun 2023 .....	7
Tabel 2. 1Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 4. 1Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu Kabupaten Langkat.....	68



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 kerangka berpikir.....	31
Gambar 3. 1 Analisis Data Model Interaksi.....	51
Gambar 4. 1Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat.....	69



## DAFTAR SINGKATAN

- KEMENPAN RB RI = ( Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia )
- DPMPSTP = ( Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu )
- KAB = ( Kabupaten )
- OSS = ( Online Single Submission )
- IKM = ( Indeks Kepuasan Masyarakat )
- SKM = ( Survei Kepuasan Masyarakat )
- PTSP = ( Pelayanan Terpadu Satu Pintu )
- NIB = ( Nomor Induk Berusaha )
- SOP = ( Standar Operasional Prosedur )
- KTP = ( Kartu Tanda Penduduk )
- SIM = ( Surat Izin Mengemudi )
- BPKP = ( Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor )
- STNK = ( Surat Tanda Nomor Kendaraan )
- NIK = ( Nomor Induk Kependudukan )
- PT = ( Perseroan Terbatas )
- HAM = ( Hak Azasi Manusia )
- AHU = ( Administrasi Hukum Umum )

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya sistem pemerintahan Indonesia menempatkan pelayanan sebagai landasan untuk meningkatkan hubungan birokrasi antara negara dan masyarakat, yang ditempatkan dalam sistem pemerintahan pelayanan sebagai wujud pencapaian tujuan bersama yang tentunya perlu mendapat perhatian khusus dalam rangka mencapai cita-cita bangsa. Dengan pemikiran seperti ini, masyarakat dan pemerintah diharapkan dapat menjalin kerjasama yang saling menguntungkan untuk mewujudkan kesejahteraan bersama.

Paradigma baru pelayanan publik ialah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan barang dan jasa (Pengembangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004). Gagasan ini sesuai dengan substansi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang menyangkut kewenangan pemerintah daerah (otonomi) dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan perluasan pelibatan masyarakat.

Pemerintah wajib memberikan pelayanan public dalam rangka memenuhi hak-hak warga negara. Di suatu negara, layanan publik disediakan dalam berbagai cara, termasuk layanan barang publik, jasa publik dan layanan administrasi seperti pekerjaan dan bisnis, komunikasi dan informasi, perumahan, lingkungan, pengajaran, pendidikan, kesehatan, jaminan sosial, perbankan, transportasi, energi, sumber daya, sumber daya alam, pariwisata, dan sector strategis lainnya agar warga Negara bisa mendapatkan haknya sebagai warga Negara dan memenuhi kewajiban pemerintah dalam menjalankan good governance. Setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsepsi dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang professional,

dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik (Hayat, 2017). Standar pelayanan yang baik adalah sesuai dengan standar pelayanan yang relevan atau yang dimiliki oleh instansi pemberi pelayanan. Landasan hukum pelayanan publik di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa:

“kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelayanan publik baik itu pemerintah pusat maupun pemerintah daerah”

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai standar maksimalisasi langkah yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan public dalam hal ini pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Untuk itu pemerintah daerah dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Langkat harus melakukan survei yang bermaksud mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pelayanan publik. Lebih lanjut, hasil survei ini memiliki fungsi strategis karena dimaksudkan untuk membantu pemerintah daerah dalam membangun kapabilitas lembaga pemerintah kabupaten, khususnya DPMPTSP Kabupaten Langkat. Peningkatan kualitas pelayanan publik juga diharapkan dapat mendorong masuknya investasi daerah ke Kabupaten Langkat, menyerap tenaga kerja dalam jumlah besar, membuka lapangan usaha baru, dan memanfaatkan sumber daya lainnya, yang kesemuanya bermanfaat bagi kesejahteraan masyarakat setempat. Seiring dengan perkembangan dari teknologi dan tuntutan pelayanan masyarakat, unit pelaksana pelayanan publik diharapkan dapat terus memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik; ini di dukung oleh pernyataan (Pasolong, 2007: 128) Pelayanan publik ialah setiap aktivitas yang dikerjakan oleh pemerintah untuk sekelompok atau satuan masyarakat yang memberi keuntungan dan Kepuasan walaupun hasilnya tidak berkaitan dengan suatu

produk atau fisik. Sesuai dengan perkembangan zaman dibidang teknologi, setiap individu harus mengikuti perkembangan secara cepat dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang sederhana dan mudah. Hal tersebut yang memaksa setiap individu untuk beradaptasi dengan teknologi yang berkembang pesat, yang berdampak signifikan terhadap kemampuan setiap individu untuk memenuhi kebutuhannya karena kemudahan teknologi. Alhasil, pemerintah Republik Indonesia berinovasi dalam menciptakan kemudahan perizinan berbasis elektronik. Pemerintah melalui Menteri Koordinator Perekonomian bersama para menteri dan pimpinan lembaga terkait meluncurkan Online Single Submission (OSS). Sistem OSS dikembangkan dalam rangka mempercepat dan meningkatkan investasi atau penanaman modal serta upaya pelaksanaan perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik, sebagaimana tercantum dalam peraturan OSS terbaru, Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik. Peraturan pemerintah ini menjelaskan bahwa layanan OSS ini merupakan integrasi antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat dalam hal perizinan berusaha, sehingga OSS juga disiapkan di daerah tidak hanya dalam pemberian izin tetapi juga untuk mengawasi sistem ini. Jadi jangan heran jika sanksi dijatuhkan kepada gubernur, bupati, atau walikota yang tidak menjalankan OSS, sebagaimana termaksud dalam pasal 100 yang menerangkan bahwa terdapat sanksi bagi kepala daerah yang tidak melaksanakan OSS untuk memenuhi komitmen izin usaha atau izin komersial atau operasional kepada calon investor yang sudah melengkapi persyaratan dokumen. Pemerintah berupaya memperbaiki iklim investasi di daerah dengan merincikan salah satu kebijakan yang berkaitan dengan kepentingan tersebut, yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pelayanan Publik dilaksanakan pada satu lokasi yang mencakup jenis pelayanan yang berbeda yang memiliki keterlibatan proses dan dioperasikan melalui satu pintu yaitu penerapan system permodalan pola terpadu satu pintu. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat berdasarkan dengan KepMenpan RB No 14 tahun 2017 mengenai Survey kepuasan masyarakat terdapat 9 indikator dan memiliki perbedaan dengan

penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian ini menambahkan poin aplikasi OSS, demikian tertera penelitian sebelumnya yaitu:

“Hendra Ariyanto (2014) Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di unit pelaksana teknik dinas (UPTD) puskesmas cibodasari kecamatan cibodas kota tangerang”.

Penelitian ini juga berbeda dari penelitian sebelumnya dikarenakan pada penelitian sebelumnya hanya mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, berbeda dengan penelitian penulis yang menambahkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS sehingga tujuan penulis ingin mengukur kepuasan masyarakat bagaimana pelayanan perizinan dengan menggunakan aplikasi OSS yang telah diterapkan pada DPMPTSP Kabupaten Langkat. Pelayanan publik mengikuti prosedur pemerintah pusat untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan publik khususnya penerbitan izin usaha dengan menggunakan aplikasi OSS agar memudahkan masyarakat mengakses walaupun dari rumah. Akan tetapi masih terdapat beberapa hambatan serta masalah dari penerapan aplikasi OSS ini tersebut. Berdasarkan hasil pengamatan awal yang dilakukan langsung pada instansi terkait dan diskusi yang dilakukan peneliti dengan masyarakat yang pada saat itu melakukan pengurusan izin usaha, yaitu:

“Muslimin, mengatakan bahwa betul tidak mengetahui aplikasi OSS telah diterapkan pada kantor DPMPTSP Kabupaten Langkat di karenakan tidak mengetahui informasi bahwa telah diterapkannya aplikasi tersebut, sehingga pada saat melakukan penggunaan aplikasi diarahkan dan dipandu oleh petugas pelayanan disana. Sementara itu, petugas pelayanan mengatakan banyak menemukan masyarakat yang belum paham betul serta tidak mengetahui mengenai penggunaan aplikasi OSS tersebut.”

Secara garis besar pemahaman mengenai telah diterapkan dan cara penggunaan aplikasi OSS tersebut sebagai jaminan pendukung tercapainya peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan. Berdasarkan dari permasalahan, dapat diajukan salah satu masalah yang saat ini yaitu tentang hambatan yang terdapat dalam penerapan aplikasi OSS, yaitu karena belum

pernah dilakukan sosialisasi atau kurangnya dilakukan sosialisasi ke masyarakat terkait penerapan aplikasi OSS dan pemahaman dalam penggunaan aplikasi OSS yang masih belum dipahami baik dari pelaku usaha atau masyarakat, juga susah nya akses untuk memperoleh nomor induk berusaha (NIB) dan dalam penggunaan aplikasi tersebut tentunya perlu menggunakan jaringan yang baik untuk mengakses aplikasi OSS secara online. Hal ini kemudian memperlihatkan bahwa penerapan aplikasi OSS masih belum maksimal dikalangan masyarakat terkait permasalahan yang ada. Dari masalah tersebut, mengenai kurangnya sosialisasi aplikasi OSS ini berkaitan pada indikator yang memfokuskan penulis untuk penelitian dikarenakan indikator tersebut dapat menjadi alat ukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor DPMPTSP Kabupaten Langkat. Fokus indikator yaitu mengenai 9 unsur indeks kepuasan masyarakat (KepMenpan RB No 14 tahun 2017). Dengan demikian penulis ingin mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan menggunakan aplikasi OSS tersebut. Terkait penilaian dari 9 indikator survei kepuasan masyarakat, berikut penjelasan setiap indikator yang ingin diteliti:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif .
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur ,yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi jenis Pelayanan, yaitu hasil layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan, Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.



7. Perilaku Pelaksanaan, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat di pakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu sebagai penunjang utama terselenggaranya suatu proses ( usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).



Tabel 1. 1 Nilai IKM pada DPMPSTP Kabupaten langkat tahun 2023

**REKAPITULASI DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNIT/LOKASI PELAYANAN  
1 JANUARI s/d 31 DESEMBER 2023**

No Responden	NILAI UPTA PELAYANAN										TOTAL	RATA-RATA
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10		
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3
<b>Jumlah per Uptar</b>	253	260	241	242	253	249	247	269	280	278	2780	
<b>RBB per Uptar</b>	3,2	3,2	3,1	3,0	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	
<b>IKM Tertimbang per Uptar</b>	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30	0,30

**IKM Unit Pelayanan**

No	Indikator	Nilai (0-100)
1.1	Kecepatan	8,08
1.2	Kejelasan	8,08
1.3	Kejelasan Biaya	8,08
1.4	Kejelasan Waktu	8,08
1.5	Kejelasan Informasi	8,08
1.6	Kejelasan Pelayanan	8,08
1.7	Kejelasan Biaya Pelayanan	8,08
1.8	Kejelasan Waktu Pelayanan	8,08
1.9	Kejelasan Informasi Pelayanan	8,08
1.10	Kejelasan Pelayanan	8,08
1.11	Kejelasan Biaya Pelayanan	8,08
1.12	Kejelasan Waktu Pelayanan	8,08
1.13	Kejelasan Informasi Pelayanan	8,08
1.14	Kejelasan Pelayanan	8,08
1.15	Kejelasan Biaya Pelayanan	8,08
1.16	Kejelasan Waktu Pelayanan	8,08
1.17	Kejelasan Informasi Pelayanan	8,08
1.18	Kejelasan Pelayanan	8,08
1.19	Kejelasan Biaya Pelayanan	8,08
1.20	Kejelasan Waktu Pelayanan	8,08
1.21	Kejelasan Informasi Pelayanan	8,08
1.22	Kejelasan Pelayanan	8,08
1.23	Kejelasan Biaya Pelayanan	8,08
1.24	Kejelasan Waktu Pelayanan	8,08
1.25	Kejelasan Informasi Pelayanan	8,08
1.26	Kejelasan Pelayanan	8,08
1.27	Kejelasan Biaya Pelayanan	8,08
1.28	Kejelasan Waktu Pelayanan	8,08
1.29	Kejelasan Informasi Pelayanan	8,08
1.30	Kejelasan Pelayanan	8,08
1.31	Kejelasan Biaya Pelayanan	8,08
1.32	Kejelasan Waktu Pelayanan	8,08
1.33	Kejelasan Informasi Pelayanan	8,08
1.34	Kejelasan Pelayanan	8,08
1.35	Kejelasan Biaya Pelayanan	8,08
1.36	Kejelasan Waktu Pelayanan	8,08
1.37	Kejelasan Informasi Pelayanan	8,08
1.38	Kejelasan Pelayanan	8,08
1.39	Kejelasan Biaya Pelayanan	8,08
1.40	Kejelasan Waktu Pelayanan	8,08
1.41	Kejelasan Informasi Pelayanan	8,08
1.42	Kejelasan Pelayanan	8,08
1.43	Kejelasan Biaya Pelayanan	8,08
1.44	Kejelasan Waktu Pelayanan	8,08
1.45	Kejelasan Informasi Pelayanan	8,08
1.46	Kejelasan Pelayanan	8,08
1.47	Kejelasan Biaya Pelayanan	8,08
1.48	Kejelasan Waktu Pelayanan	8,08
1.49	Kejelasan Informasi Pelayanan	8,08
1.50	Kejelasan Pelayanan	8,08

Sumber data : DPMPTSP Kabupaten Langkat (2023)

Dari Latar Belakang dan Analisis Permasalahan maka penulis tertarik mengetahui tindak lanjut untuk melajkan penelitian yang berjudul “ Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas pelayanan Perizinan Berbasis Apikasi OSS Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu satu Pintu kabupaten Langkat.”

## **1.2 Batasan Masalah**

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian ini lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penulisan akan tercapai. Pada penelitian ini memfokuskan pelayanan terkhusus pada pelayanan perizinan berusaha.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berangkat dari beberapa permasalahan diatas dengan fenomena serta dinamika yang berbeda-beda masalah yang dirumuskan oleh penulis dalam hal ini adalah:

1. Bagaimana Implementasi Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat ?
2. Bagaimana hambatan dalam penggunaan Implementasi Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat ?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis Implementasi Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat.

2. Untuk menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam menggunakan aplikasi OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini mengacu pada dua aspek sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Untuk memberikan pengetahuan dan informasi mengenai ilmu publik tentang Implementasi Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat .

2. Manfaat Praktis

Kajian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi rinci mengenai bagaimana tingkat kepuasan masyarakat tentang Implementasi Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Konsep Indeks Kepuasan Masyarakat

##### 2.1.1 Pengertian Indeks Kepuasan masyarakat

Sebagai konsumen dari produk yang dihasilkan masyarakat, kepuasan masyarakat sangat penting dan menentukan keberhasilan perusahaan. Hal ini ditunjang oleh pernyataan Kotler dan Keller, kepuasan konsumen ialah emosi kegembiraan atau ketidakpuasan seseorang setelah melakukan perbandingan terhadap kinerja atau hasil produk yang diprediksi dengan kinerja atau hasil yang diinginkan (dalam Priansa, 2017: 196). Akibatnya, pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakatnya harus mampu dilakukan oleh pelaku usaha untuk mencapai kepuasannya, dan selanjutnya harus mampu mencapai loyalitas masyarakat dimasa yang akan datang. Hal ini karena jika ketidakmampuan perusahaan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan masyarakat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat, sehingga loyalitas masyarakat terhadap perusahaan memudar dan mereka beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh organisasi komersial lainnya.

Saat ini, penulis sedang melaksanakan survei kepuasan masyarakat dengan mengacu pada Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini membutuhkan rincian teknis untuk diterapkan. Oleh sebab itu, ketentuan ini hendaknya berlaku bagi metode penyidikan yang aplikatif dan mudah dilaksanakan, serta dimaksudkan juga guna mendukung pedoman dan pedoman yang jelas dan tegas kepada penyelenggara pelayanan publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

sebagai penerima layanan dari perangkat penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan harapan dan kebutuhan mereka.

Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dan dalam hal pelayanan pada instansi pemerintah, hasil pengukuran tersebut bias dijadikan sebagai data guna menentukan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **2.1.2 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Nomor 14 tentang Pemberdayaan Aparatur Negara Tahun 2017, hal ini kemudian ditransformasikan menjadi beberapa factor terkait, dan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat yang valid dan reliable karena terdapat elemen yang minimal harus ada sebagai berikut, yakni:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif .
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur ,yaitutata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian,yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah di ditetapkan, Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana,yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksanaan,yaitusikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat di pakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan Prasarana adalah segala sesuatu sebagai penunjang utama terselenggaranya suatu proses ( usaha, pembangunan, proyek).Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.1.3 Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat

Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat ialah mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan, khususnya Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Langkat. Indeks kepuasan masyarakat dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Menentukan tingkat kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat, dan
- b. Menjadi contoh bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan dan menentukan kebijakan untuk menyusun sistem, proses dan mekanisme untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Adapun sasarannya yaitu:

- Membangun keterlibatan publik sebagai pengguna Layanan ketika mengevaluasi kinerja penyedia layanan.
- Mendukung penyedia layanan untuk membangun kualitas investasi, lisensi, dan layanan tanpa izin mereka.
- Mendorong penyedia layanan untuk lebih inovatif dalam investasi, perizinan, dan penyediaan layanan tanpa izin.
- Pengukuran tren kepuasan masyarakat dengan investasi, lisensi, dan layanan tanpa izin.

Indeks kepuasan masyarakat dilaksanakan dengan tetap berfokus pada prinsip-prinsip berikut:



1. **Transparan.**

Hasil Indeks kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat dipublikasikan melalui Website atau langsung di pampangkan agar dapat diakses oleh segenap masyarakat secara mudah.

2. **Partisipatif**

Pelaksanaan Indeks kepuasan masyarakat memerlukan keterlibatan masyarakat dan pihak lain yang terkait agar diperoleh hasil survey yang faktual.

3. **Akuntabel**

Indeks Kepuasan Masyarakat perlu dikerjakan dan dilaporkan secara akurat dan konsisten kepada pemangku kepentingan berdasarkan aturan umum yang ada.

4. **Berkesinambungan**

DPMPTSP Kabupaten Langkat melakukan Indeks kepuasan masyarakat dilaksanakan secara berkala atau per-enam bulan untuk mengevaluasi kualitas dan standar layanan dalam rangka mengevaluasi item layanan yang memenuhi standar, dan untuk mendorong perbaikan item layanan yang buruk.

5. **Keadilan**

Indeks Kepuasan Penduduk mencakup seluruh pengguna jasa tanpa memandang status perekonomian, budaya, keagamaan, golongan dan letak geografis, serta perbedaan kemampuan fisik dan mental.

6. **Netralitas**

Saat dilakukan jajak pendapat, peneliti tidak memiliki kepentingan individu, kelompok, prasangka.

#### **2.1.4 Sasaran Indeks kepuasan Masyarakat**

Sasaran dalam Pada Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.

2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecendrungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

### **2.1.5 Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat**

Pembuatan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan upaya penting yang dapat menghasilkan manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas dasar Indeks Kepuasan Masyarakat.
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

## **2.2 Konsep Pelayanan Publik**

### **2.2.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan ialah operasi atau serangkaian operasi yang dihasilkan dari hubungan langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin fisik dan memastikan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2008: 5). Pelayanan didefinisikan sebagai pekerjaan atau aktivitas apa pun yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan yang dapat diberikan satu pihak kepada pihak lainnya (Kotler, 2008).

Pelayanan (Achmad, 2009) adalah Kata-kata untuk penyedia layanan untuk melakukannya dengan baik, sedangkan defenisi menurut (Mahmoedin,2010) ialah tindakan atau kumpulan aktivitas yang pada dasarnya tidak terlihat yang terjadi sebagai hasil interaksi antara konsumen dan karyawan, atau objek lain apapun yang ditawarkan oleh konsumen atau penyedia layanan untuk memecahkan masalah pelanggan.

Pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan individu, kelompok dan/atau organisasi yang ditujukan langsung atau tidak langsung dalam pemenuhan kebutuhannya. Selain itu, pelayanan merupakan kunci Sukses dalam berbagai bidang bisnis atau pemberian jasa. Pelayanan ialah suatu keadaan yang mengacu pada kemampuan penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan harapan publik.

### **2.2.2 Pelayanan Publik**

1. Pejabat publik yang merupakan inti dari administrasi public Indonesia, masih menjadi masalah yang membutuhkan banyak perhatian dan penyelesaian.
2. Sedangkan dalam kamus besar bahasa Indonesia, jasa diartikan sebagai suatu benda, cara, atau hasil dari suatu penyelenggaraan jasa. Pelayanan adalah memberikan makanan atau minuman kepada orang, memenuhi kebutuhan orang, menyetujui, menerima, dan mengkonsumsi. Pelayanan public di definisikan sebagai tindakan yang dijalankan oleh pemerintah untuk kepentingan sejumlah besar orang yang berpartisipasi dalam aktivitas yang memberi keuntungan dalam kelompok atau unit dan puas bahkan jika hasilnya tidak terbelenggu pada produk fisik.
3. Berdasarkan undang –undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public yaitu, pelayanan public ialah segala bentuk aktvitas yang berkaitan dengan pengaturan, dukungan, administrasi, penyediaan tempat, pelayanan, dan kegiatan lain yang dijalankan oleh pejabat publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan public berkaitan erat dengan urusan

kepentingan publik. Pengabdian kepada masyarakat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya yang beragam.

4. Istilah public berasal dari bahasa Inggris public yang artinya umum, masyarakat, dan negara. Kata "umum" sebenarnya diadopsi sebagai bahasa Indonesia standar menjadi bahasa resmi yang berarti "umum, banyak orang, ramai". Menurut Gruth dan Marsh dalam (Estaswara,2010), Publik ialah sekelompok orang yang mempunyai kepentingan atau nilai yang sama, terutama kepentingan atau nilai-nilainya, yang dapat mempengaruhi keinginannya dalam keadaan tertentu. Berdasarkan definisi-definisi diatas diperoleh kesimpulan bahwa public ialah sekelompok orang atau individu yang mempunyai keterikatan kepentingan dan kepentingan yang sama. Pelayanan Publik “adalah setiap tindakan yang diambil oleh pemerintah terhadap sejumlah besar orang dalam kelompok atau organisasi yang terlibat dalam aktivitas yang menguntungkan dan memuaskan, bahkan jika hasilnya tidak terkait dengan produk fisik”(Pasolong, 2007:128).

### 2.2.3 Pelayanan Perizinan

Izin adalah persetujuan dari otoritas dibawah hokum atau keputusan pemerintah untuk menyimpang dari ketentuan hokum yang dilarang dalam keadaan tertentu. Pemberian izin memungkinkan orang yang memintanya untuk benar-benar melakukan hal-hal tertentu yang dilarang. Hal ini berkaitan dengan kemudahan tindakan yang memerlukan pengawasan khusus untuk kepentingan umum. Tujuannya adalah untuk mengatur perilaku yang diyakini legislator tidak sepenuhnya dapat dikutuk, tetapi ingin dapat melakukan pengawasan sederhana. Hakikat pemberdayaan dalam arti sempit adalah apabila tidak diperbolehkan, maka suatu perbuatan dilarang dalam arti ketentuan tentang pemberian wewenang dapat dengan jelas menyatakan pembatasan-pembatasan khusus pada setiap perkara. Jadi pertanyaannya tidak hanya untuk memberikan persetujuan dalam keadaan yang sangat spesifik, tetapi juga untuk memastikan bahwa tindakan yang diperbolehkan dilakukan dengan cara tertentu /yang terkandung dalam klausa.

Perizinan merupakan salah satu cara dalam menjalankan fungsi pengaturan dan pengawasan suatu negara atas kegiatan yang dijalankan masyarakat. Perizinan dapat berupa pendaftaran, rujukan, sertifikat, kuota, dan izin usaha dan pada umumnya harus dimiliki atau didapatkan oleh suatu perusahaan atau individu sebelum pihak yang berkepentingan dapat melaksanakan suatu tindakan atau kegiatan.

Pembangunan dan pengembangan otonomi daerah akan tetap didorong hingga mewujudkan otonomi daerah sesuai harapan, yaitu otonomi daerah yang otonom, sehingga mengurangi dependensi kepada pusat dan memungkinkan otonomi daerah untuk aktif merespon dan menjadi wadah bagi masyarakat lokal. Merespon kebutuhan, peluang dan keinginan masyarakat. Penyelenggaraan otonomi daerah akan merangsang pemikiran baru tentang bagaimana membangun pemerintahan yang efektif dan efisien. Maksudnya, pemerintahan dapat berjalan secara demokratis. Tata kelola pada masa ini tidak lagi menjadi beban kewajiban pemerintah semata, namun juga tanggung jawab seluruh actor dinegara ini, Namun, dalam memberikan pelayanan publik, peran pemerintah masih sangat dibutuhkan. Pada hakekatnya pelayanan publik meliputi tiga aspek yakni barang, jasa, dan pelayanan administrasi. Bentuk pelayanan administrasi ialah mengurus berbagai perizinan, antara lain unlicensed dan license. Perizinan menjadi salah satu elemen penting dalam sektor pelayanan publik dan merupakan perizinan yang berkaitan dengan kegiatan berusaha. Pelaksanaan otonomi daerah menawarkan ruang yang luas kepada daerah untuk mengatur dan mengelola pelayanan publik, termasuk aspek perizinan.

#### **2.2.4 Tujuan Pelayanan Publik**

Salah satu aspek yang mendasari pelayanan public ialah melayani masyarakat secara maksimal untuk membantu menyelesaikan masalah administrasi public dan/atau kebutuhan barang atau jasa publik. Pelayanan public yang baik tentunya merupakan harapan utama bagi masyarakat terhadap perilaku perangkat, dimulai dari sikap perangkat dalam memberikan pelayanan, bentuk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan undang-undang. Pelayanan publik ditujukan semata-mata untuk

kepentingan yang menerimanya. Apabila pelayanannya baik maka masyarakat akan puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat merupakan indikator buruk atau baiknya sebuah pelayanan publik.

Pasal 3 undang-undang nomor 25 tahun 2009 membahas tentang tujuan pelayanan public antara lain terkait dengan:

- a. Pelaksanaan batasan dan kejelasan hubungan dengan memperhatikan hak, tanggung jawab, kewajiban dan wewenang semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Implementasi sistem yang tepat untuk penyampaian layanan public sesuai dengan manajemen yang baik dan prinsip-prinsip umum bisnis.
- c. melaksanakan sepenuhnya pelayanan publik yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan; dan
- d. Melaksanakan perlindungan hokum dan kepercayaan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik.

### **2.2.5 Asas Pelayanan Publik**

Penyediaan layanan harus mematuhi asas-asas layanan berikut untuk memberikan layanan yang baik kepada pengguna layanan berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004:

1. Transparansi ialah keterbukaan, termasuk memberikan kemudahan dalam mengakses informasi oleh seluruh pihak yang membutuhkan, tepat dan tersedia untuk dipahami
2. Akuntabilitas, dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan ketentuan hukum
3. Kondisional, berdasarkan keadaan dan kemampuan pemberi dan penerima layanan, dengan tetap mengacu pada prinsip efektivitas dan efisiensi.
4. Partisipatif, membangun keterlibatan masyarakat dalam pemberian pelayanan public dengan tetap memerhatikan tujuan, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Tidak ada diskriminasi yang artinya menjunjung persamaan hak, tidak ada diskriminasi atas dasar suku, ras, agama, golongan, jenis kelamin dan status ekonomi.
6. Menyeimbangkan hak dan kewajiban, penyelenggara dan penerima pelayanan public dengan memenuhi hak dan kewajiban setiap pihak.

Selain itu, pelayanan publik dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis pelayanan, yakni:

1. Pelayanan public ialah jenis pelayanan public yang berkaitan dengan kepentingan nasional, misalnya identifikasi, SIM, pajak dan pelayanan keimigrasian.
2. Layanan pembangunan ialah jenis layanan public yang berkaitan dengan pembangunan gedung dan infrastruktur untuk menyelenggarakan layanan publik. Suatu komunitas yang menjalankan kegiatannya sebagai warganegara.

Pelayanan tersebut mencakup perbaikan jalan, pengaduan jembatan, pelabuhan, dan lain-lain.

Manfaat ialah suatu layanan yang berhubungan dengan kebermanfaatannya, seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi umum.

Untuk mewujudkan pelayanan public yang berkualitas, prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan public perlu dilaksanakan. Asas pelayanan public antara lain: asas keterbukaan, asas keadilan, asas tanggung jawab, asas legalitas, asas nondiskriminasi dan perlakuan yang sama, asas proporsionalitas, asas konsistensi, dan asas persyaratan, asas partisipasi dan asas keseimbangan hak dan kewajiban serta profesionalisme. Asas utama menurut pendapat Adrian Sute didalam pelayanan publik adalah

1. Asas Keterbukaan (Opens)

Keterbukaan ialah salah satu prinsip fundamental yang memungkinkan pemangku kepentingan mengandalkan proses pengambilan keputusan, berbagai tindakan instansi pemerintah, kinerja pejabat publik dan pengelolaan sumberdaya manusia. Stakeholder disini adalah warga negara yang menggunakan pelayanan publik, wajib pajak, badan administrasi

public lainnya, atau organisasi swasta yang secara langsung atau tidak langsung tertarik untuk menerima pelayanan publik. Transparansi dapat dicapai melalui keterlibatan penuh, rinci dan jelas dengan para pemangku kepentingan. Prinsip ini merupakan salah satu prinsip dasar good government, termasuk dalam pelaksanaan pelayanan publik.

## 2. Asas Integritas

Kejujuran mencakup pelaksanaan fungsi pelayanan public secara langsung dan menyeluruh. Prinsip kejujuran didasarkan pada beberapa prinsip moral, khususnya kejujuran, rasionalitas dan standar tinggi kesopanan dan tanggung jawab untuk pemanfaatan dana dan sumber daya public.

## 3. Asas Akuntabilitas

Akuntabel ialah tanggung jawab atas segala keputusan dan tindakan yang diambil dalam proses pemberian pelayanan public dan tindakan eksternal (dari masyarakat) dan/atau internal (dalam masyarakat). Asas ini menciptakan akuntabilitas bagi setiap penyelenggara pelayanan public atas fungsi dan wewenang yang secara hukum diberikan kepadanya.

## 4. Asas Legalitas

Asas legalitas mengandung pengertian bahwa segala kegiatan, keputusan dan peran lembaga publik wajib dilaksanakan dengan berdasar pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan harus dilakukan sesuai dengan tata tertib berdasarkan peraturan perundang-undangan.

## 5. Asas non-diskriminasi dan perlakuan yang sama

Prinsip non-diskriminasi dan perlakuan yang sama berarti bahwa semua lembaga yang menyediakan layanan publik di tempat kerja harus member layanan yang adil dan setara kepada semua warga negara tanpa memandang jenis kelamin, ras, agama atau keyakinan, kemampuan fisik atau ambisi politik. Untuk memahami kebenaran dan keadilan, kita perlu mendekati perlakuan yang berbeda secara berani untuk peristiwa yang sama.

## 6. Asas proporsionalitas



Prinsip ini dimaksudkan guna memastikan bahwa setiap beban yang diterima oleh penduduk yang menggunakan pelayanan publik sejalan dengantujuan dan manfaat bagi warga masyarakat tersebut. Asas proporsionalitas berhubungan erat dengan beban administrasi, biaya dan jam pelayanan, yang harus ditanggung masyarakat jika menerima pelayanan public.

#### 7. Asas Konsistensi

Prinsip konsistensi adalah memastikan bahwa instansi pemerintah beroperasi secara konsisten sesuai dengan pola bisnis normal ketika memberikan layanan kepada warga atau pemangku kepentingan layanan pemerintah. Penyimpangan dari prinsip ini, seperti izin dan preferensi, harus dibenarkan.

### 2.2.6 Pola Pelayanan Publik

Berdasarkan sifat dan bentuknya, ada empat pola pelayanan menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yakni:

- a. Pola Pelayanan Fungsional, yaitu struktur pelayanan publik disediakan oleh manajemen pelayanan sesuai dengan tanggungjawab, fungsi dan wewenangnya. Misalnya, layanan pajak ditangani oleh unit organisasi yang memungut pajak, seperti kantor pajak setempat.
- b. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu Struktur layanan yang disediakan secara terpisah oleh penyedia layanan terkait lainnya. Misalnya, Kantor Imigrasi Mengelola layanan paspor dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengelola layanan akta kelahiran.
- c. Pola Pelayanan Terpadu yang terbagi atas dua bagian pola pelayanan, antaralain:
  1. Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap dilaksanakan pada satu lokasi sama yang melingkupi berbagai jenis layanan yang tidak terkait dengan proses dan disediakan melalui banyak pernyataan. Jenis layanan yang sama sebagai komunitas tidak harus berada di bawah satu atap.

2. Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu disimpan disatu lokasi dengan hubungan proses yang saling terkait dan dilayani melalui satu pintu. Misalnya, layanan pembuatan bukti pemilik kendaraan bermotor (BPKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) (Khalimah,2013)

Adapun pola pelayanan public diuraikan sebagai berikut:

- a. Instansi pemerintah memberikan sebuah tanggung jawab, fungsi, dan juga wewenang dalam sebuah pelayanan dikenal dengan pola pelayanan teknik fungsional
- b. Instansi pemerintah memberikan sebuah pola yang terpisah sesuai dengan wewenangnya masing-masing pihak terkait dikenal dengan istilah pola pelayanan satu pintu
- c. Rencana layanan universal adalah satu set lengkap layanan yang disediakan oleh satu instansi pemerintah terkait dibawah kewenangannya.
- d. Pola pelayanan terpusat merupakan paradigma penyelenggaraan pelayanan public dimana satu instansi pemerintah berfungsi sebagai coordinator pelayanan bagi instansi pemerintah lainnya yang terlibat dalam sector pelayanan publik.
- e. Pola pelayanan elektronik ialah template layanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan mekanisme dan otomatisasi penyediaan layanan, dan dapat dihosting diweb dan disesuaikan dengan keinginan dan kemampuan pelanggan.

### **2.2.7 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan, Mustopadidjaja (2003: 186) mengutarakan beberapa prinsip dalam memberikan pelayanan kepada sector publik, antara lain:

- a. Terbuka untuk segala kritik, saran dan keluhan serta memberikan segala informasi yang Anda butuhkan untuk layanan kami. Penyedia layanan harus memiliki berbagai alat bagi komunitas pelanggan untuk memberikan penyampaian terhadap keluhan, kritik atau saran, dan harus mengadakan

berbagai informasi yang mereka butuhkan sebelumnya kepada komunitas pelanggan.

- b. Perlakukan semua orang sama sebagai pelanggan. Konsep keadilan sebanding dengan biaya yang dibayarkan dalam penyampaian layanan tertentu, dimana masyarakat sebagai pelanggan dapat memberikan pilihan secara terbuka.
- c. Akses mudah keseluruh komunitas pelanggan.
- d. Dalam hal penolakan untuk menyediakan selama layanan, jika ada masalah dengan penyediaan layanan atau jika tidak pada tempatnya, semua personel layanan disemua tingkat yang memiliki pengetahuan tentang took harus segera memperbaikinya. Beritahu pihak berwenang tentang penolakan tersebut, tergantung pada kemampuannya atau jika masalahnya tidak dapat diselesaikan.
- e. Kriteria utama pelayanan publik adalah efektivitas, efisiensi dan ekonomi, sehingga pemanfaatan sumber daya di sektor jasa harus memenuhi kriteriatersebut.
- f. Penyedia Layanan harus secara aktif dan terus menerus memperbaiki dan meningkatkan, segera sebagai masukan dari komunitas pelanggan dan penilaian kinerja layanan, dan atas permintaan manajemen, dengan terus memantau pembaruan dan berupaya meningkatkan kualitas layanan mereka.

Selain itu, dalam menerapkan layanan yang berkualitas, prinsip-prinsip berikut harus diikuti:

1. Prosedur harus dikomunikasikan kepada semua pihak yang terkait. Mekanisme dan proses tersebut tidak boleh membingungkan atau ambigu.
2. Kualitas berasal dari kinerja dari pihak-pihak dalam sistem, satu mata rantai, dan berakhir dengan saling menghasilkan. Jika sistemnya baik-baik saja, kecil kemungkinannya untuk menyebabkan kesalahan.
3. Kajian mutu oleh manajer harus dilakukan secara berkala dalam arti bila perlu ditingkatkan prosedurnya, dengan mempertimbangkan preferensi pihak- pihak yang di beri pelayanan.

4. Kualitas layanan hanya dapat tercapai jika pemimpin organisasi dapat membangun budaya organisasi yang berfokus pada peningkatan kualitas secara terus menerus dan kemudian meningkatkannya dari waktu ke waktu. Semua karyawan harus siap dan mau berubah ketika keadaan berubah.
5. Kualitas membutuhkan kerja sama yang erat.

### **2.2.8 Standar Pelayanan Publik**

Seluruh penyelenggara layanan public sudah sepatutnya mempunyai standar untuk layanan mereka dan mereka harus dipublikasikan untuk menjamin validitas kepada penerima layanan. Standar pelayanan ialah tindakan yang dijalankan oleh penyelenggara layanan publik yang harus diikuti oleh penyedia dan/atau penerima layanan. Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004, standar pelayanan, meliputi:

- a. Prosedur pelayanan yang dilaksanakan oleh pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- b. Perkiraan periode dari tanggal permohonan sampai pada penyelesaian penyediaan layanan termasuk pengaduan
- c. Biaya, ongkos atau tarif layanan, termasuk rincian yang ditentukan dalam proses penyediaan layanan
- d. Produk layanan yang dihasilkan dari layanan yang akan diperoleh berdasarkan ketentuan yang telah ditentukan sebelumnya
- e. Proposal dan infrastruktur untuk penyediaan layanan dan infrastruktur yang sesuai oleh penyedia layanan public
- f. Layanan kompetensi kompetensi pejabat penyelenggara jasa penyedia jasa harus ditentukan dengan akurat berdasarkan pengetahuan, pengalaman, kemampuan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

## **2.3 Konsep Aplikasi Online Single Submission (OSS)**

### **2.3.1 Pengertian Aplikasi Online Single Submission( OSS)**

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Yasona H. Laoli telah ditanda tangani Presiden Joko Widodo tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik pada 21 Juni 2018 di Jakarta, yang selanjutnya diterbitkan dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018.

Izin Usaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission (selanjutnya disingkat OSS) adalah izin usaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk suatu usaha atas nama Menteri, Kepala Badan, Gubernur atau Walikota melalui sistem elektronik yang terintegrasi.

Prinsip dasar pelaksanaan OSS didasarkan pada prinsip Kementerian Koordinator Perekonomian Republik Indonesia, prinsip sistem aplikasi online terintegrasi dan Prinsip Peraturan Pemerintah No.24 Tahun 2018:

1. Standarisasi
2. Integrasi
3. Pengawasan
4. Percaya

Berikut beberapa organisasi bisnis yang sebaiknya menggunakan OSSb(Online Single Submission):

1. Badan korporasi atau individu.
2. Usaha Mikro, Kecil dan Besar Kepemilikan tunggal/badan usaha baru dan mapan yang didirikan sebelum pengenalan OSS.
3. Badan Usaha yang seluruh modalnya berasal dari dalam negeri atau menerima modal asing.

### **2.3.2 Prosedur Menggunakan Aplikasi OSS**

Tata cara pengajuan dan penggunaan aplikasi OSS adalah sebagai berikut:

1. Membuat user-ID
2. Log-in ke system OSS dengan menggunakan user-ID
3. Melengkapi data untuk mendapatkan nomor induk berusaha (NIB)
4. Untuk usaha baru: Ikuti proses mendapatkan Izin Dasar, Izin Usaha dan/atau Izin Komersial atau Operasi disertai dengan komitmen. Tentang usaha yang sudah mapan: Melanjutkan proses pengurusan izin usaha baru

(izin usaha dan/atau izin niaga) yang belum dimiliki, memperbaharui izin usaha yang sudah ada, membangun usaha, serta melakukan perubahan dan memperbaharui data perusahaan.

### 2.3.3 Syarat Untuk Mengakses Aplikasi OSS

Untuk mengakses aplikasi OSS, investor atau bisnis harus terlebih dahulu memenuhi persyaratan berikut untuk mengakses aplikasi OSS ( [www.oss.go.id](http://www.oss.go.id))

- a. Mempunyai NIK dan memasukkannya dalam proses pembuatan ID pengguna. NIK wajib adalah NIK pemilik usaha, khususnya bagi usaha yang berbentuk usaha.
- b. Struktur bisnis yang dibuat oleh bisnis, yayasan, koperasi, resume, kemitraan korporasi dan sipil dalam bentuk PT sedang menjalani prosedur pengesahan struktur bisnis oleh Kementerian Kehakiman melalui AHU online sebelum mengakses OSS.
- c. Perum, Badan Usaha yang berbentuk badan usaha berupa Perumda, Badan Usaha Milik Negara lainnya, Badan Layanan Umum, atau Lembaga Penyiaran sedang mempersiapkan dasar hukum pendirian badan usaha.

### 2.3.4 Manfaat Aplikasi OSS

Aplikasi OSS menguntungkan investor atau pelaku bisnis. Keuntungan dari aplikasi OSS meliputi:

- a. Penyederhanaan pengurusan berbagai izin usaha sebagai prasyarat dalam menjalankan usaha (termasuk izin lokasi, lingkungan dan bangunan), izin usaha ditingkat pusat atau daerah, sebagai prosedur untuk melengkapi kewajiban perizinan.
- b. Memberdayakan bisnis untuk berkomunikasi dengan semua stakeholder dan mendapatkan persetujuan dengan aman, cepat, dan real time.
- c. Mendukung badan usaha untuk melaporkan dan menyelesaikan permasalahan perizinan di satu tempat.

- d. Dukungan untuk entitas bisnis yang menyimpan data lisensi dalam satu pengenalan bisnis (NIB).

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Karya ilmiah sebelumnya yang menjadi salah satu referensi penulis ketika melaksanakan penelitian untuk membantu mereka menambah teori yang digunakan dalam penulisan mereka. Pada penelitian sebelumnya, tidak ditemukan adanya penelitian dengan judul yang sama dengan judul penelitian yang peneliti kaji saat ini. Namun demikian, penulis mengumpulkan beberapa penelitian sebagai referensi untuk memperkaya materi pendidikan dalam karya mereka. Di bawah ini adalah penelitian sebelumnya.

No	Nama Peneliti	Judul	Perbedaan Penelitian	Hasil Penelitian
1	Suandi (2019)	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur	Penelitian penulis dan penelitian sebelumnya memiliki perbedaan pada metode pengolahan data dan penelitian sebelumnya menggunakan analisis.	Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, yang berdasar pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, Angka indeksnya yaitu 71,95 yang berada pada interval 162,51–81,25 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik berada pada level “B (Baik)”. Hal ini memperlihatkan bahwa secara keseluruhan efisiensi pelayanan Kantor Kelurahan

				Belintang berada pada kategori baik. Berdasarkan 14 faktor pelayanan yang dikaji, sikap sopan dan keramahan petugas berada pada tingkat yang baik sebagai faktor yang mewakili indeks tertinggi Pada IKM sebesar 75,17.
				Faktor dengan nilai indeks terendah adalah factor kemampuan personel TNI dengan nilai IKM 66,83, sedangkan pada taraf baik.
2	HisyamAfi fAl Fawwaz (2019)	Implementasi Sistem Online Single Submission Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Usaha Secara Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi	Penelitian penulis berbeda dengan penelitian sebelumnya mengenai metode penelitian. Kajian penulis menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan menggunakan aplikasi OSS.	Menurut hasil penelitian, pengenalan layanan perizinan untuk start-up elektronik melalui system pendukung onlineter integrasi Kabupaten Ngawi diprakarsai oleh Menteri Dalam Negeri dan Komunikasi. Komite Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) telah beroperasi sejak 2 Januari dan mulai bergulir dimana ada banyak hambatan untuk menerapkan system pendukung online tunggal. Salah satunya



				ialah sumber daya manusia di daerah Ngawi sendiri berada pada level sedang atau rendah. Dan kurangnya sosialisasi dari pemerintah untuk system pendukung online yang terintegrasi.
3	Hendra Ariyanto (2014)	Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan diunit pelaksana teknik dinas (UPTD) puskesmas Cibodasari kecamatan cibodas kota tangerang	Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian ini menambahkan pelayanan perizinan Berbasis aplikasi OSS.	Berdasarkan hasil penelitian Indeks Kepuasan Penduduk Terhadap Pelayanan oleh UPTD Puskesmas Cibodasari Kecamatan Cibodas KotaTangerang dapat disimpulkan secara umum menunjukkan aspek positif dan tergolong dalam kondisi baik atau baik seiring dengan kualitas pelayanan Kategori B dan kinerja bagian pelayanan di nilai baik.

Tabel 2. 1Penelitian Terdahulu

## 2.5 Kerangka Berpikir

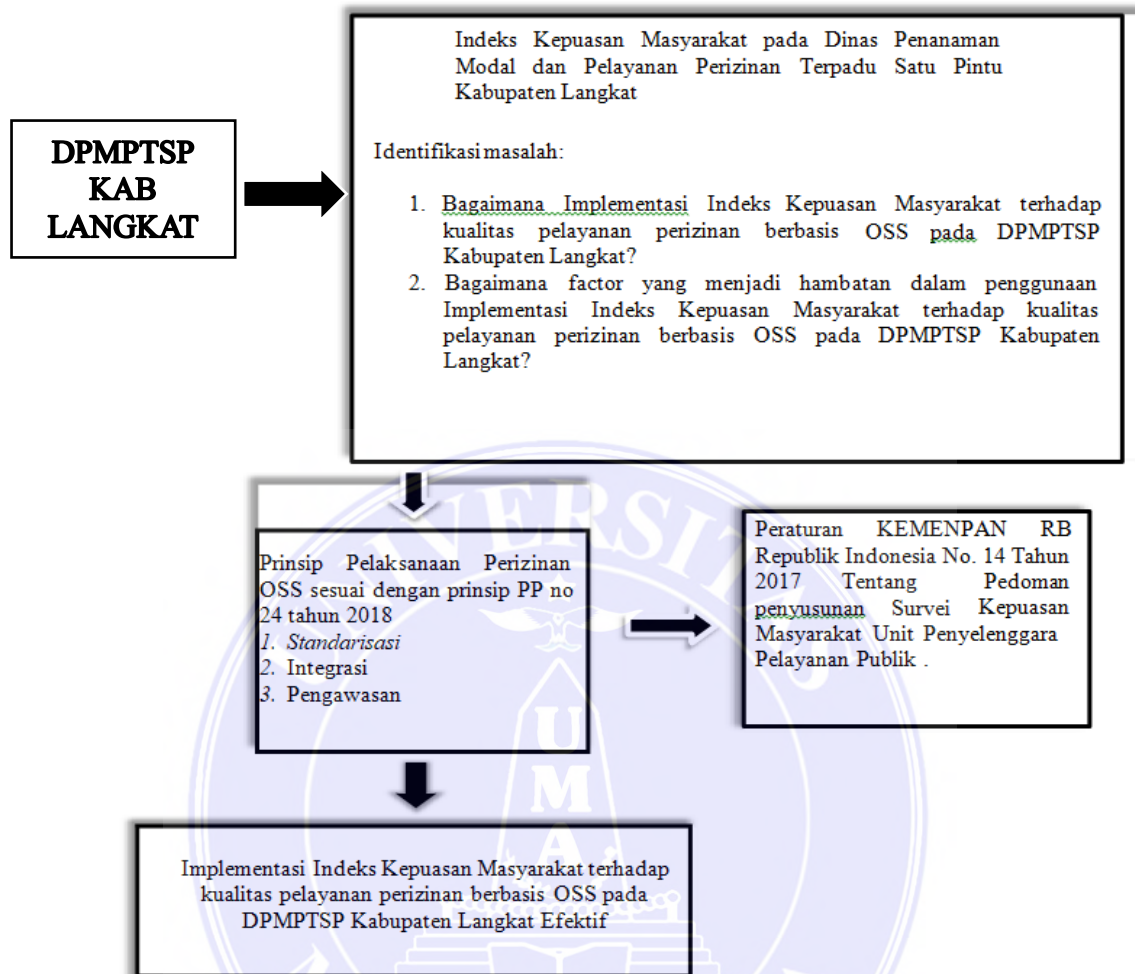
Sugiyono (2017:60) menyatakan bahwa, kerangka berpikir adalah model konseptual yang berkaitan dengan bagaimana teori berhubungan dengan banyak karakteristik penting yang dianggap sebagai tantangan kritis permasalahan.

Yang dimaksud dengan kerangka berpikir ialah jenis strategi konseptual yang menghubungkan antara teori dengan banyak elemen permasalahan yang dianggap

perlu untuk dipecahkan yang menjadi sebab sehingga penelitian dapat dilakukan (Sugiyono, 2017)

Pada kerangka berpikir menjelaskan bahwa dari judul indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS memiliki keterkaitan antara konsep-konsep dalam mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada kantor DPMPTSP Kabupaten Langkat meliputi dua konsep yang dianggap penting untuk diteliti terkait pengukuran kepuasan masyarakat.

Keterkaitan dari pengukuran kepuasan masyarakat tertera pada bagan pertama kerangka berpikir yaitu menurut Permen PAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, mengenai penilaian masyarakat terhadap pelayanan pada instansi terkait. Begitu juga pada bagan kedua kerangka berpikir mengenai hambatan atau kendala dalam penerapan aplikasi OSS yaitu kurangnya sosialisasi terkait penerapan serta membutuhkan jaringan yang baik untuk dapat mengakses aplikasi OSS tersebut. Sehingga keterkaitan dari kedua rumusan masalah ini ialah akan menghasilkan turunan untuk mengetahui sampai dimana penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan menggunakan aplikasi OSS pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat. Adapun kerangka berpikir digambarkan pada bagan dibawah ini:



Gambar 2. 1 kerangka berpikir

Berdasarkan gambar diatas dapat dinyatakan bahwa Implementasi Indeks Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPTSP Kabupaten Langkat akan diukur dengan unsur-unsur implementasi yang Peraturan Kemenpan RB RI no. 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. keragaman perilaku kelompok sasaran dan tingkat perubahan perilaku yang dikehendaki, Kemudian kemampuan kebijakan untuk menstruktur proses implementasi dan variabel di luar kebijakan yang mempengaruhi proses implementasi. Selanjutnya bagaimana tahapan dalam proses implementasi yang seharusnya dilakukan.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Bentuk penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Zuriah (2012) penelitian dengan menggunakan metode deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling berhubungan dengan menguji hipotesis. Sejalan dengan pendapat tersebut Moleong (2013) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan terhadap manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. Jadi penelitian ini berupaya melakukan deskriptif terhadap DPMPTSP Kabupaten Langkat dengan pendekatan kualitatif.

#### 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

##### 3.1.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Langkat yang berlokasi di Jalan Imam Bonjol Stabat .

##### 3.1.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam jangka waktu selama satu bulan yaitu bulan Desember pada tahun 2023.

#### 3.2 Jenis dan Sumber Data

##### 3.2.1 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini ialah data kualitatif dapat berbentuk skor atau poin tambahan atas tanggapan responden yang menanggapi kuesioner.

### 3.2.2 Sumber data

#### 1. Data Primer

Data tersebut didapatkan secara langsung sebagai hasil survei lapangan dimana subjek penelitian diamati secara langsung dengan menerapkan metode pengumpulan data berupa survei dan observasi.

#### 2. Data Sekunder

Data ini bersumber dari studi kepustakaan dengan menganalisis kajian literatur dan sumber-sumber lain yang berhubungan dengan permasalahan dan topic yang di teliti.

### 3.3 Subyek Penelitian

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif tidak dikenal adanya populasi dan sampel. Menurut Suyanto (2013), subjek penelitian yang telah tercermin dalam fokus ini penelitian ditentukan secara sengaja. Subjek penelitian menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informan adalah seorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan atau data-data yang dapat membantu dalam memenuhi persoalan atau permasalahan.

Sejalan dengan pendapat tersebut Suyanto (2013) mengemukakan bahwa informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu:

1. Informan kunci (key informan),  
yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
2. Informan utama,

yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.

### 3. Informan Tambahan

Yaitu biasanya dibutuhkan dalam proses penelitian untuk tambahan jenis data penelitian yang diperlukan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah:

1. Informan kunci (key informan) yaitu Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Langkat : Bpk. Edi Suratman, S.Sos
2. Informan Utama, yaitu Sekretaris Dinas DPMPTSP Kabupaten Langkat: Bpk. Nuansyah Harahap, S.Stp, M.AP
3. Informan Tambahan, yaitu: Petugas layanan dan masyarakat pemohon izin Dinas DPMPTSP Kabupaten Langkat sebanyak 5 orang

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Arikunto (2006:175) metode pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan peneliti dalam menghasilkan data yang mereka butuhkan. Pada penelitian ini,peneliti menggunakan format metode pengumpulan data, antara lain:

#### 1. Observasi atau Pengamatan

Observasi dapat dikerjakan secara langsung maupun tidak langsung dengan cara mengamati dan mendokumentasikan gejala yang berkembang secara tersusun pada subjek penelitian. Peneliti melakukan observasi langsung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat.

#### 2. Wawancara

Wawancara ialah metode penelitian berbentuk komunikasi yang melibatkan dua arah:peneliti yaitu yang memberikan pertanyaan, dan informan yang menjawab pertanyaan. Peneliti menggunakan wawancara terbuka (open-and-thatinterview), dengan tujuan memperoleh jenis informasi tertentu dari semua sumber informan.

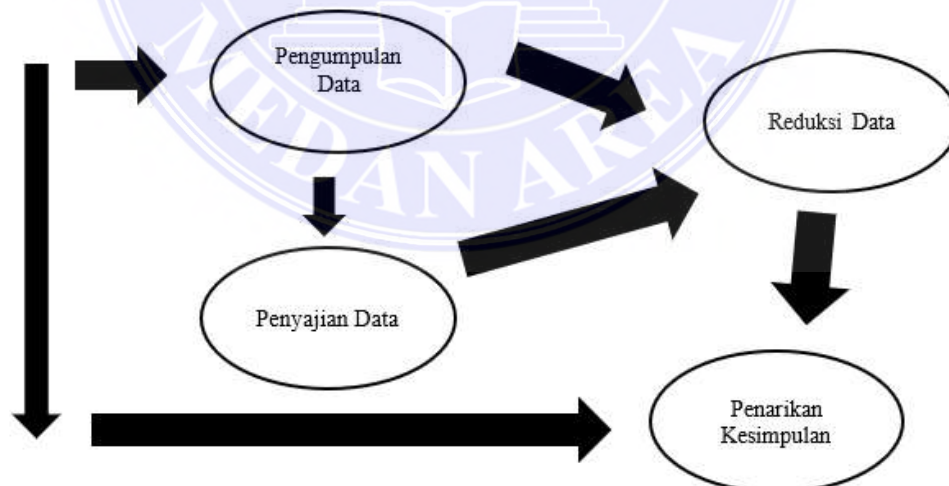
#### 3. Dokumentasi

Dokumen tersebut merupakan daftar berbagai peristiwa masa lalu (Sugiyono,2007). Daftar acara bias berupa foto,esai, atau karya penting seseorang.Jadi, dalam hal ini, dokumen yang menjadi acuan peneliti adalah artefak dokumenter dan juga mengabadikan gambar atau foto dan landasan yang terkandung dalam pertanyaan penelitian.

### 3.5 Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak awal penelitian dan selama proses penelitian dilaksanakan. Data diperoleh, kemudian dikumpulkan untuk diolah secara sistematis. Dimulai dari wawancara, observasi, mengedit, mengklasifikasi, mereduksi, selanjutnya aktivitas penyajian data serta menyimpulkan data.

Adapun analisis data menurut Sugiyono (2013) terdiri dari pengumpulan data, penyajian data, reduksi data dan penarikan kesimpulan. Teknis analisis data dalam penelitian ini mengacu pada konsep yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman tersebut. Berikut ini model analisis interaktif, seperti pada Gambar dibawah ini:



Gambar 3. 1 Analisis Data Model Interaksi

#### 1. Pengumpulan Data

Setelah arah penelitian dan sumber data diketahui, dilakukan pengumpulan data untuk mengumpulkan semua informasi dan data yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian. Masalah yang dipelajari harus tercermin dalam data yang dikumpulkan. Survei, kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi adalah contoh strategi atau metode pengumpulan data yang mempermudah pengumpulan data.

## 2. Reduksi Data

Dari lokasi penelitian, data lapangan dituangkan dalam uraian laporan yang lengkap dan terinci. Data dan laporan lapangan kemudian direduksi, dirangkum, dan kemudian dipilah-pilah hal yang pokok, difokuskan untuk dipilih yang terpenting kemudian dicari tema atau polanya (melalui proses penyuntingan, pemberian kode dan pentabelan). Reduksi data dilakukan terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Pada tahapan ini setelah data dipilah kemudian disederhanakan, data yang tidak diperlukan disortir agar memberi kemudahan dalam penampilan, penyajian, serta untuk menarik kesimpulan sementara.

## 3. Penyajian Data

Penyajian data (display data) dimasukkan agar lebih mempermudah bagi untuk dapat melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian. Hal ini merupakan pengorganisasian data kedalam suatu bentuk tertentu sehingga kelihatan jelas sosoknya lebih utuh. Data-data tersebut kemudian dipilah-pilah dan disisikan untuk disortir menurut kelompoknya dan disusun sesuai dengan katagori yang sejenis untuk ditampilkan agar selaras dengan permasalahan yang dihadapi, termasuk kesimpulan-kesimpulan sementara diperoleh pada waktu data direduksi.

## 4. Penarikan Kesimpulan / Verifikasi

Pada penelitian kualitatif, verifikasi data dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian dilakukan. Sejak pertama memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu



mencari pola tema, hubungan persamaan, hipotesis dan selanjutnya dituangkan dalam bentuk kesimpulan yang masih bersifat tentatif.

Dalam penelitian ini, langkah yang dilakukan peneliti untuk melakukan teknik dan analisa data, dimulai dengan mengumpulkan data-data tentang Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis OSS pada DPMPTSP Kabupaten Langkat baik dari data observasi, data wawancara, data literatur, dan data dokumentasi. Setelah itu dilakukan pengumpulan data lapangan dituangkan dalam uraian laporan yang lengkap dan terperinci. Kemudian, data dan laporan lapangan kemudian direduksi, dirangkum, dan kemudian dipilah-pilah hal yang pokok, difokuskan untuk dipilih yang terpenting kemudian dicari tema atau polanya sesuai kajian yang diteliti mengenai Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis OSS pada DPMPTSP Kabupaten Langkat (melalui proses penyuntingan, pemberian kode dan membuat tabel matrik pengelompokan data).

Reduksi data dilakukan terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Kemudian data dipilah dan disederhanakan, data yang tidak diperlukan disortir untuk mempermudah penampilan, penyajian, serta untuk menarik kesimpulan sementara. Setelah reduksi data, berikutnya dilakukan penyajian data (display data). Data yang sudah direduksi di atas lalu data-data tersebut kemudian dipilah-pilah dan disisikan untuk disortir menurut kelompoknya dan disusun sesuai dengan kategori yang sejenis untuk ditampilkan agar selaras dengan permasalahan yang dihadapi, termasuk kesimpulan-kesimpulan sementara diperoleh pada waktu data direduksi. Berikutnya, setelah data disajikan dilakukan verifikasi data yang dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian dilakukan. Ketiga komponen analisa data di atas terus berinteraksi sampai didapat suatu kesimpulan yang benar. Ketika kesimpulannya tidak memadai, maka perlu diadakan pengujian ulang, dengan cara mencari beberapa data lagi di lapangan di lokasi penelitian di DPMPTSP Kabupaten Langkat dilakukan. Setelah itu, dicoba untuk diinterpretasikan dengan fokus yang lebih terarah. Dengan begitu, analisis data tersebut merupakan proses interaksi antara ke tiga komponen analisis dengan pengumpulan data, dan merupakan suatu proses siklus sampai dengan aktivitas

penelitian Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis OSS pada DPMPTSP Kabupaten Langkat selesai dilakukan peneliti dengan tepat dan berhasil.

### 3.6 Prosedur Penelitian

Penelitian kualitatif biasanya didesain secara longgar, tidak ketat, sehingga dalam pelaksanaan penelitian berpeluang mengalami perubahan dari apa yang telah direncanakan. Hal itu dapat terjadi bila perencanaan ternyata tidak sesuai dengan apa yang dijumpai di lapangan. Meski demikian, kerja penelitian mestilah merancang langkah-langkah kegiatan penelitian. Paling tidak terdapat tiga tahap utama dalam penelitian kualitatif yaitu (Sugiyono, 2013) yaitu :

1. Tahap deskripsi atau tahap orientasi.

Pada tahap ini, peneliti mendeskripsikan apa yang dilihat, didengar dan dirasakan. Peneliti baru mendata sepiantas tentang informasi yang diperolehnya

2. Tahap reduksi.

Pada tahap ini, peneliti mereduksi segala informasi yang diperoleh pada tahap pertama untuk memfokuskan pada masalah tertentu.

3. Tahap seleksi.

Pada tahap ini, peneliti menguraikan fokus yang telah ditetapkan menjadi lebih rinci kemudian melakukan analisis secara mendalam tentang fokus masalah. Hasilnya adalah tema yang dikonstruksi berdasarkan data yang diperoleh menjadi suatu pengetahuan, hipotesis, bahkan teori baru.

Secara spesifik, ketiga tahap di atas dapat dijabarkan dalam beberapa langkah penelitian kualitatif yaitu: identifikasi masalah, pembatasan masalah, penetapan fokus masalah, pelaksanaan penelitian, pengolahan dan pelaporan hasil penelitian (Sudjana, 2011).

Dalam penelitian ini Peneliti akan melakukan langkah pertama: mengidentifikasi masalah, kemudian membuat pembatasan masalah yang dalam penelitian kualitatif sering disebut fokus penelitian. Selanjutnya peneliti melakukan langkah

ketiga yaitu: penetapan fokus penelitian. Langkah keempat: yang dilakukan peneliti yakni pengumpulan data dan selanjutnya adalah pengolahan dan pemaknaan data. Sebagai langkah terakhir peneliti akan melakukan pelaporan hasil penelitian. Laporan hasil penelitian merupakan bentuk pertanggungjawaban peneliti setelah melakukan kegiatan pengumpulan data penelitian dinyatakan selesai.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

##### 5.1.1 Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis OSS pada DPMPTSP Kabupaten Langkat

Setelah memberikan uraian tentang pembahasan dan hasil penelitian yang penulis lakukan pada Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat, maka pada tahap ini penulis akan memberikan kesimpulan sesuai dengan hasil penelitian, sebagai berikut:

1. Berdasarkan keseluruhan dari hasil data terhadap penilaian masyarakat pada pelayanan perizinan dengan membagikan kuesioner kepada masyarakat dalam hal ini melakukan pengurusan perizinan terkhusus perizinan usaha, yaitu sebanyak 78 responden pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat dan menunjukkan hasil indeks kepuasan masyarakat sebanyak 9 indikator yaitu Persyaratan, Sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, Biaya/Tarif, Spesifikasi jenis layanan, Kompetensi layanan, perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan dan sarana dan prasarana menunjukkan hasil rata-rata dari seluruh 9 indikator yaitu sebesar 3,30 selanjutnya di hitung nilai indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat adalah 81,00 mutu pelayanan B yakni kinerja pelayanan BAIK
2. Berdasarkan data yang diteliti penulis terhadap hasil wawancara mengenai hambatan masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan di Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat terkait penerapan aplikasi OSS yaitu jaringan dalam mengakses aplikasi OSS, sehingga pengarahan yang dilakukan oleh petugas sudah maksimal tetapi terkendala pada jaringan sehingga pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam mengarahkan masyarakat terkait penggunaan aplikasi OSS dinilai sesuai dengan system pelayanan dan prosedur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat.

### **5.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis OSS pada DPMPTSP Kabupaten Langkat**

Ditemukan sejumlah faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi OSS Pada DPMPTSP Kabupaten Langkat. menurut teori Edward Faktor-faktor itu antara lain: Komunikasi, Sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Beberapa faktor yang disebutkan Edward menurut penelitian penulis dapat dikategorikan berlangsung dengan baik, namun secara teknis ditemukan kendala-kendala kecil yang dapat diselesaikan oleh Pelaksana Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi OSS Pada DPMPTSP Kabupaten Langkat itu sendiri. Adapun kendala kecil itu antara lain :

1. Kurang fahamnya masyarakat terutama pemohon izin dalam penggunaan aplikasi OSS pada DPMPTSP Kabupaten Langkat.
2. Sarana jaringan Internet yang kadang kurang baik karena sering terjadi maintance sehingga mengganggu proses perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Langkat.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian ini bahwa dapat direkomendasikan secara umum sebagai berikut:

1. Banyaknya masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat setiap harinya masyarakat terus meningkat dan silih berganti melakukan pengurusan perizinan sehingga perlu dilakukan sosialisasi mengenai penerapan aplikasi OSS setiap 6 bulan sekali agar masyarakat atau pelaku usaha yang baru pertama kali mengakses aplikasi mempunyai dasar pengetahuan terhadap aplikasi OSS sehingga dimudahkan pada saat penggunaan aplikasi OSS tersebut dan dapat meningkatkan penilaian lebih memuaskan dari masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat.
2. Perlu dilakukan penyediaan sarana jaringan yang baik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat agar hambatan utama yang sering dialami pada saat penggunaan aplikasi OSS dapat meminimalisir terkait jaringan yang kurang baik sehingga petugas juga dimudahkan dalam melakukan pengarahan kepada masyarakat terhadap penggunaan aplikasi OSS.

## DAFTAR PUSTAKA


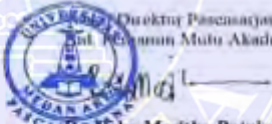
- Achmad, Z. (2009). Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship. Mitra Wacana Media.
- Anggaran, P., Perbendaharaan, D., & Keuangan, K. (n.d.). Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(1). <https://doi.org/10.20476/jbb.v17i1.625>
- Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Pratik*.
- Arikunto. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bumi Aksara.
- Ariyanto, Hendra Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., Sultan, U., & Tirtayasa, A. (2014). *Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas sultan ageng tirtayasa 2014*.
- Ariyanto, H. (2014). *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Unit Pelaksana Teknik Dinas (Uptd) Puskesmas Cibodasari Kecamatan Cibodas Kota Tangerang*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- DPMPTSP - PELAYANAN PUBLIK. (n.d.). Retrieved August 21, 2022, from <https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik>
- Estaswara, H. (2010). *Stakeholder Relations*. Universitas Pancasila.
- Fawwaz, H. A. Al. (2019). *Implementasi Sistem Online Single Submission Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Usaha Secara Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi*. UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Hayat. (2017). *Menejement Pelayanan Publik*.
- Ii, B. A. B., Teori, A. D., & Moderasi, K. (2017). *Kajian Teori*. 12(1), 13–36.
- Kotler, P. (2008). *Manajemen Pemasaran (Edisi 12 J)*. Indeks.
- Mahmoedin. (2010). *Kualitas Pelayanan*. Pustaka Sinar Harapan.
- Mustopadidjaja, A. (2003). *Manajemen Proses Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi Kinerja*, LAN R. Duta Pertiwi Foundation.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima, Fokus Pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Alfabeta.

- Rahayu, F. P., Paselle, E., & Khaerani, T. R. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) Di DPMPTSP Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Publik*, 9(2), 5018–5032.
- Sinambela, L. P. (2008). Reformasi pelayanan Publik. Bumi Aksara. Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2). Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Achmad, Z. (2009). Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship. Mitra Wacana Media.
- Anggaran, P., Perbendaharaan, D., & Keuangan, K. (n.d.). Pengaruh Remunerasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(1). <https://doi.org/10.20476/jbb.v17i1.625>
- Arikunto. (2002). Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Pratik.
- Arikunto. (2006). Metode Penelitian Kualitatif. Bumi Aksara.
- Ariyanto, Hendra Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., Sultan, U., & Tirtayasa, A. (2014). Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas sultan ageng tirtayasa 2014.
- Ariyanto, H. (2014). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Unit Pelaksana Teknik Dinas (Uptd) Puskesmas Cibodasari Kecamatan Cibodas Kota Tangerang. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- DPMPTSP - PELAYANAN PUBLIK. (n.d.). Retrieved August 21, 2022, from <https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik>
- Estaswara, H. (2010). Stakeholder Relations. Universitas Pancasila.
- Fawwaz, H. A. Al. (2019). Implementasi Sistem Online Single Submission Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Usaha Secara Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi. UIN Maulana Malik Ibrahim.
- Hayat. (2017). Menejement Pelyanan Publik.
- Ii, B. A. B., Teori, A. D., & Moderasi, K. (2017). *Kajian Teori*. 12(1), 13–36.
- Kotler, P. (2008). Manajemen Pemasaran (Edisi 12 J). Indeks.



- Mahmoedin. (2010). *Kualitas Pelayanan*. Pustaka Sinar Harapan.
- Mustopadidjaja, A. (2003). *Manajemen Proses Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi Kinerja*, LAN R. Duta Pertiwi Foundation.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima, Fokus Pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Alfabeta.
- Rahayu, F. P., Paselle, E., & Khaerani, T. R. (2021). Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Berusaha Online Single Submission (OSS) Di DPMPTSP Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Publik*, 9(2), 5018–5032.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, Peraturan Perundang-Undangan :
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004
- Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Pedoman Perizinan Berusaha Melalui Sistem OSS Untuk Pelaku Usaha Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia

## LAMPIRAN LAMPIRAN

 <b>UNIVERSITAS MEDAN AREA</b> <b>PASCASARJANA</b> <i>Program Magister : Ilmu Administrasi Publik – Agribisnis – Ilmu Hukum – Psikologi – Manajemen – Program Doktor : Ilmu Pertanian</i> <i>B. Setia Budi No. 79 B F1, Rejo Medan Sunggal Kota Medan Sumatera Utara 20112 Indonesia</i> <i>Telp. (061) 8201994 Fax. (061) 8226331</i>										
Nomor	162/PPS-UMA/WDI/01/XI/2023	24 Nopember 2023								
Lampiran	-									
Hal	Surat Ijin Penelitian MAP									
<p>Yth: <b>Kadis Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMP/ISP) Kabupaten Langkat</b></p> <p>Dengan hormat,</p> <p>Selubungan dengan adanya tugas akhir bagi mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu memberikan izin/rekomendasi penelitian / observasi lapangan kepada mahasiswa tersebut namanya dibawah ini:</p> <table border="0"> <tr> <td style="padding-right: 20px;">N a m a</td> <td><b>Leli Afrida</b></td> </tr> <tr> <td>N P M</td> <td><b>221801019</b></td> </tr> <tr> <td>Program Studi</td> <td><b>Ilmu Administrasi Publik</b></td> </tr> <tr> <td>Judul Tesis</td> <td><b>Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Langkat</b></td> </tr> </table> <p>Untuk melaksanakan pengambilan data di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMP/ISP) Kabupaten Langkat sebagai bahan melengkapi tugas dalam Penulisan Tesis di Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.</p> <p>Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terimakasih.</p> <div style="text-align: right;">         Direktur Pascasarjana        Unit Manajemen Mutu Akademik  <b>Beby Masittha Batubara, S.Sos, M.AP</b> </div>			N a m a	<b>Leli Afrida</b>	N P M	<b>221801019</b>	Program Studi	<b>Ilmu Administrasi Publik</b>	Judul Tesis	<b>Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Langkat</b>
N a m a	<b>Leli Afrida</b>									
N P M	<b>221801019</b>									
Program Studi	<b>Ilmu Administrasi Publik</b>									
Judul Tesis	<b>Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi Online Single Submission pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Langkat</b>									
CC: File										
<hr/> <small>Kampus Utama / Jalan Kolam No. 1 Medan Estate Telp: (061) 7588078 Fax: (061) 7588080 Medan 20223</small>										



## LETTER OF ACCEPTANCE (LOA)

No. 09.03/FCG-JSIH/II/2024

This is to certify that:

Name : **Leli Afrida, Nina Siti Salamaniah Siregar, Budi Hartono**  
 Manuscript Title : **Implementation of OSS Application-Based Licensing Services at the Investment Office and One-Stop Integrated Licensing Services of Langkat Regency**

has been successfully accepted for publication Vol.3, No.1, Maret 2024. The manuscript has passed the editor screening and peer review process. The article will be available online on Maret, 2024.

If you require more information regarding the publication, please feel free to send me an email at [jensheng13@gmail.com](mailto:jensheng13@gmail.com). Thank you very much.

Faithfully yours,  
 Medan, 26 Februari, 2024



Prof. Jen-peng Huang, Ph.D.  
 Managing Editor  
**Journal of Social Interaction and Humanities (JSIH)**  
 E-ISSN: 2829-9221 (Online)  
 Office: Jl. Ir. H. Juanda No. 56B, Lantai 2, Medan,  
 Indonesia WhatsApp: +62 877 1388 1007



Scan this QR Code to check the originality of this LOA.

Journal of Social Interaction and Humanities (JSIH) has been widely indexed by:







Other Libraries









Complete information regarding the indexing service can be found here:  
<http://journal.formsospublisher.org/index.php/jsih/indexing>



**turnitin** Similarity Report ID: oid:2947752787071

PAPER NAME  
**IMPLEMENTASI INDEKS KEPUASAN MA SYARAKAT BARU 1.docx**

---

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
<b>12736 Words</b>	<b>85555 Characters</b>
PAGE COUNT	FILE SIZE
<b>70 Pages</b>	<b>435.0KB</b>
SUBMISSION DATE	REPORT DATE
<b>Feb 23, 2024 3:34 PM GMT+7</b>	<b>Feb 23, 2024 3:35 PM GMT+7</b>

---

**26% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 25% Internet database
- 8% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 15% Submitted Works database



**PEMERINTAH KABUPATEN LANGKAT**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Imam Bonjol – Stabat Telepon : (061) 8910389  
 Website : <http://www.perizinan.langkatkab.go.id/> email : [perizinanlangkat@gmail.com](mailto:perizinanlangkat@gmail.com)

---

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**  
 NOMOR: 123 /DPMPTSP-LKT/2024

Yang Bertanda Tanda Tangan di Bawah ini :

Nama : EDI SURATMAN, S.Sos  
 NIP : 19720606 199203 1 003  
 Pangkat/Gol : PEMBINA TK.I  
 Jabatan : KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LANGKAT

Dengan Ini Menegaskan Bahwa :

Nama : LELI AFRIDA, SE  
 NPM : 221801019  
 Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area

Benar telah menyelesaikan melaksanakan kegiatan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat sebagai bahan untuk mendukung tugas dalam penulisan tesis yang berjudul "IMPLEMENTASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN BERBASIS APLIKASI OSS PADA DINAS PENANAMAN DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LANGKAT".

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagai mestinya.

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LANGKAT**  
  
 EDI SURATMAN, S.Sos  
 PEMBINA TK.I  
 NIP.19720606 199203 1 003

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LANGKAT**

---

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_ Jam Survei  08.00 - 12.00  
 Nomor Rekomendasi (BP5) : V.22.1213.001  15.00 - 17.00

---

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P Usia : \_\_\_\_\_ tahun

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LADINYA \_\_\_\_\_ (Sebutkan)

Jenis Layanan Yang diterima : \_\_\_\_\_

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari Kode Huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara dengan kesesuaian penyusunan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan DPMP2TSP Kabupaten Langkat? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P <sup>4</sup> 1 2 3 4
2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di DPMP2TSP Kabupaten Langkat? a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	P <sup>4</sup> 1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam pemberian pelayanan di DPMP2TSP Kabupaten Langkat? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	P <sup>4</sup> 1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya tarif dalam pelayanan di DPMP2TSP Kabupaten Langkat? a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	P <sup>4</sup> 1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang terencana dalam standar pelayanan dengan hasil yang telah diberikan di DPMP2TSP Kabupaten Langkat? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P <sup>4</sup> 1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di DPMP2TSP Kabupaten Langkat? a. Tidak Mampu b. Kurang Mampu c. Mampu d. Sangat Mampu	P <sup>4</sup> 1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di DPMP2TSP Kabupaten Langkat? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat sopan dan ramah	P <sup>4</sup> 1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan kualitas sarana dan prasarana di DPMP2TSP Kabupaten Langkat? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	P <sup>4</sup> 1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di DPMP2TSP Kabupaten Langkat? a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	P <sup>4</sup> 1 2 3 4

## Wawancara Kepala Dinas PMPTSP Kabupaten Langkat

**LEMBAR JAWABAN**

NAMA : Edi Satriawan, S. Sos  
 NIP : 19720606 199203 1005  
 UNIT KERJA : Kadis PMPTSP Kabupaten Langkat  
 TANDA TANGAN :

1. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPSTP Kabupaten Langkat?

1. Persyaratan  
 Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Persyaratan terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPSTP Kabupaten Langkat ?

Persyaratan yang terlalu banyak sering menjadi penghambat dalam proses perizinan tetapi dengan adanya persyaratan secara detail yang sudah sesuai dengan peraturan yang ada maka proses perizinan jadi lebih teratur dan sesuai lagi.

2. Sistem, mekanisme dan Prosedur  
 Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Sistem, mekanisme dan Prosedur terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPSTP Kabupaten Langkat ?

Kemudahan prosedur dalam hal sistem dan mekanismenya sudah cukup memadai karena sudah terlihat tata cara dan proses perizinan tetapi pemerintah lain tidak memperhatikan atau tidak peduli pada sistem, mekanisme dan prosedur yang ada.

3. Waktu Penyelesaian  
 Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Waktu Penyelesaian terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPSTP Kabupaten Langkat ?

Proses pelayanan sudah berusaha semaksimal mungkin mematuhi waktu penyelesaian tepat waktu sesuai SOP dan standar pelayanan tapi pelaku lain tidak mengindahkan atau mengabaikan pemberian tugas karena sudah dapat mengambil sertifikat lain yang sudah selesai tetapi pelaku lain tidak datang.

4. Biaya/Tarif  
 Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Biaya/Tarif terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPSTP Kabupaten Langkat ?

Sesuai dengan arahan Presiden RI bahwa proses perizinan diwujudkan dan gratis kecuali SIMAS tarif kepada pembayaran retribusi sesuai dengan peraturan daerah yang ada untuk bisa menjadi penghambat karena pelaku lain merasa retribusi tersebut agak mahal. Ada ini di kabupaten lain pelaku lain itu standar retribusi sudah menjadi perhatian.

5. Spesifikasi Jenis Layanan

Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Spesifikasi Jenis Layanan terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPPTSP Kabupaten Langkat?

Ketersediaan produk pelayanan dalam spesifikasi jenis layanan cukup sesuai karena jenis layanan sudah sesuai dengan peraturan yang ada. tetapi ada jenis layanan yang belum termasuk spesifikasi syarat pelayanan yang ada.

6. Kompetensi Layanan

Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Produk Layanan terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPPTSP Kabupaten Langkat?

Perugas pelayanan sudah dianggap cukup berkompetensi hanya karena staf masih kurang sehingga belum maksimal dalam membantu pelaku ribi dalam hal pelayanan terutama informasi.

7. Perilaku Pelaksana

Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Perilaku Pelayanan terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPPTSP Kabupaten Langkat?

Perilaku petugas dalam memberikan layanan cukup baik tetapi keterbatasan staf menyebabkan pelayanan terganggu.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPPTSP Kabupaten Langkat?

Penanganan Pengaduan, saran dan masukan sudah di tanggapi sesuai dengan uraian laporan, proses menanggapi pengaduan dilakukan di saat kerja. Jadi apabila laporan di kirim pada saat di luar jam kerja maka akan di tanggapi di hari berikutnya.

9. Sarana dan Prasarana

Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Sarana dan Prasarana terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPPTSP Kabupaten Langkat?

Kualitas sarana dan prasarana sudah ada tapi kadang tidak berfungsi karena masih orang yang tidak bertanggung jawab. Untuk itu kadis DPMPPTSP kab. langkat dapat menghimbau masyarakat terutama pemohon agar untuk dapat menjaga sarana dan prasarana yg ada.



2. Bagaimana Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPSTP Kabupaten Langkat

a. Standarisasi

Bagaimana Standarisasi terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPSTP Kabupaten Langkat

Standarisasi adalah titik awal dalam proses perizinan. Tapi dituntut di lapangan bahwa pemohon ini tidak mengetahui standar yang ada, dan berusaha mempermudah segala cara namun karena ada pembentakan bahwa kami mendak calo dan penghalang untuk proses perizinan karena kami di bawah pengawasan ombudsman RI dan menjaga komitmen untuk bersih dan transparan.

b. Integrasi

Bagaimana Integrasi terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPSTP Kabupaten Langkat

Integrasi meliputi sikap yang konsisten dan kepatuhan dalam hal ini DPMPSTP sudah memiliki integrasi yang baik dalam proses pelayanan pada masyarakat terutama pelaku riil.


c. Pengawasan

Bagaimana Pengawasan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPSTP Kabupaten Langkat

Pengawasan dalam pelayanan publik sangat penting karena menjadi pencegahan dari administrasi dan penyelesaian aduan masyarakat. dalam hal ini DPMPSTP kabupaten langkat diawasi oleh ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara. hal ini dimaksudkan untuk mewujudkan praktik perizinan yang bersih dan akuntabel.

## Wawancara Sekretaris PMPTSP Kabupaten Langkat

**LEMBAR JAWABAN**

NAMA : Alangrah Komahp. S. STP. MAP  
 NIP : 19910210 201206 1002  
 UNIT KERJA : Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Langkat.  
 TANDA TANGAN : 

---

1. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPTSP Kabupaten Langkat?

1. Persyaratan  
 Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Persyaratan terhadap implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPTSP Kabupaten Langkat ?

persyaratan dalam proses pemberian sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku, hal ini dapat dilihat dari setiap rdn sudah terdapat peraturan yang mengatur harga saja terkadang pemohon ini tidak memahami dan melengkapinya syarat yang ada dan masih kurang lengkap dalam pemenuhan dokumen.

2. Sistem, mekanisme dan Prosedur  
 Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Sistem, mekanisme dan Prosedur terhadap implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPTSP Kabupaten Langkat ?

sistem, mekanisme dan prosedur sudah sangat memadai karena sudah di bantu dengan adanya alat peraga / busur atau keterangan yang lain hanya kadang pemohon ini kurang peduli atau kurang paham dan kadang tidak mau bertanya atau tidak pahamannya.  
kecuali di bagian pelayanan akan siap memberikan informasi yang dibutuhkan.

3. Waktu Penyelesaian  
 Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Waktu Penyelesaian terhadap implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPTSP Kabupaten Langkat ?

dalam pemberian NIB, waktu waktunya sudah sesuai dengan sop dan standar pelayanan yang ada namun dalam waktu penyelesaian bisa terhambat apabila jaringan internet terdapat kemacetan sehingga dapat menghambat proses pencarian sertifikat NIB yang di maksud.

4. Biaya / Tarif  
 Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Biaya / Tarif terhadap implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPTSP Kabupaten Langkat ?

dalam proses pemberian NIB tidak dikenakan biaya / tarif kecuali dalam pemberian rdn simbas karena rdn tersebut memiliki biaya tersebut sesuai dengan peraturan yang ada. pelaksanaan / proses drawing di dinas pnpw lalu dilanjutkan pemberian rdnnya di DPMPTSP Kab. Langkat kecuali terkadang pemohon ini campur tangan terkait perhitungan besaran tebihnya.

5. Spesifikasi Jenis Layanan  
 Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Spesifikasi Jenis Layanan terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPPTSP Kabupaten Langkat?  
Spesifikasi jenis layanan sudah sesuai dengan syarat dan standar pelayanan. Karena setiap syarat itu sudah tercantum dalam persyaratan dan dalam peraturan yang berlaku sesuai dengan peraturan yang ada, tapi terkadang dinas terkait juga tidak paham akan syarat dan spesifikasi layanan tsb.

6. Kompetensi Layanan  
 Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Produk Layanan terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPPTSP Kabupaten Langkat?  
Kemampuan petugas dalam melayani permohonan izin sudah dianggap berkompeten karena sebelumnya petugas sudah dibekali pemahaman tentang perizinan. Tetapi terkadang petugas sedikit agak keumatan untuk melayani karena banyaknya permohonan izin dan masih kecurangan staf yang berkompeten di bidangnya.

7. Perilaku Pelaksana  
 Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Perilaku Pelayanan terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPPTSP Kabupaten Langkat?  
Perilaku pelaksana dalam hal ini petugas bertugas dengan baik, sopan dan berperilaku baik tetapi karena kurangnya staf terkadang banyak petugas kewalahan melayani permohonan izin karena banyak informasi perizinan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
 Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPPTSP Kabupaten Langkat?  
Setiap pengaduan yang masuk baik itu dari media sosial maupun langsung akan di hindari dengan baik oleh petugas pengaduan dan dinas terkait tetapi dalam proses menindak lanjutinya harus ada proses administrasi yang sedikit agar lama sehingga masyarakat masih kurang puas tetapi hal ini sudah diberi pemahaman akan prosesnya.

9. Sarana dan Prasarana  
 Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Sarana dan Prasarana terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPPTSP Kabupaten Langkat?  
Sarana dan prasarana yang disediakan sudah sangat memadai hal ini dapat dilihat dengan adanya tempat parkir, taman bermain, fasilitas debitur, tempat ibadah dan tempat lainnya tetapi pemerintah ada saja orang yang tidak menjaga fasilitas yang ada.

CS Dipindai dengan CamScanner

2. Bagaimana Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPSTP Kabupaten Langkat

a. Standarisasi

Bagaimana Standarisasi terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPSTP Kabupaten Langkat

dalam perhitungan dalam penilaian kepuasan masyarakat sudah cukup mengikuti standarisasi yang ada. Akan tetapi dalam penilaian yang ada pemohon izin masih belum mengikuti standarisasi yang ada.

b. Integrasi

Bagaimana Integrasi terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPSTP Kabupaten Langkat

Integrasi pelayanan dalam hal ini dianggap cukup karena. Pelayan pelayanan belum berintegrasi karena datanya masih silos sehingga pemohon izin masih menunggu pelayanan


c. Pengawasan

Bagaimana Pengawasan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPSTP Kabupaten Langkat

Indeks kepuasan masyarakat sudah mendapat cukup pengawasan baik internal maupun eksternal, pengawasan internal diawasi langsung oleh kepala dinas dan eksternal langsung diawasi oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan Sumatera Utara.

## Wawancara Staf PMPTSP Kabupaten Langkat

**LEMBAR JAWABAN**

NAMA : GIOVANI BANGUN  
 NIP :  
 UNIT KERJA : STAF DPMPSTP KABUPATEN LANGKAT  
 TANDA TANGAN : 

---

1. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPSTP Kabupaten Langkat?

1. Persyaratan  
 Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Persyaratan terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPSTP Kabupaten Langkat?

kurangnya kesadaran pemohon untuk melengkapinya persyaratan atau dokumen yang sudah tersedia pada saat pengurusan IZIN

---

2. Sistem, mekanisme dan Prosedur  
 Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Sistem, mekanisme dan Prosedur terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPSTP Kabupaten Langkat?

Situasinya sudah sangat memadai karena sudah bisa diakses siapa pun tanpa ada pemohon IZIN terkendang kurang memahaminya terkait persyaratan dan dokumen yang harus di lengkapi pada saat pengurusan IZIN

---

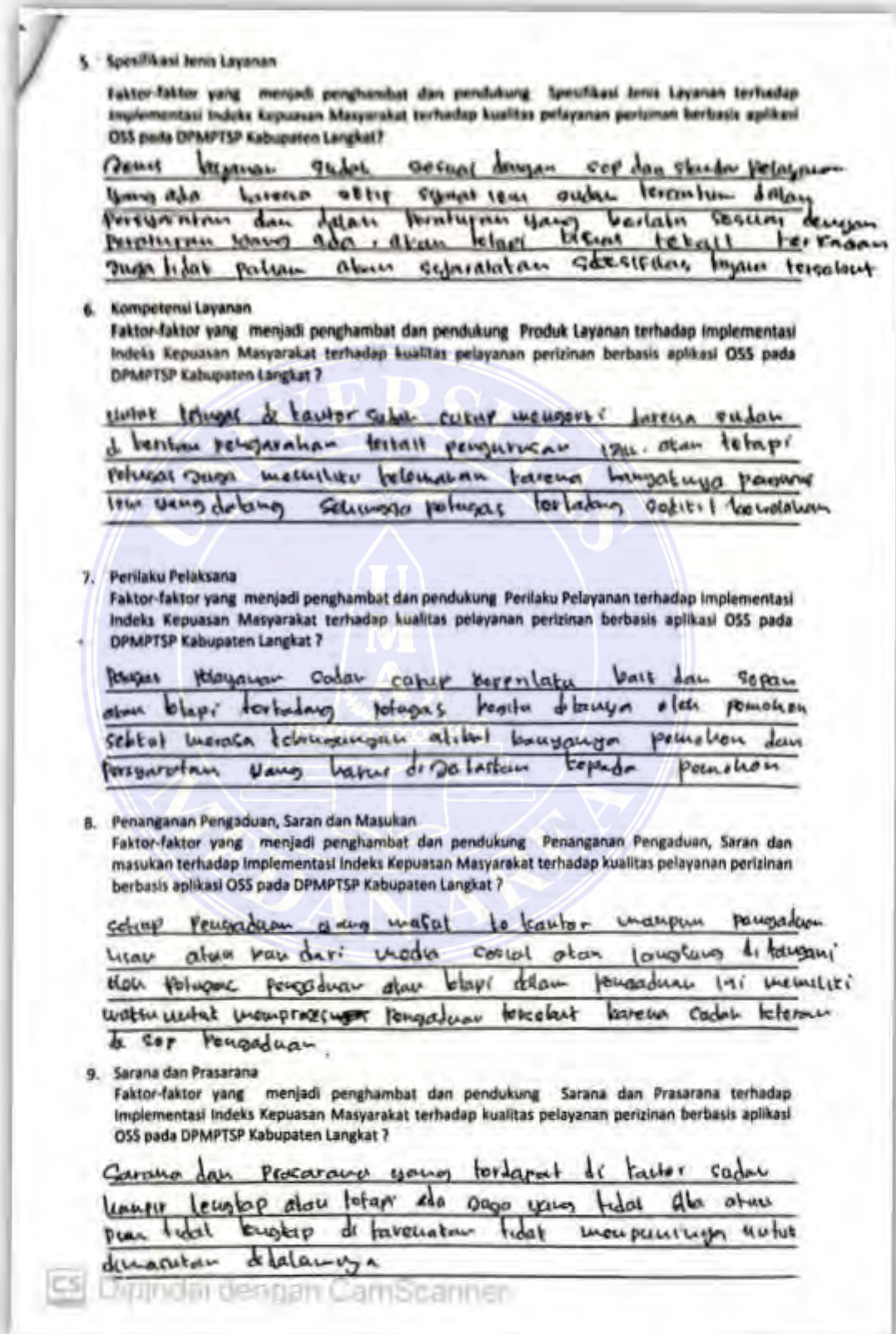
3. Waktu Penyelesaian  
 Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Waktu Penyelesaian terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPSTP Kabupaten Langkat?

Untuk situasi IZIN atau NIB, waktunya sudah tertera di SOP, yang bisa melengkapi prosesnya adalah ketika aplikasinya error atau lain esnya kurang bagus dan bisa saja karena pemohon belum melengkapi persyaratan dengan benar

---

4. Biaya/Tarif  
 Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Biaya / Tarif terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPSTP Kabupaten Langkat?

Dalam pembuatan NIB itu tidak di tentukan biaya tarif, mungkin ada yang di tentukan biaya tarif ketika pemohon menggunakan jasa ahli di luar dari Kantor dengan Pamsisi



2. Bagaimana Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPSTSP Kabupaten Langkat

a. Standarisasi

Bagaimana Standarisasi terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPSTSP Kabupaten Langkat

Indeks Kepuasan Masyarakat sudah cukup baik karena sudah mengikuti standar yang ada atau tetapi dalam pengisian pelayanan pemerintah tidak membare' atau pun di lingkungan pengisi dengan alat alat

b. Integrasi

Bagaimana Integrasi terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPSTSP Kabupaten Langkat

Untuk integrasi pelayanan mungkin sudah cukup baik atau tetapi petugas yang terkadang memiliki kesalahan karena suda datang terlambat yang membuat pemerintah terkadang masih menunggu petugas.


c. Pengawasan

Bagaimana Pengawasan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPSTSP Kabupaten Langkat

Indeks kepuasan masyarakat sudah cukup baik dalam pengisian karena selalu di akses oleh petugas yang menahkannya

## Wawancara Dengan Pemohon Izin

**LEMBAR JAWABAN**

NAMA : Ayuni Rizky Rahpurni  
 NIP :  
 UNIT KERJA : Kec. Gunungring, Kab. Langkat  
 TANDA TANGAN : 

---

1. Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPTSP Kabupaten Langkat?

1. Persyaratan  
 Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Persyaratan terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPTSP Kabupaten Langkat ?

Jenis pelayanan yang diberikan DPMPTSP sesuai dengan Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan.

---

2. Sistem, mekanisme dan Prosedur  
 Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Sistem, mekanisme dan Prosedur terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPTSP Kabupaten Langkat ?

Kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat Mudah di pahami oleh Masyarakat atau Pohonon.

---

3. Waktu Penyelesaian  
 Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Waktu Penyelesaian terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPTSP Kabupaten Langkat ?

Penghambat waktu penyelesaian bisa keseringan Error di Aplikasi dan jaringan internet yang lambat.

---

4. Biaya / Tarif  
 Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Biaya / Tarif terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPTSP Kabupaten Langkat ?

Dalam pembuatan izin Berusaha dengan Aplikasi OSS tidak dibungut biaya apapun atau tidak dikenakan biaya / tarif.



**Spesifikasi Jenis Layanan**  
 Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Spesifikasi Jenis Layanan terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMP TSP Kabupaten Langkat ?

*Pelayanan yang diberikan sesuai SOP dan standar pelayanan.*

---

**6. Kompetensi Layanan**  
 Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Produk Layanan terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMP TSP Kabupaten Langkat ?

*Petugas pelayanan sangat berkemampuan untuk melayani Masyarakat.*

---

**7. Perilaku Pelaksana**  
 Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Perilaku Pelayanan terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMP TSP Kabupaten Langkat ?

*Petugas sangat ramah dan sopan saat memberikan pelayanan kepada Masyarakat.*

---

**8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**  
 Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMP TSP Kabupaten Langkat ?


*Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan baik.*

---

**9. Sarana dan Prasarana**  
 Faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung Sarana dan Prasarana terhadap Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMP TSP Kabupaten Langkat ?

*Kualitas sarana dan prasarana baik dan bagus dan dikelola dengan baik.*

---

 Dipindai dengan CamScanner

2. Bagaimana implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPPTSP Kabupaten Langkat

a. Standarisasi  
Bagaimana Standarisasi terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPPTSP Kabupaten Langkat

Standarisasi terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat sudah cukup.

b. Integrasi  
Bagaimana Integrasi terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPPTSP Kabupaten Langkat

Integrasi pelayanan dalam hal ini sudah cukup baik. Karena pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah dapat merespon.

c. Pengawasan  
Bagaimana Pengawasan terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis aplikasi OSS pada DPMPPTSP Kabupaten Langkat

Pengawasan sudah bagus terbukti cepat menanggapi, petugas merespon setiap pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun online.

Dipindai dengan CamScanner

## Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat







Laporan kepada :

Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat, Bapak Edi Suratman, S.Sos bahwa ingin melakukan penelitian dikantor DPMPTSP Kabupaten Langkat.



Laporan kepada :

Sekretaris Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat, Bapak Nuansyah Harahap, S.STP, M.AP bahwa ingin melakukan penelitian dikantor DPMPTSP Kabupaten Langkat.

## DOKUMENTASI INFORMAN









