PERSPEKTIF

Available online <http://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif>

Implementasi Kebijakan Tanda Daftar Usaha Pariwisata melalui Sicantik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Analysis of Services for Fulfilling the Commitment of Tourism Business Registration Signs through Si Cantik at the Medan City Investment and One-Stop Integrated Service Office

Lia Siska Endang¹⁾, Marlon Sihombing²⁾ & Maksum Syahri Lubis³⁾*

1) Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana, Universitas Medan Area, Indonesia

2) Fakultas Ilmu Sosil dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Diterima: 07 Juni 2021; Direview: 07 Juni 2021; Disetujui: 29 November 2021

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran langkah-langkah permohonan Tanda Daftar Usaha Pariwisata melalui Sicantik dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan Tanda Daftar Usaha Pariwisata melalui Sicantik serta untuk mengetahui kendala atau penghambat apa saja dalam implementasi kebijakan Tanda Daftar Usaha Pariwisata melalui Sicantik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis berdasarkan teori Milles & Huberman yaitu model interaktif yang mengklasifikasikan analisis data dalam tiga langkah, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (verifikasi). Hasil penelitian mengacu pada empat indikator yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan pelayanan TDUP melalui Sicantik pada DPMPTSP Kota Medan berdasarkan teori George C. Edward III yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Secara umum menunjukkan bahwa pelaksanaannya sudah berpedoman dengan peraturan yang berlaku.

Kata Kunci: Implementasi; TDUP; Sicantik

Abstract

The objectives of the study were to provide an overview of application steps of Tourism Business Registration license (TDUP) through Sicantik and the factors that influenced the policy implementation of Tourism Business Registration license through Sicantik as well as to find out what obstacles to policy implementation of Tourism Business Registration license (TDUP) through Sicantik at the Department of Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) Medan City. This study was conducted by using descriptive qualitative method. The instrument for collecting data were observation, interview, and documentation. All the data were analyzed based on the theory by Milles & Huberman, namely an interactive model that classifies data analysis in three steps, they are: data reduction, data display and drawing conclusions (verification). The findings of the study refer to four indicators that took effect to the service policy implementation of the TDUP through Si Cantik at DPMPTSP in Medan City based on George C. Edward III's theory, namely communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. In general, it showed that its implementation is guided by the applicable regulations.

Keywords: Implementation; TDUP; Sicantik

How to Cite: Endang, L.S. Sihombing, M. & Lubis, M.S. (2022) Implementasi Kebijakan Tanda Daftar Usaha Pariwisata melalui Sicantik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. *PERSPEKTIF*, 11 (1): 107-123

*Corresponding author:

E-mail: maksumsyahri@staff.uma.ac.id

PENDAHULUAN

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

Untuk mempercepat layanan perizinan yang akuntabel dan transparan, maka Pemerintah terus mendorong seluruh Kabupaten/Kota di Indonesia untuk memanfaatkan teknologi dalam pelayanan perizinan secara elektronik guna mendukung kemudahan berusaha di daerah. Untuk menangani urusan investasi dan perizinan secara operasional dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang diatur Di dalam Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu². Berkaitan dengan pelayanan perizinan, maka investasi saat ini telah dikembangkan menjadi suatu sistem pelayanan yang bertujuan pada terciptanya kemudahan pelayanan perizinan untuk mendorong investasi asing maupun dalam negeri, dengan tidak mengurangi persyaratan yang harus dipenuhi dengan menerapkan konsep "*one door service system*".

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

Kota Medan ialah ibu kota provinsi Sumatera Utara, merupakan pusat perdagangan dan memiliki berbagai potensi untuk berinvestasi seperti pada sektor usaha pariwisata. Semua kegiatan sektor pariwisata harus memiliki Tanda Daftar Usaha Pariwisata yang selanjutnya disingkat TDUP. TDUP merupakan bukti tanda daftar yang wajib dimiliki oleh berbagai jenis usaha yang berkaitan dengan sektor pariwisata, salah satunya seperti Jasa Penyediaan Makanan dan Minuman (Suharyanto, et al., 2020; Lubis, et al., 2020; Suharyanto, et al., 2019). Sebagai contoh untuk dapat mendirikan tempat usaha seperti kafe, restoran, bar dsb para pelaku usaha harus memperoleh izin usaha dari lembaga perizinan OSS (*Online Single Submission*), serta wajib mematuhi beberapa prosedur yang telah ditentukan seperti melakukan permohonan kembali ke DPMPTSP Kota Medan agar izin yang dikeluarkan OSS menjadi efektif dan legalitas izin sah di mata hukum.

Salah satu sistem yang terintegrasi antara TDUP dengan OSS ialah Sicantik (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik) yang dikembangkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia dengan tujuan untuk mempercepat dan memberikan kemudahan bagi pelaku

¹ INPRES RI No 7 Tahun 2019 tentang Percepatan Kemudahan Berusaha

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

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

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

usaha serta sebagai jawaban dari percepatan pelaksanaan berusaha. Guna meningkatkan pelayanan perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan telah menggunakan Sicantik yaitu Aplikasi pintar yang memberikan pelayanan perizinan terintegrasi kepada masyarakat. Penerapan teknologi Sicantik pada DPMPTSP bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan menggunakan teknologi berbasis *cloud*, maka masyarakat dapat mengakses pelayanan tanpa terbatas ruang dan waktu. Selain itu adanya sistem internal dalam pengajuan TDUP juga diharapkan membuat penyelenggaraan menjadi lebih mudah.

Dengan diimplementasikannya peraturan mengenai Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yaitu PP Nomor 24 Tahun 2018 dan Percepatan Kemudahan Berusaha Inpres Nomor 7 Tahun 2019 maka sistem Sicantik diharapkan mampu menjalankan proses perizinan secara elektronik serta melakukan transformasi guna memfasilitasi kegiatan masyarakat dan kalangan bisnis untuk menuju masyarakat yang berbasis teknologi. Melalui Aplikasi ini, pemerintah Kota Medan mengharapkan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah Kota Medan dapat dioptimalkan melalui pemanfaatan Sicantik. DPMPTSP Kota Medan menggunakan Sicantik secara gratis yang dapat di akses oleh semua pihak terkait, baik pemerintah maupun pelaku usaha. Disinilah diperlukan peranan dan fungsi kelembagaan pelayanan perizinan khususnya komitmen DPMPTSP Kota Medan guna mengatur dan menentukan suatu standardisasi pelayanan perizinan melalui Sicantik, sehingga diperoleh kepastian hukum dalam pemberian pelayanan perizinan di daerah Kota Medan dan memudahkan pelaku usaha untuk berinvestasi.

Pelayanan perizinan yang selama ini terkesan lamban dapat dieliminir melalui pemanfaatan Sicantik, menjadi Lebih fleksibel dan Lebih berorientasi pada kepuasan pengguna. Sicantik menawarkan pelayanan publik yang dapat di akses 24 jam, kapan pun, dan dari manapun pengguna berada. Sicantik memungkinkan pelayanan publik tidak dilakukan secara *face-to-face* sehingga pelayanan menjadi Lebih efisien. Karena paradigma pelayanan harus dirubah total, *face-to-face*, satu atap banyak jendela, formulir,

loket, antrian, tidak nyaman, tanda tangan, dan kegiatan pelayanan sebagaimana bisa kita lihat atau alami, harus segera ditinggalkan. Sehingga pelaku usaha tidak merasakan prosedur yang berbelit-belit dimana waktu dan biaya yang harus dikeluarkan oleh investor tidak dapat diukur atau dipastikan. Si CANTIK dapat memudahkan proses pengajuan izin berusaha, serta untuk membantu proses perizinan yang dilakukan oleh pemohon izin yang berada jauh dari dinas perizinan Pemko Medan. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat dapat dimana saja melakukan proses perizinan tanpa harus datang langsung ke dinas perizinan. Sehingga tidak perlu mengantri untuk melakukan proses perizinan. Selanjutnya data pengajuan izin yang sudah terverifikasi akan diproses oleh pihak operator yang tekordinasi antar bagian sehingga meminimalkan *misscommunication*, penginputan data berulang-kali serta terhambatnya izin untuk diproses akibat dokumen yang tercecer.

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

Sehingga sebagian pelaku usaha di Kota Medan cenderung menganggap cara yang konvensional untuk pengajuan perizinan yaitu dengan datang langsung ke DPMPTSP lebih mudah karena dapat menanyakan langsung prosedur permohonan izin kepada petugas. Sehingga implementasi TDUP melalui Sicantik masih kurang efektif terlihat dari Tabel 1.1 dan

Tabel 1.2 bahwa sejak September 2020 dimana TDUP telah diAplikasikan melalui Sicantik sampai dengan batas penelitian terakhir penulis yaitu 30 April 2021 terlihat jumlah permohonan TDUP mencapai 105 sedangkan yang berhasil diproses dan telah selesai proses

izinnya hanya berjumlah 59 izin. Sehingga dapat dikatakan hampir setengah dari jumlah permohonan tidak dapat diproses dan telah dihapus oleh DPMPTSP Kota Medan.

Tabel 1. Judul dan Hasil Temuan Terdahulu

NO	Penelitian Sebelumnya dan Judul Penelitian	Temuan Penelitian Terdahulu	Persamaan	Perbedaan
1	Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan (Sinaga, 2018)	Komunikasi yang terjadi dalam kebijakan penerapan e-Government di DPMPTSP baik Sumber Daya menjadi masalah utama dalam pelaksanaan kebijakan. Disposisi pada tingkatan pemerintah Kota Medan sudah sangat baik. Pada struktur birokrasi yang sudah dipangkas membuat DPMPTSP dapat secara mandiri	Menggunakan teori Edward III	Peneliti sebelumnya: Lebih menjelaskan DPMPTSP dan antar OPD terkait sedangkan peneliti fokus kepada Sicantik dan pemohon atau pelaku usaha.
2	Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik (Sicantik) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Buleleng Menggunakan Pendekatan Utat (PF Darmawan :2019)	a. Pengguna layanan Sicantik dapat meningkatkan kinerja b. Dengan adanya layanan Sicantik memudahkan dalam proses permohonan perizinan. c. Pengaruh kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh kepada perilaku pengguna layanan Sicantik. d. Variabel moderator jenis kelamin dan umur tidak memperkuat hubungan antara ekspektasi kinerja dengan perilaku pengguna layanan Sicantik	Penelitian mengenai Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan terpadu untuk Publik (Sicantik)	Penelitian sebelumnya: menggunakan landasan teori UTAUT dan penelitian kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan teori Edward III dengan penelitian kualitatif
3	Implementasi Kebijakan Pengurusan Perizinan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan (Said Fahrin : 2020)	Sosialisasi informasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tergolong baik Sumber Daya Pegawai yang bertugas memberikan pelayanan pengurusan perizinan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) memiliki kompetensi dan kemampuan yang memadai	Lokasi penelitian sama dengan peneliti yaitu DPMPTSP Kota Medan	Penelitian sebelumnya : Belum menggunakan Sicantik Sedangkan peneliti telah menggunakan sistem Sicantik

		Dalam pengurusan perizinan TDUP dibutuhkan dokumen-dokumen sebagai syarat pengurusan izin		
4	Penegakan Hukum Administratif Terhadap Pelaku Usaha Coffee Shop di Kota Surabaya Terkait Kewajiban Mempunyai Tanda Daftar Usaha Pariwisata (Karina Tri Ambarsari:2020)	<p>kewajiban mempunyai TDUP bahwa:</p> <ol style="list-style-type: none"> Sanksi administratif teguran/peringatan tertulis (tulisan/lisan) dapat diberikan Lebih dari satu kali yaitu sebanyak 3 kali Pembekuan TDUP; yaitu penghentian sementara izin atas usaha pariwisata yang diselenggarakan dengan jangka waktu tertentu Adanya denda administrative; Bidang Usaha Pariwisata berupa usaha jasa makanan dan minuman meliputi jenis usaha: <ol style="list-style-type: none"> Restoran, Rumah Makan, Kafe, Pusat Penjualan Makanan, Jasa Boga atau lounge sebesar Rp. 25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah); dan Bar/Rumah Minum sebesar Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah). Penyegehan/penutupan tempat usaha pariwisata 	Meneliti mengenai Tanda Daftar Usaha Pariwisata	<p>Penelitian sebelumnya :</p> <ol style="list-style-type: none"> lokasi penelitian Surabaya Terdapat sanksi administratif terkait kewajiban TDUP <p>sedangkan peneliti melakukan penelitian di DPMPTSP Kota Medan dan DPMPTSP hanya mempunyai wewenang sebagai pemberi layanan administrasi perizinan bukan pengawasan (Dinas Pariwisata) maupun penindakan terhadap pelaku usaha (Satpol PP).</p>
6	Pemanfaatan Aplikasi Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Utara (DJ Tulangow: 2020)	<ol style="list-style-type: none"> Kejelasan hak dan kewajiban, efektifitas pelayanan, kualitas, proses dan hasil pelayanan sesuai. Aplikasi Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu ini telah mampu menjangkau semua jenis perizinan dengan kualitas, proses, dan hasil pelayanan yang memudahkan pemohon dalam proses pengurusan perizinan tersebut. 	Menggunakan Aplikasi berbasis elektronik	Terdapat perbedaan yaitu lokasi penelitian, landasan teori dan sistem Aplikasi online bukan Sicantik.

Sumber: diolah oleh peneliti, 2021

Dari paparan tersebut, inilah yang menjadi alasan penulis untuk mengangkat judul “Implementasi Tanda Daftar Usaha Pariwisata melalui Sicantik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kota Medan”. Hal ini dilandasi bahwa sejauh mana teknis pelaksanaan TDUP melalui Sicantik dan juga mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan TDUP melalui Sicantik khususnya pada pelayanan

perizinan usaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

METODE PENELITIAN

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

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

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

Pemilihan tempat penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan Jl. Abdul Haris Nasution No. 32 Lt. 2, Medan, Provinsi Sumatera Utara, dengan pertimbangan bahwa DPMPTSP Kota Medan merupakan salah satu unit kerja yang telah menggunakan Sicantik dalam pelayanan pemenuhan komitmen Perizinan dan/Nonperizinan.

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

Maka yang menjadi informan peneliti dalam penelitian ini adalah : Informan Kunci, adalah orang yang berkompeten dalam Aplikasi Cerdas Layanan Terpadu untuk Publik (Sicantik) yakni terdiri dari : Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Bapak Drs. Ahmad Basaruddin, M.Si ; Kepala Seksi Pelayanan Izin Usaha, ibu Delfi Farosa, SS; Tim Teknis Izin Usaha, bapak Herman Hidayat, SE; Tim IT Sicantik, bapak Masryan Siregar S.Kom. Informan Pendukung : Informan pendukung yang penulis wawancarai adalah Pelaku usaha atau pemohon izin melalui Sicantik sebanyak 2 (dua) orang.

Dalam penelitian ini, adapun teknik pengumpulan data yang akan dilakukan dalam proses pengumpulan data menggunakan metode wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi Observasi menurut Widoyoko (2014) yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian. Wawancara mendalam merupakan bentuk wawancara satu ke satu antara peneliti dengan responden secara mendalam mengenai bidang kajian yang relevan dengan topik penelitian (Lubis, 2018). Dengan wawancara peneliti akan mengetahui hal-hal yang ada terkait pelayanan TDUP menggunakan Sicantik, sehingga penulis dapat menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi. Dokumentasi menurut Sugiyono (2018) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2018). Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengacu pada konsep Milles & Huberman yaitu *interactive* model yang mengklasifikasikan analisis data dalam tiga langkah, yaitu: Reduksi data (*Data Reduction*), Reduksi data yaitu suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Penyajian data (*Display Data*), Data ini tersusun sedemikian rupa sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun bentuk

yang lazim digunakan pada data kualitatif terdahulu adalah dalam bentuk teks naratif. Penarikan kesimpulan (Verifikasi). Dalam penelitian ini akan diungkap mengenai makna dari data yang dikumpulkan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis data untuk mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan catatan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabar kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi TDUP melalui Sicantik pada DPMPTSP Kota Medan Menggunakan Teori Edward III

DPMPTSP sebagai salah satu organisasi pemerintah daerah berperan sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat, saat ini dirasakan sudah optimal namun tetap perlu untuk memaksimalkan pelayanan dengan berbagai pembenahan dan peningkatan. Konsep pelayanan prima menjadi salah satu model yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan dapat dikategorikan baik apabila dimensi-dimensi dalam kualitas pelayanan dapat terpenuhi. Untuk mengukur suatu keberhasilan implementasi TDUP melalui sistem Sicantik memerlukan adanya beberapa komponen yang terkait sehingga menjadikannya lebih terarah. Implementasi kebijakan publik yang dikemukakan oleh Edward III menunjuk empat komponen yang berperan penting dalam keberhasilan implementasi pemenuhan komitmen TDUP. Ke-empat komponen tersebut ialah komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini ialah dimensi pelayanan dari teori Edward III (2010)

Komunikasi. Menurut peneliti bahwa komunikasi ialah pembicaraan yang dilakukan antara kedua orang atau Lebih untuk mencapai kesepahaman dalam melaksanakan pekerjaan. Seiring dengan semakin berkembangnya dunia komunikasi terdapat beberapa sarana

pendukung yang dapat digunakan seperti telpon, handphone, *email* dan lain-lain.

Dalam hal ini komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi oleh DPMPTSP kepada pelaku usaha mengenai suatu kebijakan yang akan diterapkan dalam rangka untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. DPMPTSP harus mensosialisasikan kebijakan tentang salah satu tupoksi perizinan yaitu melakukan memproses TDUP melalui Sicantik kepada pelaku usaha di wilayah Kota Medan. Sosialisasi ini sangat penting dilakukan karena pelaku usaha dapat mengetahui informasi yang jelas mengenai kebijakan yang akan diterapkan oleh pemerintah khususnya DPMPTSP.

Menurut PIT. Kepala Dinas PMPTSP Bapak Ahmad Bassarudin menyebutkan bahwa “DPMPTSP Kota Medan melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai Sicantik dimulai sejak Maret 2019 dan semakin digencarkan pada September 2019. Sebelum pelayanan TDUP dilaksanakann, Pemerintah Kota Medan melakukan kegiatan berupa sosialisasi. Kegiatan ini dilaksanakann pada kantor-kantor kecamatan Kota Medan. Kejelasan komunikasi yang disampaikan yaitu materi tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) dan Aplikasi Cerdas layanan Perizinan untuk Publik (Sicantik). Penyampaian materi pada kegiatan ini menggunakan bahasa yang mampu dipahami oleh kelompok sasaran”.

Kemudian Plt. Kadis PMPTSP juga menyampaikan “keterbukaan infomasi berkaitan dengan persyaratan juga mudah didapatkan baik website DPMPTSP Pemko Medan dan melalui petugas di loket infomasi. Begitu pula dengan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur di DPMPTSP Kota Medan memberikan kemudahan kepada masyarakat. Untuk indikator Waktu Penyelesaian di DPMPTSP Kota Medan telah dilaksanakann dengan baik dan tepat waktu sesuai dengan SOP yang ada. Untuk informasi mengenai website ada pada Bidang Pengolahan data, perencanaan dan pengembangan dan sedangkan untuk informasi ataupun pengaduan pada Bidang Pengendalian dan Pelaksanaan, khususnya Seksi Pengaduan dan Pelayanan Informasi”.

Kepala Seksi Pelayanan Izin Usaha Ibu Delfi Farosa DPMPTSP juga menjelaskan secara rinci mengenai upaya sosialisasi TDUP menurutnya, “sosialisasi yang pernah

dilakukan kepada *stake holder* mengenai OSS dengan tiga cara, pertama, para pemohon datang ke kantor langsung diberikan pendampingan. lalu secara bergilir melakukan sosialisasi ke Kantor Kecamatan di Kota Medan pada tahun 2019, namun sehubungan dengan refocusing anggaran maka kegiatan sosialisasi khusus Sicantik tidak dianggarkan karena bertepatan dengan pandemi Covid-19, walaupun demikian DPMPTSP tetap mengadakan sosialisasi jika diundang oleh pihak Kecamatan. Dan juga, melayani konsultasi secara tidak langsung yaitu dari kolom tanya jawab pada website DPMPTSP”.

Beberapa aspek yang terdapat dalam komunikasi antara lain yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi.

Transmisi; transmisi sebagai penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak yang lain. Metode komunikasi yang dipakai dalam penyaluran informasi tentang kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik melalui Online Single Submission (OSS) dan TDUP melalui Sicantik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan yakni dengan komunikasi secara langsung atau tatap muka dari pihak pelaksana dengan pihak sasaran dan melalui komunikasi secara tidak langsung. Komunikasi secara langsung dilaksanakann melalui kegiatan sosialisasi yang dilaksanakann di kantor-kantor kecamatan Kota Medan dan program one day service di pusat perbelanjaan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Medan. Pada komunikasi secara tidak langsung berupa penyampaian informasi melalui website www.dpmptsp.pemkomedan.go.id.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pelaku usaha ataupun pemohon Sicantik mengutarakan “informasi langsung kepada pemohon masih kurang seperti tidak ada pemberitahuan penolakan berkas ke hp jadi makin lama udah kami cek disini (DPMPTSP Kota Medan) rupanya ada kekurangan jadi kami harus memasukan lagi syarat-syaratnya”. Sedangkan menurut tim teknis dari DPMPTSP menyatakan bahwa “kami selalu memberikan informasi perihal kekurangan berkas melalui *email* karena Lebih leluasa untuk memberikan informasi sebanyak mungkin tanpa ada batasan seperti melalui sms dibatasi hanya beberapa karakter saja dan juga jika pemohon memiliki

pertanyaan maupun kendala seputar *penguploadan* berkas ke Sicantik maka akan saya bantu dengan cara pemohon mengirimkan file hasil scan seluruh persyaratan ke *email* izin usaha yaitu iu.ptspmedan@gmail.com”.

Kejelasan; kejelasan yang berkenaan dengan komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan, karena ketidakjelasan pesan kebijakan dapat menghalangi implementasi komunikasi antara pelaku usaha dengan pihak DPMPTSP Kota Medan. Dalam penelitian ini ditemukan *miscommunication* atau kesalahpahaman oleh pelaku usaha ketika mengupload persyaratan dokumen dalam pengajuan TDUP, melengkapi kekurangan berkas serta pada saat penyerahan persetujuan TDUP. Berdasarkan hasil wawancara kepada pelaku usaha menyebutkan “bahwa tidak ada kejelasan dalam hal informasi berkas apa saja yang kurang dan yang harus *diupload* hanya kekurangan saja atautkah *diupload* kembali seluruh persyaratan setelah adanya penolakan berkas”.

Konsistensi; perintah yang diberikan dalam melaksanakan suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas untuk diterapkan atau dijalankan. Jika kebijakan tentang TDUP yang diberikan tidak konsisten, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana dan kelompok sasaran. Konsistensi sangat penting diperlukan dalam memberikan penyampaian informasi. Dalam penelitian ini terdapat konsistensi Kepala Seksi Pelayanan Izin Usaha dalam menerapkan pemberlakuan penghapusan permohonan TDUP jika dalam 2 x 24 pemohon tidak meng-*upload* persyaratan dengan lengkap dan benar. Hal ini sesuai dengan SK Kepala Dinas DPMPTSP Nomor 503/8416/DPMPTSP/XII/2020 pada tanggal 21 Desember 2020 mengenai Mekanisme Proses Pelayanan Perizinan/Non perizinan bahwa terdapat beberapa poin salah satunya ialah bagi perizinan yang diproses melalui Sicantik harus menanggapi permohonan masuk paling lama 2 hari setelah dimohonkan oleh pemohon, dan jika terjadi kekurangan/kesalahan yang memerlukan perbaikan harap disampaikan melalui SMS *gate away* dan permohonan dihapus dalam 2x24 jam apabila tidak ada tanggapan.

Sumber Daya. Indikator sumber daya dalam hal ini ialah pegawai DPMPTSP Kota

Medan yang berkerja melaksanakan serta merumuskan suatu kebijakan. Dalam hal ini TDUP wajib menggunakan sistem Sicantik, oleh karenanya dituntut pegawai yang menguasai teknologi informasi dan memiliki kompetensi dalam proses pelayanan perizinan. Sumber daya manusia dalam suatu organisasi pemerintahan sangat dibutuhkan yang mempunyai daya saing sehingga dalam merumuskan suatu kebijakan dapat berdaya guna. Berdasarkan hasil penelitian terbukti bahwa sumber daya manusia yang ada pada DPMPTSP Kota Medan telah bekerja secara maksimal, dan beberapa diantaranya telah memperoleh pelatihan bagi staf sebagaimana hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan Tahun 2020 dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan telah dinilai Baik oleh pengguna layanannya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu 80,43 berkisar di antara 76,61-88,30. Dimana hasil tersebut masih berada diantara nilai baik. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan ialah pada point Biaya/Tarif dan Penanganan Pengaduan yang baik dengan nilai rata-rata 3,6 sedangkan pada point terendah ialah nilai rata-rata 2,85 mengenai waktu pelayanan dan prosedur dalam menerbitkan izin.

Indikator sumber daya terdiri dari beberapa elemen, yaitu:

Staf; Ketersediaan dan kemampuan staf di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan berjumlah 155 pegawai diluar pegawai harian lepas dan tenaga IT terbilang sudah mencukupi. Pada pelaksanaan TDUP merupakan tugas Bidang Pelayanan Perizinan Usaha dan Tanda Daftar (P2UTD), Seksi Pelayanan Izin Usaha memiliki staf sejumlah 11 orang dinilai memadai yang terdiri dari tim survey lapangan yang berjumlah 4 orang untuk 21 Kecamatan, tim teknis sejumlah 3 orang, tim administratif berjumlah 3 orang dan dipimpin 1 Kepala Seksi.

Sumber Daya Anggaran; sumber daya anggaran ialah indikator yang tidak bisa dikesampingkan dalam setiap program kegiatan. Meskipun program itu dinilai baik, namun apabila anggaran tidak mencukupi

maka mempunyai efek terhadap sasaran kinerja suatu instansi. Berikut ialah tabel anggaran berdasarkan Perencanaan Pembangunan Berkelanjutan Kota Medan yang berkaitan dengan sosialisasi pelayanan perizinan dan peraturan penanaman Modal serta anggaran forum dialog dan temu usaha peningkatan investasi berdasarkan kebutuhan.

Wewenang; Pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat terlaksana dengan baik. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang sudah diterapkan. Pemberian kewenangan mengenai kebijakan Pelayanan TDUP sudah terarah mulai dari tingkat pusat hingga penerapannya di Pemerintah Kota Medan khususnya DPMPTSP.

Fasilitas; Fasilitas merupakan dimensi terpenting dalam indikator keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Tanpa adanya fasilitas pendukung berupa sarana dan prasarana maka implementasi suatu kebijakan tidak akan berhasil. Fasilitas penunjang kegiatan pelaksanaan TDUP terdiri dari fasilitas peralatan dan fasilitas fisik. Fasilitas peralatan berupa komputer, printer, dan jaringan internet. Untuk komputer dan printer sudah memadai namun untuk jaringan internet pada DPMPTSP sedikit ada kendala karena sering terjadi koneksi tidak stabil. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan Tim IT bahwa "koneksi internet tidak stabil tapi tidak sepenuhnya dari kita karena terkadang sistem Sicantiknya lagi error, biasanya 1 harian juga sudah kembali normal". Selanjutnya Bapak Plt. Kadis juga mengutarakan bahwa "fasilitas sudah lengkap untuk penerima pelayanan/masyarakat, hanya saja gedung atau kantor DPMPTSP Kota Medan masih berbagi dengan BPPRD (Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah) Kota Medan, sehingga lahan parkir tidak mencukupi".

Disposisi; menurut Edward III disposisi ialah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis, memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif. Sesuai dengan yang disampaikan Bapak Plt. Kepala Dinas PMPTSP, "bahwa ujung tombak dari pelaksanaan kebijakan TDUP yang terintegrasi dengan OSS ini ialah para staf perizinan di

kantor DPMPTSP. Mereka melayani para pelaku usaha di Kota Medan. Para staf bekerja sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan. Komitmen dan kejujuran menjadi sikap dan hal utama yang harus dimiliki para staf dalam menjalankan tugasnya melayani para calon investor untuk mengurus izin usaha”.

Disposisi para pelaksana (implementors) terhadap standar dan tujuan kebijakan. Arah disposisi para pelaksana (implementors) terhadap standar dan tujuan kebijakan juga merupakan hal yang krusial. Implementors mungkin bisa jadi gagal dalam melaksanakan kebijakan, dikarenakan mereka menolak apa yang menjadi tujuan suatu kebijakan. Plt Kadis DPMPTSP memastikan agar perizinan/nonperizinan dapat berjalan dengan baik maka penyiapan kapasitas SDM. Berdasarkan struktur dan wewenang, pegawai Pelayanan Perizinan Berusaha melalui Sicantik di DPMPTSP Kota Medan ditetapkan berdasarkan surat tugas oleh Kepala Dinas. Para pegawai, seperti yang disyaratkan oleh Edward III, akan dibekali pemahaman mengenai SOP pelaksanaan. Jika implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan.

Hal-hal yang berkaitan dengan indikator disposisi antara lain:

Pengangkatan birokrasi; Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan apabila personil tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh level atas. Oleh karena itu memilih pelaksana kebijakan haruslah orang yang memiliki dedikasi tinggi pada kebijakan yang telah ditetapkan. Untuk pelaksanaan persetujuan TDUP di DPMPTSP Kota Medan dilaksanakann oleh Bidang Pelayanan Perizinan Usaha dan Tanda Daftar sesuai dengan Peraturan Walikota Medan Nomor 69 Tahun 2017 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

Insentif; Insentif berpengaruh terhadap kinerja pelaksana kebijakan. Dengan adanya insentif maka diharapkan pelaksana melakukan tugasnya dengan penuh tanggungjawab. Menurut bapak Plt. Kadis bahwa “tidak ada insentif khusus bagi pegawai

di DPMPTSP Kota Medan serta pelayanan yang diberikan kepada pelaku usaha juga tidak dipungut biaya apapun atau gratis. Kiat telah menetapkan biaya sesuai dengan harapan masyarakat dengan menggratiskan pelayanan perizinan tanpa adanya biaya tambahan dan praktek KKN/pungli pada saat proses perizinan kepada masyarakat. Sedangkan pelaksanaan TDUP melalui Sicantik pada DPMPTSP belum terdapat penganggaran dana, walaupun hal ini sudah diatur oleh Pemendagri 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah”.

Struktur Birokrasi; Struktur Birokrasi yang dimaksud oleh Edward III ialah struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi ialah SOP (*Standard Operating Procedures*) dan *fragmentasi*. *Standard Operating Procedures* dikembangkan sebagai respon internal terhadap keterbatasan waktu dan sumber daya dari pelaksana dan keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas. SOP sangat mungkin menghalangi implementasi kebijakan-kebijakan baru yang membutuhkan cara-cara kerja baru atau tipe-tipe personil baru untuk mengimplementasikan kebijakan. Semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang rutin dari suatu organisasi, semakin besar probabilitas SOP menghambat implementasi (Edward III, 1980). Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan melalui koordinasi yang baik. Dua hal yang dapat mengatur kinerja struktur birokrasi ke arah yang lebih baik yaitu dengan melakukan:

Standar Operasional Prosedur (SOP); SOP ialah serangkaian instruksi kerja tertulis mengenai proses penyelenggaraan administrasi kegiatan, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Dengan adanya SOP maka persetujuan TDUP melalui Sicantik akan memiliki suatu pedoman atau acuan penilaian kinerja berdasarkan indikator-indikator teknis, administrasi dan prosedur sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerjanya.

Pelaksanaan TDUP di DPMPTSP Kota Medan menurut “Kepala Seksi Pelayanan Izin Usaha sudah disesuaikan dengan standar operasional prosedur (SOP) sebagaimana diatur dalam NSPK (Norma Standar Prosedur Kriteria) dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI”. Jenis Pelayanan di DPMPTSP telah memberikan produk pelayanan berupa surat persetujuan TDUP kepada pelaku usaha dan surat persetujuan tersebut sebagai dasar untuk mengefektifkan izin usaha melalui sistem OSS sehingga dapat digunakan untuk menjalankan dan mengembangkan usaha khususnya sektor pariwisata”. Sedangkan menurut Bapak Plt. Kadis DPMPTSP “SOP Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang harus dijalankan dan dilaksanakann oleh aparatur sesuai ketentuan tugas dan fungsinya. Karena sifat perizinan ini sudah online maka aparatur diharapkan sigap dan cepat dalam memproses surat perizinan yang sudah *diupload* oleh masyarakat”.

Fragmentasi; Fragmentasi dijelaskan oleh Edward III berasal dari luar unit-unit birokrasi, seperti komite-komite legislatif, kelompok-kelompok kepentingan, pejabat-pejabat eksekutif, konstitusi Negara dan sifat kebijakan yang mempengaruhi organisasi birokrasi publik. Fragmentasi ialah penyebaran tanggung jawab terhadap suatu wilayah kebijakan di antara beberapa unit organisasi. Semakin banyak aktor-aktor dan badan-badan yang terlibat dalam suatu kebijakan tertentu dan semakin saling berkaitan keputusan-keputusan mereka, semakin kecil kemungkinan keberhasilan implementasi.

Berdasarkan penelitian penulis, bahwa pegawai DPMPTSP Kota Medan yang memberikan pelayanan perizinan berusaha melalui *Online Single Submission* (OSS) dan persetujuan TDUP melalui Sicantik sudah berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Adapun pertanggungjawaban atau fragmentasi pegawai DPMPTSP Kota Medan sesuai dengan Peraturan Walikota Medan Nomor 69 Tahun 2017 tentang Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, dan Peraturan Walikota Kota Medan Nomor 41 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Kepala

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

Fragmentasi ialah upaya penyebaran tanggungjawab kegiatan atau aktivitas staf pegawai di antara level kerja. Pembagian tugas dan penyebaran tanggung jawab kegiatan para pelaksana Pelayanan Perizinan Berusaha menurut Bpk Plt. Kadis “sudah sesuai yaitu pada staf bidang P2UTD (Pelayanan Perizinan Usaha dan Tanda Daftar) yang terdiri dari Seksi Pelayanan Izin Usaha, Seksi Pelayanan Izin Gangguan dan Seksi Pelayanan Tanda Daftar. Untuk proses pengajuan TDUP merupakan tugas dan fungsi Seksi Pelayanan Izin Usaha. Untuk Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan sudah dilaksanakann dengan baik dimana proses pengaduan juga dibagian *front office* disediakan petugas *help desk*. Pemberian informasi pada Seksi Pengaduan dan Pelayanan Informasi juga membantu memberikan informasi terkait dengan pelayanan perizinan kepada masyarakat dan memfasilitasi pengaduan atau permasalahan dari pelaku usaha atau pemohon Sicantik. Yang bisa dilakukan dengan tatap muka atau layanan pengaduan melalui website DPMPTSP Kota Medan dan sistem Sicantik. Sedangkan untuk sistem Sicantik adanya tim IT di bawah Bidang Pengolahan Data, Perencanaan dan Pengembangan”.

Kendala-Kendala Implementasi TDUP Melalui Sicantik

Dalam Proses Pemberian Tanda Daftar Usaha Pariwisata seperti kafe kerap kali mempunyai kendala-kendala terlebih khusus mengenai pengurusan atau masalah administrasi pada tahap pendaftaran. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa kendala diantaranya yaitu :

Karakteristik pelaku usaha;

Karakteristik pelaku usaha yang mengabaikan prosedur hukum atau legalitas izin menjadi bagian yang sangat sering dilakukan mengingat kurang tegasnya sanksi yang diberikan oleh pemerintah berdasarkan kebijakan-kebijakan yang diundangkan. Pelaku usaha kafe merasa jika sudah diberi peringatan maka akan mengurus dan melakukan kewajibannya terkait perizinan, setelah mengetahui kewajiban tersebut dari adanya teguran peringatan dari pemerintah Kota Medan. Akan tetapi jika tidak adanya teguran maka pelaku

usaha juga tidak akan mengurus legalitas izin usahanya. Tidak adanya kesadaran pelaku usaha kafe untuk melakukan kewajiban terkait Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP); Pelaku usaha seharusnya bertanggung jawab atas perizinan penyelenggaraan usahanya, pada kenyataannya tidak semua pelaku usaha khususnya usaha pariwisata yaitu kafe melegalkan usahanya dalam penyelenggaraan.

Sebagian pelaku usaha gaptek; Masih banyak pelaku usaha yang gagap teknologi “gaptek” atau ketidakmampuan dan ketidakmampuan untuk menjalankan sebuah Aplikasi elektronik berbasis online sehingga tidak bisa mengoperasikan Sicantik. Hal yang paling sering terjadi ialah dalam permohonan izin/non izin pelaku usaha melakukan kesalahan dalam pemilihan instansi. Ada yang memilih “Sumatera Utara” seharusnya “Kota Medan” jika hendak melakukan permohonan izin di Kota Medan. Dan Sumatera Utara ditujukan untuk izin maupun non izin yang merupakan wewenang DPMPTSP Propinsi Sumatera Utara. Kesalahan penginputan ini kerap terjadi sehingga permohonan tersebut tidak terlihat di sistem Sicantik DPMPTSP Pemko Medan.

Kurangnya pemahaman dari pelaku usaha mengenai izin yang sesuai dengan usahanya. Dalam penelitian ini ditemukan sebagian besar pelaku usaha kafe tidak memahami usaha yang diselenggarakan termasuk ke dalam kategori usaha pariwisata yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Banyaknya pelaku usaha kafe yang hanya memiliki Izin Usaha Perdagangan bukan Tanda Daftar Usaha Pariwisata. Dan pelaku usaha di Kota Medan masih ada yang belum mengetahui dan memahami bagaimana TDUP yang dikeluarkan oleh OSS belum berlaku efektif karena tidak disertai sosialisasi mengenai apa saja yang menjadi kewajiban pemohon. Padahal Sicantik saling terintegrasi dan langsung terkoneksi dengan sistem OSS. Sehingga TDUP belum dapat berjalan maksimal karena pelaku usaha sebagian besar hanya memiliki izin dari OSS bahkan tidak memiliki izin operasional dari OSS sebagai syarat utama untuk berusaha. Tidak sedikit juga pelaku usaha yang melakukan perluasan usaha dengan membuka cabang tanpa melaporkan perubahan perluasan usaha melalui OSS.

Pelaku usaha beranggapan prosedur dan persyaratan terlalu banyak.

Pelaku usaha TDUP harus melakukan Pendaftaran izin melalui OSS untuk mendapatkan NIB (Nomor Induk Berusaha) kemudian melakukan permohonan pendaftaran kembali di DPMPTSP dengan melengkapi berbagai persyaratan yang telah ada. Banyaknya rekomendasi atau izin yang harus dipenuhi tidak hanya dilengkapi dengan pelayanan satu pintu secara menyeluruh, baik mengenai personelnnya, kantor/tempat pelayanan, peralatan dan sebagainya, sehingga pelaku usaha harus mengurus izin-izin tersebut di instansi yang berbeda-beda sebagai contoh untuk TDUP diperlukan SPPI/UKI-UPI/AMDAL. Hal ini berdasarkan Perwal Kota Medan No. 29 Tahun 2014 tentang Tanda Daftar Usaha Pariwisata bahwa syarat administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33 ayat (2) ialah syarat yang diperlukan untuk memenuhi aspek ketatausahaan sebagai dasar pengajuan pendaftaran usaha pariwisata yang dituangkan dalam formulir permohonan pendaftaran usaha pariwisata. Sedangkan syarat teknis untuk bidang usaha jasa makanan dan minuman disertai dengan dokumen tentang kapasitas jasa makanan dan minuman yang dinyatakan dengan jumlah kursi untuk restoran, rumah makan, restoran waralaba, bar, kafe, dan pusat penjualan makanan dan minuman. Kemudian terdapat juga syarat yuridis paling sedikit memuat:

- a. fotokopi akte pendirian bagi usaha yang berbentuk badan usaha dan/atau badan usaha yang berbentuk badan hukum;
- b. fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) pimpinan penanggung jawab usaha;
- c. fotokopi rekomendasi dari asosiasi kepariwisataan sesuai jenis usaha pariwisata berdasarkan standar masing-masing usaha pariwisata;
- d. fotokopi dokumen kelayakan Lingkungan hidup;
- e. fotokopi IMB (Izin Mendirikan Bangunan) bagi usaha pariwisata yang memerlukan bangunan fisik;
- f. fotokopi NPWPD (Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah);
- g. fotokopi pernyataan tidak keberatan dari masyarakat lokasi kegiatan yang dimungkinkan terkena dampak kegiatan diketahui lurah setempat.

Pemohon tidak semuanya memiliki *email* yang terkoneksi dengan *handphone* 1x24 jam sehingga jika mau melihat notifikasi *email* harus ada pc. Hal ini menyebabkan kurang efektifnya komunikasi antara pemohon dengan tim IT DPMPTSP, contohnya pada saat registrasi dan pada saat pemberitahuan kekurangan berkas.

Kurangnya pemahaman pelaku usaha terhadap dokumen asli yang wajib di serahkan kepada pihak loket pada saat pengambilan persetujuan Tanda Daftar Usaha Pariwisata.

Kurang Sosialisasi dari DPMPTSP disebabkan oleh terbatasnya anggaran untuk mensosialisasikan Peraturan Perundang-Undangan yang menyatakan bahwa OSS ialah pintu masuk berusaha namun harus tetap ditindaklanjuti pada instansi terkait yaitu DPMPTSP.

Sarana dan Prasarana kurang memadai; dalam pelaksanaan pengurusan perizinan Tanda Daftar Usaha Pariwisata ditemukan hambatan dan kendala yang mengganggu pelaksanaan pengurusan perizinan antara lain koneksi internet yang kurang baik.

Permintaan *username* dan *password* pada Sicantik tidak *by System* tetapi melalui operator atau pegawai DPMPTSP. Sehingga ketika pelaku usaha melakukan pendaftaran untuk pertama kalinya pada Sicantik maka harus menunggu konfirmasi dari tim IT DPMPTSP bukan otomatis sistem yang membalas. Sehingga memerlukan waktu untuk ke proses selanjutnya.

Permohonan yang tidak memenuhi persyaratan akan dihapus dalam 2 x 24 sehingga pemohon harus meng-*upload* kembali keseluruhan persyaratan yang ada dan bukan hanya berkas kekurangannya saja. Disini pemohon sering tidak mengetahui bahwa pemohon hanya meng-*uplod* kekurangan berkas saja padahal permohonan yang sebelumnya telah dihapus sehingga tetap saja terjadi kekurangan berkas dan harus berulang kali melakukan permohonan izin. Hal ini disebabkan tidak adanya arahan maupun penjelasan dari pegawai DPMPTSP kepada pelaku usaha atau pemohon bahwa setelah permohonan terhapus langkah apa yang harus diikuti. Kemudian pemberitahuan setelah permohonan dihapus juga tidak ada sehingga sebagian pemohon beranggapan bahwa permohonannya tetap diproses dan jika tidak hanya harus melengkapi kekurangan berkas.

Pada layanan perbantuan peng-*upload*an dokumen TDUP di bagian front office DPMPTSP Kota Medan tidak mempunyai akses untuk memastikan apakah dokumen sudah sesuai dengan kolom yang diminta sesuai dengan persyaratan, hal ini disebabkan layanan perbantuan hanya diberi tupoksi menggunakan user si pemohon atau pelaku usaha bukan pada level akun Kepala Seksi.

Tidak terjadinya komunikasi dua arah antara pemberi layanan (DPMPTSP) dengan penerima layanan (pelaku usaha); Sehingga sering terjadi salah penafsiran antara pegawai dan pelaku usaha seperti; berkas tidak lengkap dan pegawai akan memberikan informasi terkait kekurangan berkas melalui sms maupun *email*. Jika menggunakan sms jumlah karakter pesan terbatas sehingga tidak seutuhnya informasi tersebut dapat diterima oleh pelaku usaha. Jika penggunaan *email* pegawai akan menginformasikan keseluruhan kekurangan berkas namun tidak semua yang memiliki akun *email* yang selalu terkoneksi dengan *handphone* sehingga menjadi kendala bagi yang tidak selalu update kotak masuk *email*. Pelaku usaha beranggapan bahwa permohonannya telah diproses akan tetapi jika persyaratan tidak lengkap maka pegawai DPMPTSP memberikan informasi dan akan menghapus permohonan Tanda Daftar Usaha Pariwisata. Kemudian untuk melengkapi berkas yang telah ditolak pemohon harus melakukan permohonan ulang kembali dengan cara meng-*upload* keseluruhan persyaratan bukan hanya meng-*upload* kekurangan berkas saja yang telah di informasikan sebelumnya. Hal-hal demikian membuat proses pelayanan TDUP menjadi lambat.

Sicantik yang rumit; Sicantik berlaku nasional namun ketika pemohon salah menginput tujuan permohonan perizinan dan atau non perizinan ke instansi yang salah maka pemohon diharuskan melaporkan ke instansi terkait guna dilakukan penghapusan data, agar Nomor identitasnya dapat digunakan kembali untuk melakukan pendaftaran permohonan izin di dinas yang berbeda.

Sistem Sicantik tidak mengcover bagi user pelaku usaha untuk melihat dan memastikan apakah persyaratan dokumen telah ter-*upload* dengan benar.

Sistem Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik (Sicantik) terkadang mengalami *error* sistem terpusat atau seluruh

wilayah Propinsi dan Kabupaten/kota pengguna Sicantik sehingga pelaku usaha harus menunggu di hari berikutnya untuk melakukan pendaftaran permohonan perizinan maupun non perizinan. Kendala sarana dan prasarana lainnya terdapat juga pada sistem Sicantik terpusat seperti permasalahan *error* sistem.

Persyaratan yang ada pada Sicantik terlihat Lebih banyak disebabkan *error system* sehingga terjadi penggandaan atau pengulangan persyaratan yang sama. Adanya penolakan atau keberatan dari warga sekitar lokasi usaha TDUP. Pada penelitian ini ditemukan pelaku usaha kafe tidak dapat mengajukan permohonan TDUP karena salah satu syarat untuk pemenuhan TDUP ialah izin jiran.

Lokasi usaha tidak sesuai zonasi peruntukan sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Detail Tata Ruang. Adanya keterlibatan Organisasi Perangkat Daerah yang berwenang menerbitkan rekomendasi menyebabkan tujuan dari kegiatan yang membutuhkan izin tersebut menjadi terhambat, karena hanya untuk mengurus permasalahan izinnnya sudah menghabiskan waktu yang lama.

Kurangnya pengawasan atas pelaksanaan perizinan berusaha, pada Pemerintah Kota Medan terhadap pelaku usaha pariwisata melalui Perangkat Daerah. Hal ini disebabkan adanya peranan dari beberapa dinas yang berbeda seperti untuk pengawasan TDUP dilakukan oleh Dinas Pariwisata sedangkan untuk administrasi dilakukan di DPMPTSP Kota Medan. Sehingga menimbulkan ego sentris antara dinas.

Sanksi administratif yang lemah menyebabkan kurangnya respon pelaku usaha terhadap izin yang dimiliki.

Adanya kendala tersebut di atas harus benar-benar menjadi fokus pelayanan DPMPTSP Kota Medan dalam memberikan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) serta harus mempersiapkan solusi yang kreatif untuk menghadapi tantangan tersebut dengan peningkatan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan menggunakan sumber daya aparatur berkualitas dengan dukungan sistem teknologi informasi yang terintegrasi. Untuk Lebih jelasnya penulis memetakan kendala – kendala yang ada dan dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

Tabel 2. Kendala TDUP melalui Sicantik

No	KENDALA – KENDALA				
	Pemohon	DPMPTSP	DPMPTSP dan / Pemohon	Sicantik	lain-lain
1.	Karakteristik pelaku usaha yang mengabaikan prosedur hukum	Kurang Sosialisasi dari DPMPTSP disebabkan oleh terbatasnya anggaran	Tidak terjadinya komunikasi dua arah antara pemberi layanan (DPMPTSP) dengan penerima layanan (pelaku usaha) atau miskomunikasi	Sistem Sicantik berlaku nasional namun rumit. Ketika salah memasukkan tujuan instansi maupun daerah maka harus memohon penghapusan data, agar Nomor identitasnya dapat digunakan kembali untuk melakukan pendaftaran	Adanya penolakan atau keberatan dari warga sekitar lokasi usaha TDUP
2.	Masih banyak pelaku usaha yang gagap teknologi “gaptek”	Sarana dan Prasarana kurang memadai seperti jaringan internet yang lambat		Aplikasi Sicantik tidak mengcover bagi user/pemohon untuk melihat dan atau memastikan kembali dokumen yang telah <i>diupload</i>	lokasi usaha tidak sesuai zonasi peruntukan sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 2 Tahun 2015 tentang Rencana Detail Tata Ruang

3.	Kurangnya pemahaman dari pelaku usaha mengenai izin yang sesuai dengan usahanya	Ketidakjelasan arahan untuk meng-upload ulang seluruh dokumen (pada kasus kekurangan dokumen)		Sicantik terkadang mengalami <i>error system</i> seluruh atau sebahagian wilayah Indonesia yang telah menggunakan Sicantik	Adanya keterlibatan Organisasi Perangkat Daerah yang berwenang menerbitkan rekomendasi
4.	Pelaku usaha beranggapan prosedur dan persyaratan terlalu banyak	Pemberiaan <i>username</i> dan <i>password</i> pada Sicantik tidak <i>by System</i> tetapi melalui operator atau petugas IT DPMPTSP			Kurangnya pengawasan terhadap TDUP
5.	pemohon tidak semuanya memiliki <i>email</i> yang terkoneksi dengan handphone 24 jam sehingga jika mau melihat notifikasi <i>email</i> harus ada perangkat komputer.	layanan perbantuan front office tidak mempunyai akses guna memastikan apakah dokumen sudah sesuai dengan persyaratan, hal ini disebabkan layanan perbantuan hanya diberi tupoksi menggunakan user si pemohon atau pelaku usaha bukan pada level akun Kepala Seksi			Sanksi administratif yang lemah
6.	Kurangnya pemahaman pelaku usaha terhadap dokumen asli yang wajib di serahkan kepada pihak loket pada saat pengambilan persetujuan TDUP				

SIMPULAN

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

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

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI.

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

Struktur birokrasi dan fragmentasi untuk pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata menggunakan sistem Sicantik juga sudah sesuai berdasarkan Perwal Medan No. 69 Tahun 2017 tentang Tugas dan Fungsi Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Setiap pelaksana pelayanan perizinan melalui Sicantik sudah sangat jelas tugas dan fungsinya yang menjadi tanggung jawabnya masing-masing sehingga tidak ada pekerjaan yang *over laping*.

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

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

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarsari, K.T. (2020). "Penegakan Hukum Administratif Terhadap Pelaku Usaha Coffee Shop Di Kota Surabaya Terkait Kewajiban Mempunyai Tanda Daftar Usaha Pariwisata". Jurnal Hukum UNESA.
- Aplikasi SiCANTIK
<https://sicantikui.layanan.go.id/#/login>
- Darmawan, P.F. (2019). "Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu Untuk Publik (Sicantik) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Buleleng Menggunakan Pendekatan Utaut". Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI) Volume 8, Nomor 2.
- Fahrin, S. (2020). "Implementasi Kebijakan Pengurusan Perizinan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan". Universitas Sumatera Utara,
- Fahrizal, M.Y, Hendra, Y. & Hidayat, T.W. (2020). Opini Publik Tentang Destinasi Pariwisata Danau Toba Sebagai Global Geopark Kaldera UNESCO Melalui Website Kompas.Com.
- Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM), 2(1) 2020: 19-24,
<https://layanan.kominfo.go.id/faqs/76080863759d4cd149ac672004298453#:~:text=SiCANTI K%20merupakan%20singkatan%20dari%20Aplikasi,perijinan%20berusaha%20maupun%20layanan%20lain>
- Instruksi Presiden tentang Percepatan Kemudahan Berusaha, Inpres 7 Tahun 2020
- Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik, 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara, tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor: 63/KEP/M.PAN/ 2003
- Lubis, F.R.A., Suharyanto, A., Effendy, R., Meidasari, V.E., Shahnaz, L. (2020). Role of Facebook Advertising in Promoting Tourism in Asia. International Journal of Psychosocial Rehabilitation, 24(1)
- Lubis, R.M. (2020). "Studi Kelayakan Usaha Coffee Shop Komit Kota Medan". Universitas Sumatera Utara.
- Moleong, L.J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Peraturan Daerah Kota Medan tentang Kepariwisataaan. Perda Kota Medan 4 tahun 2014
- Peraturan Daerah, tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota, Perda 15 Tahun 2016
- Peraturan Menteri dalam Negeri tentang Pedoman Nomenkelatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/Kota, Permendagri No 100 Tahun 2016
- Peraturan Menteri dalam Negeri tentang Pedoman Organisasi dan Tatakerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah, Permendagri 20 Tahun 2008
- Peraturan Menteri dalam Negeri tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah, Permendagri 138 Tahun 2017
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tentang Standar Usaha Kafe, Permenpar 10 Tahun 2014
- Peraturan Menteri Pariwisata tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Pariwisata, Permenpar 10 Tahun 2018
- Peraturan Pemerintah tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, Perpres 24 Tahun 2018
- Peraturan Presiden tentang Daftar Bidang Usaha Yang tertutup dan Bidang Usaha Yang Terbuka dengan Persyaratan di Bidang Penanaman Modal, Perpres No. 44 Tahun 2016
- Peraturan Presiden tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perpres 97 Tahun 2014
- Peraturan Walikota Kota Medan tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Perizinan Dan Non Perizinan Kepada Kepala

- Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, Perwal 41 Tahun 2018.
- Peraturan Walikota Medan tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah, Perwal 1 Tahun 2017
- Peraturan Walikota Medan tentang Tanda Daftar Usaha Pariwisata, Perwal Medan 29 tahun 2014
- Peraturan Walikota Medan tentang Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan Medan, Perwal 69 Tahun 2017
- Simamora, R.K., dan Rudi S.S., (2016). Peran Pemerintah Daerah dalam Pengembangan Pariwisata Alam dan Budaya di Kabupaten Tapanuli Utara, JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political UMA), 4 (1): 79-96.
- Sinaga, K. (2018). "Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Terpadu Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan". Jurnal Publik Reform UNDHAR Medan. Edisi IV No. 4 Juli-Desember 2018.
- Sinuhaji, V.V. Siregar, N.S.S. & Jamil, B. (2019). Aktivitas Komunikasi Pemasaran Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Karo Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan (Studi Deskriptif Kualitatif Wisata Bukit Gundaling Berastagi), Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM), 1(2) 2019: 101-114,
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Suharyanto, A. Febryani, A. Wiflihani & Batubara, B.M. (2019). Village Government Policy on Tourism Management in Situngkir Village Research Article in Proceedings of the 2nd International Conference on Social Sciences and Interdisciplinary Studies (formerly ICCSSIS), ICCSIS 2019, 24-25 October 2019, Medan, North Sumatera, Indonesia
- Suharyanto, A., Barus, R. K. I., & Batubara, B. M. (2020). Photography and Tourism Potential of Denai Kuala Village. Britain International of Humanities and Social Sciences (BIOHS) Journal, 2(1), 100-108.
- Undang-Undang tentang Penanaman Modal, UU No 25 Tahun 2007
- WEB Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan <https://dpmptsp.pemkomedan.go.id/dpmptspwebaplikasi/modules/single-post.php?id=250>.