

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Daraba, Dahyar. 2019. Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik. Jakarta: Leisyah
- Dunn, William N. 2003. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Depok: Rajagrafindo
- Mulyawan, Rahman. 2016. Birokrasi dan Pelayanan Publik. Bandung: Unpad Press
- Mursyidah, Lailul., Choiriyah, Ilmi Usrotun. 2020. Manajemen Pelayanan Publik. Sidoarjo: Umsida Press
- Nurdin, Ismail. 2019. Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik). Bandung: Media Sahabat Cendekia
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Puang, Victorianus M.H. 2015. Hukum Pendirian Usaha dan Perizinan. Yogyakarta: Deepublish
- Rahmadana, M Fitri., dkk. 2020. Pelayanan Publik. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Sawir, Muhammad. 2020. Birokrasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Deepublish
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Sushanty, Vera Rimbawani. 2020. Hukum Perijinan. Surabaya: Ubhara Press

JURNAL:

Asnaini, Sri Wahyuni., Hartanti, Ria., dkk. 2022. Sosialisasi Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) untuk Pengembangan UMKM di Bumdes Serdang Tirta Kencana Melalui *Online Single Submission*. Mulia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Vol. 1 No. 2 Hal. 73-83

Bilyastuti, Mai Puspadya. 2019. Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ponorogo dengan Sijitu (Sistem Informasi perizinan Terpadu). Reformasi, Vol. 9, No. 1, Hal. 82-89

Dawud, Joni., Abubakar, Rodial R. T., & Ramdani, Deni Fauzi. 2020. Implementasi Kebijakan *Online Single Submission* pada Pelayanan Perizinan Usaha (Studi Kasus di DPMPTSP Kota Bandung & Kabupaten Bandung). Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara Vol. 12 No. 2 Hal. 83-92

Dewi, Anindita Karima. 2022. Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui SIPTO di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus Provinsi Jawa Tengah. <http://eprints.ipdn.ac.id>

Diana, Laksmi., Akbhari, Izzatira., dkk. 2022. Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) Untuk Kesadaran Legalitas Usaha Bagi UMKM Kelurahan Dukuh

Sutorejo. Jurnal Penyuluhan dan Pemberdayaan Masyarakat (JPPM) Vol. 1 No. 2 Hal. 81-88

Efendi, Ithramli., Kusmanto, Heri., & Isnaini. 2022. Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara. Perspektif, Vol. 11, No. 2 Hal. 493-503
<http://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif>

Endang, Lia Siska., Sihombing, Marlon., & Lubis, Maksum Syahri. 2022. Implementasi Kebijakan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Melalui Sicantik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Perspektif. Vol 11 No. 1 Hal. 107-123

Fachrudin, Mu'amar Khadafi. 2022. Implementasi Kebijakan Perizinan Perdagangan (Studi Pada UMKM Warung Kopi di Kecamatan Wiyung Kota Surabaya). Publika. Vol. 10, No. 1, Hal. 323-334

Frans, Marsheila M., Nayoan, Herman., & Sampe, Stefanus. 2022. Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan di Kabupaten Minahasa Selatan (Studi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Minahasa Selatan). Jurnal Governance, Vol. 2, No. 1, Hal. 1-12

Lestari, Bella Meika., Prihatinka, Ita., dkk. 2022. *E-Government* Dalam Pelaksanaan *One Stop Service Online* Pada pelayanan Perizinan di Indonesia: *Scoping Review*. Jurnal Analisis Sosial Politik Vol. 6 No. 1 Hal. 13-34

Mahendrardi., & Ardiyansah. 2022. Pemanfaatan E-Government Berbasis Website dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus

Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang). *Jurnal Manajemen dan Kebijakan Publik*, Vol. 7, No. 1, Hal. 197-211

Mashur, Dadang. 2017. Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Kampar. *Jom FISIP* Vol. 4 No. 2 Hal. 1-16

Maulana, Dyan. 2022. Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banda Aceh. *Institut Pemerintahan Dalam Negeri*. <http://eprints.ipdn.ac.id>

Murtadha, Muhammad Amin. 2022. Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi SIPERI (Sistem Pelayanan Perizinan) di Kota Dumai Provinsi Riau. <http://eprints.ipdn.ac.id>

Pabianan, Yefta. 2022. Efektivitas Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Elektronik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Institut Pemerintahan Dalam Negeri*. <http://eprints.ipdn.ac.id>

Purnami, Ida Ayu. 2022. Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Secara Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat. <http://eprints.ipdn.ac.id>

Rambhe, Nurefni Wahyuni. 2020. Pelayanan Perizinan Berbasis *Online* Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau. <http://eprints.ipdn.ac.id>

- Rustanto, Agung Edi., & Syah, Donny Oktavian. 2022. Kualitas Pelayanan perizinan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelaku Usaha UMKM di Pulo Gadung Jakarta Timur. *Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora* Vol. 8 No. 2 Hal. 318-326
- Setiawan, Andi. 2022. Aspek Perizinan Usaha Mikro Bidang Warung Makan Pasca Berlakunya Undang-Undang No. 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. *Morality: Jurnal Ilmu Hukum*. Vol. 8 No. 1 Hal. 75-89
- Silalahi, Andy Frans Leo., Ritonga, Syafruddin., & Batubara, Beby Masitho. 2019. Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. *Perspektif*, Vol. 8, No. 1, Hal. 6-14. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif>
- Siregar, Bella Nabilah., Dahlawi., & Mukhrijal. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Langsa. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Unsiyah*, Vol. 7, No. 3. www.jim.unsiyah.ac.id/Fisip
- Verawati, Ayu., Lestari, Hesti., & Rengga, Aloysius. Analisis Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Bidang Perizinan Usaha di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu kabupaten Kudus. (Universitas Diponegoro)
- Wismayanti., & Purnamaningsih. 2021. Pengembangan Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* Dalam Program Layanan Perizinan *Online* (LAPERON) di DPMPTSP Kabupaten Badung. *Al-Ulum Ilmu Sosial dan Humaniora* Vol. 7 No. 2 Hal. 30-47

Zukhri., & Putranto, Rahmat Dwi. 2022. Implementasi Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko Secara Elektronik dan Terintegrasi Melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam Ruang Lingkup Kerja Jurie Musyawarah. Peshum: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora Vol. 1 No. 3 Hal. 228-234

PERUNDANG-UNDANGAN:

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018

Peraturan Walikota Depok Nomor 3 Tahun 2019

Peraturan Walikota Depok Nomor 77 Tahun 2016

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009

INTERNET:

<https://www.depok.go.id/> diakses pada tanggal 22 Desember 2022

<https://dpmpstsp.depok.go.id> diakses pada tanggal 23 Desember 2022



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA

Indikator	Pertanyaan kepada pegawai DPMPTSP Kota Depok	Pertanyaan kepada pelaku usaha bidang kuliner
Prosedur Pelayanan	a. Bagaimana prosedur pelayanan perizinan UMKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok? b. Apakah prosedur pelayanan mudah dipahami oleh masyarakat?	a. Menurut Bapak/Ibu apakah prosedur pelayanan mudah dipahami?
Waktu Penyelesaian	a. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perizinan UMKM di DPMPTSP Kota Depok? b. Apakah waktu penyelesaiannya sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan?	a. Menurut Bapak/Ibu kira-kira berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pembuatan perizinan di Kota Depok? b. Apakah waktu penyelesaiannya sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan?
Biaya Pelayanan	a. Berapakah biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam mengurus perizinan di DPMPTSP Kota Depok? b. Apakah dengan biaya ini sudah mencakup semua proses pembuatan perizinan sampai diterbitkannya surat izin? Atau ada tambahan biaya lainnya?	a. Menurut Bapak/Ibu kira-kira berapa biaya yang harus dikeluarkan dalam mengurus perizinan?
Produk Pelayanan	a. Apa saja produk pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Depok? b. Apakah produk pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? c. Apakah manfaat untuk pelaku usaha dari pembuatan surat izin berusaha?	a. Apakah ada kendala dalam penerbitan surat perizinan? b. Menurut Bapak/Ibu apakah penting suatu usaha mempunyai surat izin berusaha?
Sarana dan Prasarana	a. Apakah sarana dan prasarana pelayanan perizinan di	a. Menurut Bapak/Ibu apakah sarana dan

	DPMPTSP Kota Depok sudah memadai? b. Apakah sarana dan prasarana yang terdapat saat ini sudah dapat menunjang penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Depok?	prasarana di Kota Depok sudah memadai dalam melayani masyarakat?
Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	a. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam melayani pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Depok? b. Apakah penempatan pegawai di setiap bidang sudah sesuai dengan keahliannya? c. Bagaimana sikap dan perilaku petugas saat melayani masyarakat dalam membuat perizinan? d. Apakah pernah diadakan pelatihan/kursus pegawai di DPMPTSP Kota Depok?	a. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kemampuan petugas dalam melayani pembuatan perizinan di DPMPTSP Kota Depok? b. Menurut Bapak/Ibu bagaimana sikap dan perilaku petugas saat melayani masyarakat dalam membuat perizinan?

LAMPIRAN 2 TRANSKIP WAWANCARA

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 1

Nama : Mia Setyani Sudarmadji

Jabatan : Koordinator Pelayanan

Hari/Tanggal : Selasa, 27 Desember 2022

No	Pertanyaan Peneliti	Jawaban Informan
1	Bagaimana prosedur pelayanan perizinan UMKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok?	Untuk sekarang ada perbedaan antara perizinan versi yang sebelumnya dengan manajemen yang sekarang, kalau perizinan yang sekarang mungkin pakai OSS RBA. Jadi kalau perizinan UMKM pun masuknya ke kategori izin usaha maka pelaksanaan perizinan menggunakan One Single Submission (OSS). Prosedur seperti apa kalau dengan OSS bisa masyarakat langsung memohon langsung ke websitenya tanpa perlu datang kesini. Namun banyak juga yang kemudian belum mengetahui caranya disini kita buka asistensi untuk membantu mereka menerbitkan izinnya, nah jadi kalau disini kita buka loket asistensi mereka datang kemudian kita bantu pengisian data

		usahanya nanti disana izinnya bisa terbit. Kecuali untuk kategori kategori perizinan yang resikonya tinggi, perizinannya tidak bisa terbit pada saat itu juga, namun itu di kreditasi oleh instansi terkait maka nanti ada prosesnya kurang lebih seperti itu.
2	Apakah prosedur pelayanan mudah dipahami oleh masyarakat?	Prosedur pelayanan sebenarnya sudah sangat dipermudah kalau menggunakan OSS, Cuma mungkin gapnya banyak masyarakat yang kategori UMKM ini yang tidak terbiasa menggunakan gadget jadi mereka lebih tidak tahunya kepada cara untuk menggunakan aplikasi. Cuma sebenarnya posisinya mereka untuk pemberkasan sudah sangat jauh dipermudah persyaratannya sekarang
3	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perizinan UMKM di DPMPSTP Kota Depok?	Kalau kategorinya di resiko rendah, kan untuk perizinan hanya butuh NIB bisa terbit mendaftarkan saat itu juga. Jadi harus buat NIB dulu. Kalau kategori untuk perizinan sekarang pakai sistem OSS, jadi OSS ada klasifikasi izin, kalau misal resiko rendah dia perizinannya cukup dengan NIB, NIB ini posisinya data sekarang kalau tidak ada error disistem langsung terbit hari itu juga, kecuali resikonya diatas rendah yang butuh verifikasi, kalau butuh verifikasi contohnya ada sektor bidang Kesehatan butuh verifikasi prosesnya bisa jadi 7-14 hari kerja. Yang dimaksud berisiko rendah. Kategori usahanya jadi misalnya klasifikasi usaha ada banyak sekali, contoh perdagangan beras, itu resikonya rendah. Pemerintah pusat sudah membuat klasifikasi resiko untuk kegiatan ini klasifikasi resikonya rendah, kegiatan ini dia menengah rendah, untuk yang ini sedang, dan yang ini tinggi. Kategori rendah ini proses penerbitan usahanya hanya dengan NIB, jadi Nib itu waktu log in mengisi data pelaku usaha kemudian dianalisis resikonya sama sistem langsung terbitlah NIBnya, nah NIB ini sudah cukup sebagai izin usahanya. Tapi misalnya ada sektor-sektor yang memang di klasifikasikan oleh pemerintah bukan kategori berisiko rendah missal sektor Kesehatan, atau sektor perdagangan obat yang lain-lain itu resikonya bukan rendah lagi. Kalau kaya gitu daftar langsung terbit izinnya, tapi tadi harus verifikasi instansi terkait, bisa submit di OSS tapi nanti proses izinnya gk langsung terbit tapi nanti instansi terkait sesuai dengan sektornya periksa dulu kelengkapan persyaratannya, missal sektor Kesehatan daftar di OSS dari online bisa kalau terkendala tidak mengerti cara pengisiannya dibantu asistensi disini nanti instansi terkait memverifikasi dulu berkasnya lengkap atau tidak, atau kemudian mungkin ada yang butuh survei kelengkapan benar atau tidak proses pengajuannya, nanti dari instansi terkait mengeluarkan semacam kaya berita acara termasuk rekomendasi dari mereka bahwa izin ini bisa di terbitkan baru setelah ada dari instansi

		tersebut memberikan rekomendasi dinas menvalidasi keluarlah perizinan mereka.
4	Apakah waktu penyelesaiannya sesuai waktu yang sudah ditetapkan?	Iya Kita sudah ada standar pelayanannya untuk perizinan ini berapa hari, untuk perizinan ini berapa hari
5	Berapakah biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam mengurus perizinan di DPMPTSP Kota Depok?	Kalau biaya ini tergantung jenis perizinan, kan dikita itu ada jenis izin usaha dan non-berusaha. Kalaun perizinan berusaha semua yang menggunakan OSS tidak ada biaya retribusi jadi non-retribusi. Di kita yang punya retribusi ada yang pertama biaya IMB, kalau membuat bangunan ada biaya reribusinya, retribusi ini ditentukan ada koefisien-koefisien tertentu rumusnya nanti kita bisa hitung setelah ada gambar bangunan jadi tidak bisa disama ratakan antara pemohon satu dengan pemohon lainnya. Jadi ada volume gambar, jadi kita hitung dulu volumenya berapa kemudian kalkulasikan rumusnya baru ketahuan biaya retribusinya. Dan cukup dari gambarnya saja. Nah terus selain IMB, ada lagi biaya pajak reklame, kalau pasang reklame harus punya izin pemasangannya juga tapi sebelum punya izin harus sudah bayar pajaknya nah ini juga ditentukan sama besaran, jenis, tipenya. Kemudian satu lagi ada RPTKA, RPTKA ini kaya tenaga kerja asing, tenaga kerja asing datang ke Indonesia untuk bekerja ada semacam biaya retribusinya pertahun. Selain itu semua perizinan non retribusi.
6	Apakah dengan biaya ini sudah mencakup semua proses pembuatan perizinan sampai diterbitkannya surat izin? Atau ada tambahan biaya lainnya?	kita biaya itu tadi hanya keluar berupa pajak dan retribusi saja, tidak ada biaya yang lain.
7	Apa saja produk pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Depok?	Produk pelayanan kita banyak, kalau jenis izinnya yang pertama ada izin terkait bangunan, kemudian ada izin berusaha, izin berusaha ini banyak sekali cabang-cabangnya misalnya untuk NIB, kemudian ada juga perizinan sektor kesehatan, sektor tenant perikanan dan lain sebagainya, kemudian ada lagi di kita selain itu ada surat izin praktik, surat izin praktik tenaga-tenaga kesehatan dan tenaga medis. Kemudian ada izin sekolah, kalau izin sekolah di kita levelnya untuk Paud, TK sampai SD dan SMP. Kemudian itu yang formalnya, yang non formalnya juga ada untuk kegiatan bimbel, kursus, sanggar seni, PKBM kegiatan-kegiatan masyarakat, kurang lebih itu gambaran besarnya.
8	Apa manfaat untuk pelaku usaha dari pembuatan surat izin berusaha?	Banyak manfaatnya, mungkin bisa cek juga depok itu punya kegiatan kalo gk salah 5ribu pengusaha baru dan seribu perempuan pengusaha. Nah kemarin kita sempat ada kegiatan dari BKPM, BKPM ini Badan Korelasi Penanaman Modal. Dia yang membawahi OSS itu, jadi mereka juga memberikan pelatihan-pelatihan dan sosialisasi terkait pengurusan NIB. Jadi

		<p>ini membantu program untuk menerbitkan pengusaha-pengusaha baru kan mereka harus punya legalitas, mereka kan belum tahu. Perizinan itu menjadi bentuk salah satu legalitas. Kalau missal mereka sudah punya legalitas paling tidak mereka butuh pembiayaan pasti pembiyaan itu bertanyanya sudah punya legalitas atau belum. Kemudian misalnya mereka mau share produk mereka kan kadang ditanya izinnya seperti apa atau mereka ikut lelang. Jadi kurang lebih sebenarnya punya banyak manfaat pelaku usaha untuk mengembangkan usahanya. Cukup banyak pelaku usaha di Kota Depok mempunyai izin. Pertama izin untuk buat sekarang tuh mudah, kalau yang UMKM sih kebanyakan mereka cukup dengan NIB saja, kemudian untuk sosialisasi sebenarnya banyak dari berbagai lini terutama dari pusat BKPM. Dan kemudian dari kita juga punya kegiatan-kegiatan khusus untuk sosialisasi ke UMKM. Selain itu juga kadang ada elemen-elemen lain tadi UMKM punya pendamping, mereka punya pendamping untuk wirausaha baru ini juga membantu mereka bikin perizinan. Jadi kalau sekarang ini kalau saya lihat sudah banyak pelaku usaha yang memiliki izin.</p>
9	Apakah produk pelayanan sudah sesuai dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	iya kita tadi sudah punya standar pelayanannya dan output surat izinnya sudah ada standar seperti apa outputnya
10	Apakah sarana dan prasarana pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Depok sudah memadai?	Untuk saat ini, kemarin kita baru saja melakukan renovasi loket, jadi sekarang sudah ada, kalau awal tahun penampilannya gk kaya gini, jadi sekarang sudah jauh lebih baik untuk di ruang tunggu juga sudah, di loketnya kita sudah pakai sistem antriannya juga sudah kita coba sambungkan dengan sistem antrian online. Jadi sebenarnya untuk saran dan prasarana sudah banyak sekali perbaikan di tahun ini.
11	Apakah sarana dan prasarana yang terdapat saat ini sudah dapat menunjang penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Depok?	Untuk saat ini sudah cukup ya, Cuma mungkin nanti kedepannya kita mungkin sama seperti kabupaten/kota lain kita aka nada rencana untuk pembuatan MPP (Mal Pelayanan Publik). MPP ini kan gk cuma hanya nanti PTSP, tapi juga berlebur instansi-instansi lain dan kita sedang menuju mengarah kesana.
12	Bagaimana pendapat Ibu tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam melayani pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Depok?	Kalau untuk saat ini kita lihat dari nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) kita sampai saat ini tahun ini semuanya cukup memuaskan di atas 80 ya, bisa di cek di Instagram kami kita sering ngeshare berapa nilai IKM kita, kita hitung perbulan kita biasanya ada kapitulasinya perbulan. Untuk bulan November rata-rata IKM kita 85 kurang lebih seperti itu rata-ratanya.
13	Apakah penempatan pegawai di setiap bidang sudah sesuai dengan	Kalau makin kesini sebenarnya kepegawaian di PNS itu makin dirapihkan ya jadi untuk kegiatan aktivitas pekerjaan pun ada

	keahliannya?	analisis jabatan. Jadi coba disesuaikan antara kemampuan dengan pekerjaannya. kalau untuk saat ini mungkin sebenarnya lebih kepada kadang jumlah, kadang kalau untuk kepegawai-pegawai yang jatohnya lebih kegiatannya teknis untuk perizinan memang kadang ada yang kurang sebenarnya posisi nominal orangnya/jumlah orangnya.
14	Bagaimana sikap dan perilaku petugas saat melayani masyarakat dalam membuat perizinan?	Ya kalau di kita itu ada kode etik juga, kode etik yang harus di kasih pelayanan perizinan dan juga budaya 5S (sapa, salam, sapa, sopan dan santun).
	Apakah pernah diadakan pelatihan/kursus pegawai di DPMPTSP Kota Depok?	Kalau untuk pelatihan sebenarnya jatoh wewenangnya ada di badan kepegawaian (BKPSDM). Namun memang ada beberapa kategori pelatihan-pelatihan ini yang berkaitan dengan perizinan seperti pelayanan publik service itu juga kita diikuti sertakan, jadi kita biasanya diikutsertakan ke dalam kegiatan tersebut atau misalnya yang berhubungan dengan kegiatan komputer. Ada juga kadang ada pelatihan dari pusat dari Kemenkominfo kemudian kita diikutsertakan. Jadi kurang lebih seperti itu sesuai dengan bidangnya ya. Kalau dari DPMPTSPnya tidak mengadakan pelatihan jadi kalau di kita adalah mendukung kegiatan pelatihan yang diselenggarakan oleh BKPSDM. Jadi missal BKPSDM menginfokan ada kegiatan untuk pelatihan ini, kita perlu mengikutsertakan pegawai sesuai dengan kompetensinya di ikutkan

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 2

Nama : Rahman Pujiarto
 Jabatan : Sekretaris DPMPTSP
 Hari/Tanggal : Selasa, 27 Desember 2022

No	Pertanyaan Peneliti	Jawaban Informan
1	Bagaimana prosedur pelayanan perizinan UMKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok?	Untuk perizinan UMKM sekarang sifatnya sudah nasional, melalui OSS (Online Single Submission) milik Kementerian Investasi (BKPM) arahan dari presiden sendiri, untuk mempermudah proses perizinan untuk usaha mikro ya. Jadi kalau daerah itu sifatnya hanya memfasilitasi. Memfasilitasi hal misalkan ada kendala bagi UMKM Ketika akan melakukan pendaftaran melalui OSS ada kendala maka dia bisa juga melakukan konsultasi ke dinas PTSP secara langsung datang kesini dan kami di PTSP sudah menyiapkan dua loket khusus untuk membantu masyarakat yang akan melakukan proses perizinan melalui OSS.
2	Apakah prosedur pelayanan mudah dipahami oleh masyarakat?	Untuk prosedur pelayanan terkait dengan UMKM, itu kan sesuai dengan poin satu tadi bahwa itu kan melalui OSS. Saya tidak tahu persis ya prosedur yang masyarakat pahami seperti

		apa, Ketika masyarakat akan melakukan proses ada kendala nanti bisa minta bantu kesini dan di kami sendiri tidak ada proses yang secara khusus bahwa nanti hari ini datang atau silahkan datang kapan saja sesuai proses antrian disitu.
3	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perizinan UMKM di DPMPTSP Kota Depok?	Kalau untuk perizinanya sendiri ada beberapa sebenarnya Cuma memang rata-rata di UMKM ada yang khusus untuk usahanya itu namanya NIB, PIRT dan sertifikat halal. Kalau di kita tuh fokusnya NIB (Nomor Induk Berusaha) melalui OSS. Waktu yang di butuhkan itu sesuai dengan waktu yang di OSS. Begitu mereka daftar kalau memang itu masuk dalam resiko rendah apalagi UMKM itu akan otomatis hari itu juga bisa keluar.
4	Apakah waktu penyelesaiannya sesuai waktu yang sudah ditetapkan?	Rata-rata sudah
5	Berapakah biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam mengurus perizinan di DPMPTSP Kota Depok?	Kalau untuk biaya itu Rp 0 Jadi semua jenis perizinan yang ada di pelayanan masyarakat itu Rp 0 kecuali, yang sifatnya memang sudah di diterapkan dalam peraturan perundang-undangan maupun dalam PP nya maupun dalam peraturan daerah atau peraturan walikotanya. Itu hanya khusus untuk retribusi ada yang namanya IMB dan ada yang namanya retribusi menara. Kalau untuk yang di luar itu, tidak ada biaya sama sekali.
6	Apakah dengan biaya ini sudah mencakup semua proses pembuatan perizinan sampai diterbitkannya surat izin? Atau ada tambahan biaya lainnya?	Karna tidak ada tambahan lainnya jadi ini tidak mempengaruhi. Kalau untuk pajak bangunan sesuatu hal yang berbeda kalau yang terkait dengan UMKM sendiri itu tadi Rp 0 dan tidak ada biaya lain. Kalau untuk rumah tinggal iya, atau perizinan IMB lalu sekarang namanya PBG (Persetujuan Bangun Gedung) itu ada itungannya sendiri.
7	Apakah produk pelayanan sudah sesuai dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Kami memiliki standar pelayanan itu baru atau baru di proses. Kalau bisa di katakan karna ini memang yang akan menilai apakah itu sudah sesuai atau tidak, disini menganggapnya sudah tapi kan yang lebih pas itu masyarakat atau lembaga yang memang di tunjuk untuk menilai standar pelayanan itu sendiri. Kalau menurut pendapat kami sendiri, itu sudah sesuai dan itu sudah ada penilai juga dari ombudsman. Dan itu juga alhamdulillah nilainya baik untuk standar pelayanan di kami, bisa dikatakan sudah mendekati standar pelayanan yang di tetapkan.
8	Apakah sarana dan prasarana pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Depok sudah memadai?	Untuk saat ini, saya rasa sudah cukup memadai tapi belum maksimal di dibandingkan dari tahun sebelumnya sekarang sudah ada peningkatan dari sisi tata ruang itu sudah lumayan membuat nyaman buat masyarakat di dibandingkan sebelumnya.
9	Apakah sarana dan prasarana yang terdapat saat ini sudah dapat menunjang penyelenggaraan	Sudah sangat menunjang.

	<p>elayanan perizinan di DPMPTSP Kota Depok?</p>	
10	<p>Bagaimana pendapat Bapak tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam melayani pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Depok?</p>	<p>Untuk masing petugas, mungkin ada beberapa pos atau beberapa loket pelayanan dan rata itu kemampuan untuk masing petugas baik dari segi kualitasnya atau kemampuan atau dari segi jumlah itu sudah cukup memadai untuk melayani perizinan yang ada di Kota Depok. Lebih saat ini kan jenis perizinan itu kan rata-rata kebanyakan adalah online, jadi bisa di katakan sekarang sudah lebih dari memadai dari sisi jumlah. Karna kalau sudah online yang handle itu tidak terlalu banyak sebenarnya.</p>
11	<p>Apakah penempatan pegawai di setiap bidang sudah sesuai dengan keahliannya?</p>	<p>Kalau untuk setiap bidang itu kewenangannya di BKPSDM, penempatan pegawai dan ada badannya sendiri. Jadi kalau melihat dari hasil proses kegiatan atau dari sisi kegiatan yang ada di kami, itu dengan penilaian evaluasi rata-rata sudah sesuai.</p>
12	<p>Bagaimana sikap dan perilaku petugas saat melayani masyarakat dalam membuat perizinan?</p>	<p>Kalau untuk pelatihan sendiri memang kita keterbatasan anggaran. Jadi untuk pelatihan yang sifatnya kegiatan yang di biyai oleh APBD itu tidak bisa langsung di laksanakan oleh dinas sendiri , itu harus melalui pengusulan kepada BKPSDM. Karna mereka yang berhak melakukan pelatihan. Itu adalah kebijakannya di BKPSDM dan di kami itu pernah melakukan itu pun karna ada kerjasama dengan UI, Karna mereka punya kegiatan untuk pengabdian masyarakat selaku kami juga diminta apakah bersedia untuk melakukan untuk di latih. Maka dari situ kesempatan yang bisa kita manfaatkan untuk pelatihan, khususnya untuk pelatihan yang untuk front office atau untuk masing-masing petugas loket. Kegiatannya tahun lalu ketika pandemi.</p>
13	<p>Apakah pernah diadakan pelatihan/kursus pegawai di DPMPTSP Kota Depok?</p>	<p>Kalau untuk pelatihan sebenarnya jatos wewenangnya ada di badan kepegawaian (BKPSDM). Namun memang ada beberapa kategori pelatihan-pelatihan ini yang berkaitan dengan perizinan seperti pelayanan publik service itu juga kita diikut sertakan, jadi kita biasanya diikutsertakan ke dalam kegiatan tersebut atau misalnya yang berhubungan dengan kegiatan komputer. Ada juga kadang ada pelatihan dari pusat dari Kemenkominfo kemudian kita diikutsertakan. Jadi kurang lebih seperti itu sesuai dengan bidangnya ya. Kalau dari DPMPTSPnya tidak mengadakan pelatihan, jadi kalau di kita adalah mendukung kegiatan pelatihan yang diselenggarakan oleh BKPSDM. Jadi missal BKPSDM menginfokan ada kegiatan untuk pelatihan ini, kita perlu mengikutsertakan pegawai sesuai dengan kompetensinya di ikutkan</p>

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 3

Nama : Dwi Ernanda

Jabatan : Petugas Loker Verifikasi *Online* dan Asistensi OSS

Hari/Tanggal : Jumat, 13 Januari 2023

No	Pertanyaan Peneliti	Jawaban Informan
1	Bagaimana prosedur pelayanan perizinan UMKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok?	Untuk prosedur perizinan UMKM itu sangat simple, masyarakat cukup menyediakan atau mempersiapkan persyaratan ada KTP, No. Telp, Email.
2	Apakah prosedur pelayanan mudah dipahami oleh masyarakat?	Sebagian sih sudah dan beberapa mungkin masih ada yang masih kurang paham dan masih mengajukan melalui kelurahan tetapi nanti dari kelurahan itu diarahkan untuk pendaftaran ke kami.
3	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perizinan UMKM di DPMPTSP Kota Depok?	Kurang lebih sekitar minimal 5 menit, maksimalnya sih sampai 10 menit.
4	Apakah waktu penyelesaiannya sesuai waktu yang sudah ditetapkan?	Iya tepat juga sih jadi untuk pendaftaran perizinan UMKM itu tidak membutuhkan waktu yang lama karena untuk pengisian datanya juga dia sedikit berbeda dengan pengisian data untuk yang berbadan usaha.
5	Berapakah biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam mengurus perizinan di DPMPTSP Kota Depok?	Kalo di Depok ini kita tidak ada biaya sama sekali untuk masyarakat, jadi cukup datang kesini nanti kita buat perizinannya dan masyarakat nanti tinggal terima jadi aja
6	Apakah dengan biaya ini sudah mencakup semua proses pembuatan perizinan sampai diterbitkannya surat izin? Atau ada tambahan biaya lainnya?	Yang jelas sih tadi tidak ada biaya jadi cukup datang kesini membawa persyaratan nanti kita bantu untuk proses nanti setelah jadi langsung kita serahkan kepada pemohonnya.
7	Apa saja produk pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Depok?	Ada beberapa yang pertama ada NIB, PIRT, izin pemanfaatan ruang, izin mendirikan bangunan untuk toko, ada juga perizinan praktik untuk setiap ahli kesehatan seperti dokter, perawat atau apoteker dan sejenisnya.
8	Apa manfaat untuk pelaku usaha dari pembuatan surat izin berusaha?	Surat izin usaha itu dia seperti kartu Sim atau kartu KTP jadi itu adalah legalitas atau identitas dia pelaku usaha untuk membangun usahanya. Jadi kalau seandainya nanti ditengah jalan pelaku usaha tersebut sedang ada kendala entah itu dari perizinannya dan dia sudah punya perizinan usaha ini berarti dia sudah aman. Jadi kalau nanti ada pengecekan tinggal tunjukkan saja surat izin usahanya bahwa si pelaku usaha sudah memiliki legalitas jadi sudah aman untuk menjalankan usaha.
9	Apakah sarana dan prasarana pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Depok sudah memadai?	Untuk saat ini sih sudah cukup memadai, karena yang kita butuhkan hanya komputer dan juga internet saja.

10	Apakah sarana dan prasarana yang terdapat saat ini sudah dapat menunjang penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Depok?	Untuk saat ini sih sudah cukup menunjang.
11	Bagaimana pendapat Bapak tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam melayani pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Depok?	Untuk kompetensi atau kemampuan petugas dalam melayani pelayanan perizinan kota depok sebenarnya sudah cukup bagus, tetapi mungkin ada beberapa koreksi atau evaluasi kaya mungkin karena kita bidangnya pelayanan jadi agak lebih sensitive untuk berinteraksi dengan masyarakat langsung kaya contohnya kurang untuk mempelajari Bahasa difabel entah itu Bahasa isyarat, jadi kalau misalkan kita sudah bisa mempelajari minimal Bahasa isyarat jadi untuk komunikasi kepada masyarakat yang datang ke kami yang mempunyai kekurangan tuli mungkin kita bisa hadapi langsung.
12	Apakah penempatan pegawai di setiap bidang sudah sesuai dengan keahliannya?	Betul sudah sesuai dengan keahliannya dan biasanya sih kita ada rolling juga setiap tahun atau 2 tahun sekali itu agar setiap petugas bisa dibidang apapun tidak hanya yang ditempatkan sekarang.
13	Bagaimana sikap dan perilaku petugas saat melayani masyarakat dalam membuat perizinan?	Sikapnya yang jelas harus ramah, harus baik kepada masyarakat terus juga harus murah senyum jadi intinya apapun kendalanya atau apapun kesulitannya kita bantu sebisa kita nanti kalo seandainya ada yang lebih sulit dari kelewat dari yang batas kemampuan kita mungkin nanti kita akan kita arahkan kepada atasan kita.

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 4

Nama : Fahrizal
 Jabatan : Petugas Loket Pelayanan OSS
 Hari/Tanggal : Jumat, 13 Januari 2023

No	Pertanyaan Peneliti	Jawaban Informan
1	Bagaimana prosedur pelayanan perizinan UMKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok?	Prosedurnya yang penting pemohon datang mengambil nomor antrian, menanti dipanggil sesuai dengan nomor antriannya, yang penting mereka bawa hp dan KTP.
2	Apakah prosedur pelayanan mudah dipahami oleh masyarakat?	Prosedur pelayanannya gampang yang penting setiap orang pasti bawa hp, paling kalau orang yang sudah tua mereka gk bawa hp, karena prosedur nya itu pada saat pendaftaran itu harus bawa hp karena pake email atau nomor WA. Nah itu yang paling penting sih, selama mereka bawa hp dan KTP ya prosedurnya lancar-lancar saja.
3	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perizinan UMKM di DPMPTSP Kota Depok?	Untuk pembuatan NIB yang perorangan kita Cuma butuh waktu gk sampai 10 menit sih yang penting internetnya lagi lancer dan sistemnya lagi gk error.

4	Apakah waktu penyelesaiannya sesuai waktu yang sudah ditetapkan?	Selama ini internetnya lancar dan sistemnya gk down waktu penyelesaiannya sudah sesuai.
5	Berapakah biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat dalam mengurus perizinan di DPMPTSP Kota Depok?	Kita disini pelayanannya gratis tidak dipungut biaya sepeser pun kecuali pelayanan IMB itu ada retribusinya.
6	Apakah dengan biaya ini sudah mencakup semua proses pembuatan perizinan sampai diterbitkannya surat izin? Atau ada tambahan biaya lainnya?	Kalau untuk yang terkait iya sudah mencakup, hanya retribusi saja untuk mendirikan bangunan. Kalau gambar bangunan itu diluar dari kita mereka paling pemohon bisa gambar sendiri atau minta tolong sama orang ya mungkin itu biaya diluar dari kita.
7	Apa saja produk pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Depok?	Produknya ada banyak, ada yang dari sistem OSS ada NIB, IMB, SIP, SIPA, macam-macam sih.
8	Apa manfaat untuk pelaku usaha dari pembuatan surat izin berusaha?	Manfaat pelaku usaha jadi mereka punya legal, izin untuk berusaha, biasanya mereka juga menggunakan izinnya untuk penambahan modal di bank itu salah satunya. Seperti legalnya saja sih kalau mereka ada izin usaha.
9	Apakah sarana dan prasarana pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Depok sudah memadai?	Sudah memadai, ada sistem, komputer dan mesin antrian.
10	Apakah sarana dan prasarana yang terdapat saat ini sudah dapat menunjang penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Depok?	Selama ini sih sudah menunjang karena dari kelengkapan yang kita punya sudah bisa buat pelayanan.
11	Apakah penempatan pegawai di setiap bidang sudah sesuai dengan keahliannya?	Biasanya yang di loket seperti saya jurusan komunikasi itu sudah sesuai.
12	Apakah pernah diadakan pelatihan/kursus pegawai di DPMPTSP Kota Depok?	Untuk pelatihan kita pernah untuk yang bagian OSS itu ada pelatiba yang di kasih dari BKPM beberapa kali. Jadi untuk bagian IMB juga ada pelatihannya juga. Hampir setiap tahun ada pelatihan.

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 5

Nama : Dinda Dwimanda

Jabatan : Pelaku Usaha Bidang Kuliner Warunk Djajan

Hari/Tanggal : Kamis, 19 Januari 2023

No	Pertanyaan Peneliti	Jawaban Informan
1	Menurut Ibu apakah prosedur pelayanan mudah dipahami?	Untuk ke pengurusan perizinan sebenarnya kalau di Depok sendiri, alhamdulillah sih dari mulai aksesnya kemudian fasilitasnya itu cukup mudah di dapati dan informasinya pun cukup mudah di pahami. Ketika kita memang menanyakannya langsung ke pihak dinas. Karna semua ke pengurusan perizinan itu pakenya sistem OSS. Si OSS ini kan untuk sekarang apapun

		kan ngurusnya harus di situ ya, cuma terkadang memang sering kali sistemnya tuh terkendala, karna mungkin digunakannya secara Nasional, kadang ada beberapa servernya down dan segala macam sehingga kadang kita memang butuh untuk lebih enak nya di dampingi langsung oleh kantor balai kota Depok.
2	Menurut Ibu kira-kira berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pembuatan perizinan di Kota Depok?	Kalau untuk bikin perizinan tergantung perizinannya apa dulu, kalau misalnya dari hal yang paling simple ya, ketika kita baru mau punya usaha itu yang harus kita punya adalah NIB (Nomer Induk Berusaha) ini juga hypenya baru setahun dua tahun terakhir, karna sebelumnya masih NIB biasa jadi yang belum beresiko, untuk perbedaannya aku juga belum tau ya secara detail. Tapi yang membedakan adalah kalau NIB yang sekarang tuh paling 30 Menit tuh selesai karna sistemnya online, cuma memang kita harus sudah disiapkan tuh kaya KTP dan pastinya ketika kita mau bikin izin NIB ini harus sesuai dengan domisili, jadi kalau misalkan kota Depok ya KTP nya domisilinya harus Depok. Kalau tempat usahanya di Depok tapi KTP Jakarta dia harus punya surat domisili disini.
3	Apakah waktu penyelesaiannya sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan?	Sejauh ini sesuai ya kalau untuk NIB yang basic banget, tapi memang untuk yang beberapa perizinan contohnya yang melibatkan lembaga pihak ke 3 di luar dari si DPMPTSP kaya misalnya halal, kalau untuk halal ketika yang mengurusnya adalah usaha mikro kecil menengah (UMKM) biasanya di arahkan untuk mengikuti beberapa program pendampingan halal, namanya <i>self be clear</i> . Tapi kalau misalnya kalau usahanya menengah agak besar meskipun di bidang kuliner tapi kalau misalnya di aitu makanannya bahan-bahannya itu ada unggas maka dia harus mengikuti jalur yang lewat BPJPH badan yang mengurus sertifikat halal, agak lebih lama pasti karna pemeriksaannya juga pasti lebih panjang. biasanya yang berpengaruh waktu penyelesaian adalah kerumitan hal apa yang harus di cek biasa sih gitu. Cuman rata rata sih kalau di Depok masih masuk akal lah, maksudnya untuk lama waktu kemudian asal memang dia benar-benar lengkap datanya, jadi ga bolak-balik.
4	Menurut Ibu kira-kira berapa biaya yang harus dikeluarkan dalam mengurus perizinan?	Kalau untuk NIB sebenarnya karna semua sistemnya udah online yah OSS. Cuma terkadang kita harus butuh konsul ke lokasi. Sebenarnya ga ada biaya tapi kalau yang misalnya kepengurusan HAKI untuk nama brand itu memang sudah ada standarnya dari Dirjen HAKI itu kalau untuk UMKM kalau ga salah Rp 500.000 nanti bisa di cek googling.
5	Apakah ada kendala dalam penerbitan surat izin?	Kalau yang memang di fasilitasi sama sistem OSS sejauh ini ga ada kendala. Cuman kalau yang misalnya modalnya kaya HAKI tadi, biasanya kita pelaku usaha harus ngambil ke tempat direktorat HAKI nya, nah biasanya tuh komunikasinya tuh kurang lancar disitu.

6	Menurut Ibu apakah penting suatu usaha mempunyai surat izin berusaha?	Penting banget, apa lagi sekarang di 2022 kemaren untuk seluruh UMKM seindonesia memang sedang di galak kan oleh presiden Jokowi untuk punya namanya NIB nah kalau dulu itu berlakunya TDP untuk menyatakan orang itu punya usaha. SIUP kalau sekarang kan untuk usaha-usaha yang modelnya ga terlalu besar banget, terus di batasi dengan omset 500.000.000 maksimalnya ya pertahun, sebenarnya sudah mampu di fasilitasi oleh si NIB ini, kenapa penting juga karna untuk bazar, pameran, exhibiton itu sekarang yang di tanya usahanya sudah berizin atau belum.
7	Menurut Ibu apakah sarana dan prasarana di DPMPTSP Kota Depok sudah memadai dalam melayani masyarakat?	Sejauh ini kalau memadai aku rasa masih kurang, karna yang harus di tingkatkan itu jumlah PIC/Front liner nya. Selain jumlah perlu juga di tingkatkan paham si front liner nya jadi kadang yang sering jadi kendala ketika secara teknis, pertama PIC nya kadang-kadang ga ada di lokasi kalau pun ada, dia ga paham-paham banget terkait izin-izin nya ini, jadi butuh edukasi dan sosialisasi yang memang benar-benar orang yang duduk di front liner DPMPTSP open minded.
8	Bagaimana pendapat Ibu tentang kemampuan petugas dalam melayani pembuatan perizinan di DPMPTSP Kota Depok?	Kalau kita pakai persentase ya, perkiraan aja 1-100% tuh mungkin kemampuannya tuh sekitar 60-70%, nah 30% nya ini memang harus di <i>improve</i> dari segi pengetahuan yang memang benar-benar memang bisa menjelaskan secara detail kemudian di DPMPTSP bisa diberi flyer terkait booklet terkait izin-izin apa aja, pengertian izin izinnya tuh kaya apa misalnya kaya mengurus NIB alur perizinannya tuh seperti apa dan caranya seperti apa.
9	Menurut Ibu bagaimana sikap dan perilaku petugas saat melayani masyarakat dalam membuat perizinan?	Alhamdulillah kalau di Depok sejauh ini ramah-ramah ya maksudnya dari segi sikap cukup welcome lah kemudian mungkin ada biasanya 1 atau 2 yang lebih judes atau misalnya menjelaskannya tuh tidak detail intinya yang penting selesai. Cuma kalau untuk keseluruhan cukup ramah cuma memang perlu di perdalam lagi terkait sosialisasi dan edukasi izin masing-masing itu sih.

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 6

Nama : Febby Ayi

Jabatan : Pelaku Usaha Bidang Kuliner Kedai Amaree by Ubet

Hari/Tanggal : Selasa, 24 Januari 2023

No	Pertanyaan Peneliti	Jawaban Informan
1	Menurut Ibu apakah prosedur pelayanan mudah dipahami?	Sangat mudah dipahami, karena kan kit aitu mudah Cuma cukup menyediakan link mereka hanya mengisi link berikutnya prosesnya kita yang melakukan.
2	Menurut Ibu kira-kira berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam	Penyelesaian NIB itu lebih cepat cukup waktu 10-15 menit untuk NIB dan PIRT apalagi kalau datanya sudah lengkap.

	menyelesaikan pembuatan perizinan di Kota Depok?	Tapi kalau halal itu ada proses karena kita harus pengajuan verifikasi dan sertifikasi. Jadi untuk waktunya tidak bisa ditentukan tergantung dari kesiapan antara kedua belah pihak pendamping dan pendaftar UMKMnya.
3	Menurut Ibu kira-kira berapa biaya yang harus dikeluarkan dalam mengurus perizinan?	Untuk biaya pelayanan tidak ada biaya pelayanan semua free, kecuali untuk saat ini untuk HAKI karena dari pemerintah yang gratisnya sudah habis jadi komenkop memberikan biaya subsidi yang harus 1,8juta jadi cukup 500ribu nanti dari kemenkop memberikan surat rekomendasi atau surat pengantar.
4	Menurut Ibu apakah penting suatu usaha mempunyai surat izin berusaha?	Penting untuk UMK itu penting apalagi kalau kita pemasaran ke luar kota atau mencakup untuk Indonesia kita harus punya legalitas mulai dari NIB, PIRT, halal karena itu berpengaruh dalam branding dalam memperkenalkan produk atau memperkenalkan logo kita gitu agar terkenal di masyarakat luas.
5	Menurut Ibu apakah sarana dan prasarana di DPMPTSP Kota Depok sudah memadai dalam melayani masyarakat?	Dari kota depok untuk saat ini sudah sangat mendukung, sudah cukup klop lah antara sarana dan prasarana.
6	Bagaimana pendapat Ibu tentang kemampuan petugas dalam melayani pembuatan perizinan di DPMPTSP Kota Depok?	Alhamdulillah cepat, kreatif, sabar walaupun didesak minta cepat ya lebih sabar beliau.
7	Menurut Ibu bagaimana sikap dan perilaku petugas saat melayani masyarakat dalam membuat perizinan?	Untuk perilaku petugasnya lebih sabar lebih cepat lebih respon lebih memahami apa yang dibutuhkan dari anggota UMKM jadi lebih sabar lah dalam menghadapi yang kadang terkendala gaptek, gk ngerti teknologi ya beliau lebih sabar.

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 7

Nama : Sulisetiowati

Jabatan : Pelaku Usaha Bidang Kuliner Pastel dan Pastry Depok

Hari/Tanggal : Selasa, 24 Januari 2023

No	Pertanyaan Peneliti	Jawaban Informan
1	Menurut Ibu apakah prosedur pelayanan mudah dipahami?	Sangat mudah karna ada pembimbing-pembimbing kami yang sudah berkompeten di bidangnya.
2	Menurut Ibu kira-kira berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pembuatan perizinan di Kota Depok?	Untuk waktunya dari datang itu jika tidak mengantri itu biasanya kan tergantung dengan antrian, kalau antriannya tidak banyak untuk prosedurnya sendiri kalau untuk NIB tidak sampai 1 jam. kalau untuk HALAL dan lain-lain kurang lebih 1 jam, itu tergantung data kita, kalau sudah siap semua ya 1 jam nya sih karna tinggal input saja.
3	Apakah waktu penyelesaiannya sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan?	Selama ini yang aku rasain sudah
4	Menurut Ibu kira-kira berapa biaya	Selama ini aku dapetnya selalu free terkecuali HAKI, kalau

	yang harus dikeluarkan dalam mengurus perizinan?	HAKI itu berbayar tetapi kadang kalah tuh ada waktunya pemerintah memberikan subsidi free untuk HAKI.
5	Apakah ada kendala dalam penerbitan surat izin?	Jika syarat-syaratnya sudah di lengkapi semua, saya rasa tidak ada kendala.
6	Menurut Ibu apakah penting suatu usaha mempunyai surat izin berusaha?	Harus dong, kan supaya naik kelas dan kalau udah dapet legalitas itu kan berarti kan mereka itu dagangannya/produknya itu sudah bisa di sebarkan secara meluas, maksudnya itu pasanya itu jadi lebih luas karna kan udah dapet izin dan sudah legal.
7	Menurut Ibu apakah sarana dan prasarana di DPMPTSP Kota Depok sudah memadai dalam melayani masyarakat?	Udah sih sebenarnya, cuma kadang-kadang itu yang kurang itu mungkin lokasinya. Lokasinya itu kan dalam satu kota depok kan luas ya, paling adanya hanya beberapa aja.
8	Bagaimana pendapat Ibu tentang kemampuan petugas dalam melayani pembuatan perizinan di DPMPTSP Kota Depok?	Kalau untuk petugas yang ada di wilayah kami itu sudah profesional, sudah oke dan sudah sesuai lah dengan job desk nya mereka.
9	Menurut Ibu bagaimana sikap dan perilaku petugas saat melayani masyarakat dalam membuat perizinan?	Alhamdulillah yang saya temui baik, sopan dan tertata.

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 8

Nama : Ami Siti Aminah

Jabatan : Pelaku Usaha Bidang Kuliner Mimistik

Hari/Tanggal : Senin, 23 Januari 2023

No	Pertanyaan Peneliti	Jawaban Informan
1	Menurut Ibu apakah prosedur pelayanan mudah dipahami?	Iya. Mudah dipahami
2	Menurut Ibu kira-kira berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pembuatan perizinan di Kota Depok?	Cepat. Dalam hitungan jam bahkan menit sudah selesai
3	Apakah waktu penyelesaiannya sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan?	Iya. Tepat
4	Menurut Ibu kira-kira berapa biaya yang harus dikeluarkan dalam mengurus perizinan?	Tanpa biaya. Gratis
5	Apakah ada kendala dalam penerbitan surat izin?	Tidak ada
6	Menurut Ibu apakah penting suatu usaha mempunyai surat izin berusaha?	Penting dan harus
7	Menurut Ibu apakah sarana dan	Sudah memadai

	prasarana di DPMPTSP Kota Depok sudah memadai dalam melayani masyarakat?	
8	Bagaimana pendapat Ibu tentang kemampuan petugas dalam melayani pembuatan perizinan di DPMPTSP Kota Depok?	Sudah mumpuni. Sudah sesuai
9	Menurut Ibu bagaimana sikap dan perilaku petugas saat melayani masyarakat dalam membuat perizinan?	Baik dan ramah

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN 8

Nama : Irfan Fadilah

Jabatan : Pelaku Usaha Bidang Kuliner Kebab Aboebah

Hari/Tanggal : Kamis, 19 Januari 2023

No	Pertanyaan Peneliti	Jawaban Informan
1	Menurut Bapak apakah prosedur pelayanan mudah dipahami?	Kalau menurut saya sih sangat mudah dipahami karena saya daftar itu melalui web namanya OSS, itu sangat membantu banget dalam saya mendaftarkan usaha saya.
2	Menurut Bapak kira-kira berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pembuatan perizinan di Kota Depok?	Kalau yang dibutuhkan itu tergantung kalau misalkan kita sudah siapkan berkas yang dibutuhkan itu akan lebih mudah dapat perizinannya.
3	Apakah waktu penyelesaiannya sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan?	Kalau menurut saya waktu yang sudah ditetapkan untuk prosesnya itu sangat cepat saya daftarnya itu sekitar 1 hari sudah jadi, ya sangat cepat sih.
4	Menurut Bapak kira-kira berapa biaya yang harus dikeluarkan dalam mengurus perizinan?	Kalau biaya sendiri sih waktu itu saya tidak dipungut biaya sama sekali dan pas saya daftar itu tidak ada biaya sama sekali.
5	Apakah ada kendala dalam penerbitan surat izin?	Menurut saya sih tidak ada kendala sih pas penerbitan surat izin, karena saya kan daftarnya melalui online di aplikasi OSS semua prosedur yang ada itu sudah terarah sudah sesuai step by stepnya tuh sudah ketauan.
6	Menurut Bapak apakah sarana dan prasarana di DPMPTSP Kota Depok sudah memadai dalam melayani masyarakat?	Sudah sangat memadai sekali dari sarana dan prasarananya.
7	Bagaimana pendapat Bapak tentang kemampuan petugas dalam melayani pembuatan perizinan di DPMPTSP Kota Depok?	Sangat bagus sih, namanya petugas pasti ada aja yang moodnya kadang judes, tergantung mereka juga cara melayaninya dan beda-beda orang juga.
8	Menurut Bapak bagaimana sikap dan perilaku petugas saat melayani	Menurut saya sih sangat baik karena petugas disana tuh ngasih tau step by stepnya kaya gimana jadi terarah, orang yang

	masyarakat perizinan?	dalam	membuat	datang kesan jadi mudah paham dan gampang daftar surat perizinannya.
--	-----------------------	-------	---------	--



LAMPIRAN 3 SURAT IZIN PENELITIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520
Telp (021) 70737624, 7806700 Ext 146, Fax 7802718-7802719
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : info@unas.ac.id

Nomor : 985/WD/IV/2022 Jakarta, 5 Desember 2022
Lamp : -
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok
Jl. Margonda Raya No. 54, Kec. Pancoran Mas, Kota Depok, Jawa Barat
16431

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Fahradika Ika Shilvi
Nomor Induk Mahasiswa : 193515516074
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik
Alamat Rumah : Kp. Jati Parung RT 02/06 Parung, Bogor
HP : 085716041232

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: Pelayanan Perizinan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Bidang Kuliner di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok

Dengan Dosen Pembimbing : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.



LAMPIRAN 4 SURAT BALASAN PENELITIAN SKRIPSI



PEMERINTAH KOTA DEPOK BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Komplek Balaikota Depok, Gedung Dibaleka I Lantai IV,
Jl. Margonda Raya No. 54 Telepon : 021-2941 2287
Faximile : 021-2941 2287 Website : kesbangpol.depok.go.id Email : badankesbangpol.depok@gmail.com
Kota Depok, Jawa Barat – 16431

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070/1731 – Bakesbangpol

- a. Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
2. Peraturan Daerah Kota Depok Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Depok.
3. Peraturan Walikota Depok Nomor 39 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Ijin Penelitian/Riset/Pendidikan Sistem Ganda di Kota Depok.
4. Peraturan Wali Kota Depok Nomor 51 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.

- b. Menimbang : Memperhatikan Surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok / Universitas Nasional
Nomor : 70/037/Sekre/DPMPSTP
Tanggal : 12 Desember 2022
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

- a. Nama / NIM : Fahradika Ika Shilvi / 193515516074
b. Alamat : KP. Jati Parung RT.002 RW. 006 Kel. Parung Kec. Parung, Kabupaten Bogor
c. Nomor Telepon : 085716041232
d. Judul Penelitian : 1) -
2) Lokasi Penelitian : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Depok
3) Waktu/Lama Penelitian : 19 Desember 2022 s/d 19 Januari 2023
4) Anggota Tim Peneliti : -
5) Bidang Penelitian : Administrasi Publik
6) Status Penelitian : Baru

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Depok, 16 Desember 2022

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK



Catatan :

1. Wajib Melaporkan Hasil Riset/ Penelitian/ Survei/ PKL Ke Badan KESBANGPOL dan Dinas/Instansi Tempat Melakukan Riset/ Penelitian/ Survei/ PKL;
2. Harus Mematuhi Protokol Kesehatan Covid-19;

LAMPIRAN 5 DOKUMENTASI

Berikut dokumentasi wawancara bersama pegawai pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Depok



Wawancara bersama Ibu Mia Setyani Sudarmadji selaku Koordinator Pelayanan



Wawancara bersama Bapak Rahman Pujiarto selaku Sekretaris DPMPTSP Kota

Depok



Wawancara bersama Bapak Dwi Ernanda selaku Petugas Loker Verifikasi *Online* dan Asistensi OSS



Wawancara bersama Bapak Fahrizal selaku Petugas Loker Pelayanan OSS

Berikut dokumentasi wawancara bersama pelaku usaha bidang kuliner yang sudah mempunyai izin usaha di Kota Depok:



Wawancara bersama Ibu Dinda Dwimanda Selaku Pelaku Usaha Bidang Kuliner
Warunk Djajan yang sudah mempunyai izin usaha



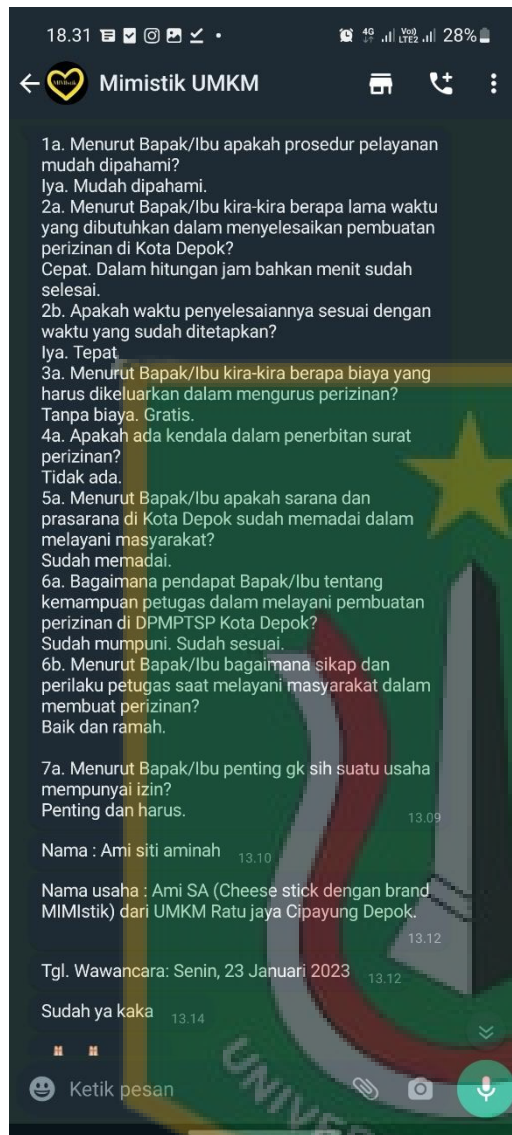
Wawancara bersama Ibu Febby Ayi Selaku Pelaku Usaha Bidang Kuliner Kedai
Amaree by Ubet yang sudah mempunyai izin usaha



Wawancara bersama Ibu Sulisetiowati Selaku Pelaku Usaha Bidang Kuliner
Pastel & Pastry Depok yang sudah mempunyai izin usaha



Wawancara bersama Mas Irfan Fadilah Selaku Pelaku Usaha Bidang Kuliner
Kebab Aboebah yang sudah mempunyai izin usaha



Wawancara bersama Ibu Ami Siti

Aminah selaku Pelaku Usaha Cheese stick Mimistik yang sudah mempunyai izin

usaha

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Fahradika Ika Shilvi

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat dan Tanggal Lahir : Pati, 02 Desember 2000

Agama : Islam

Alamat : Kp. Jati Parung Rt 02/06, No. 201, Parung, Kab. Bogor,
Jawa Barat 16330

No. Telp : 085716041232

Email : fahradika75@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

2005-2007 : TK RA An-Nasr

2007-2013 : SDN Parung 02

2013-2016 : SMPN 1 Parung

2016-2019 : SMAN 1 Ciseeng

2019-2023 : Universitas Nasional



Skripsi Fahratika Ika Shilvi

ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.unas.ac.id Internet Source	2%
2	eprints.unm.ac.id Internet Source	2%
3	cms.depok.go.id Internet Source	1%
4	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
5	ojs.unikom.ac.id Internet Source	1%
6	www.dictio.id Internet Source	1%
7	Submitted to IAIN Kudus Student Paper	1%
8	eprints.ipdn.ac.id Internet Source	1%
9	peraturan.bpk.go.id Internet Source	1%

10

press.umsida.ac.id

Internet Source

1%

11

repository.uinjkt.ac.id

Internet Source

1%

12

repository.ar-raniry.ac.id

Internet Source

1%

13

repository.uin-suska.ac.id

Internet Source

1%

Exclude quotes

Off

Exclude bibliography

Off

Exclude matches

< 1%

