

Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Dr. Muhammad MA¹, Ilham Wahyudi²

^{1,2} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
mhdarif@gmail.com , ilhambekawan@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to describe and analyze the Quality of Licensing Services at the Medan City Investment and One-Stop Integrated Service Office. In this study to collect data the author uses library research methods (Library Research). This technique aims to strengthen the facts in comparing the differences or similarities between theory and practice that the author is researching regarding the problem of "Analysis of the Quality of Licensing Services at the Medan City Investment and One Stop Integrated Service Office". The results showed that the quality of licensing services at the Medan City DPMPPTSP was not maximized and needed improvement, seen from the efforts to improve the quality of services regarding ease of access that were still not maximized due to lack of socialization to the community, and the punctuality of completing the permit letter. Suggestions from this research are to further improve the quality of licensing services regarding completion time in terms of completing permits on time and evaluating the performance of all employees in providing licensing services to the public.

Keywords: Quality, Service, Licensing

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data penulis menggunakan metode penelitian pustaka (Library Research). Teknik ini bertujuan untuk memperkuat fakta dalam membandingkan perbedaan atau persamaan antara teori dan praktek yang sedang penulis teliti terkait masalah "Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modan Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan di DPMPPTSP Kota Medan belum maksimal dan butuh perbaikan, dilihat dari usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan tentang kemudahan akses masih belum maksimal karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, dan ketiaktepatan waktu dalam menyelesaikan pembuatan surat izin. Saran dari penelitian ini adalah untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan perizinan mengenai waktu penyelesaian dalam hal menyelesaikan surat izin tepat waktu dan mengevaluasi kinerja seluruh pegawai dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Perijinan

PENDAHULUAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (DPMPPTSP) Provinsi Sumatera Utara dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara NO 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah

Provinsi Sumatera Utara. Dinas PMPPTSP Provinsi Sumatera Utara merupakan penggabungan dari 2 (dua) SKPD, yaitu Badan Penanaman Modal dan Promosi (BPMP) Provinsi Sumatera Utara yang berdiri pada tahun 2008 dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Provinsi Sumatera Utara yang berdiri pada tahun 2010. Penggabungan 2 (dua) badan tersebut merupakan amanat PP nomor 18 Tahun 2016 tentang perangkat daerah. Menindaklanjuti ketentuan dimaksud, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara yang ada di jalan .A.H.Nasution NO.32, Kec.Medan Johor, Kota Medan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintah bidang penanaman modal di kota medan dengan sasaran strategis meningkatkan iklim investasi dan kualitas pelayanan perizinan di kota medan. Penciptaan lingkungan yang kondusif dalam mendukung investasi serta promosi investasi daerah dan peningkatan kualitas pelayanan perizinan merupakan suatu proses yang berkesinambungan dan berkelanjutan dari perencanaan sampai dengan pertanggungjawaban keuangan daerah. Sejauh ini kinerja pengelolaan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan masih perlu dioptimalkan, sehingga perlu dilaksanakan penyelenggaraan PTSP dan penanaman modal yang berkelanjutan dan diharapkan sampai pada tahun 2021 kinerja dimaksud bisa mencapai level yang lebih baik.

Salah satu permasalahan penting yang dihadapi daerah saat ini, termasuk di Kota Medan adalah seringnya pemerintah (pusat) mengganti peraturan-peraturan yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan, perizinan, aspek-aspek terkait investasi, sehingga daerah segera harus menyesuaikan dengan peraturan yang baru. Sistem informasi pengembangan investasi dan PTSP yang ada harus dapat diterapkan secara optimal dengan dukungan sumber daya manusia dan sarana prasarana yang memadai.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan yang merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan dengan tugas melaksanakan kewenangan otonomi daerah dalam pengelolaan aspek-aspek terkait dengan peningkatan investasi dan pelayanan perizinan di Kota Medan.

Kewenangan yang diberikan kepada daerah akan membawa konsekuensi terhadap kemampuan daerah untuk mengantisipasi tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik dan prima. Untuk itu daerah harus menyediakan sumber-sumber pembiayaan yang memadai dan dituntut kreativitas daerah serta kemampuan aparat daerah dalam upaya menggali potensi daerah sehingga dapat meningkatkan investasi di daerah.

Dalam upaya peningkatan investasi di daerah perlu dilakukan kegiatan intensifikasi dan ekstensifikasi, peningkatan penyelenggaraan pelayanan prima melalui perumusan perencanaan strategis. Dengan perumusan perencanaan strategis yang dikonfirmasi kepada segenap lapisan pegawai dan stakeholder, maka diharapkan tantangan perubahan iklim pemerintahan daerah dapat diantisipasi.

Kebijakan di bidang investasi pada dasarnya ditujukan untuk meningkatkan kemampuan daerah dalam mengundang para investor untuk masuk ke Kota Medan.

Kondisi masyarakat yang semakin hari mengalami perubahan dan perkembangan menuntut adanya perubahan yang juga terjadi pada administrative pemerintahan yang berlangsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, seperti halnya pemberian pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas investasi atau penanaman modal/perizinan. Dinamika kehidupan yang berkembang inilah yang kemudian direspon oleh pemerintahan di era Presiden Joko Widodo dengan menciptakan iklim investasi "pro Investor" yaitu dimana pemerintah melakukan perbaikan atas pelayanan penanaman modal/perizinan melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk meningkatkan partisipasi masyarakat agar mau berinvestasi di daerahnya Masing-masing. Keberjalanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam melaksanakan tugasnya Sebagai penyelenggara pelayanan penanaman modal/perizinan di daerah masih banyak menemui Masalah.

Dilansir dari website www.lapor.go.id bahwa terdapat pelayanan yang tidak berkualitas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan berkaitan dengan mengurus izin usaha perdagangan yaitu lamanya proses penyelesaian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) selama 2 bulan lebih, padahal waktu penyelesaiannya hanya 14 hari kerja. Selain itu, dilansir dari website dpmpptsp.pemkomedan.go.id bahwa masih ada yang mengurus izin usaha perdagangannya melalui calo atau biro jasa, yang berarti sulitnya mengurus izin usaha perdagangan di DPMPPTSP Kota Medan.

Terkait permasalahan di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan izin usaha perdagangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan tidak berkualitas sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang berasaskan ketepatan waktu, kecepatan, dan kemudahan. Hal ini disebabkan oleh ketidakdisiplinan kerja pegawai dalam mengemban tugasnya. Ketidakdisiplinan kerja pegawai dalam hal tidak disiplin menggunakan waktu secara efektif dalam menyelesaikan Surat Izin usaha Perdagangan dalam waktu 14 hari dan tidak disiplin tepat waktu kembali dari jam istirahat makan siang, sehingga pelayanan yang berbeli-belit, lama dan bertele-tele membuat masyarakat mengurus izinnya melalui calo atau biro jasa.

Berdasarkan dari fenomena yang sudah disampaikan diatas, jelas bahwa Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan belum terkelola dengan baik mengenai kualitas pelayanan perizinan dan belum memenuhi asas tata tertib kantor yang tepat. Permasalahan seperti ini sebaiknya segera diatasi dan dimaksimalkan agar lebih baik lagi kedepannya sehingga dapat sesuai dengan tata tertib kantor yang sebagaimana seharusnya. Jika hal ini diatasi tentunya menimbulkan suasana nyaman dan kondusif sehingga karyawan dapat melakukan tanggung jawab pekerjaannya dengan baik dan optimal. Maka dari itu peneliti tertarik dan melakukan penelitian sebagai hasil magang, dengan judul

"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN".

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas maka penulis, dapat merumuskan masalah pada penelitian sebagai hasil magang ini, yaitu: "Bagaimana Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan?"

Tujuan dan manfaat dari penelitian sebagai hasil magang yang dilakukan penulis ialah agar Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dapat melakukan tindakan yang tepat dan memaksimalkan aspek peningkatan kualitas pelayanan agar menimbulkan kenyamanan dan kepuasan bagi masyarakat. Jika masyarakat merasa nyaman dan puas maka hal tersebut akan sangat baik bagi DPMPTSP kota Medan.

TINJAUAN LITERATUR

Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan diberikan sebagai tindakan seseorang untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dalam artian bahwa pelayan langsung berhadapan dengan masyarakat dan menempatkan masyarakat sebagai sesuatu yang penting.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti administratif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik (Pasolong, 2017:151-152). Kualitas didefinisikan sebagai memenuhi atau melebihi harapan seseorang. Heizer dan Render dalam Afandi, Mulyadi & Gedeona (2018:108) mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan tertentu.

Menurut Kasmir (2005:31), kualitas pelayanan adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada yang dilayani dengan standar yang telah ditentukan. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan dalam berusaha maksimal untuk memenuhi kepuasan yang dilayani.

Perizinan

Perizinan atau izin merupakan bagian dari wewenang pemerintah terkait pelayanan administratif kepada masyarakat yang tidak dapat dilakukan oleh pihak swasta. Perizinan juga merupakan bagian dari administrative kebijakan pemerintah untuk melakukan pengendalian atas eksternalitas administratif yang mungkin

ditimbulkan oleh aktivitas administratif maupun ekonomi serta bentuk perlindungan 31atin atas kepemilikan atau penyelenggaraan kegiatan.

Menurut Sutedi (2017:168), izin (*vergunning*) adalah suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan. Izin dapat juga diartikan sebagai pelepasan atau pembebasan dari suatu larangan. Hal ini berhubungan dengan pemikiran Sjachran Basah dalam Ridwan (2016:198), bahwa izin adalah perbuatan 31atin administrasi 31ating bersegi satu yang mengaplikasikan peraturan dalam hal konkret berdasarkan persyaratan dan prosedur sebagaimana ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan penjelasan mengenai izin dapat diketahui bahwa izin merupakan suatu persetujuan pemerintah dan perbuatan 31atin administrasi 31ating untuk dalam keadaan tertentu yang menyimpang dari ketentuan-ketentuan larangan peraturan perundang-undangan berdasarkan persyaratan dan prosedur yang berlaku.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang hasil penelitiannya tidak memakai data statistik. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang bersifat deduktif dan lebih mengarah menggunakan analisis dan pendekatan induktif. Metode penelitian kualitatif dilakukan pada keadaan yang apa adanya. Sehingga keadaan pada saat peneliti turun ke lapangan, selama di dalam lapangan, dan setelah keluar dari lapangan, kondisi objek yang diteliti relatif tidak berubah.

Metode penelitian kualitatif lebih dipusatkan pada penafsiran fenomena-fenomena sosial dari pandangan partisipan dengan memfokuskan pada gambaran yang utuh dan terinci hingga membentuk variabel yang saling terpaut. Tujuan penelitian kualitatif untuk mendalami akan makna, mengembangkan teori merincikan kenyataan yang kompleks. Data yang dicantumkan pada penelitian ini merupakan data deskriptif yaitu kata-kata tertulis atau pernyataan informan yang diteliti. Penelitian ini juga bertujuan untuk mendapatkan penafsiran tentang apa yang di amati dan mendapatkan teori baru selaku temuan ilmiah. Paradigma yang dipakai pada penelitian ini adalah paradigma ilmiah yang berdasarkan pada perspektif fenomenologis dalam memahami masalah-masalah sosial.

Dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data penulis menggunakan metode penelitian pustaka (Library Research). Dimana teknik ini adalah penelitian kepustakaan yang dilakukan dengan cara membaca, dan memahami serta mencatat berbagai literatur atau bahan bacaan yang sesuai dengan pokok pembahasan, kemudian disaring dan disatukan dalam kerangka pemikiran secara teoritis. Teknik ini bertujuan untuk memperkuat fakta dalam membandingkan perbedaan atau persamaan antara teori dan praktek yang sedang penulis teliti terkait masalah

“Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modan Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persyaratan yang ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dinilai sudah mudah dipenuhi oleh masyarakat. Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan oleh DPMPTSP Kota Medan terbilang tidak terlalu banyak, rata-rata hanya 8-10 syarat jika ingin mengurus perizinan di DPMPTSP Kota Medan, dengan persyaratan yang tidak terlalu banyak, membuat masyarakat dapat dengan mudah untuk memenuhinya.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan menetapkan jangka waktu untuk penyelesaian berkas perizinan dari pendaftaran sampai terbitnya izin yaitu 7 hari untuk izin tanpa kunjungan lapangan, dan 14 hari untuk izin yang membutuhkan kunjungan lapangan. Waktu penyelesaian yang ditetapkan oleh DPMPTSP kota Medan belum dilaksanakan dengan baik dan belum tepat waktu sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, hal ini terbukti dari *website* www.lapor.go.id bahwa terdapat pelayanan yang tidak berkualitas pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan berkaitan dengan mengurus izin usaha perdagangan yaitu lamanya proses penyelesaian Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) selama 2 bulan lebih, padahal waktu penyelesaiannya hanya 14 hari kerja. Dan diperkuat lagi oleh laman pencarian google bahwa DPMPTSP kota Medan hanya mendapat rating 2,2 bintang saja, hal ini menunjukkan bahwa belum disiplinnya para pekerja yang ada disana sehingga masyarakat banyak mengeluhkan kualitas pelayanan disana terutama kedisiplinan dengan waktu.

Usaha yang telah dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi tentang persyaratan-persyaratan perizinan dilakukan dengan cara mencantumkan persyaratan-persyaratan perizinan di *website* dinas yang dapat diakses di <http://dpmptsp.pemkomedan.go.id>, dan masyarakat dapat menanyakan persyaratan-persyaratan dengan menghubungi telephon DPMPTSP Kota Medan. Usaha yang dilakukan dinas tersebut adalah wujud (*tangible*) berupa untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di DPMPTSP Kota Medan dalam bentuk kemudahan akses. Namun, kurangnya sosialisasi tentang penyebaran informasi kemudahan akses tersebut kepada masyarakat membuat masyarakat tidak mengetahui akses-akses yang telah diberikan oleh DPMPTSP Kota Medan, hal ini berdampak pada masih adanya masyarakat yang datang ke dinas hanya untuk menanyakan tentang persyaratan pembuatan izin.

Terkait kualitas pelayanan yang buruk di DPMPTSP kota Medan sehingga menyebabkan terjadinya penurunan jumlah yang mengurus izin usaha perdagangan di DPMPTSP Kota Medan yang cukup signifikan. Seharusnya pihak Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyadari hal ini agar mereka memperbaiki kualitas pelayanan perizinan sehingga masyarakat merasa puas dan

nyaman atas pelayanan yang diberikan, selain itu pimpinan DPMPTSP Kota Medan juga harus lebih mempertegas kepemimpinannya agar para pekerja dapat lebih disiplin sehingga kinerja yang dihasilkan lebih memuaskan. Sehingga tidak memakan waktu lama bagi masyarakat dalam mengurus perizinan usaha. Dengan begitu masyarakat dapat lebih mudah dalam mengurus perizinan usaha sehingga masyarakatpun banyak yang ingin mengurus surat izin usaha jika kualitas pelayanan perizinannya mudah dan tidak berbelit belit.

Seperti yang diteliti oleh penulis rating dari perusahaan DPMPTSP Kota Medan hanya 2,2 bintang saja dari pencarian google, hal ini menjadi bukti nyata bahwa pelayanan di DPMPTSP kota Medan masih sangat buruk. Oleh karena itu perlu ada peningkatan kualitas pelayanannya agar rating di pencarian google bisa lebih baik lagi agar DPMPTSP memiliki citra yang baik di pandangan masyarakat. Rating itu sangat penting karena kebanyakan masyarakat sebelum 33ating ke suatu tempat pasti akan mencarinya terlebih dahulu di google, untuk memastikan apakah tempat tersebut bagus atau tidak. Mengingat rating DPMPTSP kota Medan sangat rendah di pencarian google, bukan tidak mungkin masyarakat yang ingin mengurus surat perizinan akan semakin menurun.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kualitas pelayanan adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada yang dilayani dengan standar yang telah ditentukan.

Perizinan atau izin merupakan bagian dari wewenang pemerintah terkait pelayanan administratif kepada masyarakat yang tidak dapat dilakukan oleh pihak swasta. Perizinan juga merupakan bagian dari administrative kebijakan pemerintah untuk melakukan pengendalian atas eksternalitas administratif yang mungkin ditimbulkan oleh aktivitas administratif maupun ekonomi serta bentuk perlindungan 33atin atas kepemilikan atau penyelenggaraan kegiatan.

Usaha yang telah dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi tentang persyaratan-persyaratan perizinan dilakukan dengan cara mencantumkan persyaratan-persyaratan perizinan di *website* dinas yang dapat diakses di <http://dpmptsp.pemkomedan.go.id>, dan masyarakat dapat menanyakan persyaratan-persyaratan dengan menghubungi telephon DPMPTSP Kota Medan.

Namun, kurangnya sosialisasi tentang penyebarluasan informasi kemudahan akses tersebut kepada masyarakat membuat masyarakat tidak mengetahui akses-akses yang telah diberikan oleh DPMPTSP Kota Medan, hal ini berdampak pada masih adanya masyarakat yang datang ke dinas hanya untuk menanyakan tentang persyaratan pembuatan izin.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti merekomendasikan dan memberi saran sebagai berikut :

- a. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan agar meningkatkan kualitas pelayanan izin usaha perdagangan mengenai waktu penyelesaian dalam hal menyelesaikan surat izin tepat waktu.
- b. Agar pegawai memperhatikan dan meningkatkan disiplin kerja pegawai dalam hal masuk kerja tepat waktu mengenai pegawai pergi dan kembali dari jam istirahat makan siang, serta pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan diharapkan selalu mengawasi dan mengevaluasi kinerja seluruh pegawai dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Pustaka yang berupa jurnal ilmiah:

- Halawa, Karunia Man. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Medan. Universitas Sumatera Utara 2020
- Prasetyo, Dwi Handyan, Drs. Mochammad Mustam, M.S Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang. Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Pustaka dari Media Online

- <https://dpmptsp.pemkomedan.go.id/waktu-dan-prosedur-pengurusan-izin-usaha-perdagangan> (diakses pada tgl 22 maret 2020, pukul 13.45)
- <https://dpmptsp.pemkomedan.go.id/rekapitulasi-perizinan> (diakses pada tgl 22 maret 2022, pukul 14.00)
- <https://lapor.go.id/instansi/dinas-penanaman-modal-dan-pelayanan-terpadu-satu-pintu-kota-medan-Dinas-Perizinan-dan-Penanaman-Modal-Kota-Medan-dalam-pengurusan-izin-berbelit> (diakses pada tgl 22 maret 2022, pukul 14.30)