

**LAPORAN MAGANG  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KAB. KULON PROGO**

**RINGKASAN LAPORAN MAGANG**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana**



**Disusun Oleh:**

**Salsabilla Nindya Hutami**

**2119 30804**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI  
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA  
YOGYAKARTA  
DESEMBER 2022**

## TUGAS AKHIR

### LAPORAN MAGANG DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KAB. KULON PROGO

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**SALSABILLA NINDYA HUTAMI**

Nomor Induk Mahasiswa: 211930804

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 6 Januari 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen (S.M.)

**Susunan Tim Penguji:**

Pembimbing



Bambang Setia Wibowo, S.E., M.M.

Penguji



Shita Lusi Wardhani, Dra., M.Si.

Yogyakarta, 6 Januari 2023  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta  
Ketua



Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## LAPORAN MAGANG DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KAB. KULON PROGO (Studi Lapangan di DPMPTSP Kab.Kulon Progo)

**SALSABILLA NINDYA HUTAMI**  
STIE YKPN, Indonesia  
Jalan Seturan Yogyakarta, 55281  
E-mail: salsabillanindya28@gmail.com

### ABSTRAK

*This prepared report is based on the results of an internship that the author did for 3 months from September 12 to December 12 at Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) of Kulon Progo Regency, located on Jl. KH. Ahmad Dahlan KM 1, Wates, Kulon Progo. During the internship, the author was placed in the field of integrated services which has the main task of serving complaints and consultations through the call center and serving applicants directly at the front office. The internship activities that have been carried out by the author as a means for writers to learn, develop themselves, and prepare themselves to enter the real world of work.*

**Keywords:** *Internship, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTS), integrated services, and Call Center*

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu hal utama bagi kehidupan, banyak orang berusaha sebaik mungkin supaya dapat menempuh Pendidikan setinggi-tingginya. Perguruan tinggi merupakan puncak pendidikan yang akan ditempuh seseorang, pada tingkat perguruan tinggi mahasiswa akan diajarkan mengenai berbagai hal termasuk yang sesuai dengan program studi yang diambilnya. Hal ini bertujuan untuk menambah wawasan, pengetahuan, pembentukan karakter serta untuk mengembangkan potensi diri mahasiswa tersebut. Namun, di jenjang perguruan tinggi akan lebih berfokus pada hal teoritis atau lebih banyak memperdalam teori-teori keilmuan daripada memperdalam praktik dalam pekerjaan secara nyata. Padahal pada kenyataannya praktik merupakan hal yang penting bagi kehidupan mahasiswa karena jika mahasiswa memiliki pengalaman praktik kerja maka dapat menjadi nilai tambah dalam mencari pekerjaan karena dinilai oleh perusahaan bahwa pelamar tersebut telah memiliki bekal dan siap bekerja. Oleh karena hal itu, supaya mahasiswa tidak hanya menguasai mengenai teori namun juga menguasai serta memahami keadaan *real* di lapangan kerja maka diadakannya program magang atau studi lapangan. Dengan adanya program ini maka mahasiswa akan memiliki poin penting untuk dapat memahami bagaimana cara untuk menghadapi masalah serta memecahkan masalah yang akan muncul di dunia kerja nantinya. Selain itu, dengan adanya program ini maka mahasiswa dapat merasa lebih siap untuk terjun langsung ke dunia kerja setelah lulus karena telah mendapat pengalaman langsung yang diperoleh selama proses magang.

Dalam melaksanakan program magang mahasiswa tidak sekedar berlatih bekerja secara asal, namun berlatih bekerja sesuai dengan bidang yang ditekuni selama menjalani

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pendidikan di bangku perguruan tinggi. Sebelum penulis melaksanakan kegiatan magang, penulis tentunya melakukan pencarian informasi terkait tempat yang sesuai dengan bidang studi yang penulis ambil untuk melaksanakan kegiatan magang. Setelah pencarian informasi tersebut selesai maka keputusan yang penulis ambil adalah melaksanakan kegiatan magang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kulon Progo. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau sering disebut dengan DPMPTSP merupakan suatu instansi daerah yang memberikan pelayanan terpadu kepada masyarakat terkait dengan perizinan serta penanaman modal.

DPMPTSP merupakan instansi daerah yang memberikan pelayanan terpadu kepada masyarakat dengan cara memberikan layanna berbantuan kepada masyarakat guna mencapai tujuan dari Undang-Undang Cipta Kerja yaitu percepatan perizinan berusaha. Salah satu kemampuan yang diperlukan dalam tugas ini adalah kemampuan untuk berkomunikasi baik serta bagaimana cara merespon dan menyikapi aduan masyarakat yang akan disampaikan kepada instansi untuk dapat difasilitasi. Berdasarkan tugas tersebut berkaitan dengan beberapa teori yang telah didapat selama perkuliahan.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis sebagai mahasiswa perguruan tinggi STIE YKPN yang mengambil program studi manajemen dan juga mengambil tugas akhir studi lapangan (magang) memilih DPMPTSP sebagai tempat magang didasari oleh beberapa alasan antara lain sesuai dengan program studi yang penulis ambil serta berkaitan dengan teori-teori terkait yang penulis pelajari selama perkuliahan. Alasan lain yaitu penulis merasa tertarik dengan bidang pelayanan terpadu serta perizinan yang ada di instansi daerah sehingga membuat penulis memilih melaksanakan kegiatan magang di instansi tersebut. Alasan yang terakhir adalah penulis ingin mencari pengalaman, ilmu serta wawasan di instansi daerah sesuai dengan program studi yang

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

penulis ambil. DPMPTSP juga merupakan instansi daerah yang sangat penting bagi Kabupaten Kulon Progo karena dinas ini merupakan dinas yang memberikan pelayanan perizinan baik berusaha maupun non berusaha sehingga dengan adanya dinas ini dapat melihat tingkat kemajuan pelaku usaha di Kulon Progo, oleh hal itu juga menjadi suatu dasar yang menjadikan penulis menjadi tertarik untuk melaksanakan kegiatan magang di DPMPTSP Kab. Kulon Progo.

## PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

### **Profil Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kulon Progo**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Kulon Progo merupakan instansi daerah yang memberikan pelayanan terpadu, pelayanan perizinan serta penanaman modal yang berlokasi di Jl. KH. Ahmad Dahlan No. KM 1, Dipan, Wates, Kabupaten Kulon Progo. DPMPTSP Kabupaten Kulon Progo memiliki 3 bidang juga 1 sekretariat untuk melaksanakan tugas dan fungsinya guna mencapai tujuan dari instansi. 3 bidang tersebut adalah bidang Penanaman Modal 1, bidang Pelayanan Terpadu dan bidang Penanaman Modal II. Sementara untuk mendukung dan mengelola bekerjanya bidang-bidang tersebut berdiri sebuah Sekretariat. Dalam menjalankan tugasnya DPMPTSP Kabupaten Kulon Progo dipimpin oleh Kepala Dinas yang membawahi 1 sekretariat serta 3 jabatan fungsional yang semuanya bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

Penataan dan peraturan DPMPTSP Kab. Kulon Progo dibentuk dengan memperhatikan Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 14 Tahun 2016 tentang Penataan dan Penyusunan Perangkat Daerah. Untuk melaksanakan pedoman daerah tersebut, pemerintah kabupaten Kulon Progo telah menetapkan Pedoman Pejabat Permerintah Kabupaten Kulon

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Progo Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Rancangan Jenjang, Kemampuan dan Kewajiban serta Tata Kerja pada DPMPTSP. Serta diperkuat dengan peraturan Kementrian Dalam Negeri memberikan pedoman Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Peraturan Bupati Nomor 117 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Kulon Progo.

## Aktivitas Magang

### 1. Melayani aduan dan konsultasi melalui *call center*

Aktivitas ini merupakan aktivitas yang penulis lakukan selama ditempatkan di bidang Pelayanan Terpadu (Yandu). Penulis diberi tugas untuk melayani aduan dan konsultasi pemohon melalui *call center* WhatsApp. *Call center* digunakan oleh pemohon untuk berkonsultasi dan menanyakan sesuatu hal terkait pelayanan perizinan maupun suatu layanan yang ada di DPMPTSP serta MPP Kabupaten Kulon Progo. Tugas penulis dalam aktivitas ini adalah menjawab pertanyaan yang masuk dengan cara penulis *login* WhatsApp web milik kantor kemudian menjawab pertanyaan-pertanyaan yang masuk. Kemampuan yang diperlukan oleh penulis untuk menjalankan tugas ini adalah kemampuan berkomunikasi serta berkoordinasi. Tugas ini berkaitan dengan teori komunikasi, *customer relationship management* serta sistem informasi manajemen.

### 2. Melayani pemohon yang datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kulon Progo

Selama penulis ditempatkan pada bidang Yandu, penulis bergabung dengan bagian *front office* DPMPTSP. Selama bergabung dibagian ini, penulis memiliki tugas untuk melayani pemohon yang datang langsung ke kantor. Dalam melayani pemohon petugas *front office* dan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

juga penulis menggunakan sistem aplikasi yang sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan. Sistem aplikasi yang digunakan untuk mengurus izin adalah OSS, SiCantik dan juga SIMBG. Ketiga aplikasi tersebut memiliki fungsi yang berbeda, OSS untuk mengurus izin berusaha, SiCantik untuk mengurus izin non berusaha serta SIMBG untuk mengurus izin terkait bangunan Gedung. Dalam menjalankan tugas ini kemampuan yang diperlukan adalah komunikasi, serta kemampuan untuk mengerjakan dengan cermat dan teliti serta cepat. Aktivitas ini berkaitan dengan teori sistem informasi manajemen serta teori komunikasi.

### 3. Mengikuti kegiatan perizinan jemput bola

Kegiatan perizinan jemput bola merupakan kegiatan yang dilakukan oleh bidang Pelayanan Terpadu untuk mencari pelaku usaha yang belum memiliki izin atau legalitas usaha dapat diproses izinnya ditempat usaha tanpa harus ke kantor DPMPTSP Kabupaten Kulon Progo. Bidang Pelayanan Terpadu DPMPTSP biasanya mencari informasi terlebih dahulu mengenai wilayah di Kabupaten Kulon Progo yang terdapat pelaku usaha yang belum memiliki izin. Setelah mendapat data berupa lokasi dan nomor WhatsApp yang bisa dihubungi kemudian melakukan konfirmasi terlebih dahulu ke pihak yang bersangkutan yaitu pemilik usaha apakah bersedia untuk didatangi tempat usahanya untuk disurvei serta dibuatkan legalitas usahanya, jika pihak pemilik usaha sudah setuju maka dari kantor akan mendatangi tempat usaha tersebut untuk pembuatan izin. Dalam aktivitas ini berkaitan dengan teori komunikasi, sistem informasi manajemen serta *customer relationship management*.

### 4. Mengikuti kegiatan bimbingan teknis yang dilaksanakan oleh DPMPTSP untuk para pelaku usaha di Kulon Progo

DPMPTSP Kab. Kulon Progo memiliki kegiatan rutin berupa Bimbingan Teknis. Dalam kegiatan ini memiliki fungsi dan tujuan berbeda-beda untuk setiap bidang namun semua

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

bidang yang ada dalam kantor DPMPSTSP Kabupaten Kulon Progo tetap bekerjasama dan berkoordinasi untuk Bimbingan Teknis yang dilakukan. Misalnya, dalam BIMTEK memiliki tujuan untuk memberikan fasilitasi kepada para pelaku usaha serta memberikan pelayanan untuk dibuatkan izinnya ditempat selama proses BIMTEK berlangsung. Dalam aktivitas ini diperlukan kemampuan komunikasi serta koordinasi yang baik. Aktivitas ini juga berkaitan dengan teori komunikasi serta sistem informasi manajemen.

## LANDASAN TEORI

### Teori Sistem Informasi Manajemen

Laudon & Laudon (2018) menyatakan bahwa sistem informasi adalah kumpulan bagian-bagian yang saling berhubungan yang mengumpulkan, menyimpan, mengolah, dan mendistribusikan informasi dengan tujuan menyediakan pengetahuan dan informasi yang dapat digunakan untuk membantu pengambilan keputusan. Dalam teori ini terdapat piramida sistem informasi yang terdiri dari empat tingkatan dari yang terendah adalah *transaction processing systems* (TPS), *management information systems* (MIS), *decision support systems* (DCS) dan tingkatan paling tinggi adalah *expert systems*.

Dalam teori sistem informasi manajemen, sistem informasi dibagi menjadi beberapa jenis antara lain sistem informasi personal, sistem informasi tim, sistem informasi perusahaan, sistem informasi pemerintahan dan juga sistem informasi sosial. Jenis-jenis sistem informasi berdasarkan lingkup pengguna tersebut dikelompokkan berdasarkan lingkup pengguna sistem informasi itu sendiri, jadi setiap lingkup memiliki jenis sendiri-sendiri. Kemudian, dalam sistem informasi manajemen juga membagi jenis sistem informasi berdasarkan perangkat, pengelompokan ini berdasarkan perangkat apa yang digunakan dalam sistem informasi. Jenis-jenis sistem informasi

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

bersasarkan perangkat antara lain sistem informasi berbasis PC, sistem informasi berbasis *mobile*, dan sistem informasi berbasis web.

## **Teori *Customer Relationship Management* (CRM)**

Turban (2010) berpendapat bahwa CRM adalah metodologi yang diambil oleh organisasi kepada klien untuk membuat hubungan yang baik antara organisasi dan klien. Dalam perusahaan CRM digunakan untuk membantu meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan dengan layanan mereka. Selain itu, tujuan lain dari implementasi CRM pada perusahaan adalah memaksimalkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Kotler (2003), menjelaskan tujuan lain dari CRM adalah untuk mendukung bisnis dalam memberikan layanan kepada pelanggan secara *real time* dan untuk membantu bisnis dalam membangun hubungan dengan setiap pelanggan dengan memanfaatkan informasi tentang pelanggan tersebut. *Customer Relationship Management* dalam perusahaan memiliki peran, antara lain untuk meningkatkan nilai (*value*) perusahaan, dapat mengetahui pelanggan secara lebih mendalam, serta menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

## **Teori Komunikasi**

Bernard Barelson & Gary A. Steiner (2010), menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu cara menyampaikan data, pikiran, perasaan, kemampuan dan lain-lain dengan menggunakan kode. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi yang dapat berupa data, pesan, pikiran secara verbal atau non verbal dimulai dari satu pihak ke pihak berikutnya. Hal ini juga dapat dicirikan sebagai suatu proses pemindahan berita atau pesan dari seorang ke penerima yang sepenuhnya bermaksud mengubah cara berperilaku atau pilihan menerima pesan. Dalam proses komunikasi, pasti memiliki beberapa komponen vital. Mulyana (2010) menjelaskan bahwa untuk

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

terjadi suatu proses komunikasi pada dasarnya harus terdiri dari tiga komponen menurut model Aristoteles, antara lain pengirim pesan (komunikator), pesan dan penerima pesan (komunikan). Sementara itu, Riswandi (2009) dalam bukunya yang berjudul “Ilmu Komunikasi”, menguraikan pendapat yang dikemukakan oleh Laswell, komponen-komponen komunikasi yang saling berkaitan dapat diturunkan menjadi lima komponen, antara lain sumber (*source*), pesan, saluran atau media, penerima (*receiver*) dan efek. Dimana efek ini dibagi menjadi tiga aspek antara lain efek kognitif, afektif dan konatif. Riswandi (2009) juga menjelaskan bahwa kelima komponen tersebut harus ditambah 3 komponen yang berbeda yaitu umpan balik (*feedback*), gangguan komunikasi (*noise*) dan konteks atau situasi komunikasi.

Teori komunikasi membagi komunikasi menjadi tiga konseptualisasi komunikasi, hal ini dikemukakan oleh Jhon R. Wenburg, William W. Wilmo, Kenneth K. Soreno dan Edward M. Dimana ketiga konseptualisasi komunikasi ini antara lain komunikasi sebagai tindakan satu arah, komunikasi sebagai interaksi serta komunikasi sebagai transaksional. Teori komunikasi juga mengklasifikasikan komunikasi menjadi 7 berdasarkan pendapat West dan Turner (2010). Klasifikasi komunikasi tersebut antara lain komunikasi intrapersonal, komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok kecil, komunikasi organisasi, komunikasi publik, komunikasi massa dan komunikasi antar budaya. Klasifikasi komunikasi ini bersarkan lingkup orang yang melakukan komunikasi.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Analisis

Dalam proses melaksanakan kegiatan magang kerja di kantor DPMPTSP Kab.Kulon Progo tentunya penulis banyak mendapati kendala dan menemui berbagai permasalahan. Hal ini

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dikarenakan hal baru bagi penulis dalam terjun ke dunia kerja sesungguhnya sehingga tentunya menemui kendala serta permasalahan. Kendala dan permasalahan yang ditemui oleh penulis selama aktivitas magang kerja, antara lain:

1. Tidak meratanya pemahaman masyarakat tentang pentingnya perizinan bagi masyarakat

Selama penulis melaksanakan kegiatan magang di bagian pelayanan terpadu (Yandu) khususnya dibagian *front office* pelayanan, penulis menemui beberapa masalah terkait dengan pemohon. Permasalahan-permasalahan yang terjadi antara lain kurang pahamnya pemohon mengenai pentingnya perizinan. Misalnya, kurang paham masyarakat untuk mengerti pentingnya pembuatan izin misalnya izin usaha untuk usaha yang dikerjakan oleh masyarakat. Kurangnya pemahaman masyarakat ini terjadi karena masyarakat kurang wawasan mengenai perizinan, masyarakat kurang menggunakan teknologi secara optimal untuk mencari informasi, masyarakat mudah berasumsi dan mudah menerima omongan orang yang sebenarnya tidak tahu hal yang benar mengenai perizinan seperti prosesnya lama, ada biaya penangan dan lain sebagainya.

2. Jarak antara rumah pemohon ke kantor yang cukup jauh

Lokasi kantor yang bertempat di kota Wates jauh dari pinggir kota menjadi penghambat pemohon untuk memproses izin. Hal ini dikarenakan akses dari lokasi di pinggir wilayah Kulon Progo sedikit jauh untuk ditempuh dan perlu meluangkan waktu. Dikarenakan permasalahan ini membuat banyak masyarakat yang memiliki kegiatan usaha yang berlokasi jauh dari kantor tidak memiliki izin atau legalitas usaha.

3. Sering terjadi *trouble* (masalah) dengan sistem untuk melayani pemohon

Pada saat penulis membantu pelayanan dibagian *front office*, banyak terjadi kendala terkait erornya aplikasi OSS. Aplikasi OSS merupakan aplikasi berbasis online sehingga jika

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

mengalami *error* maka tidak dapat memproses izin sehingga izin tidak bisa keluar atau tidak dapat diproses. Selain itu banyak pemohon yang harus mengantri pada saat datang ke kantor untuk mendapat pelayanan terkait pemrosesan izin namun dikarenakan erornya aplikasi yang tidak diketahui berapa lamanya membuat banyak pemohon yang membuang waktu secara percuma untuk hal ini. Pada dasarnya, terjadi *error* atau *trouble* sistem berasal dari pusat dan untuk *maintance* harus menunggu pusat sehingga dari daerah hanya bisa menunggu dan melanjutkan proses setelah sistem kembali baik.

#### 4. Permasalahan dan kendala terkait pemrosesan izin melalui aplikasi *Online Single Subbmission* (OSS)

Dalam melaksanakan aktivitas magang membantu melayani pemohon terkait pelayanan perizinan melalui aplikasi OSS (*Online Single Subbmission*), penulis banyak menemui kendala yang terjadi pada pemohon dalam pengurusan izin. Beberapa masalah dan kendala yang terjadi antara lain kesulitan pendaftaran akun OSS karena NIK atau nomor HP pernah didaftarkan dan memang pemohon tidak paham cara mendaftar, pemohon datang dengan keluhan lupa *password* dan *username* dikarenakan tidak mengingat dan tidak mencatat *username* dan *password* padahal *username* dan *password* merupakan hal yang harus diingat karena untuk login ke akun OSS, kesulitan menambah kegiatan usaha, kesulitan migrasi data dari OSS lama ke OSS RBA dan lain sebagainya. Beberapa masalah dan kendala yang terjadi terkait pemrosesan izin usaha dalam OSS tersebut dikarenakan pemohon belum paham dan tahu cara dan prosedur yang benar dalam pemrosesan izin melalui aplikasi OSS.

#### 5. Tidak ada pelatihan khusus bagi karyawan DPMPSTSP untuk memproses izin melalui sistem aplikasi OSS (autodidak)

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Para karyawan pada saat pertama kali aplikasi dan lain sebagainya tersebut digunakan tidak pernah mendapat pelatihan khusus mengenai aplikasi tersebut. Padahal, seharusnya sebelum para karyawan melayani pemohon (masyarakat) tentunya para karyawan harus bisa terlebih dahulu. Dikarenakan tidak adanya pelatihan khusus tersebut membuat karyawan mengalami beberapa kendala terkait penggunaan aplikasi oleh karena adanya permasalahan berikut membuat para karyawan harus memutar otak mencari cara bagaimana untuk dapat bisa dan lihai menggunakan aplikasi tersebut untuk melayani pemohon serta bisa membantu pemohon dalam mengatasi permasalahan yang ada.

## Pembahasan

Beberapa solusi dan pembahasan untuk permasalahan-permasalahan yang terjadi diatas antara lain:

1. Perlunya banyak dilakukan sosialisasi di wilayah Kulon Progo, promosi di media sosial dan berbagai macam cara supaya masyarakat paham mengenai pentingnya perizinan

Banyak masyarakat yang masih belum paham pentingnya perizinan, ada sejumlah alasan untuk ini, antara lain masyarakat kurang wawasan mengenai perizinan, masyarakat kurang menggunakan teknologi secara optimal untuk mencari informasi, masyarakat mudah berasumsi dan mudah menerima omongan orang yang sebenarnya tidak tahu hal yang benar mengenai perizinan seperti prosesnya lama, ada biaya penanganan dan lain sebagainya. Untuk mengatasi permasalahan tersebut bisa diupayakan beberapa cara antara lain mengadakan sosialisasi di berbagai wilayah di Kulon Progo, seperti di setiap kecamatan dan upaya lain yaitu melakukan promosi di media sosial yang terkait pentingnya perizinan.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Perlunya kegiatan jemput bola dan kegiatan dari dinas untuk datang ke wilayah-wilayah di Kulon Progo untuk sosialisasi dan dibuatkan izin bersama-sama.

Wilayah di Kulon Progo yang terdiri dari 12 kecamatan yang luas membuat para pelaku usaha yang berlokasi dipinggir kota merasa malas untuk mengurus izin. Selain jauh, para pelaku usaha juga merasa izin usaha tidak penting oleh karena itu mereka tidak segera mengurus izin. Untuk menangani hal ini perlu dilakukan beberapa upaya oleh DPMPSP Kabupaten Kulon Progo, antara lain yaitu melakukan perizinan jemput bola serta sosialisasi. Perizinan jemput bola dilakukan dengan cara menyasar para pelaku usaha di kecamatan-kecamatan di Kulon Progo dengan target pelaku usaha yang belum memiliki izin. Dengan cara ini akan menyebabkan percepatan terbitnya legalitas usaha sehingga banyak usaha di Kulon Progo yang berizin.

3. Perlunya perbaikan sistem yang dilakukan oleh pusat

Adanya permasalahan terkait sering terjadi *trouble* (masalah) dan erornya sistem online yang digunakan untuk melayani pemohon berdampak banyak terhadap kualitas pelayanan di kantor DPMPTSP Kabupaten Kulon Progo. Hal ini dikarenakan DPMPTSP merupakan dinas yang mengurus perizinan dimana perizinan ini dilakukan secara online melalui aplikasi menyebabkan permasalahan apabila sistem yang dijalankan *error* atau mengalami *trouble*. Untuk mengatasi permasalahan berikut dapat dilakukan upaya oleh daerah yaitu dengan berkomunikasi dengan pusat apabila terjadi *trouble* supaya dari pusat segera dapat melakukan perbaikan sistem sehingga sistem dapat digunakan kembali. Selain itu, untuk menanggulangi permasalahan ini sendiri dari dinas sendiri dapat menanggapi keluhan masyarakat dan pemohon baik yang datang ke kantor atau menyampaikan melalui *call center* untuk tetap dapat dilayani.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

4. Masyarakat khususnya pemohon lebih memahami mengenai prosedur dan tata cara penggunaan aplikasi OSS untuk proses perizinan

Permasalahan dan kendala terkait dengan sistem yang digunakan dapat diatasi dengan beberapa solusi, salah satunya adalah perlunya pemahaman masyarakat secara mengenai penggunaan teknologi informasi. Kemudian untuk permasalahan dan kendala terkait pemrosesan izin melalui aplikasi *Online Single Subbmission* (OSS) dapat diatasi dengan cara masyarakat khususnya pemohon yang memerlukan izin untuk legalitas usaha dapat membaca terlebih dahulu panduan dan informasi yang sudah tertera pada website *oss.go.id*. Dengan membaca dan memahami beberapa hal tersebut maka pemohon sebenarnya bisa memproses izin sendiri juga menambah pengetahuan masyarakat tentang prosedur dan tata cara menggunakan aplikasi OSS.

5. Perlunya pelatihan atau workshop untuk karyawan DPMPTSP terkait sistem aplikasi *online single subbmission* (OSS).

Untuk permasalahan terkait karyawan DPMPTSP yang bisa mengoperasikan OSS secara autodidak ini perlu solusi berupa perlunya pelatihan atau *workshop* terkait penggunaan, tata cara, peraturan dll terkait aplikasi atau website yang digunakan. Dengan adanya pelatihan khusus di awal maka para karyawan khususnya karyawan yang bekerja di *front office* lebih cepat untuk memahami cara penggunaan aplikasi tersebut.

## KESIMPULAN, REKOMENDASI DAN REFLEKSI DIRI

### Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan yang penulis lakukan selama magang untuk menerapkan teori yang dipelajari selama kuliah di kampus. Tujuannya untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

gelar sarjana ekonomi dengan jurusan manajemen dari STIE YKPN Yogyakarta. Penulis kemudian menyusun laporan hasil kegiatan magang yang memuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Kegiatan magang dilakukan oleh penulis selama 3 bulan yaitu dari 12 September 2022 – 12 Desember 2022 di DPMPTSP Kabupaten Kulon Progo. Instansi tersebut berlokasi di Jalan KH. Ahmad Dahlan KM 1, Wates, Wates, Kulon Progo.
2. DPMPTSP Kabupaten Kulon Progo mempunyai dua bagian yaitu kelompok jabatan fungsional yang terdiri dari 3 bidang dan 1 sekretariat yang memiliki tugas dan fungsi yang berbeda-beda namun saling terkait antara 1 dengan yang lain. Ketiga bidang tersebut antara lain bidang Pelayanan Terpadu, Penanaman Modal I, dan Penanaman Modal II. Selama melaksanakan kegiatan magang, penulis ditempatkan pada bidang pelayanan terpadu (YANDU) di bagian melayani aduan dan konsultasi melalui *call center* dan di bagian *front office* untuk melayani pemohon yang datang ke kantor.
3. DPMPTSP merupakan instansi daerah yang bertugas pada bagian perizinan. Layanan perizinan yang ada di kantor DPMPTSP Kabupaten Kulon Progo terdiri dari perizinan berusaha dan perizinan berusaha. Untuk melayani masyarakat yang akan memproses izin, aplikasi yang digunakan DPMPTSP Kabupaten Kulon Progo adalah aplikasi OSS, SiCantik dan SIMBG.
4. Pada saat penulis di tempatkan pada bidang Pelayanan Terpadu (Yandu) penulis banyak belajar mengenai bagaimana cara memproses izin dari membuat akun hingga izin terbit dan cara mengembangkan pada akun pemohon tersebut. Selain itu penulis belajar bagaimana cara berkomunikasi yang baik kepada pemohon baik yang datang langsung maupun berkonsultasi melalui *call center*, penulis juga belajar bagaimana cara melayani pemohon yang baik serta belajar bagaimana cara menyikapi berbagai karakteristik pemohon yang ada.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

5. Dalam melaksanakan kegiatan magang tentunya penulis menemui beberapa masalah yang terjadi seperti kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pentingnya perizinan, jauhnya lokasi antara kota dengan pinggir kota di Kulon Progo yang membuat masyarakat tidak mengurus izin, adanya kendala teknis sistem dan sering terjadi *error* nya sistem serta masalah tidak adanya pelatihan khusus pengaplikasian sistem untuk para karyawan.

## Rekomendasi

Berdasarkan hasil magang selama tiga bulan penulis di DPMPTSP Kabupaten Kulon Progo, penulis memberikan saran kepada STIE YKPN Yogyakarta dan DPMPTSP sebagai berikut:

1. Rekomendasi Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kab. Kulon Progo
  1. DPMPTSP Kabupaten Kulon Progo perlu melakukan beberapa upaya dengan maksud untuk memberi informasi serta pengetahuan kepada masyarakat mengenai pentingnya izin untuk usaha yang dilakukannya untuk mencapai tujuan yang akan dicapai DPMPTSP berdasarkan Undang-Undang Cipta Kerja yaitu percepatan perizinan berusaha
  2. DPMPTSP merupakan instansi daerah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kulon Progo berupa layanan perizinan, maka dari itu para karyawan DPMPTSP Kabupaten Kulon Progo perlu untuk dibuatkan pelatihan khusus untuk menggunakan aplikasi pelayanan
  3. DPMPTSP Kabupaten Kulon Progo dapat memberikan pendampingan serta arahan kepada mahasiswa yang sedang melaksanakan kegiatan magang ditempat tersebut.
  4. DPMPTSP Kabupaten Kulon Progo dapat menjalin hubungan baik serta Kerjasama dengan STIE YKPN Yogyakarta dengan memberikan informasi mengenai program

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

magang yang disediakan oleh instansi supaya mahasiswa/i dapat mengetahui informasi tersebut.

## 2. Rekomendasi bagi STIE YKPN

1. STIE YKPN Yogyakarta dapat memberikan arahan dan rekomendasi kepada mahasiswa yang akan mengambil tugas akhir berupa magang supaya mahasiswa mengetahui rekomendasi tempat-tempat magang yang sesuai dengan program studi yang mahasiswa ambil.
2. STIE YKPN Yogyakarta dapat menjalin kerjasama dengan DPMPTSP Kabupaten Kulon Progo dengan tujuan supaya mahasiswa/i STIE YKPN Yogyakarta selanjutnya dapat melaksanakan kegiatan magang di dinas tersebut.
3. STIE YKPN Yogyakarta dapat menambah kegiatan praktik dalam teori pembelajaran saat melaksanakan kegiatan belajar mengajar dikampus.
4. Dosen STIE YKPN Yogyakarta juga dapat menambah tugas berupa *output* yang dihasilkan oleh mahasiswa dalam matakuliah tertentu seperti SIM, hal ini supaya mahasiswa selain paham teori juga paham penerapannya dalam aplikasi dan dapat menghasilkan sesuatu dari apa yang dipelajarinya.

## Refleksi Diri

Pada saat penulis melaksanakan kegiatan magang di DPMPTSP Kabupaten Kulon Progo selama 3 bulan, penulis menyadari bahwa dunia kerja sangat berbeda dengan dunia perkuliahan yang sedang dilalui oleh penulis. Di dunia perkuliahan banyak mempelajari teori saja tidak banyak berpraktik. Selain itu, dalam perkuliahan apabila kita tidak paham suatu teori kita dapat bertanya kepada dosen atau mahasiswa lain namun di dunia kerja banyak bertanya dianggap tidak kompeten

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dan tidak cepat belajar. Dalam dunia kerja juga dituntut untuk menguasai banyak keahlian dalam satu waktu.

Selama penulis melakukan kegiatan magang penulis banyak belajar mengenai perizinan dan pelayanan. Penulis banyak belajar bagaimana cara berkomunikasi yang baik dengan masyarakat baik secara langsung dan melalui *call center*, penulis juga belajar bagaimana cara menghadapi banyak karakter masyarakat yang datang ke kantor, penulis belajar bagaimana cara melayani pemohon dengan baik, penulis belajar bagaimana cara memproses izin dari membuat akun hingga NIB terbit serta apabila ada masalah-masalah terjadi. Selain itu, selama penulis juga banyak belajar bagaimana cara bekerja baik individu maupun tim, penulis belajar tentang disiplin, tepat waktu, dan belajar untuk bekerja secara tepat namun cermat. Penulis juga belajar bagaimana cara berkoordinasi dengan karyawan lain serta dengan atasan secara sopan, baik, dan hormat. Kegiatan magang ini selain memberi manfaat bagi diri sendiri juga dapat memberikan kontribusi kepada DPMPTSP berupa membantu pekerjaan karyawan di dinas tersebut.

Selama kegiatan magang berlangsung tentunya banyak hambatan yang dilalui oleh penulis, baik yang datang dari diri penulis sendiri maupun tidak. Hambatan yang dilalui penulis seperti penulis pada awal kegiatan ini mulai sedikit sulit untuk membaur dengan para karyawan DPMPTSP. Penulis juga pada saat mengerjakan tugas yang diberikan sering bertanya kepada karyawan yang bertugas karena penulis takut salah. Namun beberapa hambatan yang dilalui penulis tidak selalu menjadi hambatan karena dibantu oleh para karyawan DPMPTSP Kabupaten Kulon Progo yang memberikan arahan, bimbingan serta nasehat kepada penulis.

Setelah kegiatan magang yang dilakukan oleh penulis selesai, penulis berharap supaya penulis menjadi seseorang yang siap terjun ke dunia kerja sesungguhnya dengan bekal yang

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

sedikit banyak telah penulis dapatkan pada kegiatan ini. Penulis juga berharap dapat menjadi pribadi yang disiplin, tekun, cermat, dapat berfikir kritis dan inovatif, dapat mudah beradaptasi dengan lingkungan baru, penulis dapat lebih berani dan percaya diri untuk memulai sesuatu.



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## DAFTAR PUSTAKA

- DPMPTSP Kabupaten Kulon Progo*. (2022, November 21). Retrieved from Profil DPMPTSP Kabupaten Kulon Progo: <https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/#>
- I Putu Agus Eka Pratama, S. M. (2020). *Customer Relationship Management (CRM) Teori dan Praktik Berbasis Open Source*. Bandung: Informatika Bandung.
- Machmud, R. (2022, Desember 1). *Sistem Informasi Manajemen*. Retrieved from <https://repository.ung.ac.id/>
- OSS. (2022, November 21). Retrieved from <https://oss.go.id/>
- Peraturan Bupati Nomor 117 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Sicantik*. (2022, November 21). Retrieved from <https://sicantik.go.id/>
- Suherman, A. (2020). *Buku Ajar Teori-Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Winarno, W. W. (2017). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.