

**EFEKTIVITAS *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DALAM  
PELAYANAN IZIN OBJEK WISATA PADA DPMPTSP DI KABUPATEN  
ACEH BESAR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh:**

**MUHAMMADDIN**

**NIM. 160802054**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan**

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

**2022 M / 1443 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Muhammadiyah  
NIM : 160802054  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Tempat Tanggal Lahir : Banda Aceh 17 juni 1996  
Alamat : Ateuk Munjeng, Kec. Baiturrahman Kota  
Banda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penelitian skripsi ini saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu mempertanggungjawabkan atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 30 Oktober 2022

Zang Menyatakan



MUHAMMADDIN

NIM. 160802054

**EFEKTIVITAS *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DALAM PELAYANAN  
IZIN OBJEK WISATA PADA DPMPSTP DI KABUPATEN ACEH BESAR**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

**MUHAMMADDIN**

NIM. 160802054

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyah oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
**Dr. Mahmuddin, M.Si.**  
NIP. 197210201997031002

  
**Cut Zamharira, S.IP., M.A.P.**  
NIDN. 2017117904

**EFEKTIVITAS *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DALAM PELAYANAN  
IZIN OBJEK WISATA PADA DPMPTSP DI KABUPATEN ACEH BESAR**

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu  
Administrasi Negara.

Pada Hari/Tanggal : 14 Desember 2022

Banda Aceh,  
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

  
Dr. Mahmuddin, M.Si.  
NIP. 197210201997031002

Sekretaris,

  
Cut Zamharira, S.IP., M.A.P.  
NIDN. 2017117904

Penguji I,

  
Dr. Mukli, M.Ap.  
NIP. 197002062002121002

Penguji II,

  
Muhammad Thalal, Lc., M. Si. M. Ed.  
NIP. 197810162008011011

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

  
  
Dr. Muji Mulia, M. Ag.  
NIP. 19740327199931005

## ABSTRAK

Sejak diundangkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik pada Juni 2018, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Perindustrian (DPMPTSP) Aceh Besar menjadi yang pertama di Aceh dalam menerapkan Online Single Submission (OSS) untuk memproses perizinan berusaha. Namun dalam pelaksanaan OSS masih terdapat beberapa wisata yang tidak mendaftarkan usahanya. Hal ini dikarenakan ketidaktahuan masyarakat tentang pengurusan izin usaha bagi pelaku usaha objek wisata serta masyarakat juga tidak mengetahui aplikasi OSS dapat digunakan sebagai pengurusan izin usaha secara online. Sehingga perlu untuk melihat sejauh mana efektivitas DPMPTSP di Kabupaten Aceh Besar dalam memberikan pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana efektivitas *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan izin objek wisata pada DPMPTSP di Kabupaten Aceh Besar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi dengan menggunakan teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori efektivitas dengan indikator merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan perizinan melalui OSS dapat dikatakan sudah dilaksanakan dengan baik yang meliputi tiga indikator yaitu: 1. Kecepatan waktu penyelesaian, 2. Kemudahan, 3. Kepastian Hukum. Namun, indikator Sosialisasi masih belum dilaksanakan secara maksimal. Secara keseluruhan sistem OSS sudah dapat dikatakan baik, meskipun masih terdapat kekurangan dan kendala yang menghambat sistem OSS tersebut.

**Kata Kunci:** *Efektivitas, Pelayanan, Online Single Submission, DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar.*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayahnya serta petunjuk kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi berjudul Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Izin Objek Wisata Pada DPMPTSP di Kabupaten Aceh Besar. Shalawat dan salam peneliti persembahkan kepada nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan umat islam.

Skripsi ini berjudul “Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Izin Objek Wisata Pada DPMPTSP di Kabupaten Aceh Besar” disusun untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar sarjana pada program studi S1 Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

Pada awalnya peneliti mengalami berbagai kesulitan, namun berkat doa, usaha yang maksimal dari peneliti, doa dan dukungan dari keluarga serta berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini mampu diselesaikan peneliti. Oleh karena itu, Skripsi ini peneliti persembahkan untuk orang-orang tercinta dan terhebat serta istimewa dalam hidup peneliti yakni Ibu dan Bapak tercinta dan dengan hati yang tulus peneliti mengucapkan terima kasih banyak yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag. Selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Muji Mulia, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Muazzinah, B.Sc., MPA. Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Siti Nur Zalikha, M.Si. Selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Rasa hormat dan terima kasih yang tidak akan dapat ucapkan dengan kata-kata kepada bapak: Dr. Mahmuddin, M.Si. dan Cut Zamharira, S, IP., M.A.P. Selaku dosen pembimbing yang telah banyak mencurahkan waktu, tenaga, ide-ide, saran dan motivasi dalam membimbing peneliti dengan penuh kesabaran sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.
7. Kepada para informan yang telah banyak membantu memberikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penelitian skripsi ini. Terima kasih atas waktu dan kesediaannya.
8. Kepada sahabat-sahabat terbaik peneliti yang bisa mengerti dan menerima peneliti dalam keadaan suka maupun duka, dan segenap kawan-kawan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2016 tanpa kecuali.
9. Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar, terima kasih atas nasehat, bimbingan, bantuan, dan dukungan serta doanya.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi terdapat berbagai kekurangan dan keterbatasan, untuk itu peneliti mengharapkan masukan dan saran saran yang sifatnya membangun demi kebaikan tulisan ini, demikianlah yang dapat peneliti

sampaikan, semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca, dan akhir kata dengan kerendahan hati, peneliti ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu penelitian skripsi ini.

Banda Aceh, 30 November 2022

Peneliti,

Muhammadin  
NIM. 160802054



## DAFTAR ISI

<b>LEMBARAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	5
1.3. Rumusan Masalah .....	6
1.4. Tujuan Penelitian .....	7
1.5. Kegunaan Penelitian .....	7
1.6. Penjelasan Istilah .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Efektivitas .....	12
2.1.1. Pengertian Efektivitas.....	12
2.1.2. Ukuran Efektivitas.....	13
2.1.3. Indikator Efektivitas .....	14
2.3. Pelayanan Publik.....	16
2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	16
2.4. Objek Wisata .....	19
2.5. <i>Online Single Submission</i> (OSS).....	21
2.6. Kerangka Pemikiran .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	30
3.2. Fokus Penelitian .....	31
3.3. Lokasi Penelitian .....	31

3.4. Jenis dan Sumber Data .....	32
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.6. Teknik Analisis Data .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar .....	39
4.1.1 Profil DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar .....	39
4.1.2 Visi dan Misi .....	39
4.1.3 Tugas dan Fungsi .....	40
4.1.4 Struktur Organisasi .....	41
4.2. Hasil dan Pembahasan .....	41
4.3. Efektivitas <i>Online Single Submission</i> (OSS) Dalam Pelayanan Izin Objek Wisata Pada DPMPTSP Di Kabupaten Aceh Besar .....	41
4.2.1 Kecepatan Waktu Penyelesaian .....	45
4.2.2 Kemudahan .....	50
4.2.3 Sosialisasi .....	54
4.2.4 Kepastian Hukum .....	59
4.4. Hambatan yang dihadapi oleh DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar dalam penyelenggaraan OSS pada penyediaan dan pemberian pelayanan izin usaha objek wisata di Kabupaten Aceh Besar .....	64
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	68
5.2 Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Informan Penelitian .....	33
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 2.2 Kerangka Berpikir .....	29
Tabel 4.1 Standar Pelayanan OSS Sektor Pariwisata 2019 .....	48



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 SK Pembimbing
- Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian DPMPTPS Kabupaten Aceh Besar
- Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kesejahteraan masyarakat umum diwujudkan melalui pembangunan nasional yang dicita-citakan. Pembangunan nasional merupakan upaya pembangunan yang berkesinambungan dan berkelanjutan dalam mewujudkan cita-cita bangsa dan Negara Indonesia yang tertulis pada pembukaan Undang–Undang Dasar 1945 yaitu melindungi kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Ada pun pencapaian tujuan dari pembangunan nasional harus meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat, yang dilaksanakan dan dicapai bersama antar masyarakat dan pemerintah, sebagai perwujudan dari masyarakat adil dan makmur.

Masyarakat adalah pelaku utama pembangunan. Sedangkan pemerintah pusat maupun daerah berkewajiban untuk mengarahkan, membina serta menyusun perencanaan yang strategis dan berdaya guna dalam meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat. Salah satu upaya mewujudkan pembangunan nasional adalah dengan melalui pemberian pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Pelayanan yang baik merupakan tombak kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah setempat.

Keberhasilan pembangunan nasional melalui pemberian pelayanan yang maksimal merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah, salah satunya adalah Pemerintah Aceh. Pemerintah Aceh dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang baik dalam berbagai jenis pelayanan sebagai upaya mewujudkan pembangunan yang berkesinambungan dan bersinergitas. Pelayanan

izin usaha yang baik dan berkualitas membawa pengaruh besar terhadap peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat dan kualitas usaha objek wisata yang ada di Kabupaten Aceh Besar.

Namun saat ini masyarakat lebih cenderung mempercayai pihak swasta di bandingkan pelayanan kantor pemerintahan dalam hal pelayanan administrasi. Sehingga kebanyakan masyarakat enggan mendaftarkan usaha yang mereka miliki ke pihak pemerintah setempat. Dengan berbagai alasan mulai dari biaya yang harus dikeluarkan begitu besar, menyita banyak waktu, terjadinya diskriminasi antar masyarakat kelas atas dan bawah, hingga membingungkan dan berbelit-belit dalam pemberian pelayanannya.<sup>1</sup>

No.	Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Melalui Sistem OSS	Perizinan Di Luar OSS
1	Sektor Kelautan Dan Perikanan	Sektor Pendidikan (Sub Sektor Pendidikan)
2	Sektor Pertanian	Sektor Kesehatan (Sub Sektor Tenaga Kesehatan)
3	Sektor Lingkungan Hidup Dan Kehutanan	Sektor Pupr
4	Sektor Perindustrian	
5	Sektor Perdagangan	
6	Sektor Transportasi	
7	Sektor Kesehatan, Obat Dan Makanan	

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar (2021)

Kepercayaan masyarakat yang menurun menunjukkan pencapaian pemerintah daerah yang menurun pula, sehingga untuk mencegah dan mengurangi kekhawatiran masyarakat tersebut, maka Pemerintah Kabupaten Aceh Besar melalui DPMPTSP merupakan instansi pertama yang menerapkan OSS setelah

<sup>1</sup>Nurhidayanti, *Efektivitas Pelayanan Administrasi Izin Usaha Pariwisata di Kabupaten Bulukumba*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar

ditetapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik pada Juni 2018 yang kemudian dijabarkan dalam Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 22 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar. OSS merupakan “sistem informasi permohonan dan pengurusan izin usaha yang beroperasi secara online, untuk menghasilkan surat izin usaha yang lebih efektif, efisien dan transparan”.<sup>2</sup>

Sosialisasi untuk penerapan pengajuan perizinan online (OSS) dilaksanakan di Hotel The Pade, Lampeuneurut, Kecamatan Darul Imarah, pada November 2018. OSS hadir dikarenakan PP Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Sebelum OSS hadir di Kabupaten Aceh Besar, DPMPTSP juga telah memiliki aplikasi perizinan sendiri Bernama PINTO yang telah digunakan sejak tahun 2012.<sup>3</sup>

Kehadiran OSS merupakan salah satu cara menyederhanakan pengurusan izin usaha yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar. Tujuannya tidak lain untuk menciptakan pengurusan izin yang adaptif, sederhana, mudah diakses, dan komunikatif. Dengan adanya OSS, diharapkan bisa meningkatkan jumlah pelaku usaha yang mengurus izin usaha objek wisatanya. Sehingga seluruh jenis usaha objek wisata dapat terdata dengan baik.

Efektif tidaknya OSS dalam pelayanan izin usaha objek wisata di Kabupaten Aceh Besar ditentukan oleh proses, serta standar pelayanan yang

---

<sup>2</sup> OSS.acehbesarkab.go.id. diakses pada 22 September. Jam 21.50 Wib

<sup>3</sup> DPMPTSP Aceh Besar Pertama Terapkan OSS di Aceh  
<http://www.acehbesarkab.go.id/index.php/jelajah/read/2019/07/30/72/dpmptsp-aceh-besar-pertama-terapkan-oss-di-aceh.html>. Diakses pada 22 September 2021. Jam 21.45 Wib

digunakan oleh DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar. Adapun standar pelayanan yang digunakan harus sesuai dengan standar yang tercantum dalam Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 22 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar. Dapatkah DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar menjalankannya sesuai dengan harapan masyarakat luas atau pelaku usaha objek wisata serta sudah disesuaikan dengan standar pelayanan yang terdapat dalam Peraturan Bupati tersebut.

Banyaknya usaha objek wisata di Kabupaten Aceh Besar yang belum mengurus izin usahanya, dengan alasan objek wisata tersebut dibangun atau didirikan di atas tanah milik pribadi dan bukan milik negara. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian masyarakat menganggap bahwa pelayanan izin usaha objek wisata hanya diperuntukkan untuk pelaku usaha objek wisata yang membangun usaha objek wisatanya di atas tanah milik negara. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kasi Data dan Informasi Perizinan, tercatat 259 jenis usaha yang terdaftar di aplikasi OSS. Adapun jumlah pelaku usaha yang melakukan usaha dibidang pariwisata pada bidang usaha wisata yaitu 57 pelaku usaha.

Bahkan menurut pernyataan beberapa dari pelaku usaha yang diwawancarai dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaku usaha tidak mengetahui tentang adanya kewajiban mengurus surat izin usaha, serta tidak mengetahui tentang OSS.<sup>4</sup> Beberapa pelaku usaha objek wisata cukup awam dengan kegunaan OSS. Tidak hanya itu, proses perizinan pada website OSS di Kabupaten Aceh Besar harus

---

<sup>4</sup> Khalis.Dkk, Pelaku Usaha Objek Wisata Pantai Riting, Wawancara oleh peneliti di Pantai Riting Loknga Kabupaten Aceh Besar, 20 Maret 2021.

melalui website OSS pemerintah pusat yang selanjutnya, dari website pusat akan diarahkan pada instansi tujuan yaitu OSS DPMPTSP Aceh Besar, hal ini jelas menunjukkan bahwa terdapat dua indikator yang digunakan sebagai acuan efektivitas tidak dapat terlaksana dengan baik, yaitu indikator kecepatan proses dan kemudahan perizinan. sehingga masyarakat tidak memiliki jaminan waktu dalam menunggu kesiapan surat izin tersebut.

Kondisi di atas mendasari peneliti ingin melihat lebih lanjut efektivitas OSS yang digunakan oleh DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar dalam memberikan pelayanan administrasi izin usaha objek wisata kepada pelaku usaha objek wisata di Kabupaten Aceh Besar. Sudahkan OSS yang dijalankan oleh DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar sesuai dengan standar pelayanan atau sebaliknya. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian, berjudul “Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Izin Objek Wisata Pada DPMPTSP Di Kabupaten Aceh Besar”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, identifikasi masalah pada penelitian ini adalah terdapat adanya ketidaktahuan masyarakat tentang pengurusan izin usaha bagi pelaku usaha objek wisata serta masyarakat juga tidak mengetahui aplikasi OSS dapat digunakan sebagai pengurusan izin usaha secara online. Padahal pengurusan izin usaha amat penting dilakukan oleh pelaku objek wisata guna mendata berapa banyak objek wisata yang dikelola oleh masyarakat di wilayah Aceh Besar. Pelaku usaha objek wisata juga mengaku bahwa pengurusan izin usaha tidak dilakukan karena ketidaktahuan mereka terhadap kebijakan yang telah

ditetapkan tersebut yang bahwasanya setiap usaha yang dikelola harus didaftarkan kepada pihak pemerintah (DPMPTSP).<sup>5</sup> Hal lain yang menjadi pertimbangan pelaku usaha objek wisata tidak mendaftarkan usaha mereka dikarenakan pelaku usaha takut dikenakan pajak dengan dalih bahwa penghasilan yang didapatkan dari objek wisata tidak banyak dan hanya cukup untuk kesehariannya. Hal ini cukup menarik untuk melihat sejauh mana Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Izin Objek Wisata Pada DPMPTSP di Kabupaten Aceh Besar. Dengan demikian, peneliti akan lebih fokus melihat kepada prinsip efektivitas pelayanan dari sebuah kebijakan.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka peneliti menentukan rumusan masalah yang berhubungan dengan Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan izin usaha objek wisata pada DPMPTSP di Kabupaten Aceh Besar. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Izin Objek Wisata Pada DPMPTSP Di Kabupaten Aceh Besar?
2. Hambatan apa saja yang dihadapi oleh DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar dalam penyelenggaraan OSS pada penyediaan dan pemberian pelayanan izin usaha objek wisata di Kabupaten Aceh Besar?

### 1.4 Tujuan Penelitian

---

<sup>5</sup> Khalis.Dkk, Pelaku Usaha Objek Wisata Pantai Riting, Wawancara oleh peneliti di Pantai Riting Loknga Kabupaten Aceh Besar, 20 Maret 2021.

Adapun tujuan penelitian diantaranya:

1. Untuk Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Izin Objek Wisata Pada DPMPTSP Di Kabupaten Aceh Besar.
2. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi oleh DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar dalam penyelenggaraan OSS pada penyediaan dan pemberian pelayanan izin usaha pariwisata di Kabupaten Aceh Besar.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan oleh peneliti dari penelitian ini adalah:

#### **1. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan bahan pertimbangan dalam menganalisis bagaimana efektivitas *Online Single Submission* (OSS) dalam pelayanan izin usaha objek wisata.

#### **2. Manfaat Teoritis**

Dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan serta dapat memberikan informasi tentang peran efektivitas Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Izin Objek Wisata Pada DPMPTSP di Kabupaten Aceh Besar dalam pelayanan izin usaha objek wisata. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

### **1.6 Penjelasan Istilah**

Adapun penjelasan istilah-istilah yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas

Efektivitas atau juga dikenal dengan tingkat keberhasilan yang diperoleh oleh seseorang maupun kelompok (organisasi). Terdapat indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan dalam pelaksanaan sebuah kebijakan, yaitu adanya kemudahan, efisiensi, pelayanan perizinan yang prima, serta kelengkapan persyaratan.

## 2. Objek Wisata

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Objek Wisata merupakan bentuk perwujudan ciptaan manusia, tata hidup, seni budaya, sejarah bangsa dan keadaan alam yang mempunyai daya tarik untuk dikunjungi para wisatawan/pariwisata.

## 3. DPMPTSP

Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar yang di singkat menjadi DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar.

## 4. OSS

Perizinan Online Terpadu atau yang biasa disebut dengan *Online Single Submission* (OSS) merupakan perizinan yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama Menteri, pimpinan, lembaga, Gubernur, atau Bupati melalui sistem elektronik yang terintegrasi.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu.

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan bagi peneliti dalam melaksanakan penelitian sehingga dapat memperkaya khasanah ilmu dan teori yang dapat digunakan dalam mengkaji penelitian yang akan dilakukan. Dengan adanya penelitian terdahulu, maka dapat menemukan adanya suatu perbandingan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti saat ini. Peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian ini. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa skripsi terkait dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No.	Nama/ Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Nabila Ulfa Dewi. Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik <sup>6</sup>	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa pelayanan transportasi pada studi kasus BRT Mamminasata belum berjalan secara efektif. Hal ini diukur berdasarkan Pendekatan Multidimensi (Optimasi Tujuan, Perspektif Sistem dan Penekanan Perilaku) ialah indikator pengukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Richard M. Steers.	Penelitian ini membahas mengenai Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik sedangkan penelitian peneliti berfokus pada izin usaha pariwisata yang dilakukan Aceh Besar.
2	Sigit Budhi Prakoso, Efektivitas Pelayanan Kesehatan BPJS di Puskesmas	Efektivitas mekanisme dan manfaat BPJS Kesehatan di puskesmas Kecamatan Batang dalam kategori efektif dapat dilihat dari persentase yang didapat dari kepesertaan, manfaat, fasilitas kesehatan dan mutu. Melihat dari	Penelitian ini membahas mengenai Pelayanan Kesehatan BPJS. Sedangkan yang diteliti peneliti membahas tentang pelayanan izin terpadu

<sup>6</sup> Nabilah Ulfa Dewi, *Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik* (Studi Kasus : BRT Mamminasata), Skripsi Studi Administrasi Negara. Universitas Hasanuddin, 2017.

	Kecamatan Batam. <sup>7</sup>	hasil tersebut terdapat juga persentase yang rendah masyarakat masih kesulitan dalam proses menjadi peserta BPJS Kesehatan, karena proses pendaftaran sampai dengan aktivasi kartu peserta terlalu lama. Kemudian masyarakat masih terdapat kesulitan pada fasilitas kesehatan terdapat puskesmas yang tidak memiliki apotek siaga 24 jam, sedangkan pada variabel mutu menyatakan hanya ada dokter persalinan yang beroperasi 24 jam.	yang berfokus pada izin usaha pariwisata di Banda Aceh.
3	Kunto Megantoro, Efektivitas Website Sebagai Media Informasi Dalam Konteks Relasi Government To Citizens Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang <sup>8</sup> .	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa website DPMPTSP Kota Magelang cukup efektif untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik sebagai penyedia informasi maupun pelayanan online. Hal ini tidak terlepas dari pelayanan yang baik oleh DPMPTSP Kota Magelang. Kendala pelaksanaan website ini adalah kurangnya sosialisasi website sehingga beberapa masyarakat lebih senang datang ke kantor daripada menggunakan website DPMPTSP Kota Magelang.	Penelitian ini membahas mengenai Efektivitas Website Sebagai Media Informasi Dalam Konteks Relasi Government To Citizens sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti lebih berfokus pada Efektivitas pelayanan izin terpadu berbasis online melalui OSS.

*Sumber: Olahan Peneliti*

<sup>7</sup> Sigit Budhi Prakoso. Efektivitas Pelayanan Kesehatan Bpjs Di Puskesmas Kecamatan Batang. Jurnal Ekonomi Pembangunan. Universitas Negeri Semarang. Edaj 4 (1). 2015.

<sup>8</sup> Kunto Megantoro Dkk. Efektivitas Website Sebagai Media Informasi Dalam Konteks Relasi Government To Citizens Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang. Jurnal Transformative, Vol. 5, Nomor 2 September 2019.

## 2.2. Efektivitas

### 2.2.1. Pengertian Efektivitas

Dalam kamus lengkap bahasa Indonesia, efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti ada pengaruhnya, ada akibatnya, ada efeknya, bias diartikan sebagai kegiatan yang bisa membuahkan hasil yang memuaskan. Jika dilihat dari asal katanya, efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil, atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus Ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Pengertian efektivitas menurut R.M. Steers sebagai berikut:

“Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarnya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya”.<sup>9</sup>

Selanjutnya Harbani Pasolong mengemukakan bahwa efektivitas sebagai berikut:

“Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel ini. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan”.<sup>10</sup>

<sup>9</sup> M. Richard Steers. Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga 1985. Hlm 7.

<sup>10</sup> Harbani Pasolong. Teori Administrasi Publik. 2007. Bandung : Alfabeta, Hlm 4.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan ukuran berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif apabila suatu pekerjaan tersebut dapat menghasilkan suatu *output* dan dapat diselesaikan tepat pada waktunya dengan rencana yang telah ditetapkan.<sup>11</sup> Efektif merupakan konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang diharapkan.

### **2.2.2 Ukuran Efektivitas**

Untuk mengukur efektivitas sebuah organisasi bukanlah salah satu hal yang sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Jika dilihat dari sudut pandang produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas barang dan jasa.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana awal yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat, sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal tersebut dikatakan tidak efektif. Adapun kriteria untuk mengukur efektivitas suatu organisasi, ada tiga pendekatan yang bisa digunakan, seperti yang dikemukakan oleh Martani dan Lubis, yakni:<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Mardiasmo, *Akuntansi sektor Publik* (Yogyakarta: Andi, 2009), Hal. 134.

<sup>12</sup> Hari SB, Lubid dan Martani Husain, *Teori Organisasi, Suatu Pendekatan Mikro*, (Jakarta: Pusat Antara Universitas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Indonesia, 1987), Hal. 55.

1. Pendekatan sumber (*resource approach*) yaitu mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik dan non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan Proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran (*goods approach*) meletakkan perhatian pada *output*, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai *output* yang sesuai dengan rencana. Dalam konteks ini, Ndraha menyatakan bahwa efektivitas merupakan tingkat keberhasilan pencapaian (tujuan).<sup>13</sup>

### 2.2.3 Indikator Efektivitas

Indikator merupakan salah satu cara yang digunakan peneliti untuk mengukur sejauh mana keberhasilan dalam pelaksanaan program yang telah dilaksanakan, serta kesesuaian antara perencanaan dan hasil akhir dari kebijakan atau program yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini untuk mengukur efektivitas OSS di DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar merujuk pada Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 22 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar. Indikator efektivitas OSS di DPMPTSP sebagai berikut :

---

<sup>13</sup> Syarif Makmur, *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Efektivitas Organisasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), Hal.123-124

1. Kecepatan waktu penyelesaian

Kecepatan waktu penyelesaian merupakan penilaian yang digunakan untuk mengukur seberapa cepat pemberi pelayanan menyelesaikan tugasnya kepada penerima pelayanan.

2. Kemudahan

Kemudahan merupakan tingkatan dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan terhadap suatu sistem merupakan hal yang tidak sulit untuk dipahami dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakai untuk dapat digunakan. Konsep kemudahan memberikan pengertian bahwa apabila suatu teknologi mudah digunakan, maka pengguna akan lebih cenderung menggunakan teknologi tersebut.

3. Kepastian Hukum

Kepastian hukum secara normatif adalah ketika suatu peraturan perundang-undangan dibuat dan diundangkan secara pasti, karena mengatur secara jelas dan logis, maka tidak akan menimbulkan keraguan karena adanya multitafsir sehingga tidak berbenturan atau menimbulkan konflik antara penerima dan pemberi pelayanan.

4. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan suatu proses interaksi sosial dimana orang memperoleh pengetahuan, sikap, nilai, dan perilaku esensial untuk keikutsertaan (partisipasi) efektif dalam masyarakat.

## **2.3. Pelayanan Publik**

### **2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik**

Definisi pelayanan publik menurut Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu (1) pelayanan administratif, (2) pelayanan barang, (3) pelayanan jasa.

Pada hakekatnya perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik yang menuju pelayanan publik prima yang diberikan oleh aparatur/birokrat kepada masyarakat sebaiknya dilakukan dengan penuh perhatian sehingga diharapkan akan menimbulkan pandangan positif baik dari kalangan pelanggan, maupun aparatur yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dilaksanakan dan berjalan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

#### **1. Kesederhanaan**

Pada hakikatnya prinsip kesederhanaan lebih menekankan pada prosedur/cara pelayanan yang diselenggarakan secara sederhana, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami serta dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta

elayanan. Namun kesederhanaan prosedur ini dengan tanpa mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan itu sendiri.

## 2. Kejelasan

Kejelasan dalam pelaksanaan pelayanan publik mencakup kejelasan dalam hal:

- a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
- b. Prosedur dan tata cara pelayanan publik
- c. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- d. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

## 3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pemberian pelayanan harus memberikan ketegasan dan kepastian waktu, serta jadwal pelayanan dapat dilaksanakan secara konsisten.

## 4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah serta berpegangan pada prinsip efektivitas dan efisiensi.

## 5. Keamanan

Pelaksanaan pelayanan maupun mutu produk pelaksanaan pelayanan dapat memberikan rasa aman pada masyarakat. Mutu produk pelayanan meliputi :

- a. produk pelayanan administrasi (dokumen, surat, kartu, dan lainnya), hendaknya diperhatikan agar dapat menjamin kepastian atau keabsahan

secara hukum tanpa kesalahan cetak serta menimbulkan keraguan bagi masyarakat.

- b. produk pelayanan barang (air bersih, listrik, pengobatan rumah sakit dan sebagainya), sangat perlu diperhatikan standar mutu yang layak.
- c. produk pelayanan jasa ( perhubungan darat, udara dan laut) perlu diperhatikan standar mutu keamanan dan keselamatan.

#### 6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab penuh atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

#### 7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Dalam pelaksanaan pelayanan harus tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informatika (telematika) dan telekomunikasi.

#### 8. Kemudahan akses

Lokasi dan tempat serta sarana pelayanan yang memadai sehingga mudah untuk dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, segala bentuk informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik juga harus mudah diakses oleh masyarakat melalui teknologi informatika (telematika) dan telekomunikasi.

#### 9. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan

Pada pelaksanaan pelayanan publik, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

#### 10. kenyamanan

Lingkungan tempat pelayanan harus tertib, teratur, bersih, rapi, tersedia ruang tunggu yang nyaman, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Prinsip-prinsip tersebut di atas merupakan suatu bentuk perhatian pemerintah terhadap perbaikan pelayanan publik. Melihat banyaknya keluhan masyarakat tentang buruknya pelayanan yang diterima dari aparat pelayanan publik. Selain itu, prinsip tersebut juga akan memberikan kemudahan bagi masyarakat karena berpihak pada kepentingan publik. Untuk itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat menerapkan prinsip-prinsip tersebut.

#### **2.4. Objek Wisata**

Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara objek wisata merupakan tempat yang menjadi pusat daya tarik dan dapat memberikan kepuasan khususnya pengunjung<sup>14</sup>.

Objek wisata adalah suatu tempat yang menjadi kunjungan pengunjung karena mempunyai sumberdaya, baik alami maupun buatan manusia, seperti keindahan alam atau pegunungan, pantai flora dan fauna, kebun binatang, bangunan kuno bersejarah, monumen-monumen, candi-candi, tari-tarian, atraksi dan kebudayaan khas lainnya. Menurut Siregar objek wisata adalah segala sesuatu yang menjadi sasaran wisata, objek wisata sangat erat hubungannya dengan daya tarik

---

<sup>14</sup> Harahap, Sofyan Syafri. 2018. Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

wisata. Daerah yang merupakan objek wisata harus memiliki keunikan yang menjadi sasaran utama apabila berkunjung ke daerah wisata tersebut. Keunikan suatu daerah wisata dapat dilihat dari budaya setempat, alam dan flora fauna, kemajuan teknologi dan unsur spiritual.<sup>15</sup>

Kualitas objek wisata tidak hanya dapat dinilai dari kondisi objek wisata itu sendiri, namun dilihat juga dari fasilitas, pelayanan, jasa, pemasaran, dan aksesibilitas yang mendukung objek wisata tersebut. Penilaian pengunjung terhadap objek wisata yang ada dapat digunakan sebagai acuan untuk pengembangan objek wisata dimasa yang akan datang. Dalam pengembangan pariwisata hendaknya sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pengunjung agar pengunjung merasa puas dengan apa yang diberikan dan membuat pengunjung lebih lama bertahan di tempat tersebut dan juga ingin berkunjung kembali ke tempat tersebut. Pengembangan objek wisata menjadi acuan sebagai sumber penghasilan utama bagi setiap daerah. Objek dan daya tarik wisata merupakan suatu bentuk dan fasilitas yang berhubungan dan dapat menarik minat pengunjung atau pengunjung untuk datang ke suatu daerah atau tempat tertentu<sup>16</sup>.

Daya tarik yang belum dikembangkan merupakan sumberdaya potensial dan belum dapat disebut sebagai daya tarik wisata, sampai adanya suatu jenis pengembangan tertentu. Objek dan daya tarik wisata merupakan dasar dari kepariwisataan. Tanpa adanya daya tarik di suatu daerah atau tempat tertentu,

---

<sup>15</sup> Siregar, 2011. Potensi Obyek Wisata Di Kabupaten Dairi. Skripsi. Medan: Jurusan. Pendidikan Geografi FIS-UNIMED.

<sup>16</sup> Murti. 2013. Persepsi Wisatawan Terhadap Pengembangan Obyek Wisata Batang Dolphin. Center. Jurnal Bumi Indonesia, Volume 2 Nomor 2

kepariwisataan sulit untuk dikembangkan (Putra et al., 2018). Suatu objek wisata harus meningkatkan kualitas objek menjadi lebih baik guna mendapatkan persepsi positif. Karena persepsi terhadap kualitas objek wisata yang dapat menjadi tolok ukur untuk melihat tingkat mutu suatu objek wisata. Kualitas objek wisata merupakan salah satu unsur penentu dalam menarik pengunjung berkunjung. Suatu objek wisata memiliki ketergantungan antara atraksi, fasilitas, infrastruktur, transportasi dan layanan. Hal ini tentu saja sangat menentukan apakah suatu objek tersebut layak dikunjungi atau tidak. Suatu objek wisata memerlukan infrastruktur dan transportasi untuk mengunjungi tempat tujuan wisata. Selain itu, ketersediaan fasilitas juga penting dalam menyediakan kebutuhan pengunjung selama berada jauh dari tempat tinggalnya (Niemah, 2014).

### **2.5. Online Single Submission (OSS)**

Latar belakang lahirnya *Online Single Submission* (OSS) atau pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik dapat terlihat dalam bagian penjelasan sub bab umum Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik adalah sebagai berikut Dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh kementerian/lembaga dan Pemerintah Daerah untuk memulai, melaksanakan, dan mengembangkan usaha dan/atau kegiatan, perlu ditata kembali agar menjadi pendukung dan bukan sebaliknya menjadi hambatan perkembangan usaha dan/atau kegiatan. Penataan kembali dilakukan pada sistem pelayanan, dan regulasi sesuai dengan tuntutan dunia usaha, perkembangan teknologi, dan persaingan global.

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/walikota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.<sup>17</sup>

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik pada Juni 2018 yang kemudian dijabarkan dalam Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 22 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar. OSS yaitu sistem informasi permohonan dan pengurusan izin usaha yang beroperasi secara online, untuk menghasilkan surat izin usaha lebih efektif, efisien dan transparan. OSS merupakan jalur masuk investasi di Kabupaten Aceh Besar. Dengan kepemilikan surat izin usaha, berarti telah memiliki PIN (kartu akses) untuk melakukan segala aktivitas bisnis dan investasi usahanya di Kabupaten Aceh Besar.<sup>18</sup>

Berikut merupakan beberapa pelaku usaha yang wajib menggunakan OSS (*Online Single Submission*):<sup>19</sup>

- a. Berbentuk badan usaha maupun perorangan
- b. Usaha mikro, kecil, menengah maupun besar

<sup>17</sup> Hisyam Afif Al Fawwaz. 2019. Implementasi Sistem *Online Single Submission* Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Usaha Secara Elektronik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ngawi (Perspektif Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Dan Hukum Islam). Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, halaman 23

<sup>18</sup> <http://acehbesarkab.go.id/> di akses tanggal 29/11/2020 pukul 12.00.

<sup>19</sup> Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia

- c. Usaha perorangan/badan usaha baik yang baru maupun yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS (*Online Single Submission*)
- d. Usaha dengan modal yang seluruhnya berasal dari dalam negeri, maupun terdapat komposisi modal asing

Sistem OSS dapat diakses dengan menggunakan website dengan alur seperti berikut:

The image shows two screenshots of the OSS website. The top screenshot displays the main landing page with the following elements:

- Navigation menu: BERANDA, INFORMASI, REGULASI, PANDUAN, KONTAK.
- Search bar: Pencarian...
- Header: OSS KEMENTERIAN INVESTASI/DAFTAR MASUK
- Main banner: Layanan Perizinan Berusaha PT Perorangan SUDAH TERSEDIA.
- Buttons: PANDUAN OSS, AJUKAN PERIZINAN USAHA MIKRO & KECIL, AJUKAN PERIZINAN USAHA MENENGAH & BESAR.
- Footer: VIDEO, MASUK SEBAGAI, KEMENTERIAN DAN LEMBAGA.

The bottom screenshot shows the registration page titled "ARRANIRY Pendaftaran Akun". It features a four-step process:

- 1 Skala Usaha
- 2 Verifikasi Data
- 3 Kata Sandi
- 4 Profil Pelaku Usaha

Under "Pilih Skala Usaha", there are two options:

- UMK**: Modal usaha ≤ Rp5 miliar. Untuk usaha orang perseorangan atau badan usaha milik WNI dengan modal maksimal Rp5 miliar (tidak termasuk tanah dan bangunan).
- Non UMK**: Modal usaha > Rp5 miliar. Untuk usaha orang perseorangan atau badan usaha dengan modal awal lebih dari Rp5 miliar (tidak termasuk tanah dan bangunan).

At the bottom, there are fields for "Jenis Pelaku Usaha" (Orang Perseorangan selected), "Nomor Induk Kependudukan (NIK)", and a partially visible NIK number: 1171011706960001.

The image shows three sequential screenshots of the OSS (Online Single Submission) registration process. The background features a large watermark of the logo of Universitas Al-Farooq Ar-Raniry.

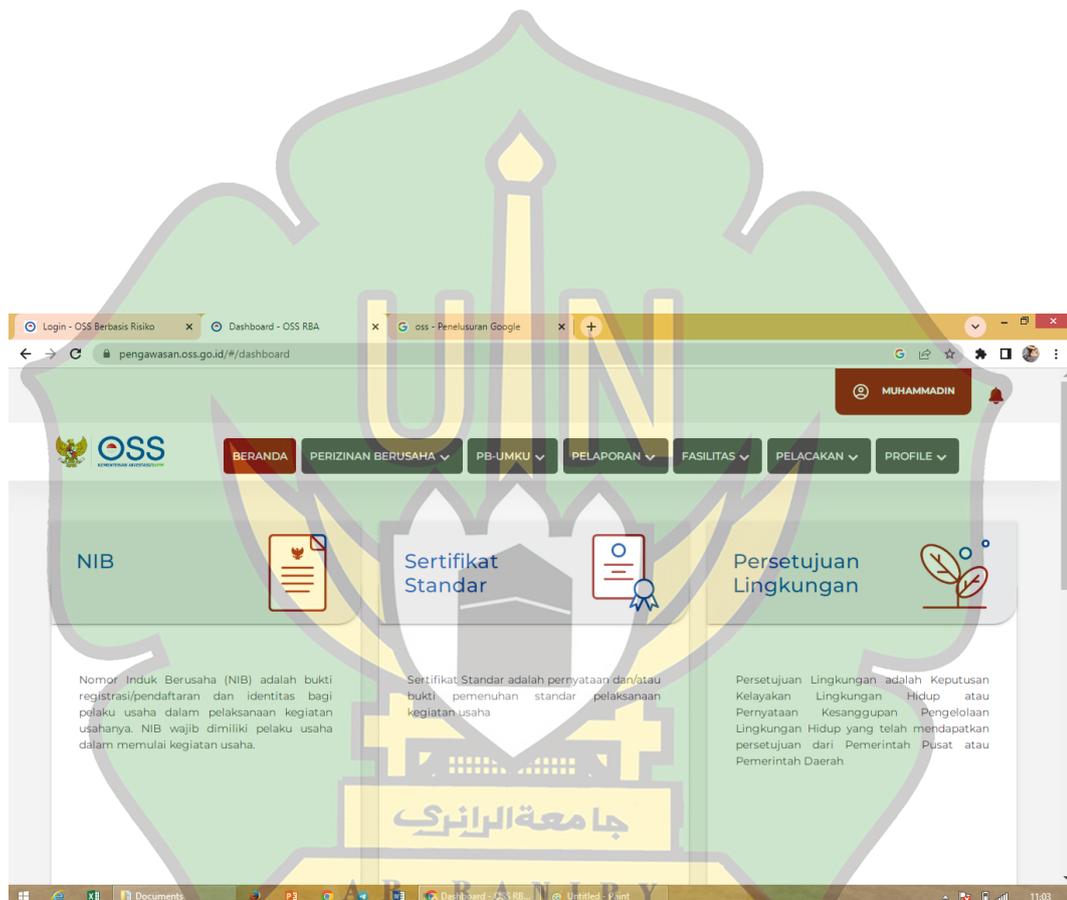
**Top Screenshot: "Pendaftaran Akun" (Account Registration)**  
The page title is "Pendaftaran Akun" with a "UMK" (User Manual Key) icon. A progress bar shows four steps: 1. Skala Usaha (checked), 2. Verifikasi Data (active), 3. Kata Sandi (pending), and 4. Profil Pelaku Usaha (pending). Below the progress bar, it says "Masukkan kode verifikasi yang dikirim melalui WhatsApp +62 895-6115-32096." and shows a verification code input field with the digits 0, 1, 9, 9, 3, and an empty box. A "Kirim ulang (01:24)" link is visible below the input field.

**Middle Screenshot: "Pendaftaran Akun" (Account Registration)**  
The page title is "Pendaftaran Akun" with a "UMK" icon. The progress bar shows three steps completed: 1. Skala Usaha (checked), 2. Verifikasi Data (checked), and 3. Kata Sandi (checked). Step 4, "Profil Pelaku Usaha" (active), is the current step. Below the progress bar, it says "Lengkapi profil dengan informasi yang benar dan sesuai KTP elektronik yang terdaftar di Dukcapil." and lists the following fields:

- Nomor Induk Kependudukan (NIK): 1171011706960001
- Nama Pelaku Usaha: MUHAMMADDIN
- Jenis Kelamin:  Laki-laki  Perempuan

**Bottom Screenshot: "Pendaftaran Akun" (Account Registration)**  
The page title is "Pendaftaran Akun" with a "UMK" icon. The progress bar shows all four steps completed: 1. Skala Usaha (checked), 2. Verifikasi Data (checked), 3. Kata Sandi (checked), and 4. Profil Pelaku Usaha (checked). Below the progress bar, it shows the following fields:

- Tanggal Lahir: 17/06/1996
- Alamat: JL. ATEUK JAWO, DESA ATEUK MUNJENG



usaha Kepariwisata. Selain itu, juga pada Pasal 4 Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 18 Tahun 2016. Dimana dalam Undang-Undang tersebut juga dijelaskan mengenai klasifikasi usaha Pariwisata, yakni terdiri dari :

1. Daya tarik wisata.
2. Kawasan pariwisata.
3. Jasa transportasi.
4. Jasa perjalanan wisata.

5. Jasa makanan dan minuman.
6. Penyediaan akomodasi.
7. Penyelenggaraan kegiatan Hiburan dan Rekreasi.
8. Penyelenggaraan pertemuan, Perjalanan Insentif, konferensi, dan Pameran.
9. Jasa informasi pariwisata.
10. Jasa konsultan pariwisata.
11. Jasa pramuwisata.
12. Wisata tirta.
13. Spa.

Dalam melakukan pengurusan izin usaha terdapat dua cara yaitu secara offline dan online sebagai berikut:

**a. Surat Izin Usaha Offline**

1. Mengambil formulir pendaftaran

Langkah pertama dengan mendatangi kantor dinas perdagangan sesuai domisili usaha dengan membawa syarat yang diperlukan. Kemudian mengambil formulir pendaftaran SIUP.

2. Mengisi formulir pendaftaran

Mengisi formulir pengajuan SIUP. Isi formulir dengan data yang benar dan lengkap. Formulir harus disetujui oleh direktur utama/pemilik perusahaan/penanggung jawab dengan tanda tangan diatas materai. Setelah formulir terisi lengkap, fotokopi formulir sebanyak 2 lembar.

3. Pembayaran biaya

Pemerintah tidak menetapkan standar nasional biaya penerbitan surat izin usaha. Oleh karena itu, besaran biaya berbeda-beda antara masing-masing wilayah.

#### 4. Pengambilan SIUP

Saat seluruh formulir dan berkas persyaratan sudah lengkap, Anda dapat menyerahkan kepada petugas di kantor dinas perdagangan. Jangka waktu mengurus SIUP selama 2 minggu. Saat SIUP telah terbit, pihak dinas akan menghubungi Anda.

##### b. Surat Izin Usaha *Online*

Mengurus SIUP dapat dilakukan lebih praktis secara *online*. Cara membuat surat izin usaha online dengan memanfaatkan layanan dari *Online Single Submission* (OSS). Proses pengurusan surat izin usaha dengan OSS jauh lebih praktis sebab menggunakan sistem elektronik terintegrasi.

##### 1. Melakukan Pendaftaran

Silahkan mengunjungi situs resmi OSS pada [oss.go.id](http://oss.go.id) lalu pilih menu Daftar. Kemudian Anda diminta untuk mengisi data pribadi seperti nomor identitas, tanggal lahir, alamat email, dan nomor telepon. Pastikan data yang diisi lengkap dan benar.

##### 2. Melakukan Verifikasi Akun

Setelah formulir pendaftaran terisi lengkap, berikutnya tekan tombol Submit. Sistem OSS akan mengirimkan tautan verifikasi akun pada alamat email yang telah didaftarkan. Dalam email, Anda menerima informasi username dan password.

### 3. Login Akun dan Pengisian Data Usaha

Berikut langkah-langkah mengisi data usaha pada situs pendaftaran.

### 4. Penerbitan NIB

Ketika semua langkah di atas selesai, Sistem OSS akan menerbitkan NIB untuk Anda. Selain itu, Anda juga akan mendapatkan dokumen pendaftaran terkait bersamaan dengan penerbitan NIB.

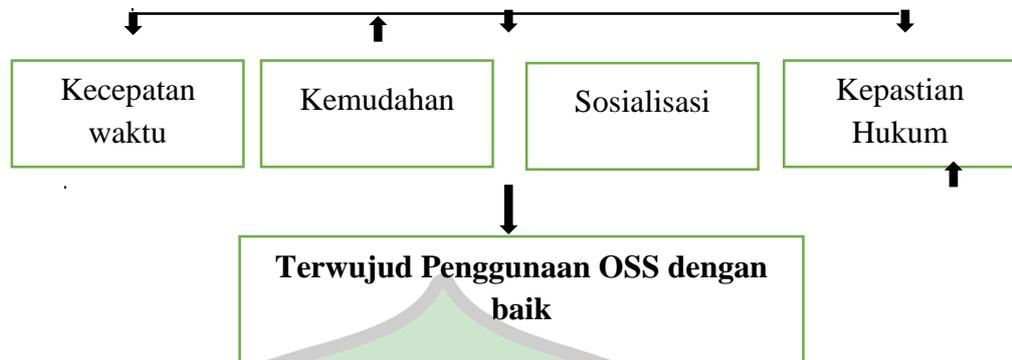
## 2.6. Kerangka Pemikiran

### Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 22 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar.

Efektivitas Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Izin Objek Wisata Pada DPMPTSP Di Kabupaten Aceh Besar





*Sumber: Olahan Peneliti*



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Hal yang terpenting dalam penelitian ilmiah adalah adanya metode penelitian. Metode penelitian digunakan sebagai dasar panduan untuk mendapatkan data yang konkrit, akurat dan objektif, serta dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya. Sehingga kebenaran dalam penelitian ini dapat dibuktikan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan lokasi penelitian. Penelitian merupakan kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis, serta penyajian data yang dilakukan secara sistematis dan objektif untuk dapat memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis untuk mengembangkan prinsip-prinsip umum.<sup>20</sup>

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor, sebagaimana yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>21</sup> Dalam penelitian kualitatif deskriptif peneliti dapat mengetahui cara pandang objek penelitian lebih mendalam yang tidak bisa diwakili dengan angka-angka dan peneliti dapat memahami suatu situasi sosial, peristiwa, peran, interaksi dan kelompok.<sup>22</sup> Dengan demikian, penelitian ini menganalisis data dalam bentuk kata-kata maupun gambar dengan acuan landasan teori.<sup>23</sup>

---

<sup>20</sup> Anas Romzy Hibrida, Skripsi : *Study Efektivitas Implementasi Program Bantuan Operasional Sekolah (BOS)*, (Jember : Universitas Jember, 2013) Hal. 40

<sup>21</sup> Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 3.

<sup>22</sup> Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta : Alfabeta, 2016), Hal. 61

<sup>23</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung : Alfabeta, 2012), Hal.8

### 3.2 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menganalisis bagaimana Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Izin Objek Wisata Pada DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar. Fokus ini dilakukan agar mampu melakukan pemusatan diri terhadap objek penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif kualitatif dengan melihat gejala dan fenomena yang muncul di lapangan. Dalam fokus penelitian seorang peneliti melakukan pemusatan diri pada objek penelitian yang diinginkan tanpa menghiraukan kondisi lingkungan agar konsentrasi dapat menjadi landasan pembahasan selanjutnya. Fokus penelitian adalah garis besar dari penelitian, jadi observasi, wawancara serta analisa hasil penelitian akan lebih terarah pada objek penelitian. Dengan demikian fokus penelitian ini melakukan pemusatan perhatian pada sisi administrasi maupun operasional agar data dan informasi yang diinginkan dapat diperoleh dengan tepat, cepat dan akurat, sehingga yang menjadi fokus penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Fokus Penelitian**

Dimensi	Indikator
Efektivitas	a. Kecepatan Waktu Penyelesaian b. Kemudahan c. Sosialisasi d. Kepastian Hukum

Sumber : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

### 3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar. Penetapan lokasi ini disebabkan oleh adanya kenyataan bahwa aplikasi OSS pada DPMPTSP

kurang maksimal penggunaannya. Sedangkan tujuan utama diciptakan aplikasi tersebut adalah untuk memudahkan pada pelaku usaha untuk mengurus perizinan usaha secara lebih mudah, mandiri, dan efisien. Oleh karena itu peneliti tertarik memilih DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar sebagai lokasi penelitian.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan dengan pelaksanaan penelitian, maka jenis dan sumber data disesuaikan dengan kebutuhan penelitian sehingga dapat memanfaatkan efisiensi waktu efektifitas pekerjaan. Dalam suatu penelitian diperlukan adanya jenis dan sumber data penelitian di lapangan sesuai dengan fokus penelitian diri terhadap objek dengan memanfaatkan data primer dan data sekunder yang diperlukan yaitu sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugasnya) dari sumber pertama.<sup>24</sup> Data yang dikumpulkan oleh peneliti dari lapangan harus dilakukan secara cermat dan tuntas.<sup>25</sup> Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah Kepala DPMPTSP, Kepala Bidang Pelayanan, dan Pelaku Usaha Objek Wisata.

**Tabel 1.1 Informan Penelitian**

<b>Informan Penelitian</b>	<b>Jumlah</b>
Kepala DPMPTSP	1 Orang

<sup>24</sup> Sumadi Suryabrata, Metode Penelitian (Jakarta: Rajawali, 1987), h. 93.

<sup>25</sup> Widjono HS, Bahasa Indonesia Mata Kuliah Pengembangan Kepribadian di Perguruan Tinggi, (Jakarta: PT Grasindo, 2007), Hal. 248.

Kepala Bidang Pelayanan Perizinan	1 Orang
Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Administrasi	1 Orang
Pelaku Usaha Objek Wisata	5 Orang

*Sumber : data diolah oleh peneliti*

1. Kepala DPMPTSP

Kepala dinas adalah penyelenggara tertinggi urusan pemerintahan di wilayah kerja DPMPTSP, dan memiliki tanggung jawab penuh dalam melakukan pengawasan jalannya roda pemerintahan termasuk juga Website OSS di dalamnya serta mengevaluasi sejauh mana kinerja pelaksanaan kegiatan administrasi di DPMPTSP.

2. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan

Kepala bidang pelayanan perizinan merupakan pelaksana pengkajian bahan perumusan kebijakan teknis, rencana kerja, bahan bimbingan teknis dan pengendalian administrasi teknis di bidang pelayanan dan verifikasi administrasi, pemrosesan perizinan serta penetapan dan penerbitan perizinan.

3. Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Administrasi

Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Administrasi merupakan pelaksana tugas di bidang pelayanan dan verifikasi administrasi di dalamnya juga termasuk pelayanan umum kepada dunia usaha terkait perizinan.

4. Pelaku Usaha Objek Wisata

Pelaku usaha objek wisata merupakan mereka yang memiliki usaha di bidang pariwisata yang sudah mengantongi izin dari DPMPTSP Aceh Besar yang mengurus perizinan melalui aplikasi OSS. Pelaku usaha objek wisata

selanjutnya adalah mereka yang memiliki usaha di bidang objek wisata yang belum mengantongi izin dari DPMPTSP.

## 2. Data Sekunder

Sumber data sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen.<sup>26</sup> Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari studi kepustakaan yang berupa buku, jurnal, artikel, hasil penelitian dan juga Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Izin Objek Wisata Pada DPMPTSP di Kabupaten Aceh Besar. Data sekunder diperoleh dengan mencari dan mempelajari buku-buku tentang inovasi pelayanan publik (petunjuk teknis atau petunjuk pelaksanaan), peraturan perundang-undangan. Studi kepustakaan ini digunakan untuk mendapatkan kerangka teoritis yang sesuai dengan topik penelitian agar terarah dan sistematis.<sup>27</sup>

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dikehendaki sesuai dengan permasalahan dalam skripsi ini, maka peneliti menggunakan metode-metode sebagai berikut :

#### 1. Observasi

Observasi disebut juga pengamatan, yang meliputi kegiatan pemantauan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera.<sup>28</sup> Observasi atau pengamatan dapat diartikan sebagai suatu pengumpulan data yang

---

<sup>26</sup> Ibid., 94.

<sup>27</sup> Arikunto, prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), Hal.124.

<sup>28</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, hlm 134.

dilakukan secara langsung dengan cara mengamati, mendengar serta melihat dari lapangan. Observasi pada penelitian ini dilakukan oleh peneliti untuk melihat dan mengamati langsung bagaimana fenomena yang terjadi dilapangan terkait dengan pengurusan izin usaha objek wisata dengan menggunakan aplikasi OSS pada DPMPTSP di Kabupaten Aceh Besar. Dengan melakukan observasi maka akan sangat membantu peneliti dalam mengumpulkan data untuk menyelesaikan penelitian ini.

## 2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan.<sup>29</sup> Dalam penelitian kualitatif, wawancara menjadi metode pengumpulan data yang utama. Wawancara dilakukan kepada para informan kunci, yang terlibat dalam pelaksana dan penerima layanan izin usaha objek wisata dengan menggunakan aplikasi OSS pada DPMPTSP di Kabupaten Aceh Besar. Mengingat cangkupan penelitian ini adalah penelitian kualitatif, maka teknik penentuan informan menggunakan cara *purposive* (dipilih secara sengaja), dengan memikirkan berbagai pertimbangan, yaitu berdasarkan konsep teori yang digunakan oleh peneliti, serta keingintahuan peneliti tentang karakteristik dari objek yang diteliti.

Terdapat beberapa macam wawancara dalam metode penelitian kualitatif, yaitu wawancara terstruktur, semi terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara

---

<sup>29</sup> Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 135.

terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data bila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Wawancara semi terstruktur termasuk kedalam kategori *in-depth interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas. Wawancara tidak terstruktur merupakan proses wawancara yang bebas dilakukan oleh peneliti dan tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data.<sup>30</sup>

Dalam penelitian ini, proses wawancara yang peneliti gunakan adalah pedoman wawancara tidak terstruktur, dimana pedoman wawancara hanya memuat garis besar masalah yang akan ditanyakan. Sehingga para informan memiliki keleluasaan dalam menjawab pertanyaan tanpa merasa dibawah tekanan dan mengungkapkan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti secara bebas.

### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi, dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Dalam pelaksanaan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.<sup>31</sup> Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen berbentuk gambar, tulisan, atau karya monumental seseorang. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih dapat dipercaya apabila didukung dengan oleh dokumen-dokumen yang bersangkutan.<sup>32</sup> Dokumen yang

---

<sup>30</sup> Anas Romzy Hibrida, Op.Cit. Hal.52

<sup>31</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2002, Cet.XII), hlm.149.

<sup>32</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2017

diperlukan sebagai data dalam penelitian ini merupakan artikel berita dari berbagai media, regulasi, foto dokumentasi observasi, rekaman penelitian dengan para informan yang telah ditetapkan di atas.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan salah satu komponen terpenting yang didalamnya terdapat tahapan-tahapan untuk menemukan hasil penelitian yang absah.

#### **1. Reduksi data (*Data Reduction*)**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Istilah reduksi data dalam penelitian kualitatif dapat disandingkan dengan maknanya dengan istilah pengolahan data (mulai dari editing, coding, hingga tabulasi data) yang mencakup kegiatan mengikhtikarkan hasil pengumpulan data selengkap-lengkapannya dan memilah data tersebut kedalam suatu konsep tertentu, kategori tertentu, dan tema tertentu.<sup>33</sup> Dalam melakukan penelitian kualitatif, peneliti setiap harinya bisa mendapatkan banyak data, baik dari hasil observasi, wawancara, atau dari sejumlah dokumen.

#### **2. Penyajian data (*Data Display*)**

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. *Display* atau penyajian data dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan

---

<sup>33</sup> Bungin, Burhan, *Analisa Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003)

atau hanya bagian tertentu dari penelitian saja. Penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan hasil wawancara yang kemudian diuraikan dengan bentuk teks naratif dan didukung oleh dokumen-dokumen terkait, serta dokumentasi berbentuk foto atau gambar sejenisnya yang digunakan untuk penarikan kesimpulan.<sup>34</sup>

### 3. Penarikan kesimpulan/verifikasi (*Conclusion Drawing/verification*)

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, merupakan analisis lanjutan dari reduksi data dan display data sehingga data dapat disimpulkan dan peneliti masih berpeluang untuk menerima masukan. Kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal jika didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konkrit serta konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2017

<sup>35</sup> Miles & Huberman, *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 2007), Hal. 16-18

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar**

##### **4.1.1 Profil DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar merupakan satuan kerja pemerintah daerah yang dipimpin oleh kepala dinas yang bertugas membantu Bupati di bidang penanaman modal dan perizinan yang sesuai dengan susunan organisasi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Aceh Besar yang ditetapkan berdasarkan Qanun Kabupaten Aceh Besar Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Besar. Peneliti memilih lokasi penelitian pada DPMPTSP karena dinas tersebut merupakan dinas yang melaksanakan pelayanan berbasis *online* (OSS) dalam hal pengurusan perizinan usaha salah satunya perizinan usaha objek wisata di kabupaten tersebut sesuai dengan pelimpahan wewenang dari Bupati yang disahkan dalam Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 22 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar.

##### **4.1.2 Visi dan Misi DPMPTSP**

1. Visi

Terwujudnya Aceh Besar sebagai daerah investasi utama melalui pelayanan terpadu yang prima.

2. Misi

- a. Meningkatkan percepatan reformasi birokrasi bidang penanaman modal.

- b. Membentuk citra Aceh Besar sebagai daerah tujuan utama investasi
- c. Melaksanakan integrasi perencanaan dan pengendalian penanaman modal dengan Pemerintah Aceh Besar, swasta, perbankan, akademisi dan masyarakat.
- d. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan.

#### 4.1.3 Tugas dan Fungsi

Untuk melaksanakan tugas pokok DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar memiliki tugas umum :

1. Pemerintahan dan pembangunan di bidang penanaman modal dan perizinan secara terpadu melalui satu pintu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
2. Untuk melaksanakan tugas DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar mempunyai fungsi :
  - a. Menyusun dan merumuskan rencana program dan kegiatan.
  - b. Menyelenggarakan pelayanan administrasi penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
  - c. Melaksanakan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
  - d. Mendukung penyelenggaraan pemerintah daerah yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan terpadu di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan/ non perizinan.

- e. Meningkatkan pelaksanaan perencanaan, pengawasan, evaluasi, pelaporan dan promosi kegiatan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- f. Melaksanakan fasilitas kerjasama di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- g. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

#### **4.1.4 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar sesuai dengan Qanun Nomor 18 Tahun 2017 sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris
3. Bidang Penanaman Modal
4. Bidang Pelayanan Perizinan
5. Bidang Data, Pengaduan dan Pengkajian.

#### **4.2 Hasil dan Pembahasan**

#### **4.3. Efektivitas *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pelayanan Izin Objek Wisata Pada DPMPTSP Di Kabupaten Aceh Besar**

Peraturan Pemerintah No.24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik ini merupakan pengembangan dari PTSP. Adanya OSS ini merupakan inovasi baru untuk melakukan pendaftaran badan usaha secara online, dimana pada sebelumnya pendaftaran suatu badan usaha dilakukan secara virtual (manual) pada saat ini pendaftaran suatu badan usaha dilakukan secara online dengan menggunakan sistem OSS. Tujuan utama lahirnya OSS adalah untuk

mempermudah pelayanan perizinan sehingga mempercepat dan meningkatkan penanaman modal.

Perizinan melalui OSS dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Tata cara perizinan dan non-perizinan dilaksanakan dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Pendaftaran;
- b. Pelaku usaha membuka aplikasi OSS dengan beberapa pilihan tampilan dalam aplikasi tersebut sesuai dengan izin yang diperlukan;
- c. Pemeriksaan berkas administrasi persyaratan secara elektronik maupun manual;
- d. Verifikasi dan validasi berkas persyaratan;
- e. Koordinasi dan penilaian kelayakan;
- f. Pemeriksaan lapangan;
- g. Penyerahan dokumen perizinan asli;
- h. Persetujuan administrasi;
- i. Pemberitahuan kepada pemohon;
- j. Survey kepuasan masyarakat (SKM);
- k. Pencetakan dokumen perizinan dan non perizinan;
- l. Penandatanganan; dan
- m. Penyerahan<sup>36</sup>.

Kemudian sesuai dengan perizinan berusaha sektor dan kemudahan persyaratan investasi sebagaimana dimaksud pada ayat 12) huruf c yang diselenggarakan terdiri atas sektor:

- a. Kelautan dan perikanan;
- b. Pertanian;

<sup>36</sup> Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 22 Tahun 2019

- c. Lingkungan Hidup dan Kehutanan;
- d. Perindustrian;
- e. Perdagangan;
- f. Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
- g. Transportasi;
- h. Kesehatan, Obat dan Makanan;
- i. Pendidikan dan Kebudayaan;
- j. Pariwisata; dan
- k. Ketenagakerjaan.

Dalam rangka meningkatkan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha pada sektor sebagaimana dimaksud pada ayat (5), kepada pelaku usaha diberikan kemudahan persyaratan investasi dan perizinan berusaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko.

Langkah-langkah untuk mendapatkan izin usaha berdasarkan PP 24/2018 diantaranya:

- a. Menyatakan komitmen penyelesaian izin prasyaratnya, yaitu Izin Lokasi, Izin Lingkungan, IMB, atau persyaratan izin usaha lainnya (jika dipersyaratkan).
- b. OSS menerbitkan Izin Usaha.
- c. Menerima notifikasi dari OSS bahwa Izin Usaha telah diaktivasi setelah pelaku usaha memenuhi komitmen Izin Lokasi, Izin Lingkungan/SPPL, Izin Mendirikan Bangunan Gedung, Sertifikat Laik Fungsi, persyaratan izin usaha lainnya telah dipenuhi dan telah melakukan pembayaran (jika dipersyaratkan).

Pelayanan yang berbasis *E-Government* dengan menyediakan informasi dan pelayanan yang lebih lengkap dan memudahkan masyarakat dalam hal mengurus perizinan mulai dari tahap permohonan sampai pada tahap penerbitan dokumen, melalui *online single submission* (OSS)<sup>37</sup>. pelayanan berbasis sistem online ini dihadirkan sebagai bentuk pelayanan Prima kepada masyarakat yang melakukan permohonan perizinan di kabupaten Aceh Besar.

Seperti yang dikemukakan oleh Mardiasmo Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif<sup>38</sup>. Dalam rangka mencapai efektivitas Program Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar diperlukan pengukuran efektivitas yang dalam hal ini peneliti menggunakan teori pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol yaitu:

1. Kecepatan Waktu Penyelesaian
2. Kemudahan
3. Sosialisasi
4. Kepastian Hukum

Serta apa saja faktor pendukung dan penghambat dari sistem Online Single Submission. Berikut uraian pengukuran efektivitas sistem Online Single Submission.

---

<sup>37</sup> Wulan Purnama Sari Dan Lidya Irena, *Komunikasi Komputer Dan Masyarakat*,(Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama. 2019), hlm.133

<sup>38</sup> Mardiasmo, 2018.*Akuntansi Sektor Publik*. Andi: Yogyakarta. Hal. 342.

Hasil penelitian yang ditampilkan merupakan hasil reduksi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur, yaitu bertanya kepada informan secara mandiri, dan mampu mempersempit atau memperluas topik terkait efektivitas OSS dalam pemberian perizinan pada sektor pariwisata. Peneliti juga melakukan observasi selama penelitian untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Selain itu, peneliti melakukan studi pustaka dengan menganalisis dokumen terkait efektivitas OSS di DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar. Hasil penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut:

#### **4.2.2 Kecepatan Waktu Penyelesaian**

Efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi juga dari segi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut. Dari pendapat di atas disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan masalah waktu. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut berhasil diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau dalam kata lain tepat waktu<sup>39</sup>

Dalam hal ini Pemerintah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah berusaha secara maksimal dan berusaha membuat inovasi agar program-programnya dalam mendukung kecepatan pengurusan berkas dapat terlaksana secara maksimal. Sebelum adanya sistem perizinan online DPMPTSP melakukan segala proses perizinan secara manual dan memakan waktu yang cukup lama kekhawatiran adanya pungutan liar kemungkinan bisa terjadi. Jumlah investor

---

<sup>39</sup> Sondang P Siagian. 2003, Manajemen Sumber Daya Manusia edisi satu, cetakan kesepuluh. Jakarta : Bumi Aksara. Hal 27.

yang berinvestasi tidak semeningkat sekarang kemudahan-kemudahan semakin diperlihatkan seiring perkembangan waktu walaupun masih banyak kendala dan kekurangan dalam penerapannya. berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, beliau mengatakan bahwa<sup>40</sup>:

*“Para pemohon yang datang kesini untuk mengurus izin usahanya kita selesaikan dengan maksimal, segala proses dari pendaftaran hingga keluarnya izin kita urus dengan syarat harus memenuhi kriteria. Terus kalo ditanya bagaimana waktu penyelesaiannya, yang bikin lama itu biasanya ada kendala pada berkas yang masih belum lengkap atau bisa saja pada pihak yang mengesahkan seperti kepala dinas sedang tidak ditempat, maka izin usaha tidak bisa kita selesaikan dulu.”*

Sama halnya yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Administrasi di DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar<sup>41</sup>:

*“Proses dalam mengurus perizinan sudah kami lakukan dengan semaksimal mungkin, kita selalu berupaya untuk memberikan pelayanan dengan baik dan kalau memungkinkan bisa kita siapkan dalam waktu yang cepat. Kemudian kita tentu melayani masyarakat sesuai dengan SOP yang berlaku dalam proses perizinan usaha”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pengelolaan pelayanan sistem ini sudah sangat bagus yakni memudahkan pegawai maupun pelaku usaha dalam memberikan pelayanan dan mengurus izin usaha wisata nya di Kabupaten Aceh Besar, namun masih ada beberapa kendala yang dalam proses penerbitan izin seperti masih adanya berkas yang belum lengkap. Hadirnya OSS seharusnya menjadi *problem solving* bagi masyarakat dan pihak DPMPTSP dalam

<sup>40</sup> Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar. Pada tanggal 19 Januari 2022, Pukul 09.00 WIB

<sup>41</sup> Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Administrasi, DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar. Pada tanggal 19 Januari 2022, Pukul 10.00 WIB

mengurus perizinan usaha yang selama ini berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang panjang.

Selanjutnya wawancara dengan pelaku usaha objek wisata, seperti yang dikatakan oleh Informan I sebagai pramuwisata sebagai berikut<sup>42</sup>.

*“Saat saya mendaftarkan perizinan wisata ini pada saat itu sekitar tahun 2019, saat itu pendaftaran sudah mulai online tidak manual lagi. Jadi kita cukup melengkapi syarat-syarat yang tertera. Iya sebelumnya saya belum tahu ada perizinan online itu, saya tahu saat ke kantor DPMPSTSP kemudian diarahkan untuk melakukan pendaftaran online. Terus juga dibantu oleh petugasnya. Jadi proses penerbitan perizinan lumayan cepat.”*

Kemudian informan II juga menyampaikan hal yang sama yakni sebagai berikut:<sup>43</sup>

*”Berdasarkan pengalaman saya, dalam pengurusan pemberian Izin Mendirikan Bangunan, saya rasa waktunya sesuai dengan pengurusan apa saya urus, waktu penyelesaiannya saya rasa tidak lama. Jadi saya pikir sudah tepat dan cepat.”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa keberadaan pelayanan perizinan *online* (OSS) sebenarnya memudahkan Pelaku Usaha. Pelaku usaha dengan adanya layanan online ini tentunya mempermudah dalam proses perizinan, lebih cepat, dan menghemat waktu. Namun, disatu sisi perizinan usaha melalui *Online Single Submission* ini masih kurang dikenal masyarakat luas. Masih banyak pelaku usaha yang dulu nya mendaftar secara manual tetapi tidak mengetahui adanya OSS ini yang sudah di launching kan sudah cukup lama dan belum sepenuhnya online sampai saat ini. Kemudian kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan sudah cukup baik, cepat dan tepat, karena kantor ini memiliki

<sup>42</sup> Wawancara dengan Informan I sebagai Pramuwisata, pada tanggal 27 Januari 2022. Pukul 14.00 WIB

<sup>43</sup> Wawancara dengan Informan I sebagai Pramuwisata, pada tanggal 28 Januari 2022. Pukul 10.00 WIB

komitmen pelayanan yang cukup wajib dijalankan sehingga menciptakan pelayanan yang efektif, meskipun ada masyarakat yang mengeluh tentang kecepatan dan ketepatan pelayanan yang masih dikatakan lama.

Berikut Standar Pelayanan Pemenuhan Komitmen Perizinan Berusaha Sektor Pariwisata Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Aceh Besar:

Tabel 4.1 Standar Pelayanan OSS Sektor Pariwisata 2019

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. NIB dan Izin OSS</li> <li>2. Fotokopi KTP Pemilik dan Penanggung jawab</li> <li>3. Rekomendasi dari Camat setempat</li> <li>4. Izin Lokasi</li> <li>5. Izin Lingkungan</li> <li>6. IMB atau bukti perjanjian sewa menyewa gedung/tempat</li> <li>7. Izin Lokasi Perairan dan Izin Pengelolaan Perairan, khusus usaha pariwisata yang menggunakan ruang laut secara menetap</li> </ol> <p>Syarat Khusus Lain untuk usaha tertentu, selain memiliki TDUP juga harus memiliki :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usaha Jasa Transportasi Wisata, harus memenuhi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Izin Usaha Angkutan Tidak Dalam Trayek</li> </ul> </li> <li>2. Usaha Wisata Tirta (Dermaga Wisata) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Izin Usaha Terminal Khusus</li> </ul> </li> <li>3. Usaha Wisata Tirta (Menggunakan Kapal) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Izin Usaha Angkutan Laut Khusus</li> </ul> </li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon Mengambil nomor antrian</li> <li>2. Petugas Informasi Memberikan informasi tentang pemenuhan komitmen izin dan formulir permohonan untuk melengkapi persyaratan pemenuhan komitmen</li> <li>3. Petugas <i>Front Office</i> Menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan sesuai atau tidak untuk pemenuhan komitmen, jika sesuai dilanjutkan ke Kasi Verifikasi, jika tidak sesuai dikembalikan ke pemohon</li> <li>4. Kasi Verifikasi Memverifikasi berkas, jika sesuai lalu menyerahkan kepada Kasi Pemrosesan untuk dibuat SPT Survey, jika tidak sesuai dikembalikan ke <i>front office</i></li> <li>5. Kasi Pemrosesan Menyusun SPT Survey dan menghubungi tim teknis</li> <li>6. Tim Teknis Melakukan survey lapangan sebagai studi kelayakan dan pembuktian bahwa izin yang dimohon sesuai atau tidak dengan peraturan perundang-undangan</li> <li>7. Kasi Pemrosesan Mengecek analisa teknis apabila direkomendasikan maka dilanjutkan untuk memproses</li> </ol>

		<p>komitmen izin, jika tidak direkomendasikan maka dikembalikan ke <i>front office</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. Pengadministrasi Perizinan Memproses dan Mencetak izin</li> <li>9. Kasi Penetapan Memaraf dan Menetapkan izin diterima atau ditolak</li> <li>10. Kabid Perizinan Mengkaji dan Memaraf izin yang telah ditetapkan</li> <li>11. Kepala Dinas Menandatangani komitmen izin</li> <li>12. Petugas Dokumentalis Menyerahkan komitmen izin kepada pemohon</li> <li>13. Pelaku Usaha Menerima komitmen izin dan Mengisi Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	14 hari kerja
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Tanda Daftar Usaha Pariwisata
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, Saran dan Masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala DPMPTSP Kab. Aceh Besar</li> <li>2. Melalui Kotak Pengaduan yang berada di Kantor DPMPTSP Perwakilan Lambaro</li> <li>3. Melalui website DPMPTSP : <a href="http://www.ptsp.acehbesarkab.go.id">www.ptsp.acehbesarkab.go.id</a></li> <li>4. Melalui media sosial facebook : <a href="http://www.facebook.com/dpmptsp.acehbesar">www.facebook.com/dpmptsp.acehbesar</a></li> <li>5. Melalui media sosial instagram : <a href="http://www.instagram.com/dpmptsp.acehbesar">www.instagram.com/dpmptsp.acehbesar</a></li> </ol>
7	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Kesehatan No. 10 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor pariwisata
8	Sarana dan Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir</li> <li>2. Meja Kerja</li> <li>3. Kursi Kerja</li> <li>4. Komputer</li> <li>5. Printer</li> <li>6. Musholla</li> <li>7. Ruang Tunggu</li> <li>8. ATK</li> <li>9. Jaringan Internet</li> <li>10. Toilet</li> <li>11. AC</li> <li>12. Sistem Antrian</li> <li>13. TV</li> <li>14. Meja Informasi dan Pengaduan</li> </ol>
9	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. D3 dan S1 semua jurusan = Loker Pelayanan dan <i>Customer Service</i></li> <li>2. D3 dan S1 semua jurusan = <i>back office</i></li> <li>3. D3 dan S1 semua jurusan = petugas Produksi/pencetak Izin</li> <li>4. Sarjana dan Pascasarjana semua jurusan = Kepala Seksi</li> <li>5. Sarjana dan Pascasarjana semua jurusan = Kepala Bidang</li> <li>6. Pasca Sarjana semua jurusan = Sekretaris</li> <li>7. Pasca Sarjana semua jurusan = Kepala Dinas</li> <li>8. Semua pelaksana harus memahami Persyaratan dan prosedur pelayanan serta dapat mengoperasikan Komputer.</li> </ol>

		9. Semua pelaksana harus mempunyai disiplin, prakarsa, inisiatif, mampu bekerjasama, bertanggung jawab, jujur serta memiliki dedikasi yang tinggi terhadap pelayanan.
10	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Paraf berjenjang pada berkas komitmen izin dan arsip oleh petugas, Kasi Verifikasi Perizinan dan Kasi Penetapan, dan Kabid Pelayanan Perizinan.</li> <li>2. Sistem routing secara berjenjang oleh petugas, Kasi Verifikasi Perizinan dan Kasi Penetapan, dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan untuk laporan progress komitmen izin.</li> </ol>
11	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Front Office</i></li> <li>2. <i>Back Office</i></li> <li>3. Kasi Pemrosesan</li> <li>4. Kasi Penetapan</li> <li>5. Petugas Survey</li> <li>6. Bendahara Penerimaan</li> <li>7. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan</li> <li>8. Kepala Dinas</li> </ol>
12	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Motto layanan Pelayanan SIP Masyarakat PAS</li> <li>2. Keabsahan pemenuhan komitmen perizinan dan jaminan ketepatan waktu pelayanan penyelesaian izin</li> </ol>
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Adanya kamera CCTV
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara periodik (setiap bulan, dilakukan rapat bulanan untuk mengevaluasi pelaksanaan kegiatan dan pelayanan yang telah berjalan)</li> <li>2. Melaksanakan evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap triwulan secara manual dan elektronik.</li> </ol>

Sumber: DPMPSTSP Kabupaten Aceh Besar (2021)

#### 4.2.3 Kemudahan

Kemudahan dalam proses pelayanan. Kemudahan proses pelayanan yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya di kantor pelayanan, kemudian. Kemudahan tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana dan pendukung lainnya yang memadai. Selain itu, Kemudahan disini dapat didefinisikan sebagai sejauh mana pelaku usaha atau masyarakat dapat memahami atau menggunakan suatu teknologi yang berbasis online. Pelaku usaha dapat dengan mudah mempelajari, mudah dipahami, simpel dan mudah pengoperasiannya. Nindya

menjelaskan bahwa persepsi kemudahan sangat berpengaruh terhadap keputusan seseorang dalam menggunakan sistem teknologi<sup>44</sup>.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Pemerintah Kabupaten Aceh Besar dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Kecamatan dalam upaya peningkatan efektivitas sistem pelayanan publik .

Pada indikator ini kemudahan pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar belum memaksimalkan kemudahan bagi para pengguna layanan. Masih terdapat masyarakat yang belum tau persyaratan yang dibutuhkan sehingga harus bolak-balik dalam memenuhi persyaratan yang diperlukan. Hal ini disampaikan oleh Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Administrasi Sebagai berikut<sup>45</sup>:

*“Sebenarnya DPMPTSP dalam pelayanan perizinan usaha ini sudah mempunyai prosedur dalam setiap pelayanan yang diberikan, namun tidak semua masyarakat tahu. Sehingga kadang memang ada masyarakat yang harus menanyakan dan memastikan syaratnya ke kantor. Padahal saat pengurusan izin usaha syarat yang harus dipenuhi sudah ada dalam sistem online kami.”*

---

<sup>44</sup> Nindya Linggar Amita, Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, Terhadap Minat Menggunakan Layanan Produk BRILink, (Universitas Brawijaya, 2015), Jurnal Ilmiah, Vol. 4, No. 1, h. 3

<sup>45</sup> Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Administrasi, DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar. Pada tanggal 19 Januari, Pukul 10.00 WIB.

Kemudian hal di atas juga diungkapkan oleh Kepala Bidang Pelayanan sebagai berikut<sup>46</sup>:

*“Kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat. Tidak mempersulit sama sekali. Dalam melakukan pelayanan kami selalu berhati-hati agar tidak terjadi kesalahan yang dapat merugikan masyarakat. Terkait dengan petugas disini belum ada masyarakat yang melaporkan keluhan dalam pelayanan yang diberikan. Jika diakses melalui website maka akan ada beberapa poin terkait kemudahan dalam pelayanan dalam perizinan ini”*

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kemudahan dalam proses pelayanan perizinan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam pelayanan. DPMPTSP Aceh Besar sudah berupaya memberikan pelayanan dengan maksimal kepada masyarakat. Bahkan para petugas memberikan arahan bagi masyarakat yang belum memahami prosedur dan melengkapi syarat-syaratnya. Sehingga masyarakat yang mengurus perizinan usahanya merasa dimudahkan. Berdasarkan data dari website dijelaskan beberapa poin terkait dengan kemudahan pelayanan sebagai berikut:

a. Mudah digunakan

Adaptif dan mudah digunakan tanpa proses pelatihan yang panjang dan sulit.

b. Mudah Akses

Dapat diakses melalui PC, laptop, tablet dan smartphone.

c. Komunikatif

Interaksi dengan Publik secara lebih komunikatif kapan saja dan dua arah.

<sup>46</sup> Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan, DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar. Pada tanggal 19 Januari, Pukul 10.30 WIB.

d. Fleksibel

Dirancang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan selalu *uptodate*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan I selaku pengelola kawasan pariwisata di Lhoknga sebagai berikut:<sup>47</sup>

*“semenjak ada proses perizinan melalui website atau secara online ini memberikan kemudahan bagi kami, karena mengurus usaha perizinan tidak harus pergi ke kantor tetapi cukup dengan memakai handphone atau laptop.”*

Kemudian hasil wawancara peneliti dengan informan III selaku pengelola *teen family* di Lhoknga sebagai berikut:<sup>48</sup>

*“setiap usaha tentu harus ada izin, terkait usaha perumahan ini sudah mengurus izinnya. Jadi dalam pengurusan izin lebih mudah dan cepat dengan ada pengurusan secara online. Kita di era ini memang harus memanfaatkan teknologi informasi sebagai bentuk kemudahan.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan kedua informan di atas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya pemanfaatan informasi teknologi melalui *Online Single Submission* atau perizinan online sebagai cara untuk mempercepat pengurusan izin. Masyarakat dapat melakukan pengurusan izin tanpa harus datang ke kantor DPMPTSP sehingga masyarakat tidak kesulitan lagi untuk mengurus dokumen perizinan usaha.

Dari hasil wawancara di atas bahwa pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar telah membuka dan memberi

<sup>47</sup> Wawancara dengan Informan I sebagai pengelola kawasan pariwisata di Lhoknga. Pada Tanggal 26 Januari 2022, Pukul 17.00 WIB.

<sup>48</sup> Wawancara dengan Informan III sebagai pengelola *teen family* di Lhoknga. Pada Tanggal 27 Januari 2022, Pukul 15.00 WIB.

akses informasi serta kemudahan kepada masyarakat melalui web dan aplikasi. Informasi dalam web tersebut tentang persyaratan yang diperlukan oleh masyarakat saat melakukan perizinan usahanya sehingga masyarakat dapat dengan mudah dalam mengurus perizinannya. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tentang perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik (*Online Single Submission*) menyatakan bahwa setelah adanya perizinan Online ini DPMPTSP tentunya lebih efektif dari tahun-tahun sebelumnya sebelum adanya layanan OSS yaitu PINTO Kabupaten Aceh Besar. Online Single Submission merupakan jawaban dari segala permasalahan dari berbelit-belitnya proses perizinan. Dan program menjadi pemangkas birokrasi dan memperkecil hingga menghilangkan kekhawatiran akan adanya pungutan liar.

Proses dalam pengurusan izin usaha melalui sistem OSS sebagai berikut:

- a. Berdasarkan KBLI yang diinput pelaku usaha, sistem OSS akan memetakan izin usaha yang direkomendasikan.
- b. Pelaku usaha cukup memilih izin usaha dan komitmen prasarana usaha sesuai ketentuan dan yang dibutuhkan
- c. Sistem OSS akan menerbitkan Izin Usaha berdasarkan komitmen dan mengirimkan informasinya ke K/L/D sesuai dengan kewenangannya.

#### **4.2.4 Sosialisasi**

Sosialisasi menurut kamus besar Bahasa Indonesia berarti upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal, dipahami, dihayati oleh masyarakat atau pemasyarakatan<sup>49</sup>. Sedangkan menurut pendapat lain Sosialisasi

---

<sup>49</sup> <http://kbbi.web.id/sosialisasi> di unduh pada tanggal, 10 Maret 2022, pukul 13.00 WIB.

yaitu kemampuan pelaksana program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada umumnya<sup>50</sup>. Program kerja pemerintah tidak bisa terealisasikan tanpa adanya sosialisasi ke masyarakat. Cara sosialisasi pemerintah yang efektif adalah dengan cara komunikasi. Komunikasi yang efektif untuk masyarakat mensyaratkan adanya pendekatan faktual dan aktual serta memahami komunikasi yang benar secara komprehensif .

Dalam hal ini DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar sudah berusaha secara maksimal dan berusaha membuat berbagai kegiatan dan inovasi agar programnya dapat dilaksanakan secara maksimal. Yakni sistem *Online Single Submission* yang dalam pengimplementasiannya pemerintah sudah melaksanakan secara maksimal, akan tetapi masih ada para pelaku usaha yang menilai sistem OSS ini belum terlaksana dengan maksimal. Upaya-upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar:

- a. Sosialisasi OSS dilakukan dilakukan secara terus-menerus dan berusaha untuk menjangkau seluruh masyarakat dan pelaku usaha yang masih kurang memahami mekanisme OSS.
- b. Melakukan pendampingan oleh DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar bagi pelaku usaha yang melakukan proses pengajuan pengurusan perizinan. Dikarenakan mayoritas pelaku usaha terutama pelaku usaha yang kecil menengah mereka cenderung memiliki pendidikan yang masih rendah

---

<sup>50</sup> Ahmad Wito Subagyo, Efektivitas Program Penanggulangan Kemiskinan dalam Pemberdayaan Masyarakat Pedesaan. (Yogyakarta: UGM, 2000), h. 53

sehingga menyebabkan mereka masih susah dalam memahami sistem perizinan online seperti sekarang ini.

Berikut hasil wawancara Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar<sup>51</sup>:

*“Untuk sosialisasi kami sudah melakukannya sudah ada sosialisasi mungkin belum menyeluruh sehingga masyarakat masih ada yang belum mengetahui informasi terbaru tentang perizinan usaha baik itu di kelurahan maupun kecamatan kami harus bekerjasama, kita selalu berupaya untuk melakukan sosialisasi terkait sistem perizinan online ini kepada masyarakat di setiap kecamatan dan dilanjutkan kepada setiap para pelaku usaha.”*

Kemudian Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Administrasi juga menyampaikan sebagai berikut:<sup>52</sup>

*“Sosialisasi dilakukan di berbagai media, kemudian juga dilakukan secara langsung. Biasanya dilakukan di Hotel dan kami mengundang beberapa pelaku usaha. Sosialisasi secara langsung tidak dilakukan secara terus-menerus karan terbatas anggaran. Anggaran sosialisasi untuk OSS ini 50 Juta per tahunnya.”*

Hal ini juga diungkapkan oleh Informan I selaku pengelola kawasan pariwisata di Lhoknga sebagai berikut<sup>53</sup>:

*“Iya kami sempat diberitahu tentang adanya perizinan usaha online, dan kami semua juga diwajibkan untuk melakukan pendaftaran perizinan usaha kami ini. Jadi tiap-tiap usaha disini itu sudah mendaftar ke DPMPTSP. Ada yang daftar online, ada juga yang langsung ke kantornya.”*

---

<sup>51</sup> Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar. Pada tanggal 19 Januari 2022, Pukul 10.30 WIB.

<sup>52</sup> Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Administrasi, DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar. Pada tanggal 19 Januari 2022, Pukul 10.00 WIB.

<sup>53</sup> Wawancara dengan Informan I sebagai pengelola kawasan pariwisata di Lhoknga. Pada Tanggal 26 Januari 2022, Pukul 17.00 WIB.

Sedangkan hasil dari Informan II sebagai pengelola objek wisata Barbate mengenai sosialisasi sistem OSS ini, sebagai berikut<sup>54</sup>

*“Masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah terkait perizinan online kepada kami sebagai pengusaha-pengusaha kecil hingga menengah, makanya masih banyak pengusaha kecil atau menengah seperti kami tidak terdaftar dan masih sedikit yang mendaftarkan usahanya karena ketidaktahuan kami terhadap sistem OSS tersebut. Kami juga tidak tahu bagaimana alur pendaftaran dan syarat apa saja untuk mendaftarkan izin usaha, bahkan sampai saat ini ada beberapa tempat ini sebenarnya termasuk kedalam tanah illegal atau tanah yang memang dikelola oleh warga setempat tanpa hak milik, jadi bukan kami aja disini tetapi juga wisata yang lainnya disini sama, tidak memiliki izin. Intinya kami membuka peluang bagi pemerintah untuk membuat atau melakukan proses izin usaha terhadap usaha kami ini namun dengan syarat kami tidak dirugikan dengan memasang mesin tapping box. Jika hal itu tidak dilakukan tidak masalah kita ikuti aturannya.”*

Dari hasil wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar mengadakan sosialisasi kepada masyarakat khususnya para pelaku usaha baik mikro, makro, kecil menengah dan besar. Sosialisasi dilakukan baik dengan media elektronik maupun melalui media-media yang lain, sehingga informasi mengenai sistem *Online Single Submission* ini segera dapat diketahui oleh seluruh masyarakat dan para pelaku usaha. Namun, keberhasilan DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar dalam melakukan sosialisasi program perizinan *online* (OSS) masih belum sepenuhnya tercapai dikarenakan masih belum menyeluruhnya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat terhadap adanya aplikasi OSS dan pentingnya legalitas perizinan usaha dan tidak ada sosialisasi ekstensif tentang perizinan online ini ini secara efektif yang akan memudahkan tugas pelaku ekonomi dalam hal manajemen perizinan usahanya. Selain itu, sosialisasi secara langsung

---

<sup>54</sup> Wawancara dengan Informan II sebagai pengelola objek wisata Barbate, Pada tanggal 23 Januari 2022, Pukul 16.00 WIB.

hanya dilakukan beberapa kali per tahun dikarenakan terbatas dengan anggaran. Selebihnya sosialisasi dilakukan secara media elektronik.

Memanfaatkan teknologi untuk bersosialisasi di media online belum dilaksanakan, hanya terbatas pada website resmi kerja DPMPTSP. Masyarakat awam tidak terlalu sadar akan informasi tersebut. Selain itu, masyarakat tetap harus datang ke kantor untuk dinas untuk mengetahui penggunaan OSS ini. Dalam implementasi program OSS di DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar harus memperhatikan beberapa poin terkait dengan sosialisasi yaitu:

1. Publikasi dan sosialisasi kebijakan-kebijakan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah,
2. Publikasi dan sosialisasi regulasi yang dikeluarkan pemerintah daerah tentang berbagai perizinan dan prosedurnya.
3. Publikasi dan sosialisasi tentang prosedur dan tata kerja dari pemerintah daerah.
4. Dalam penawaran dan penetapan tender atau kontrak proyek-proyek pemerintah daerah kepada pihak ketiga.
5. Kesempatan masyarakat untuk mengakses informasi yang jujur, benar dan tidak diskriminatif dari pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Online Single Submission (OSS) yang mempunyai payung hukum Peraturan Pemerintah No. 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik ini sudah terlaksana dan tercapai namun untuk membuatnya efektif DPMPTSP harus lebih menyeluruh memberikan sosialisasi

dan mempunyai ruang pendampingan OSS agar pelaku usaha tidak merasa bingung dan pelayanan DPMPTSP tetap dipandang baik dalam masyarakat. Jika dilihat dari sebelum dan sesudah online tentunya seharusnya pelayanan OSS ini akan lebih membantu dan memudahkan masyarakat dan semua itu tergantung pada kerja sama antara dinas perizinan kepada masyarakat bagaimana membuat layanan ini lebih dilihat oleh masyarakat.

#### 4.2.5 Kepastian Hukum

Kepastian Hukum merupakan teori yang dikembangkan oleh para ahli yang pada tujuannya adalah untuk menjamin terlaksananya hukum yang bersifat umum, sehingga adanya kepastian hukum ini secara tidak langsung menyatakan bahwa aturan hukum tersebut bertujuan untuk menciptakan suatu kepastian dalam kehidupan bermasyarakat, bukan untuk mencapai keadilan dan kemanfaatan. Hal ini didukung oleh beberapa pandangan yang menyatakan bahwa kepastian hukum tidak dapat berjalan secara bersamaan dengan keadilan dan kemanfaatan.

Gustav Radbruch menjelaskan bahwa salah satu jaminan bagi warga untuk timbulnya sebuah keadilan dalam hal yang bersangkutan dengan hukum. membuat tidak adanya perbedaan di dalam mata hukum sehingga membuat penegak hukum taat dengan aturan yang telah dibuat.<sup>55</sup> Sedangkan Menurut Maria S.W. Sumardjono bahwa tentang konsep kepastian hukum yaitu bahwa “secara normatif, kepastian hukum itu memerlukan tersediannya perangkat peraturan perundang-undangan yang secara operasional maupun mendukung pelaksanaannya. Secara

---

<sup>55</sup> Moh. Mahfud MD, “Penegakan Hukum Dan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik”, (disampaikan pada Acara Seminar Nasional “Saatnya Hati Nurani Bicara”, 8 Januari 2009)

empiris, keberadaan peraturan perundang undangan itu perlu dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen oleh sumber daya manusia pendukungnya”.<sup>56</sup>

Suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti karena mengatur secara jelas dan logis. Jelas dalam artian tidak menimbulkan keragu-raguan (multitafsir) dan logis sehingga menjadi suatu sistem norma dengan norma lain yang tidak berbenturan atau menimbulkan konflik norma. Konflik norma yang ditimbulkan dari ketidakpastian aturan dapat berbentuk kontestasi norma, reduksi norma atau distorsi norma. Dalam Pasal 1 angka 1 UU Perlindungan Konsumen disebutkan: “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.<sup>57</sup>

Berikut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar:<sup>58</sup>

*“Jika dikaji dari tujuannya DPMPTSP untuk meningkatkan akses terhadap infrastruktur dan pelayanan dasar perizinan usaha di Kawasan Kabupaten Aceh Besar yang mendukung terwujudnya izin usaha yang kondusif dan berkelanjutan/ Program OSS ini dilaksanakan di DPMPTSP secara fungsional, program tersebut diawasi oleh peraturan pemerintah karena wewenang untuk setiap pelaksanaan program pada satu perangkat daerah harus mendapat perizinan dari peraturan daerah. Dalam hal ini kami selaku dari pihak pemerintah tentu memberikan kepastian dan perlindungan hukum kepada masyarakat yang hendak mengurus perizinannya. kewenangan DPMPTSP dalam memberikan kepastian hukum*

<sup>56</sup> Maria S.W. Sumardjono, “Kepastian Hukum dalam Pendaftaran Tanah dan Manfaatnya Bagi Bisnis Perbankan dan Properti”, “Makalah disampaikan dalam seminar kebijaksanaan baru di bidang pertanahan, dampak dan peluang bagi bisnis properti dan perbankan”, Jakarta, 6 Agustus 1997, hlm. 1 dikutip dari Muhammad Insan C. Pratama, Skripsi, berjudul Kepastian Hukum dalam Production Sharing Contract, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2009, hlm. 19

<sup>57</sup> Janus Sidabalok, Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 7.

<sup>58</sup> Wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan, DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar. Pada tanggal 19 Januari 2022, Pukul 10.30 WIB.

*terhadap perizinan ialah sebagaimana kita ketahui bahwa Tujuan pendaftaran izin untuk badan usaha terdaftar.”*

Hal yang demikian juga dipertegas oleh Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Administrasi Sebagai berikut<sup>59</sup>

*“Masyarakat dalam pengurusan perizinan usaha ini sangat penting sebagai bentuk legalitas yang diberikan pada pelaku usaha untuk menunjang kegiatan usahanya. Maka tentu mendapatkan kepastian hukum terhadap hak. Kemudian kami juga memberikan izin operasional sebagai kepastian hukum bagi pelaku usaha yang sudah mendapatkan izin usahanya untuk melaksanakan usahanya. Kemudian hal ini tentu sebagai capaian visi misi Kabupaten Aceh Besar dalam menunjang investasinya”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa DPMPSTP memberikan kepastian hukum terhadap pelaku usaha, hal ini sesuai dengan Pelayanan publik sebagaimana Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (selanjutnya disebut UU 25/2009), yaitu suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Rencana Pengembangan Penanaman Modal (RP2M) Aceh Tahun 2022 data sebaran realisasi investasi per wilayah menunjukkan ada ketimpangan investasi di 23 kabupaten/kota di Aceh, dimana ada 5 (lima) kabupaten dengan capaian realisasi investasi tertinggi yang merepresentasikan 85,96 persen dari total investasi yang ada di Aceh pada tahun 2020. Lima kabupaten

<sup>59</sup> Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Administrasi, DPMPSTP Kabupaten Aceh Besar. Pada tanggal 19 Januari, Pukul 10.00 WIB.

dengan capaian realisasi investasi tertinggi tersebut meliputi Kabupaten Aceh Besar sebesar Rp 5.207.785.266.861 sebagai peringkat teratas. Capaian angka realisasi investasi di kabupaten Aceh Besar pada tahun 2020 ini dikarenakan nilai realisasi investasi Proyek Tol Sibanceh oleh PT. Hutama Karya mencapai 5 Triliun.

Kemudian wawancara peneliti dengan Informan I selaku pengelola kawasan pariwisata di Lhoknga sebagai berikut:<sup>60</sup>

*“Kalau untuk kepastian hukum mengenai perizinan usaha ini tentu penting dan bermanfaat bagi kami sebagai pengusaha, contohnya saja seperti KTP AKTA kelahiran dan sebagainya perlu untuk pengurusan administrasinya. Saya rasa demikian juga untuk izin usaha ini, DPMPTSP untuk mendapatkan izin menjalankan usaha dan mungkin juga sebagai perlindungan hukum untuk kami sebagai pengusaha.”*

Selanjutnya wawancara peneliti dengan Informan III selaku pengelola *teen family* di Lhoknga sebagai berikut:<sup>61</sup>

*“iya kalo kepastian hukum kita mengisi formulir dengan melampirkan data dari usaha kita, data modal, data legalitas bahwa usaha ini milik kita. Kemudian setelah syarat itu kita lengkapi semua. Kita diberikan surat persetujuan/penolakan dari DPMPTSP.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan I dan III di atas yang jika disesuaikan dengan Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan khususnya UU 2/2009. Berdasarkan ketentuan Pasal 5 ayat (7) UU 25/2009 pelayanan administratif meliputi:

---

<sup>60</sup> Wawancara dengan Informan I sebagai pengelola kawasan pariwisata di Lhoknga. Pada Tanggal 26 Januari 2022, Pukul 17.00 WIB.

<sup>61</sup> Wawancara dengan Informan III sebagai pengelola *teen family* di Lhoknga. Pada Tanggal 27 Januari 2022, Pukul 15.00 WIB.

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.
- b. Tindakan administratif oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Dalam petunjuk singkat *Online Single Submission* Validasi data diperlukan karena sistem OSS menganut prinsip self-assessment. Dengan terintegrasinya sistem OSS dengan sistem aplikasi pada K/L. Sistem yang melakukan validasi data adalah :

- a. Sistem Administrasi Hukum Umum (AHU) Online memvalidasi akta pengesahan/pendirian atas legalitas dari data perusahaan untuk memastikan bahwa pelaku usaha adalah badan usaha yang telah sah terdaftar pada SABH dan seluruh data yang digunakan dalam sistem OSS sesuai dengan data akta yang telah telah terdaftar pada SABH. (khusus PT)
- b. Sistem DUKCAPIL memvalidasi NIK Pelaku usaha yang melakukan registrasi pada sistem OSS untuk mengetahui keabsahan dan identitas.
- c. Sistem DJP Online memvalidasi data NPWP dan Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP) untuk pemenuhan kewajiban pelaporan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak selama 2 tahun terakhir

#### **4.4. Hambatan yang dihadapi oleh DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar dalam penyelenggaraan OSS pada penyediaan dan pemberian pelayanan izin usaha objek wisata di Kabupaten Aceh Besar**

Pelaksanaan kegiatan pelayanan perizinan berusaha oleh DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar dengan menerapkan konsep *E-government* tentunya mengalami transisi dimana akan kendala yang terjadi dalam penerapannya. Proses birokrasi perlu memiliki faktor pendukung dan disinsentif, serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Jendela (DPMPTSP) Kabupaten Aceh Besar juga menghadapi kendala dalam menjalankan tanggung jawabnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar:

Penulis mengidentifikasi hambatan pelaksanaan program. Infrastruktur untuk sistem *Online Single Submission* (OSS) ini masih kurang. Selain itu, gangguan sistem *Single Online. Pusat Online Single Submission* (OSS), kualitas sumber daya peralatan yang buruk, dan ketidakmampuan pelaku usaha untuk menggunakan sistem, teknologi, dan informasi menjadi faktor-faktor tersebut. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota sangat membutuhkannya untuk dioptimalkan kembali melalui kerjasama lintas sektor dalam pelaksanaannya. Hambatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar dalam penyelenggaraan *Online Single Submission* (OSS) pada penyediaan dan pemberian pelayanan izin usaha objek wisata di Kabupaten Aceh Besar antara lain:

## 1. Rendahnya Kesadaran Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar:<sup>62</sup>

*“untuk melakukan usaha perizinan kita sudah mengupayakan dengan maksimal, namun masih ada kendala atau hambatan pada masyarakat yang masih kurangnya kesadaran dalam mendaftarkan izin usahanya. Ada yang tidak bersedia karena alasan terkait pajak, ada yang tidak tahu tentang perizinan dsb.”*

Rendahnya kesadaran masyarakat dalam mendaftarkan izin usahanya disebabkan masih banyaknya masyarakat yang belum memahami ketentuan dari pentingnya perizinan usaha dan masih terdapat pelaku usaha yang malas dan tidak mau mendaftarkan usahanya karena masih memiliki rasa enggan untuk membayar pajak.

## 2. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia juga menjadi hambatan bagi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar untuk melaksanakan tugas, fungsi dan wewenangnya. Hambatan utama dalam hal sumber daya manusia adalah masih kurangnya SDM untuk mengelola banyak pekerjaan yang harus diselesaikan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar. Berdasarkan Laporan Triwulan I 2021 menemukan bahwa jumlah SDM masih kurang terutama yang memiliki standar kompetensi yang sesuai di bidangnya (IT, Analisis Perizinan, Bagian Informasi dan Pengaduan, dll)<sup>63</sup>.

---

<sup>62</sup> Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan dan Verifikasi Administrasi, DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar. Pada tanggal 19 Januari, Pukul 10.00 WIB.

<sup>63</sup> Laporan Triwulan I Penyelenggaraan PTSP Tahun 2021 Provinsi Aceh

### 3. Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor pendukung prosedur pelayanan yaitu sarana dan prasarana. Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai dalam beraneka ragam jenis dan fungsinya dapat membantu pelayanan perizinan pada masyarakat agar lebih efektif dan efisien. Untuk itu sarana dan prasarana dapat dikatakan sebagai pendukung dikarenakan dapat membantu proses pelayanan itu sendiri, begitu pula sebaliknya, jika sarana dan prasarana kurang memadai maka bisa menghambat prosedur pelayanan. Sarana dan prasarana DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar masih kurang mendukung dan memadai.

Tabel 4.2 Sarana dan Prasarana Penyelenggaraan PTSP

No	Sarana & Prasarana	Ketersediaan
1	Ruang/layanan Konsultasi	Belum ada
2	Ruang arsip dan perpustakaan	Belum ada
3	Ruang difabel dan manula	Belum ada

Sumber: Laporan Triwulan I Penyelenggaraan PTSP Tahun 2021

### 4. Standar operasional prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah langkah untuk melakukan pekerjaan, dimana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, dimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya. Berdasarkan Laporan Triwulan I 2021 menyatakan bahwa masih banyak DPMPTSP Kab/Kota yang masih menggunakan SOP dan SP Perizinan dan

Nonperizinan yang lama, dikarenakan SOP dan SP yang baru masih dalam tahap penyusunan<sup>64</sup>.



---

<sup>64</sup> Laporan Triwulan I Penyelenggaraan PTSP Tahun 2021

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

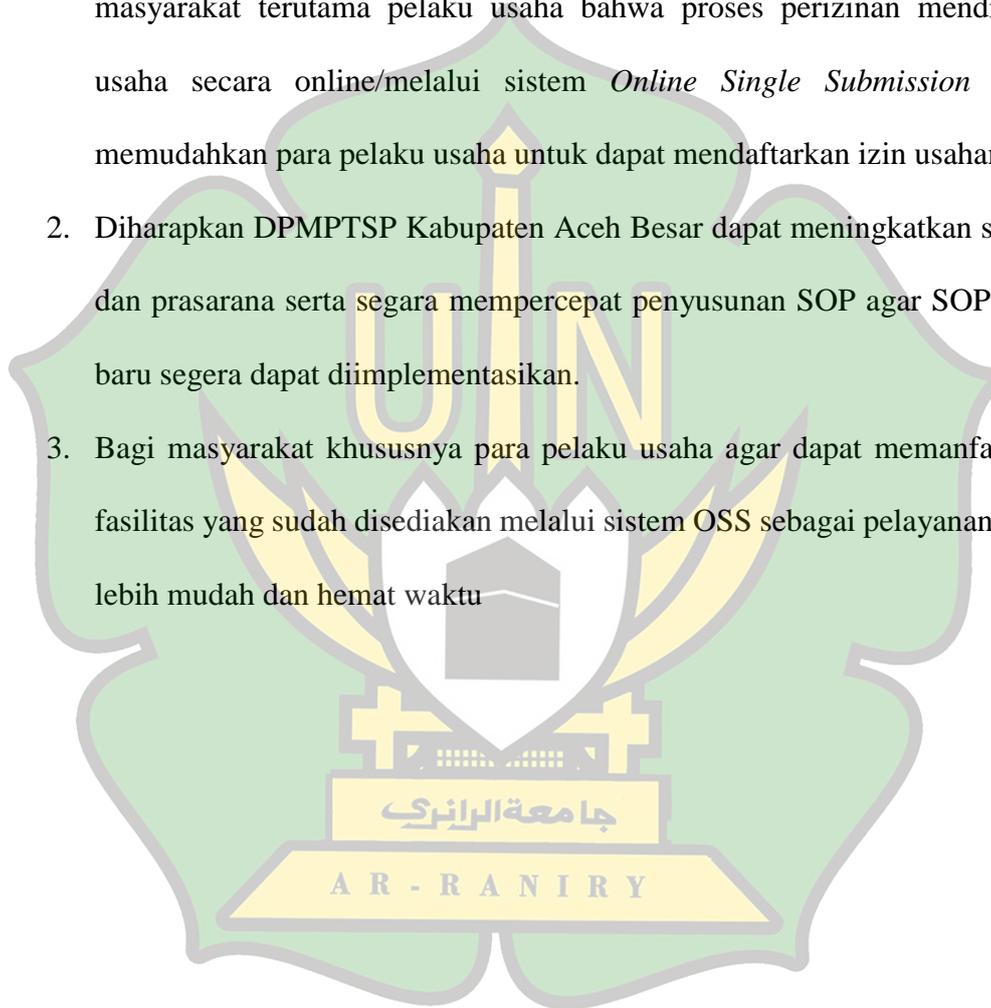
Berdasarkan hasil penelitian dari efektivitas pelayanan perizinan dengan sistem *Online Single Submission* (OSS) DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar diatas. Penulis menyimpulkan bahwa program sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar sudah berjalan efektif meskipun tidak sepenuhnya dapat dikatakan efektif karena masih terdapat beberapa kendala.

1. Efektivitas pelayanan perizinan melalui OSS secara keseluruhan sudah dilaksanakan dengan baik yang meliputi tiga indikator yaitu: 1. Kecepatan waktu penyelesaian, 2. Kemudahan, 3. Kepastian Hukum. Sedangkan indikator sosialisasi belum dilakukan secara menyeluruh dan maksimal sehingga perlu meningkatkan sosialisasi dan kesadaran terhadap pelaku usaha agar segala usaha dapat mengurus perizinan dan terdaftar di DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar.
2. Kendala dalam pelayanan perizinan berbasis OSS yaitu karena masih rendahnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat terhadap pelayanan perizinan ini, kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, sumber daya manusia serta standar operasional prosedur yang masih dalam tahap penyusunan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas dengan hasil penelitian yang telah diperoleh sebagai berikut:

1. DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar perlu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat terutama pelaku usaha bahwa proses perizinan mendirikan usaha secara online/melalui sistem *Online Single Submission* dapat memudahkan para pelaku usaha untuk dapat mendaftarkan izin usahanya.
2. Diharapkan DPMPTSP Kabupaten Aceh Besar dapat meningkatkan sarana dan prasarana serta segera mempercepat penyusunan SOP agar SOP yang baru segera dapat diimplementasikan.
3. Bagi masyarakat khususnya para pelaku usaha agar dapat memanfaatkan fasilitas yang sudah disediakan melalui sistem OSS sebagai pelayanan yang lebih mudah dan hemat waktu



## DAFTAR PUSTAKA

### Rujukan Dari Buku

- Ahmad Wito Subagyo. 2000. Efektivitas Program Penanggulangan Kemiskinan dalam Pemberdayaan Masyarakat Pedesaan. Yogyakarta: UGM
- Dwiyanto. 2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public. Yogyakarta : UGM Press
- Harbani Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Hari SB, Lubid dan Martani Husain. 1987. Teori Organisasi, Suatu Pendekatan Mikro, Jakarta:Pusat Antara Universitas Ilmu-ilmu Sosial Universitas Indonesia
- Janus Sidabalok. 2014. Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Lexy. J. Moleong. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya).
- Maria S.W. Sumardjono, “Kepastian Hukum dalam Pendaftaran Tanah dan Manfaatnya Bagi Bisnis Perbankan dan Properti, “Makalah disampaikan dalam seminar kebijaksanaan baru di bidang pertanahan, dampak dan peluang bagi bisnis properti dan perbankan”, Jakarta, 6 Agustus 1997
- Mardiasmo,.2018. Akuntansi Sektor Publik.Andi: Yogyakarta
- M. Richard Steers. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta:Erlangga.
- Sondang P Siagian. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia edisi satu, cetakan kesepuluh. Jakarta : Bumi Aksara.
- Suharsimi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, Cet.XII).
- Sumadi Suryabrata. 1987. *Metode Penelitian* (Jakarta: Rajawali).
- Syarif Makmur. 2008. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Efektivitas Organisasi, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Wulan Purnama Sari Dan Lidya Irena. 2019. Komunikasi Komputer Dan Masyarakat, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

### Rujukan Dari Karya Ilmiah

- Ahmad Wito Subagyo. 2000. Efektivitas Program Penanggulangan Kemiskinan dalam Pemberdayaan Masyarakat Pedesaan. Yogyakarta: UGM
- Kunto Megantoro Dkk. 2019. *Efektivitas Website Sebagai Media Informasi Dalam Konteks Relasi Government To Citizens Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Magelang*. Jurnal Transformative, Vol. 5, Nomor 2 September

- Nindya Linggar Amita. 2015. Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Risiko, Terhadap Minat Menggunakan Layanan Produk BRILink, (Universitas Brawijaya), Jurnal Ilmiah, Vol. 4, No. 1, h. 3
- Nurhidayanti. 2016. *Efektivitas Pelayanan Administrasi Izin Usaha Pariwisata di Kabupaten Bulukumba*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar
- Nabilah Ulfah Dewi. 2017. *Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Kasus : Brt Mamminasata)*, Skripsi Studi Administrasi Negara. Universitas Hasanuddin
- Sigit Budhi Prakoso. 2015. *Efektivitas Pelayanan Kesehatan Bpjs Di Puskesmas Kecamatan Batang*. Jurnal Ekonomi Pembangunan. Universitas Negeri Semarang. Edaj 4 (1)

### **Rujukan Dari Website**

Acehbesarkab.go.id

DPMPTSP Aceh Besar Pertama Terapkan OSS di Aceh  
<http://www.acehbesarkab.go.id/index.php/jelajah/read/2019/07/30/72/dpmptsp-aceh-besar-pertama-terapkan-oss-di-aceh.html>. Diakses pada 22 September 2021. Jam 21.45 Wib.

<http://kbbi.web.id/sosialisasi> di unduh pada tanggal, 10 Maret 2022, pukul 13.00 WIB.

Laporan Triwulan I Penyelenggaraan PTSP Tahun 2021

Moh. Mahfud MD, “Penegakan Hukum Dan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik”, (disampaikan pada Acara Seminar Nasional “Saatnya Hati Nurani Bicara”, 8 Januari 2009)

MC KAB Aceh Besar, “DPMPTSP Aceh Besar Pertama Terapkan OSS di Aceh” InfoPublik (2019).

<http://acehbesarkab.go.id/> di akses tanggal 29/11/2020 pukul 12.00.

Laporan Triwulan I Penyelenggaraan PTSP Tahun 2021

OSS.acehbesarkab.go.id. diakses pada 22 September. Jam 21.50 Wib

### **Rujukan Dari Perundang-undangan**

Peraturan Bupati Aceh Besar Nomor 22 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Besar.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik .



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
Nomor : 556/Un.08/FISIP/Kp.07.6/02/2021

**TENTANG**

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;  
b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;  
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;  
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;  
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;  
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag. RI;  
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;  
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal 08 Februari 2021
- Menetapkan** :  
**PERTAMA** : Menunjuk Saudara :  
1. Dr. Mahmuddin, M.Si. : Sebagai pembimbing pertama  
2. Cut Zamharira, S.IP., M.AP. : Sebagai pembimbing kedua
- Untuk membimbing skripsi :  
Nama : Muhammadiyah  
NIM : 160802054  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul : Efektivitas Online Single Submission (OSS) dalam Pelayanan Izin Objek Wisata pada DPMPSTSP Kabupaten Aceh Besar
- KEDUA** : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2020.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

**MEMUTUSKAN**

Ditetapkan di : Banda Aceh  
Pada Tanggal : 26 Februari 2021  
An. Rektor  
Dekan,

  
Ernita Dewi

- Tembusan :**
1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
  2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara;
  3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
  4. Yang bersangkutan.



**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BESAR  
DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. T. Bachtiar Panglima Polem, SH, Kota Jantho. Email : [dpmptsp.acehbesar@yahoo.com](mailto:dpmptsp.acehbesar@yahoo.com)  
Telp.082361015781-08526032618

Kota Jantho, 21 Desember 2021 M  
16 Jumadil Awal 1443 H

Nomor : 423.6/0576  
Lampiran : -  
Perihal : Pengumpulan Data.

Yang terhormat  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Pemerintahan

di-  
Banda Aceh

1. Sehubungan dengan Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Nomor : B.2487/Un.08/FIDIP.I/PP.009/II/2021 tanggal 16 November 2021 perihal sebagaimana tersebut diatas, dapat kami beritahukan bahwa :

Nama : Muhammaddin  
NIM : 160802054  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Judul Skripsi : Efektivitas Online Single Submission (OSS) dalam Pelayanan Izin Objek Wisata pada DPMTSP di Kabupaten Aceh Besar

2. Benar yang bersangkutan telah mengadakan pengumpulan data dalam rangka penyusunan Skripsi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Aceh Besar.
3. Demikian untuk dimaklumi dan terima kasih

AR - RANIRY  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,

  
AGUS HUSNI, SP  
Pembina Utama Muda  
Nip. 19740817 200112 1 009

**DOKUMENTASI**





**DAFTAR LAMPIRAN**  
**Lampiran (Daftar Riwayat Hidup)**

**Identitas Diri**

Nama : Muhammaddin  
Tempat Tanggal Lahir : Banda Aceh, 17 Juni 1996  
Nomor Handphone : 0895611532096  
Alamat : Ateuk Munjeng, Kecamatan Baiturrahman  
Email : Muhammaddin177@gmail.com

**Pendidikan**

Sekolah Dasar : SDN Kartika  
Sekolah Menengah Pertama : SMPN 3 Banda Aceh  
Sekolah Menengah Atas : SMAN 11 Banda Aceh

**Sertifikasi**

Ma'had Jamiah : B | 2019 | Ma'had Al Jami'ah  
TOEFL : 413 | 2022 | Pusat Bahasa UIN[ Ar- Raniry  
TOAFL : 407 | 2022 | Pusat Bahasa UIN[ Ar- Raniry  
Komputer : B | 2021 | Pusat Bahasa UIN[ Ar- Raniry  
Magang : A | 2019 | Ombudsman Perwakilan Provinsi Aceh

Banda Aceh, 13 Oktober 2022

Muhammaddin  
NIM. 160802054