

**PELAYANAN TANDA DAFTAR USAHA PARIWISATA PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN ACEH BARAT DAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Oleh:
IFKI MUKARAMI
NIM.180802095**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Program Studi
Ilmu Administrasi Negara**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
2022 M/1443 H**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH/SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ifki Mukarami
NIM : 180802095
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya.

Dengan ini Saya menyatakan bahwa dalam penulisan Tugas Akhir (Skripsi) Saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan;
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 memanipulasi dan memalsukan data;
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat mempertanggung jawabkan 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.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Banda Aceh, 7 Desember 2022

Yang Menyatakan;



IFKI MUKARAMI
NIM.180802095

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PELAYANAN TANDA DAFTAR USAHA PARIWISATA PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN ACEH BARAT DAYA**

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 :

IFKI MUKARAMI

NIM.180802095

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

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

A R - R A N I R Y

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Said. Amirulkamar, M.M., M.Si.
NIP. 196110051982031007


Nasrul Hadi, S.E., MM
NIDN.1313129301

LEMBAR PENGESAHAN

**PELAYANAN TANDA DAFTAR USAHA PARIWISATA PADA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN ACEH BARAT DAYA**

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
Gelara Sarjana (S1) Dalam Program Studi Ilmu Politik.

Pada Hari/Tanggal: Kamis, 20 Desember 2022
26 Jumadil awal 1444 H

Banda Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi:

Ketua

Sekretaris,


Dr. Said. Amirulkamar, M.M., M.Si.

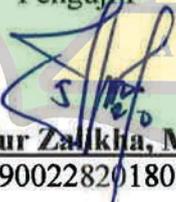
NIP. 196110051982031007


Nasrul Hadi, S.E., MM

NIDN.1313129301

Penguji I

Penguji II,


Siti Nur Zakikha, M.Si.

NIP: 199002282018032001


Candra Adi Kurnia, ST., MBA

NIP:198306102009041004

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry**


Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag
NIP. 197403271999031005

Abstrak

Pelayanan terpadu satu pintu ini dilihat dari bagaimana proses pelayanan berlangsung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Aceh Barat Daya. Pada proses pelaksanaan untuk pemberian pelayanan kepada masyarakat sangat penting dilaksanakan karena salah satu produk berupa pelayanan tanda daftar usaha pariwisata. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan tanda daftar usaha pariwisata pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya. Untuk mengetahui faktor penghambat pengurusan pelayanan tanda daftar usaha pariwisata pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya. Metodologi penelitian berupa metodologi kualitatif yang berorientasi pada deskriptif kualitatif. penelitian di lapangan melalui observasi, wawancara dan analisis dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sudah Efektif. pelayanan yang diberikan berbasis *online* menggunakan aplikasi OSS (*Online single submission*) Pelayanan tanda daftar usaha pariwisata di kabupaten Aceh Barat Daya sudah dilaksanakan berbasis *online* dengan menggunakan aplikasi OSS (*Online single submission*). Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya sudah berjalan Efektif. Tantangan pada perizinan berbasis *online* berdasarkan temuan lapangan adalah ketidakcakapan pelaku usaha untuk menggunakan alat teknologi. Namun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya memberikan bimbingan teknis kepada pelaku usaha untuk menyelesaikan kendala ini.

Kata Kunci : *Pelayanan, Pariwisata, OSS, Perizinan.*

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunianya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal ini. Shalawat beriring salam kita sanjung kepangkuan Alam Rasulullah SAW yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan ke alam yang berilmu pengetahuan.

Skripsi yang berjudul “**Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya**”. Skripsi ini salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-raniry.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan proposal ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Allah SWT. yang telah menganugrahkan nikmat iman dan nikmat islam serta nikmat kesehatan kepada peneliti dalam penyelesaian Karya Ilmiah ini.
2. Terimakasih penuh cinta kepada orangtua dan seluruh keluarga yang peneliti sangat sayangi dan cintai yang telah mendidik, membimbing, memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti serta memberikan doa yang tiada hentinya agar peneliti dapat cepat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik.

3. Terimakasih kepada Prof. Dr. Mujiburrahman., M.Ag. sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh.
4. Terimakasih kepada Dr. Muji Mulia., M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
5. Terimakasih kepada ibu Muazzinah, B.Sc., MPA. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
6. Terimakasih kepada bapak Dr. S. Amirulkamar, MM., M.Si. (Waled) selaku Pembimbing I sekaligus Penasehat Akademik yang telah membimbing, memberi masukan dan arahan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Terimakasih kepada Bapak Nasrul Hadi, S.E., MM. selaku Pembimbing kedua yang senantiasa dengan sabar mengarah peneliti dalam melakukan penelitian ini hingga rampung sebagai sebuah karya Ilmiah.
8. Terimakasih kepada Penguji I ibu Siti Nur Zalikha, M.Si. yang dalam sela-sela padatnya rutinitas masih menyempatkan waktu untuk menguji peneliti pada ujian munaqasyah ini.
9. Terimakasih kepada Penguji II Bapak Candra Adi Kurnia, ST.,MBA, yang senantiasa pada saat menguji memberikan masukan dan kritik konstruktif dan sangat membangun untuk menyempurnakan karya Ilmiah ini.
10. Terimakasih kepada seluruh dosen dan civitas akademik Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang sudah meluangkan waktunya dalam memberi bimbingan, ilmu pengetahuan, serta arahan dan masukannya agar peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.

11. Salam perjuangan seluruh teman-teman Ilmu Administrasi Negara angkatan 2018 yang peneliti sayangi yang sudah memberi dukungan dan semangat agar peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan cepat.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti menyadari skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik konstruktif dan saran dari pembaca agar dapat membangun skripsi ini menjadi lebih baik.

Banda Aceh, 20 Desember 2022
Peneliti

Ifki Mukarami



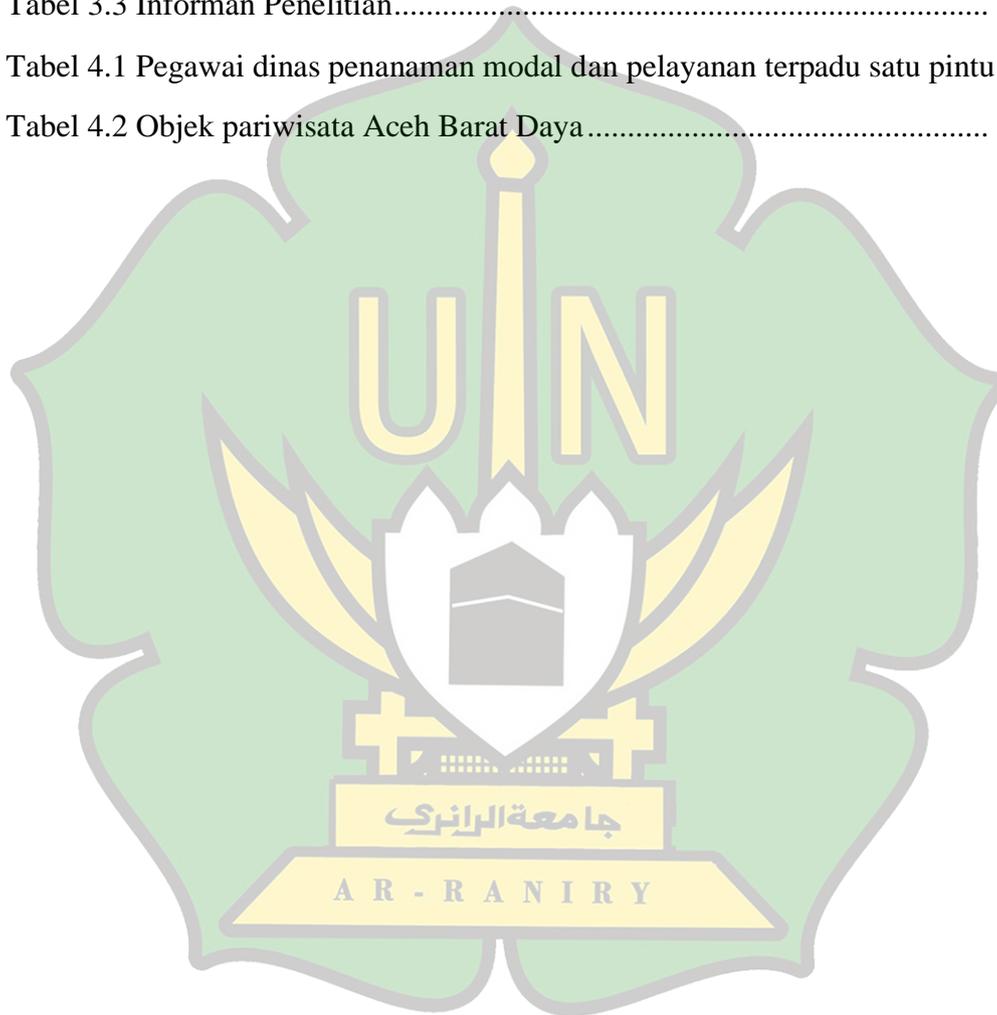
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBARAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang masalah.....	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah	5
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	5
1.2.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan	6
1.6. Penjelasan Istilah	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	13
2.2. Landasan Teori	17
2.2.1 Teori Sumber Daya Manusia	17
2.2.2 Teori Pelayanan Publik	19
2.2.3 Teori Kepariwisata	21
2.2.4 <i>Online Single Submission (OSS)</i>	25
2.2.5 Konsep Tanda Daftar Usaha Pariwisata.....	27
2.3. Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Pendekatan Penelitian.....	30
3.2. Fokus Penelitian	30
3.3. Lokasi Penelitian	32
3.4. Jenis dan Sumber Data	32
3.5. Informan Penelitian.	33
3.6. Teknik Pengumpulan Data	33

3.7. Teknik Analisis Data	34
3.8. Teknik Keabsahan Data.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. HASIL PENELITIAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	34
4.1.1 Sejarah Singkat Kabupaten Aceh Barat Daya	34
4.1.2 Deskripsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya	36
4.1.3 Destinasi wisata di Kabupaten Aceh Barat Daya	42
4.2 Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya.....	44
4.3 Tantangan dan Hambatan Pengurusan Izin Pelayanan Tanda Daftar usaha Pariwisata Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	56
B. PEMBAHASAN PENELITIAN	
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
DAFTAR LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Dimensi dan Indikator Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata .	29
Tabel 3.2 Dimensi dan Indikator Faktor Penghambat Terhadap Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata	29
Tabel 3.3 Informan Penelitian.....	31
Tabel 4.1 Pegawai dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu	41
Tabel 4.2 Objek pariwisata Aceh Barat Daya.....	42



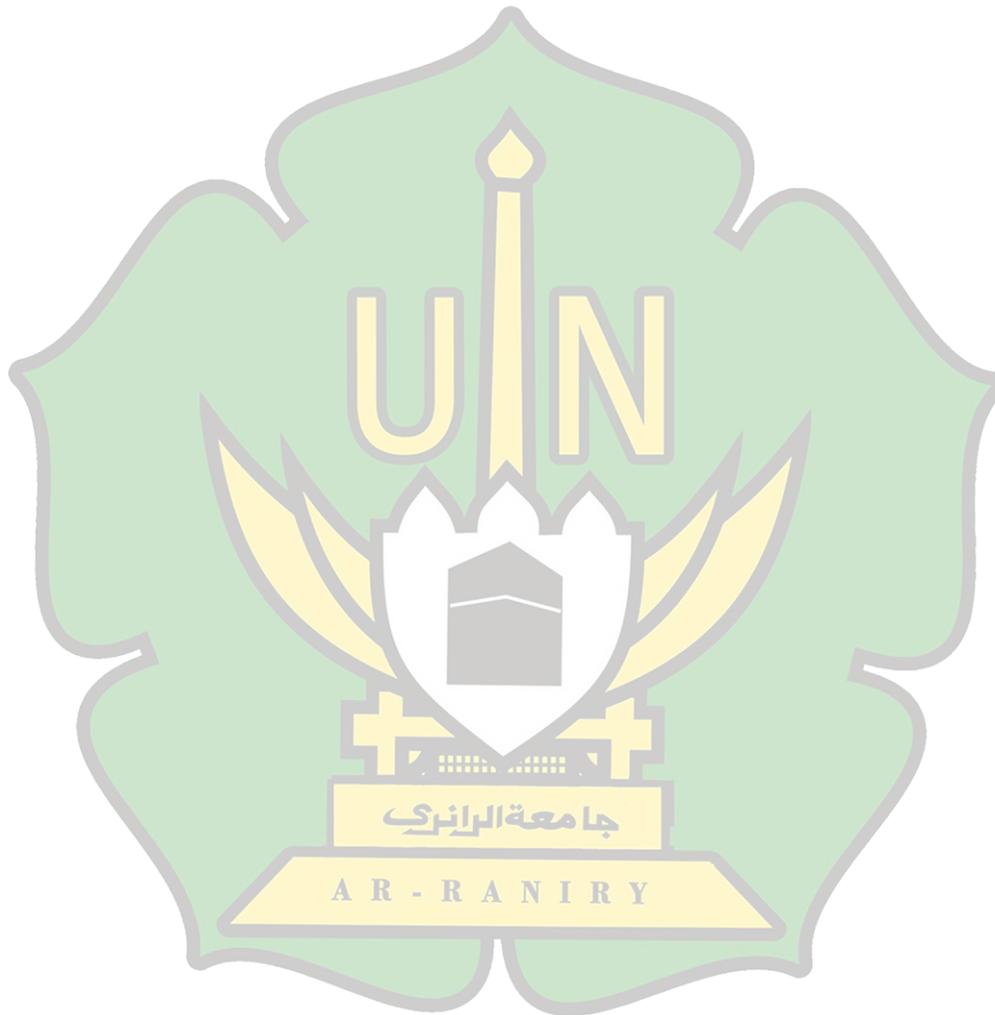
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	27
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	40
Gambar 4.2 Aplikasi <i>Online</i> OSS	48
Gambar 4.3 Alur Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	49
Gambar 4.4 laporan Rekapitulasi Data Perizinan Berusaha Kabupaten Aceh Barat Daya Tahun 2022 Triwulan III	50
Gambar 4.5 Bimtek Sosialisasi Implementasi Perizinan	51
Gambar 4.6 Website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	53



DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing	64
2. Surat Izin Penelitian.....	65
3. Surat Balasan Penelitian	66
4. Dokumentasi	67
5. Riwayat Hidup	69



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan terpadu satu pintu ini dilihat dari bagaimana proses pelayanan berlangsung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Aceh Barat Daya. Pada proses pelaksanaan untuk pemberian pelayanan kepada masyarakat sangat penting dilaksanakan karena salah satu produk berupa pelayanan tanda daftar usaha pariwisata.¹

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.²

Kekayaan sumber daya alam Indonesia yang meliputi gugusan pulau dari Sabang sampai Merauke serta keberagaman budaya yang dimiliki oleh setiap daerah merupakan modal penting untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Salah satu cara yang alternatif sehingga dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan juga kesejahteraan masyarakat dengan mengelola dan mengembangkan industri pariwisata.

¹ Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. 2022. Profil DPMPTSP. Kabupaten Aceh barat Daya

² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*

Pariwisata juga merupakan kegiatan yang sangat kompleks karena bersifat multidimensional baik fisik, sosial, ekonomi, politik, maupun budaya.³

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009, menyatakan bahwa pembangunan kepariwisataan diperlukan untuk mendorong pemerataan kesempatan berusaha dan memperoleh manfaat serta mampu menghadapi tantangan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global.⁴ Karena usaha pariwisata sangat menjanjikan untuk mendongkrak perekonomian.

Objek wisata pada suatu daerah mempunyai dampak dan nilai positif, yaitu dapat memeriahkan desa tersebut dikenal oleh masyarakat lainnya, juga dapat meningkatkan pendapatan masyarakat yang berada disekitar dan membangun lapangan usaha, juga dapat meningkatkan pendapatan daerah dan lain sebagainya.

Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) merupakan bukti tanda daftar yang wajib dimiliki oleh berbagai jenis usaha yang berkaitan dengan sektor pariwisata, seperti usaha jasa perjalanan wisata, penyediaan akomodasi, jasa penyediaan makanan dan minuman, jasa pramuwisata, penyelenggaraan pertemuan, dan beberapa usaha lainnya. Dokumen ini merupakan bukti resmi bahwa suatu usaha dapat terdaftar dalam daftar usaha dan dapat menyelenggarakan usaha pariwisata.⁵

³ Saputro, Wendi Efri dkk. 2014. *Strategi Pengelolaan Objek Wisata Taman Margasatwa Semarang. Jurnal Kebijakan Publik dan Manajemen*. Vol. 3 No. 4 hlm. 2

⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 *tentang Kepariwisataaan*.

⁵ Ukm Indonesia, *Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) jasa perjalanan wisata*, 2022.

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan bisa dikatakan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan sehari-harinya. Tujuan dari pelayanan itu sendiri adalah untuk memberikan bantuan atau kemudahan kepada masyarakat seperti pelayanan tanda daftar usaha pariwisata. Dimana ada beberapa usaha pariwisata yang terjustifikasi pada daerah ini seperti Dermaga Ujung Serangga, Krueng Baru, Pemandian Alue Sungai Pinang, Pantai Ujong Manggeng, Pulau Gosong dan lain sebagainya.

Kabupaten Aceh Barat Daya memiliki banyak tempat wisata yang belum terdaftar atau memiliki izin resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah. Masyarakat pelaku pariwisata sebenarnya tidak menolak untuk mendaftarkan usahanya dan diakui secara resmi. Namun adalah masalah mendasar yang peneliti dapatkan dari observasi awal yaitu keterbatasan sumber daya manusia di masyarakat dan juga rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu masalah yang sering kali ditemui.

Perbaikan kualitas pelayanan publik merupakan harapan seluruh masyarakat, namun ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Mekanisme dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, dan sumber daya manusia yang kurang berkompeten dalam memberikan pelayanan. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan disikapi oleh pemerintah dengan berinisiatif untuk membuat suatu kebijakan pelayanan yang efektif dan efisien.

Dalam menanggapi hal ini tentu pemerintah sebenarnya sudah melakukan beberapa upaya melalui Dinas Penanaman Modal dan Perizinan

Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi (DPMPTSP NAKERTRANS) Kabupaten Aceh Barat Daya dengan melaksanakan kegiatan Bimbingan Teknis Sosialisasi tentang Implementasi Perizinan/Pengawasan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.⁶

Sekretaris Daerah Kabupaten Aceh Barat Daya, juga memberikan arahan bahwa untuk menguatkan sektor usaha, pemerintah perlu mendorong kemudahan proses perizinan dalam investasi dan usaha sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam UU Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.

Sekretaris Daerah Aceh barat Daya mengatakan:

“Izin usaha yang sulit akan melemahkan semangat masyarakat untuk berusaha. Karena dengan banyaknya investasi akan terjadi *Multiplier Effect* dan mendorong bertambahnya lapangan kerja.”⁷

Sebab pelaku usaha pada bidang pariwisata juga dapat menambah investasi jangka panjang sebagai pendapatan asli daerah. Namun pada kenyataannya masih banyak usaha pariwisata di Kabupaten Aceh Barat Daya yang belum memiliki izin dan terdaftar secara resmi.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Aceh Barat Daya”. Penelitian ini dilakukan dengan konsentrasi keilmuan administrasi negara.

⁶<https://dpmptsp.acehbaratdayakab.go.id/berita/kategori/pemerintahan/dpmptsp-nakertrans-abdya-adakan-bimtek-sosialisasi-implementasi-perizinan> di akses 19 agustus 2022

⁷<https://dpmptsp.acehbaratdayakab.go.id/berita/kategori/pemerintahan/dpmptsp-nakertrans-abdya-adakan-bimtek-sosialisasi-implementasi-perizinan> DI Akses 19 agustus 2022

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pembahasan latar belakang masalah sebagaimana tersebut diatas maka dirumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Terbatasnya pelayanan berupa sosialisasi yang harus dilakukan oleh DPMPTSP karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tatacara pengurusan perizinan TDUP.
2. Tidak Semua usaha wajib melakukan pengurusan perizinan TDUP.
3. Kurangnya fasilitas pendukung layanan seperti; tempat duduk, pendingin ruangan, dan kapasitas daya tampung ruang.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan Identifikasi masalah sebagaimana tersebut di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya?
2. Apa faktor penghambat pengurusan pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan tanda daftar usaha pariwisata pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat pengurusan pelayanan tanda daftar usaha pariwisata pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya.

1.4. Manfaat Penelitian

1. **Manfaat Teoritis**, penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi landasan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian tentang Pelayanan Pendaftaran Usaha Pariwisata di daerah masing-masing.
2. **Manfaat Praktis**, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan untuk meningkatkan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Aceh Barat Daya.

1.5. Sistematika penulisan

Sistematika penulisan skripsi digunakan untuk menjadi landasan penulisan, agar skripsi yang ditulis terstruktur dan sistematis, Bagian utama terbagi atas bab dan sub bab yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN Bab ini terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi dan penjelasan istilah.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA Bab tinjauan pustaka ini meliputi: penelitian terdahulu yang berisi tentang hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. landasan teori yang berisi teori sumber daya manusia, kerangka pemikiran, teori pelayanan publik, teori kepariwisataan, konsep tanda daftar usaha pariwisata.

BAB III METODE PENELITIAN Dalam bab ini peneliti mengemukakan tentang metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti, bab metode penelitian meliputi: pendekatan penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN Bab ini terdiri dari gambaran hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V PENUTUP pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran.

1.6. Penjelasan Istilah **A R - R A N I R Y**

1. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan

orang lain (tamu atau konsumen). Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut. Tolak ukur pelayanan yang baik melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut.⁸

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.⁹

Pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹⁰

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa di dalam pelayanan selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pihak produsen, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Pelayanan

⁸ Agus Sulastiyono, 2002, Manajemen Penyelenggaraan Hotel, Edisi Pertama, Bandung, Penerbit CV Alfabeta

⁹ M.Nur Rianto, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm. 211-212.

¹⁰ Kotler, Philip & Keller. (2008). Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga

bukan suatu barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud. Pengertian pelayanan dalam konteks Biro Perjalanan adalah memberikan pelayanan sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang ada, dan harus dengan SALAM (Senyum Amanah Luwes Antusias Melayani) baik dalam memberikan penjelasan alur perjalanan maupun komplain pelanggan.

2. Tanda Daftar Usaha

Izin merupakan bukti legalitas berupa dokumen yang menyatakan diperbolehkannya suatu usaha atau kegiatan tertentu dijalankan. Dokumen tersebut dikeluarkan pemerintah daerah yang didasari oleh peraturan daerah atau peraturan lainnya. Hal tersebut tercantum dalam Permendagri No. 24 Tahun 2006 mengenai pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Selain itu perizinan juga dapat diartikan sebagai pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Izin adalah salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku para warga.¹¹

Dalam hal perizinan, pemerintah memiliki peranan yang sangat penting terhadap segala bentuk kegiatan usaha baik yang diizinkan maupun tidak diizinkan yang dilakukan oleh setiap orang atau pihak yang bersangkutan. Setiap warga negara yang akan melakukan suatu kegiatan

¹¹ Philipus M. Hadjon, Pengantar Hukum Perizinan, Surabaya: Yuridika, 1993, hal.2. <http://digilib.unila.ac.id>. Diakses pada tanggal 28 Oktober 2018

usaha harus memiliki izin baik dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Adapun klasifikasi bentuk-bentuk perizinan dalam usaha perdagangan meliputi antara lain perizinan di sektor pemerintahan umum sektor agraria/pertanahan, sektor perindustrian, sektor usaha/perdagangan, sektor pariwisata, sektor pekerjaan umum, sektor pertanian, sektor kesehatan, sektor sosial, dan sektor-sektor lainnya.¹²

3. Pariwisata

Pariwisata berasal dari dua kata yaitu *Pari* dan *Wisata*. *Pari* dapat diartikan sebagai banyak, berkali-kali, berputar-putar atau lengkap. Sedangkan *Wisata* dapat diartikan sebagai perjalanan atau bepergian yang dalam hal ini sinonim dengan kata "*reveal*" dalam bahasa Inggris. Atas dasar itu maka kata "pariwisata" dapat juga diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar dari suatu tempat ketempat yang lain yang dalam bahasa Inggris disebut juga dengan istilah "*Tour*"¹³

Pariwisata adalah kegiatan dinamis yang melibatkan banyak manusia serta menghidupkan berbagai bidang usaha. Dalam bab ini akan dipaparkan konsep dan definisi pariwisata yang menjadi acuan pada pembahasan di modul-modul berikutnya. Beberapa istilah kepariwisataan akan dijabarkan supaya pembaca menjadi terbiasa. Tujuan perjalanan juga akan dikupas pada bab ini dan di akhir bab, perbedaan wisatawan vakansi

¹² Rahayu Hartini, 2005, Hukum Komersial, Malang, UMM Press, Hal. 667

¹³ Yoeti, Oka A. 2006. Pengantar Ilmu Pariwisata. Bandung: ANGKASA.

dan wisatawan bisnis akan dijelaskan berikut dengan ciri-ciri yang membedakannya.¹⁴

Gejala pariwisata sudah ada sejak awal manusia melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat lain, dan perkembangannya sejalan dengan sosial budaya masyarakat itu sendiri. Sejak saat itu, selain motivasi yang mendorong manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, ada pula kebutuhan manusia yang perlu dipenuhi selama perjalanannya. Dengan perkembangan peradaban manusia, keinginan untuk bepergian semakin kuat dan kebutuhan untuk dipenuhi semakin kompleks.¹⁵

Motivasi dan pemikiran bepergian bervariasi dari waktu ke waktu tergantung pada perkembangan dan budaya, ekonomi dan lingkungan masyarakat dari segi tingkatan. Motif dan motivasi perjalanan manusia pada zaman prasejarah sangat berbeda dengan motivasi dan motivasi perjalanan manusia saat ini. Cara perjalanan dan fasilitas yang digunakan oleh masyarakat masih sederhana dibandingkan dengan masyarakat yang lebih tinggi.¹⁶

4. Terintegrasi

Integrasi berasal dari bahasa Inggris "*integration*" yang berarti keseluruhan. Istilah integrasi mempunyai arti pembauran atau penyatuan dari unsur-unsur yang berbeda sehingga menjadi kesatuan yang utuh atau

¹⁴ ISMAYANTI, A.PAR., M.SC "Dasar-Dasar Pariwisata Sebuah Pengantar" Universitas Sahid Jakarta 2020 <http://repository.usahid.ac.id>

¹⁵ Ketut Suastika, 2017 Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata Fakultas Pariwisata, Pustaka Larasan: Denpasar, Bali

¹⁶ *Ibid*,
Ibid

bulat. Secara harfiah integrasi berlawanan dengan perpisahan, suatu sikap yang meletakkan tiap-tiap bidang dalam kotak-kotak yang berlainan.¹⁷

Integrasi memiliki sinonim dengan perpaduan, penyatuan, atau penggabungan, dari dua objek atau lebih. Sebagaimana dikemukakan oleh poerwadarminta, yang dikutip Trianto, bahwa integrasi adalah penyatuan supaya menjadi satu atau kebulatan yang utuh.¹⁸

“Integrasi menurut Sanusi adalah suatu kesatuan yang utuh, tidak terpecah belah dan bercerai berai. Integrasi meliputi kebutuhan atau kelengkapan anggota-anggota yang membentuk suatu kesatuan dengan jalinan hubungan yang erat, harmonis dan mesra antara anggota kesatuan itu.”¹⁹

Dengan adanya integrasi pendidikan diharapkan akan melahirkan manusia-manusia yang produktif, menghasilkan karya-karya nyata bagi kemajuan dirinya, bangsa dan negara. Integrasi diharapkan dapat menghasilkan pendidikan yang berkualitas tinggi, yaitu pendidikan yang memberikan bekal ilmu pengetahuan. Berdasarkan penjelasan tersebut integrasi adalah penyatuan dari keseluruhan unsur-unsur yang berbeda menjadi kesatuan yang utuh atau bulat. Sedangkan integrasi pendidikan adalah usaha manusia yang memadukan pembelajaran dalam kesatuan yang utuh, untuk membentuk sikap dan perilaku peserta didik.

¹⁷ Zainal Abidin Bagir, *Integrasi Ilmu Dan Agama*, (Bandung: Mizan Pustaka, 2010).

¹⁸ Trianto, *Model Pembelajaran Terpadu Dalam Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2007)

¹⁹ Novianti Muspiroh, *Integrasi Nilai Islam Dalam Pembelajaran IPA*, *Jurnal Kebijakan Pendidikan* Vol. Xxviii No. 3. 2013/1435

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

1. Said Fahrin, (2020), Skripsi, Universitas Sumatera Utara, Medan, Judul “Implementasi Kebijakan Pengurusan Perizinan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan”. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, Berdasarkan hasil kajian ini, sosialisasi Kantor Penanaman Modal dan *One Stop Shop* dinilai positif. Pegawai Kota Medan *Investment and One-On-One Services Integrated* memiliki kualifikasi yang baik dan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap dan daya tanggap staf terhadap pemberian layanan sangat baik, dan staf sangat menangani keluhan perizinan, termasuk akses internet yang buruk, ketersediaan fasilitas pendukung tambahan, komputer dan ruang tunggu di masa mendatang, dan tidak memahami cara mendapatkan izin pendaftaran bisnis Mekanisme dan prosedur untuk mengakreditasi pengunjung.²⁰

Adapun perbedaan penelitian diatas dengan penelitian peneliti, bahwa penelitian di atas membahas tentang Bagaimana proses penerapan Kebijakan Pengurusan Izin Pendaftaran Badan Usaha Pariwisata (TDUP) pada pelayanan penanaman modal dan pelayanan terpadu kompleks di kota Medan, jelas berbeda dengan penelitian peneliti dengan merujuk kepada

²⁰ Said Fahrin, *Implementasi Kebijakan Pengurusan Perizinan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan*, 2020.

(Studi Implementasi Kebijakan Berdasarkan Perda Aceh Barat Daya Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja. Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu. Melihat permasalahan bagaimana pelayanan pendaftaran perusahaan pariwisata pada pelayanan penanaman modal dan pelayanan terpadu di satu tempat di Kabupaten Aceh Barat Daya. Persamaan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

2. Maria Erviana, (2018), Skripsi, Universitas Terbuka Jakarta, Jakarta, Judul “Implementasi Kebijakan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Di Kabupaten Bulungan”. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, Kebijakan Tanda daftar Usaha Pariwisata di Kabupaten Bulungan bertujuan untuk menjamin kepastian hukum dan memberikan informasi kepada semua pihak yang berkepentingan. Tanda Daftar Usaha Pariwisata merupakan dokumen resmi yang membuktikan bahwa usaha pariwisata yang dilakukan oleh pengusaha telah tercantum dalam daftar usaha pariwisata.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi Kebijakan Tanda Daftar Usaha pariwisata di Kabupaten Bulungan, dan mendeskripsikan faktor-faktor penghambat serta mendeskripsikan upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan implementasi Kebijakan Tanda Daftar Usaha Pariwisata di Kabupaten Bulungan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa

Implementasi Kebijakan Tanda Daftar Usaha Pariwisata sudah dilaksanakan di Kabupaten Bulungan.²¹

3. Nila Wahyuni (2016) dalam Tesis dengan judul Implementasi Kebijakan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (Studi Pada Usaha Hotel Di Kota Padang) Universitas Negeri Padang. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berkembang pesatnya industri perhotelan di Kota Padang saat ini tapi belum didukung oleh perizinan dan penegakan hukum hotel itu sendiri. Keluhan dari kalangan pengusaha pariwisata adalah berkaitan dengan pengurusan izin usaha kepariwisataan khususnya izin usaha hotel, karena dianggap berbelit dan butuh biaya yang relatif besar. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) berguna untuk menjamin kepastian hukum dalam menjalankan usaha pariwisata bagi pengusaha, serta menerapkan sanksi bagi usaha pariwisata yang tidak sesuai standar. Fokus dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi kebijakan TDUP studi pada usaha hotel di Kota Padang. Penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Edwards III. Jenis penelitian kualitatif dengan teknik *purposive sampling* sebagai penentu informan penelitian. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode.²²

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan TDUP studi pada usaha hotel di Kota Padang belum berjalan dengan baik dan menghadapi banyak kendala dilihat dari empat variabel. Pertama,

²¹ Maria Erfina, *Implementasi Kebijakan Tanda Daftar Usaha Pariwisata di Kabupaten Bulungan*, 2018.

²² Nila Wahyuni (2016) *Implementasi Kebijakan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (Studi Pada Usaha Hotel Di Kota Padang)*, Padang: Universitas Negeri Padang

komunikasi yang diciptakan dan terjalin selama pelaksanaan belum maksimal, beberapa pegawai ada yang tidak mengetahui tentang kebijakan tersebut, sosialisasi tentang TDUP masih minim dilakukan. Kedua, kurangnya sumber daya baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Ketiga, disposisi/sikap implementor yang tidak tegas dalam menjalankan ketentuan, disiplin serta mental pegawai yang masih turun naik. Keempat, OPD teknis utama tidak memiliki SOP dalam pelaksanaannya, pengawasan tidak rutin dilakukan terhadap usaha hotel, dan koordinasi antar OPD terkait yang sering terputus.²³

4. Misra Sari (2019) dalam skripsi yang berjudul Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Bulukumba, Universitas Muhammadiyah Makassar. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan dalam pelayanan penanaman modal bidang perizinan yang komprehensif dan terpadu di Kabupaten Bulukumba. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 8 orang.²⁴

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan perekaman. Teori yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan teori Parasuraman yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak ditingkatkan. Hal ini

²³ Nila Wahyuni (2016) *Implementasi Kebijakan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (Studi Pada Usaha Hotel Di Kota Padang)*, Padang: Universitas Negeri Padang

²⁴ Misra Sari (2019) *Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Bulukumba*, Universitas Muhammadiyah Makassar.

terlihat dari pernyataan para narasumber yang menyatakan bahwa mengenai kecepatan waktu pemberian pelayanan kepada pengguna jasa menurut mereka kurang baik, karena tidak memenuhi slot waktu yang ditetapkan oleh DPMPTSP, dan ada lebih hanya pegawai yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, Komputer masih dibutuhkan untuk memberikan pelayanan secara *Online* kepada masyarakat, dan pegawai/pegawai DPMPTSP masih belum mengutamakan kepentingan pengguna jasa, serta masih adanya pegawai yang melayani masyarakat/pengguna jasa secara diskriminatif . Hanya dengan adanya kelima indikator pelayanan tersebut dapat dikatakan sebagai pelayanan yang berkualitas tinggi.²⁵

Adapun perbedaan dari peneliti sendiri pada rumusan masalah dan juga lokasi penelitian, dan persamaan dalam penelitian ini tentang Tanda Daftar Usaha Pariwisata dan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

2.2. Landasan Teori

2.2.1 Teori Sumber Daya Manusia

Manusia merupakan komponen penting dalam organisasi yang akan bergerak dan melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan dari kualitas orang-orang yang berada di dalamnya. Sumber Daya Manusia (SDM) akan bekerja secara optimal jika organisasi dapat mendukung kemajuan karir mereka dengan melihat apa

²⁵ Misra Sari (2019) *Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Bulukumba*, Universitas Muhammadiyah Makassar.

sebenarnya kompetensi mereka. Biasanya, pengembangan SDM berbasis kompetensi akan mempertinggi produktivitas karyawan sehingga kualitas kerja pun lebih tinggi pula dan berujung pada puasnya pelanggan dan organisasi akan diuntungkan. SDM dapat didefinisikan sebagai semua manusia yang terlibat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi tersebut.²⁶

Menurut Veithzal Rivai SDM seseorang yang siap, mau dan mampu memberikan kontribusi untuk pencapaian tujuan organisasi. Selain itu, sumber daya manusia merupakan salah satu unsur internal yang bersama dengan unsur lain seperti modal, material, mesin dan metode/teknologi, ditransformasikan dalam proses manajemen dalam upaya mencapai tujuan berupa barang atau jasa. Dari perusahaan.²⁷

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya.

Dengan berpegang pada definisi tersebut diatas, bahwa sumber daya manusia dapat diartikan sebagai sumber dari kekuatan yang berasal dari

²⁶ Sayuti Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manusia : pendekatan non sekuler, (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2000)

²⁷ Veithzal Rivai, Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004), h. 6

manusia-manusia yang dapat saya gunakan oleh organisasi. Dengan demikian istilah sumber daya manusia adalah manusia bersumber daya dan merupakan kekuatan (*power*).²⁸

2.2.2 Teori Pelayanan Publik

Dalam amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun standar pelayanan menjadi tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.²⁹

Menurut Moenir menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.³⁰

²⁸ Surajiyo, S.E., M.M, dkk. *Pengertian Sumber Daya Manusia, Pengertian, Teori dan Aplikasi*. (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), hlm. 117.

²⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

³⁰ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), hlm. 13.

Oleh karena itu atas beberapa penjelasan diatas tentang pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan atau tindakan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada masyarakat yang berdasarkan prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Menurut Juliantara ada beberapa asas pelayanan publik, yaitu:

1. **Transparan**, artinya terbuka, dapat diakses dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, serta tersedia secara memadai.
2. **Akuntabilitas**, yaitu pertanggungjawaban dapat dilaksanakan sesuai dengan kecakapan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Bersyarat**, yaitu sesuai dengan prinsip efisiensi dan efektifitas menyesuaikan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan.
4. **Partisipatif**, artinya mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Hak yang sama**, yaitu tidak adanya diskriminasi terhadap suku, agama, ras, kelompok tertentu, jenis kelamin, status dan status ekonomi.
6. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan aspek keadilan dan menyesuaikan

dengan ketentuan yang ditetapkan, demikian juga dengan penerimanya.³¹

2.2.3 Teori Kepariwisata

Kepariwisata adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara, serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, pemerintah, pemerintah daerah, dan pengusaha. Dan juga wisata merupakan kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Adapun kepariwisataan diselenggarakan berdasarkan asas, yaitu:³²

1. Manfaat
2. Kekeluargaan
3. Adil dan Merata
4. Keseimbangan
5. Kemandirian
6. Kelestarian
7. Partisipatif
8. Berkelanjutan
9. Demokratis

³¹ Juliantara, *Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah Dalam Pelayanan Publik* (Yogyakarta: ANDI, 2005), hlm. 11.

³² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata

10. Kesetaraan

11. Kesatuan

Pariwisata sudah ada sejak zaman kuno sampai sekarang. Penjelasan lebih lanjut mengenai kepariwisataan sebagai berikut:

a. Pada zaman Kuno

Pariwisata pada zaman kuno, ditandai oleh motif perjalanan yang masih terbatas dan sederhana, yaitu:³³

1. Adanya motivasi kebutuhan praktis dalam politik dan perdagangan, keinginan untuk mempelajari adat dan tradisi masyarakat atau bangsa lain, dan motivasi keagamaan, seperti berziarah dan mengunjungi tempat ibadah.
2. Sarana dan prasarana perjalanan pada zaman dahulu masih sederhana. Transportasi di sepanjang pantai menggunakan hewan seperti kuda, unta atau perahu adalah bentuk transportasi yang paling populer. Namun, hiking adalah cara yang paling umum dan dapat menempuh jarak puluhan atau ratusan kilometer. Contoh perjalanan zaman dahulu : Pedagang Arab ke China untuk membeli barang berharga, Pedagang Yunani ke Laut Hitam, Pedagang Venesia ke Afrika. Umat Buddha Cina ke India, Muslim ke Mekkah untuk Haji atau Kristen ke Yerusalem.

³³ Ketut Suastika, 2017 Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata Fakultas Pariwisata, Pustaka Larasan: Denpasar, Bali

3. Tidak ada lembaga atau organisasi yang bertanggung jawab atas industri perjalanan saat ini. Rencana perjalanan ditentukan oleh individu, individu atau kelompok. Penginapannya masih sederhana. Peziarah mendirikan tenda sendiri atau tinggal di rumah pengusaha, tokoh masyarakat, tokoh agama atau tempat ibadah seperti masjid dan gereja. Saat ini tidak ada bisnis yang dikelola secara komersial.
- b. Pada zaman pertengahan
1. Motivasi dan motif bepergian pada Abad Pertengahan lebih luas daripada motif dan motif bepergian pada zaman kuno. Selain motif perjalanan bisnis, religi dan keingintahuan, terdapat motif terkait kepentingan (misi) negara di era ini, dan motif untuk memperluas ilmu.
 2. Pedagang tidak lagi berdagang melalui barter. Pedagang hanya diwajibkan membawa contoh barang yang ditawarkan melalui pameran. Sama seperti dalam kasus San. Denis, Sampanye atau Aix La Capale.
 3. Untuk menjaga hubungan antar negara, baik yang dijajah maupun yang dijajah atau antar negara merdeka, pejabat saling kunjung.
 4. Pada Abad Pertengahan ada universitas seperti Al Azhar di Kairo, Paris, Roma, Salamanca, dan sebagainya. Mahasiswa dari beberapa Ilmu Dasar Pariwisata dari 3 negara berkunjung ke universitas tersebut untuk meningkatkan atau memperdalam ilmunya dengan mendengarkan ceramah yang diberikan oleh para profesor.

5. Dengan migrasi orang dari negara lain, berbagai negara mulai menerapkan kebijakan untuk melindungi kepentingan negara, warganya, dan wisatawan.
6. Kawasan pemukiman komersial mulai bermunculan, namun masih relatif sederhana. Demikian juga, restoran melayani kebutuhan wisatawan.
7. Alat angkut tidak hanya dengan menunggang kuda, keledai atau unta, tetapi telah meningkat dengan menambah kereta yang ditarik kuda atau keledai. Angkutan laut telah menggunakan kapal-kapal yang lebih besar.³⁴

c. Pada Zaman Modern

1. Perkembangan pariwisata modern yang ditandai dengan motif dan keinginan pariwisata yang semakin beragam, seharusnya merupakan hasil dari perkembangan budaya manusia.
2. Prosedur atau persyaratan bagi para pelancong untuk membawa kartu identitas saat mengunjungi suatu negara dimulai.
3. Akomodasi yang dikelola secara komersial sedang dikembangkan. Fasilitas yang digunakan lebih lengkap.
4. Sejak awal era modern, keberadaan suatu instansi atau organisasi yang menyelenggarakan dan menyelenggarakan perjalanan wisata juga sudah teridentifikasi.³⁵

³⁴ Ketut Suastika, 2017 Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata Fakultas Pariwisata, Pustaka Larasan: Denpasar, Bali

³⁵ Ketut Suastika, 2017 Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata Fakultas Pariwisata, Pustaka Larasan: Denpasar, Bali

2.2.4 *Online Single Submission (OSS)*

Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko melalui Sistem *Online Single Submission* (OSS) merupakan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. OSS Berbasis Risiko wajib digunakan oleh Pelaku Usaha, Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Administrator Kawasan Ekonomi Khusus (KEK), dan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Pelabuhan Bebas (KPBPB). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 terdapat 1.702 kegiatan usaha yang terdiri atas 1.349 Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) yang sudah diimplementasikan dalam Sistem OSS Berbasis Risiko.³⁶

Izin yang diurus dengan system OSS Berbasis Risiko sangat beragam hal tersebut berdasarkan Pengaturan ketentuan Bidang Usaha sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal yang telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021.³⁷

a. Lampiran I merupakan Bidang Usaha prioritas yang memiliki kriteria:

1. program/proyek strategis nasional;
2. Padat modal;
3. Padat karya;
4. Teknologi tinggi;
5. Industri pionir;
6. Orientasi ekspor; dan/atau

³⁶ <https://oss.go.id/> diakses 25 Desember 2022

³⁷ https://oss.go.id/informasi/bupm?tab=bup&sub_tab=tax-holiday&page=1 di akses 25 Desember 2022

7. Orientasi dalam kegiatan penelitian, pengembangan, dan inovasi.
- b. Bidang usaha yang dialokasikan bagi Koperasi dan UMKM yang ditetapkan berdasarkan kriteria:
- 1) kegiatan usaha yang tidak menggunakan teknologi atau yang menggunakan teknologi sederhana;
 - 2) kegiatan usaha yang memiliki kekhususan proses, bersifat padat karya, serta mempunyai warisan budaya yang bersifat khusus dan turun menurun; dan/atau.
 - 3) Modal usaha kegiatan tidak melebihi Rp10.000.000.000,00 (sepuluh miliar rupiah) di luar nilai tanah dan bangunan.
- c. Bidang Usaha dengan persyaratan tertentu merupakan Bidang Usaha yang dapat diusahakan oleh semua Penanam Modal termasuk Koperasi dan UMKM yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:
1. Persyaratan Penanaman Modal untuk Penanam Modal dalam negeri;
 2. Persyaratan Penanaman Modal dengan pembatasan kepemilikan modal asing;
 3. Persyaratan Penanaman Modal dengan perizinan khusus; atau
 4. Persyaratan Penanaman Modal lainnya yaitu bidang usaha yang dibatasi dan diawasi secara ketat serta diatur dalam peraturan perundang-undangan tersendiri di bidang pengendalian dan pengawasan minuman beralkohol.
- d. Bidang Usaha yang dinyatakan tertutup untuk Penanaman Modal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a adalah:

- Bidang Usaha yang tidak dapat diusahakan sebagaimana Bidang Usaha yang tercantum dalam Pasal 12 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; dan
- Industri Minuman Keras Mengandung Alkohol, Industri Minuman Mengandung Alkohol: Anggur, dan Industri Minuman Mengandung Malt.

2.2.5 Konsep Tanda Daftar Usaha Pariwisata

Adapun pengertian dari Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) adalah bukti tanda daftar yang wajib dimiliki oleh berbagai jenis usaha yang berkaitan dengan sektor pariwisata, seperti usaha jasa perjalanan wisata, penyediaan akomodasi, jasa penyediaan makanan dan minuman, jasa pramuwisata, penyelenggaraan pertemuan, dan beberapa jenis usaha lainnya. Menyangkut dengan dokumen ini yang merupakan bukti resmi bahwa suatu usaha sudah terdaftar dalam Daftar Usaha Pariwisata dan dapat menyelenggarakan usaha pariwisata.³⁸

Pada Pasal 6 Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 menyatakan bahwa usaha pariwisata meliputi beberapa bidang usaha adalah sebagai berikut:

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

³⁸ Ukm Indonesia, *Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) jasa perjalanan wisata*, 2022.

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.³⁹

2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka pikir adalah penjelasan sementara terhadap suatu gejala yang menjadi objek permasalahan kita. Kerangka pikir ini disusun dengan berdasarkan pada tinjauan pustaka atau hasil penelitian relevan yang terkait. Adapun teori yang digunakan dalam indikator pelayanan menurut Parasuraman yaitu sebagai berikut.⁴⁰

³⁹ Pasal 6 Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 *tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata*

⁴⁰ Christina W., Utami. 2011. *Buku manajemen pemasaran jasa*. Edisi Revisi 1. Bandung: Alfabeta.

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian adalah suatu tindakan yang diambil peneliti untuk melakukan aktivitas penelitian di lapangan melalui observasi, wawancara dan analisis dokumentasi. Namun sebelum melakukan aktivitas pengumpulan data dilakukan metodologi penelitian berupa metodologi kualitatif yang berorientasi pada deskriptif kualitatif. Maka Deskriptif kualitatif adalah suatu gambaran untuk melihat gejala atau fenomena yang terjadi di lapangan yang akan digambarkan kembali oleh peneliti dalam suatu karya ilmiah.⁴¹

Menurut Sugiyono, metode penelitian kualitatif adalah metode yang berdasarkan pada filsafat *postpositivisme*, sedangkan untuk meneliti pada objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi (gabungan).⁴² Oleh karena itu penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk menggambarkan suatu fenomena dan gejala yang terjadi dilapangan.

3.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian diperlukan dalam setiap penelitian agar adanya pemusatan terhadap suatu objek penelitian lapangan sehingga seorang peneliti tidak kelabakan atau kehilangan sebelum memperoleh hasil akhir

⁴¹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2011).

⁴² Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2011).

penelitian itu sendiri. Adapun fokus dalam penelitian ini tentang Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya dan juga melihat faktor penghambat terhadap pelayanan tanda daftar usaha pariwisata pada Dinas penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Tabel 3.1
Dimensi dan Indikator Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata

No	Dimensi	Indikator	Keterangan
1	Terintegrasi	a. pelayanan perizinan b. kepariwisataan	Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata.
2	Elektronik <i>Online Single Submission</i> (OSS)	a.pendaftaran usaha b.komitmen	

Tabel 3.2
Dimensi dan Indikator Faktor Penghambat Terhadap Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata

No	Dimensi	Indikator	Keterangan
1	Pelaku usaha	a. perseorangan b. pengusaha pariwisata	Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata

2	Persyaratan izin usaha wisata	a. komersial b. operasional	
---	-------------------------------	--------------------------------	--

3.3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Aceh Barat Daya.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Dalam suatu penelitian adanya Jenis dan Sumber Data penelitian dilapangan, adapun pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yaitu:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono data primer merupakan data yang langsung memberikan kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung dilapangan.⁴³

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber buku, jurnal dan lain sebagainya yang dapat memberikan informasi terkait dengan pelayanan tanda daftar usaha pariwisata pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Aceh Barat Daya.

⁴³ Syafnidawati, *Data Primer*, Universitas Raharja. 08 November 2020.

3.5. Informan Penelitian

Menurut Sugiyono, pengertian informan penelitian adalah narasumber yang merujuk pada seseorang yang paham terkait dengan objek penelitian serta mampu memberikan penjabaran tentang topik penelitian yang singkat.⁴⁴

Tabel 3.3
Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh Barat Daya	1 (satu) orang
2	Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh Barat Daya	1 (satu) orang
3	Kasi Penerbitan Izin Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Aceh Barat Daya	1 (satu) orang
4	Pelaku Usaha Pariwisata	2 (satu) orang
	Jumlah	5 (lima) orang

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan informan penelitian untuk memperoleh hasil data penelitian. Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan bertemu langsung dan melakukan tanya jawab langsung antara pengumpul data dan juga terhadap narasumber.

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Administratif*, Bandung: Alfabeta. 2010.

2. Observasi

Teknik observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan kegiatan mengamati langsung sehingga menjawab permasalahan penelitian. Hasil observasi berupa peristiwa, kejadian dan gejala-gejala yang terjadi di lapangan sehingga menjawab pertanyaan penelitian.

3. Dokumen

Dokumen salah satu metode yang digunakan untuk mencari suatu data yang diperoleh lewat fakta tersimpan dalam bentuk buku, foto, arsip, jurnal, majalah dan lain sebagainya, yang berkaitan dengan masalah penelitian.

3.7. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, yang terutama adalah masalah yang tentang sebuah penelitian.

Teknis Analisis data pada penelitian ini dilakukan terhadap data dalam bentuk kata-kata yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara bersamaan dengan memperhatikan beberapa hal berikut :

1. Reduksi data, didefinisikan sebagai proses seleksi yang difokuskan pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data 'kasar' seperti yang tampak pada catatan lapangan.
2. Penyajian data, penyajian yang lebih baik merupakan sarana utama analisis kualitatif yang efektif, meliputi: berbagai jenis matriks, grafik,

kisi-kisi dan tabel. Semua ini dianggap berisi informasi yang diatur secara koheren dan mudah diakses.

3. Menurut Miles dan Huberman, menarik kesimpulan hanyalah bagian dari aktivitas penyietelan yang lengkap. Kesimpulan juga diverifikasi selama proses penelitian.⁴⁵

3.8. Teknik Keabsahan Data

Dalam setiap penelitian memerlukan standar untuk melihat derajat kepercayaannya atau kebenaran dari hasil penelitian, maka penelitian kualitatif standar tersebut keabsahan data, untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan.

Menurut Moleong menyebutkan bahwa ada 4 (empat) kategori triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori yaitu⁴⁶:

- a. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif;
- b. Triangulasi dengan metode, yaitu pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan mengecek derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama;

⁴⁵Said Fahrin, *Implementasi Kebijakan Pengurusan Perizinan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan*, 2020. Hlm. 33-34.

⁴⁶J.Moleong, Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya, Bandung 2017, hlm 330-331.

- c. Triangulasi dengan penyidik, yaitu dengan jalan memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya membantu mengurangi kemelencengan dalam pengumpulan data;
- d. Triangulasi dengan teori adalah cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan.⁴⁷

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi teknik dan sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara membandingkan data-data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan data-data yang diperoleh dari wawancara dengan subjek penelitian.

⁴⁷ J.Moleong, Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. PT Remaja Rosdakarya, Bandung 2017, hlm 330-331.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Kabupaten Aceh Barat Daya

Keberadaan Kabupaten Aceh Barat Daya sebagai sebuah Kabupaten merupakan hasil pemekaran dari wilayah Kabupaten Aceh Selatan yang menjadi induk pemerintahan pada saat itu. Pertama, Aceh selatan juga terbelah dengan lahirnya Kabupaten Aceh Singkil pada tahun 1999. Pengakuan pemerintah atas lahirnya Kabupaten Aceh Bara Daya disahkan dengan UU No 4 Tahun 2002, penggunaan istilah Aceh Bara Daya baru muncul pada tanggal 10 November 1965 pada masa kemerdekaan Indonesia..⁴⁸

Penggunaan istilah Aceh Barat Daya menandakan pembentukan Kejaksaan Negeri Aceh Barat Daya sekunder. Pembentukan Aceh Barat Daya memakan waktu 20 tahun. Selama 20 tahun terakhir, Kejaksaan telah melakukan banyak upaya untuk mewujudkan Kabupaten Aceh Barat Daya. Ini merupakan bagian dari upaya pemerintah pusat untuk memisahkan Aceh Barat Daya dengan Aceh Selatan. Pemerintah pusat tidak segera memenuhi permintaan ini. Sedemikian rupa sehingga pemerintah daerah harus mengajukan permohonan berkali-kali untuk diterima. Alasan mengapa

⁴⁸ Data dokumentasi Bappeda ABDYA “Visi dan Misi Kabupaten Aceh Barat Daya” tanggal, 10 Oktober 2022

Aceh Barat Daya harus dipisahkan dari wilayah induk Aceh Selatan adalah karena wilayah Aceh Selatan sangat luas, sehingga pembangunan tidak lagi menyatu. Dari perspektif otonomi daerah, Aceh Barat Daya sudah bisa ditetapkan sebagai Kabupaten baru. Beberapa organisasi telah berdiri di Aceh Barat Daya, mengajukan permohonan untuk memisahkan diri dari Aceh Selatan untuk membentuk Kabupaten sendiri.⁴⁹

Berbagai kegiatan telah dilakukan di pesisir barat daya sejak zaman Kerajaan Aceh. Teluk Susoh (salah satu nama jalan di bagian barat daya Aceh) adalah pusat perdagangan di pesisir barat Aceh pada abad ke-18 dan awal abad ke-19, dengan pusat pelabuhan di Kedai Susoh. Aceh Barat Daya, telah lama dikenal sebagai kota perdagangan wilayah barat daya Aceh. Penduduk Susoh kemudian menyebar ke berbagai daerah melalui perdagangan. Perkembangan yang semakin pesat ini telah meyakinkan pemerintah bahwa Aceh Barat Daya dapat berdiri sendiri sebagai sebuah wilayah. Sehingga, pada akhirnya Kementerian Dalam Negeri menyetujui usulan pemekaran tersebut dan kemudiam menyerahkan kepada pemerintah DPR RI (Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia).⁵⁰

⁴⁹ Data dokumentasi Bappeda ABDYA “Visi dan Misi Kabupaten Aceh Barat Daya” tanggal, 10 Oktober 2022

⁵⁰ [Http://negarahukum.com](http://negarahukum.com) diakses di akses 10 Oktober 2022

4.1.2 Deskripsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya

DPMPTSP adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Ini merupakan reformasi unit kerja yang dinilai lebih efektif dibandingkan unit kerja sebelumnya berupa unit satu atap dan pelayanan terpadu. DPMPTSP merupakan penghubung utama antara dunia usaha dengan pemerintah, dan mandatnya adalah mendorong investasi langsung, baik dalam maupun luar negeri, dengan menciptakan iklim investasi yang kondusif.

Setelah pembentukan DPMPTSP pada akhir tahun 2016, tujuan badan daerah ini tidak hanya untuk meningkatkan jumlah investasi dari sumber dalam dan luar negeri, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan, sebagaimana tertuang dalam Keputusan Eksekutif No. 81 Tahun 1993, antara lain: Sederhana, Jelas, Aman, Transparan, Efisien, Ekonomis, Adil dan Tepat Waktu. Selain itu, fungsi instansi daerah di bidang penanaman modal yang ditunjukkan dalam Permendagri 100 Tahun 2016 adalah perencanaan penanaman modal, pembinaan lingkungan penanaman modal, pembinaan penanaman modal, perizinan penanaman modal, pengendalian dan pelaksanaan penanaman modal, serta pengolahan data dan informasi penanaman modal.

Adapun Tugas Pokok dan Fungsi DPMPTSP diatur dalam peraturan Bupati Aceh Barat Daya Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan,

Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya.

Pada bagian satu pasal 2 ayat 1 dan 2 menyebutkan:

- 1) Dinas PMPTSP Kabupaten Aceh Barat Daya Tipe B adalah unsur pelaksana urusan bidang penanaman modal yang merupakan perangkat daerah Kabupaten.
- 2) Dinas PMPTSP dipimpin oleh Kepala Dinas yang bertanggung jawab kepada Bupati melalui Seksi.⁵¹

Kemudian pada pasal 9 ayat 1 dan 2 mengatur mengenai tugas dan Fungsi dari PMPTSP, lebih detail sebagai berikut:

- 1) Pelayanan PMPTSP adalah membantu Bupati Pangeran dalam menangani urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang merupakan kewenangan dan pengelolaan bersama yang ditugaskan kepada daerah.
- 2) layanan PMPTSP, sambil menjalankan fungsi yang disebutkan di par. 1. Fungsi eksekutif:
 - a) Merumuskan kebijakan urusan pemerintahan dan petunjuk teknis di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
 - b) Pelaksanaan pelayanan pajak penanaman modal dan perizinan Kabupaten Aceh Barat Daya;
 - c) Mengevaluasi dan mengevaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan secara berkala untuk mengidentifikasi survei kepuasan masyarakat;
 - d) Koordinasi dengan instansi dan/atau lembaga terkait di bidang penanaman modal serta pelayanan perizinan dan nonperizinan;
 - e) Menyusun rencana kerja tahunan, jangka menengah dan jangka panjang;
 - f) menyusun informasi tentang pelayanan yang berizin dan tidak berizin sesuai dengan jenis dan karakteristik izinnnya;
 - g) Pelaksanaan administrasi Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten;
 - h) Menyusun laporan hasil proyek dan kegiatan layanan investasi dan layanan sosial satu atap; dan

⁵¹ Peraturan Bupati Aceh Barat Daya Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya. Pasal 2. Diakses 25 Oktober 2022

- i) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Pangeran Bupati sehubungan dengan tugas dan fungsinya.⁵²

Dari aturan di atas sudah dapat kita telaah bahwa segala bentuk perizinan melalui peraturan Bupati sudah di limpahkan tanggung jawab kepada Dinas PMPTSP untuk melayani masyarakat termasuk pelaku usaha Pariwisata. Hal ini juga ditegaskan pada pasal 21 ayat (1) dan (2) mengenai penyelenggaraan Pelayanan Perizinan. Untuk lebih detailnya sebagai berikut:

1. Tugas bagian pelaksana pelayanan perizinan adalah menetapkan, merencanakan, mengendalikan dan mengelola pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan amanatnya;
2. Wilayah Pengelolaan Pelayanan Perizinan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi:
 - a. menyusun kebijakan dan pedoman teknis yang terkait dengan bidang pengelolaan pelayanan perizinan;
 - b. penyelenggaraan koordinasi petugas loket pendaftaran dan pengambilan;
 - c. penyelenggaraan pembinaan petugas loket dalam rangka meningkatkan profesionalitas pemberian pelayanan perizinan;
 - d. penyelenggaraan pengaturan dan pengendalian petugas loket dalam menindaklanjuti berkas permohonan serta menyampaikan dokumen kepada pemohon;
 - e. penyelenggaraan penyusunan tatalaksana prosedur tetap perizinan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima;
 - f. penyusunan laporan hasil pelaksanaan tugas yang berkaitan dengan bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan; dan
 - g. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.⁵³

⁵² peraturan Bupati Aceh Barat Daya Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya. Pasal 9. Diakses 25 Oktober 2022

⁵³ Peraturan Bupati Aceh Barat Daya Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya. Pasal 9. Diakses 25 Oktober 2022, pasal 21. Diakses 25 Oktober 2022

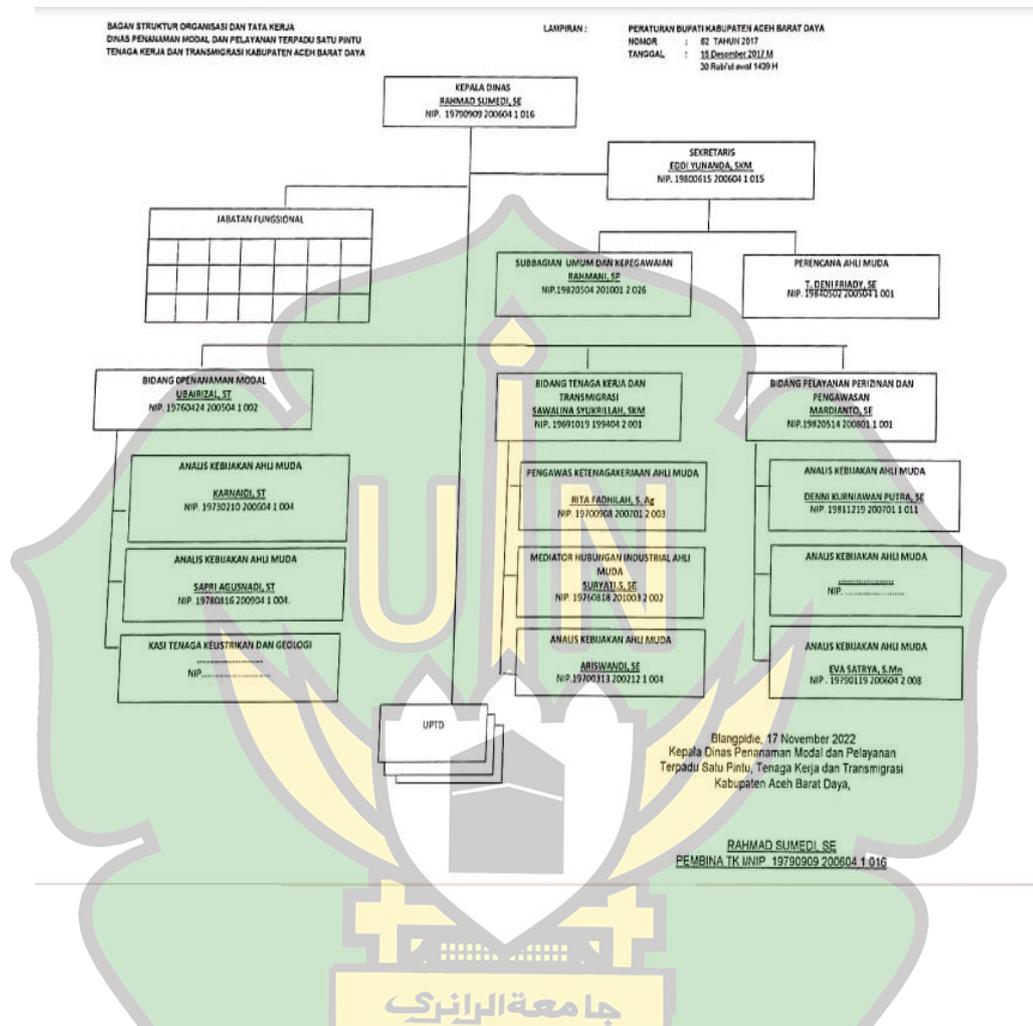
Dari uraian tersebut sangat jelas koridor pelayanan yang diberikan, namun apakah pelayanan tersebut telah mengadaptasi prinsip-prinsip *Good Governance* sebagaimana diutarakan pihak DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat Daya.

Penyelenggaraan pelayanan perizinan merupakan pengendali kebijakan dalam bidang perizinan kepada masyarakat dalam hal ini juga termasuk perizinan usaha pariwisata. Setiap perizinan sudah tentu ada syarat syarat yang sudah dikeluarkan secara tertulis yang tentunya bila sudah lengkap sudah akan boleh memperoleh izin usaha.

Adapun dalam kepengurusan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya berdasarkan peraturan Bupati Aceh Barat Daya Nomor 62 tahun 2017 sebagai berikut:



Gambar 4.1. Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



Tabel 4.1. Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

No	Nama	Jabatan
1	Rahmad Sumedi, SE	Kepala Dinas
2	Eddi Yunanda, SKM	Sekretaris Dinas
3	Ubairizal, ST	Kepala Bidang Penanaman Modal
4	Mardianto, SE	Kepala Bidang Pelayanan, Perizinan, dan Pengawasan

5	Sawalina Syukrillah, SKM	Kepala Bidang Tenaga Kerja dan Transmigrasi
6	Karnaidi, ST	KASI Perencanaan, Pengembangan, dan Promosi Penanaman Modal
7	Sapri Agusnadi, ST	KASI Pelaksanaan Investasi dan Pembinaan Penanaman Modal
8	Denni Kurniawan Putra, SE	KASI Pelayanan Perizinan
9	Eva Satria, SMn	KASI Pengaduan, Pengolahan Data, dan Sistem Informasi
10	Rita Fadhilah, S.Ag	KASI Pelatihan Kerja dan Penempatan Tenaga Kerja
11	Suryati S, SE	KASI Pembinaan Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial
12	Ariswandi, SE	KASI Transmigrasi
13	Rahmani, SP	Kasubbag Umum dan Kepegawaian
14	T. Deni Friady, SE	Kasubag Keuangan, Program, dan Pelaporan

Secara struktural sebagaimana dalam tabel di atas menurut telaah peneliti bahwa secara kepegawaian dan kepengurusan sudah lengkap. Dengan demikian dalam pelaksanaan tugas jika bisa dimaksimalkan akan memberikan pelayanan yang baik dalam menunjang terwujudnya *Good Governance* di Kabupaten Aceh Barat Daya Khususnya di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

4.1.3 Destinasi Wisata di Kabupaten Aceh Barat Daya

Di Kabupaten Aceh Barat Daya terdapat banyak destinasi wisata yang bisa saja berkembang menjadi usaha pariwisata dan akan menjadi pendapatan masyarakat. Untuk lebih detail mengenai objek wisata yang ada di Kabupaten Aceh Barat Daya. Perhatikan Tabel dibawah ini:

Tabel 4.2. Objek Pariwisata Aceh Barat Daya

No	Nama Objek Pariwisata	Deskripsi
1.	Pantai Cemara Indah	Pantai yang memiliki pasir yang berwarna putih dan indah.
2.	Pantai Jilbab	Pantai ini berada di Desa Palak Karambil, Kecamatan Susoh.
3.	Pemandian Krueng Baru	Pemandian ini berada di kecamatan lembah sabil yang jaraknya sekitar 27 kilometer dari pusat kota BlangPidie
4.	Pemandian Putro Ijoe	Wisata pemandian yang indah yang menyuguhkan keindahan alam pegunungan asri.
5.	Gua Seumancang Kuta Tinggi	Wisata ini berada di desa Babah Lueng sekitar 3,5 kilometer dari pusat kota Blangpidie
6.	Pulau Gosong	Objek wisata yang indah ini dengan sajian pemandangan laut dan air yang jernih berada di Kecamatan Susoh.
7.	Pantai Ujong Manggeng	Pantai ini mempunyai pasir berwarna keabuan. Pantai ini berada di desa Sejahtera, Manggeng
8.	Taman laut Ujong Manggeng	Pantai ini bisa dijadikan sebagai salah satu destinasi menikmati sunset.

9.	Pemandian Krueng Baro	pemandian yang menawarkan pemandangan yang indah serta didukung oleh suasana alam yang asri
10.	Krueng Babahrot	Ini adalah tempat wisata yang menawarkan sungai yang indah memanjang dan mengalir dari pegunungan hijau
11.	Pantai Pusong Sangkalan	Pantai yang berhadapan langsung dengan samudera Hindia yang memiliki suasana yang masih asri dan bersih.
12.	Pantai Kuala Katung	Pantai ini berada di Desa Ujong Serangga yang menyediakan berbagai fasilitas yang lengkap untuk wisatawan.
13.	Kolam Renang Driyen Payeh	Salah satu tempat paling cocok untuk berwisata bersama keluarga. Di sini juga ada pemisahan kolam untuk laki-laki dan perempuan
14.	Taman Laut Ujong Serangga	Tempat wisata indah ini berada di Kecamatan Susoh yang menyajikan wisata bahari dengan sajian Alam bawah Laut
15.	Kolam Renang Alue - R A Sungai Pinang	Pemandian yang cocok dijadikan sebagai destinasi keluarga. Menyajikan keindahan alam dan fasilitas yang lengkap.
16.	Taman Laut Lama Tuha	Salah satu taman laut yang menyajikan ekosistem alam laut yang indah nun memanjakan mata.

Dari semua destinasi wisata yang sudah peneliti sajikan diatas. Tidak seluruhnya sudah memiliki tanda daftar pariwisata atau dengan kata lain masih belum resmi. Hal ini tentu diperlukan tindakan pemerintah.

4.2 . Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya

Dalam penyelenggaraan pemerintah, maka diperlukan adanya sejumlah asas penting, seperti asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas, dan asas akuntabilitas.⁵⁴ Asas-asas tersebut perlu diterapkan dalam penyelenggaraan pemerintahan, termasuk dalam hal perizinan yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Adapun sebagaimana observasi peneliti dilapangan terhadap pelayanan TDUP pada DPMPTSP menunjukkan sebagai berikut:

“Secara umum pelayanan yang diberikan oleh aparatur sipil negara pada DPMPTSP Kabupaten Abdyia terhadap pengurusan perizinan TDUP menunjukkan adanya pelayanan secara terpadu diberikan apabila sudah memenuhi standarisasi terhadap syarat TDUP secara lengkap baru dilakukan prosesi sesuai dengan permohonan yang diajukan oleh objek wisata (pengusaha wisata) dalam wilayah hukum kab abdyia”.⁵⁵

Dalam hal perizinan tentunya setiap pihak yang berurusan dengan masalah perizinan menginginkan agar perizinan dapat dilakukan secara cepat dan mudah. Namun demikian tentunya ketentuan-ketentuan harus dijalankan.

Beragam organ pemerintah yang berwenang memberikan izin dapat

⁵⁴ Ridwan HR, Hukum Administrasi Negara, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 254-255.

⁵⁵ Wawancara dengan bapak Hasbi pemilik usaha pemandian/kolam drien payeh, pada 20 Oktober 2022

menyebabkan tujuan dari kegiatan yang membutuhkan izin tertentu menjadi terhambat, bahkan tidak mencapai sasaran yang hendak dicapai.⁵⁶

Demikian pula wawancara peneliti dengan sekretaris DPMPTSP terhadap pelayanan TDUP pada DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat Daya menunjukkan stimulus pelayanan sebagai berikut:

“Dalam pelayanan TDUP terlaksana secara efektif sesuai dengan prosedur yang telah digariskan dalam permohonan TDUP sehingga diupayakan semaksimal mungkin melalui customer oriented secara tepat waktu, tepat orang, tepat organisasi dan tepat sasaran baik berorientasi pada kegiatan usaha wisata yang sudah maju, sedang dan rendah ataupun yang baru memulainya sebagai sebuah objek dalam pranata kepariwisataan sehingga mampu membenahi lokasi secara signifikan yang menyebabkan kunjungan wisata akan meningkat. Akan tetapi hal ini sangat dipengaruhi situasi kondisi dan domisili (sikondom), kemampuan dana (operasional) dan ketelatenan pengusaha”⁵⁷

Dari data diatas dapat ditelaah bahwa pelayanan perizinan tanda daftar usaha pariwisata pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya sudah berjalan efektif. Hal ini dibuktikan dengan adanya upaya semaksimal mungkin yang dilakukan melalui customer oriented secara tepat. Namun pastinya ada kendala lapangan yang sangat dipengaruhi oleh situasi dan kondisi. Pemberian pelayanan yang tepat dan cepat hal ini bertujuan untuk mempercepat pertumbuhan pariwisata di Aceh Barat Daya yang dibarengi oleh usaha yang legal. Hal ini disampaikan oleh kabid perizinan dalam wawancara sebagai berikut:

⁵⁶ *ibid*

⁵⁷ Wawancara dengan Bapak Eddy Yunanda, SKM. Selaku Sekretaris DPMPTSP Aceh Barat Daya 17 Oktober 2022

“Dan hal ini disadari betul oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Aceh Barat Daya dalam hal melayani masyarakat terkhusus seperti yang dibahas dalam skripsi ini mengenai pelayanan yang diberikan terhadap pengusaha yang melakukan pengurusan perizinan usaha pariwisata.”⁵⁸

Pelayanan yang baik yang disediakan oleh pemerintah tentunya membuat pemerintahan juga lebih baik dan mimpi mencapai *Good Governance* pelan pelan akan terealisasi di Kabupaten Aceh Barat Daya. Dalam upaya menyelenggarakan pelayanan perizinan pariwisata di Kabupaten Aceh Barat Daya sudah dilakukan secara *Online*. Sebagaimana keterangan wawancara dari kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mengatakan sebagai berikut:

“Mulai sekarang pengurusan perizinan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Aceh Barat Daya sudah dilakukan dengan sistem *Online*. Hal ini bertujuan supaya masyarakat lebih mudah mengurus izin. Dengan aplikasi yang sudah ada, sudah sangat membantu karena masyarakat dalam mengurus izin pariwisata bisa diakses kapan saja dimana saja. Jadi tidak mesti harus ke kantor. Kalau petugas kita dengan aplikasi ini sudah sangat membantu. Namun masyarakat jelas diuntungkan karena memang tidak perlu mengantri lagi. Jadi sekarang menggunakan sistem.”⁵⁹

Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu sesuai dengan instruksi berbasis *Online*. penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko melalui sistem *Online Single Submission (OSS)* merupakan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja.⁶⁰

⁵⁸ Wawancara dengan bapak Hasbi pemilik usaha pemandian/kolam drien payeh, pada 20 Oktober 2022

⁵⁹ Wawancara dengan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh barat Daya, Bapak Rahmat Sumedi pada 10 Oktober 2022

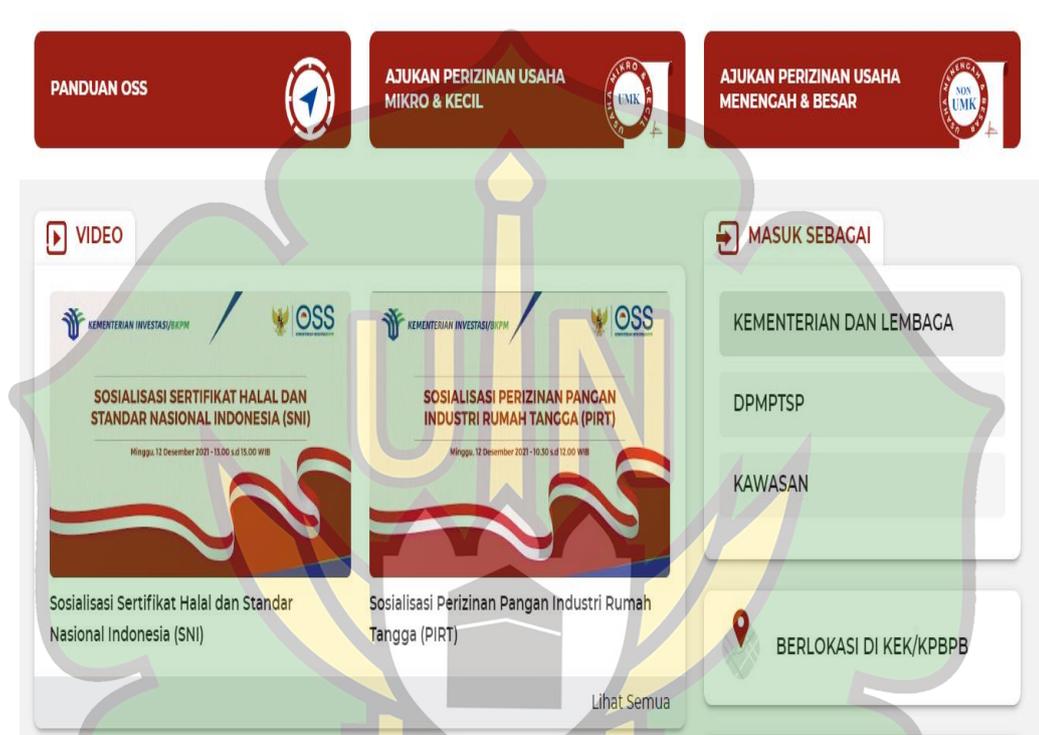
⁶⁰ Lebih detail lihat <https://oss.go.id/> diakses 11 November 2022

Izin Usaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) adalah izin komersial yang diterbitkan oleh Lembaga OSS atas nama Menteri, Kepala Badan, Gubernur atau Bupati/Walikota kepada peserta komersial melalui sistem elektronik terintegrasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Integrasi Elektronik. (PP No. 24/2018). Dengan keluarnya PP No. 24 Tahun 2018, seluruh peraturan perundang-undangan yang lebih rendah dari peraturan pemerintah, seperti: Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Peraturan Badan, Peraturan Daerah, dan Peraturan Penanggung Jawab Daerah harus diikuti dan disesuaikan dengan sistem OSS. Sistem OSS dirancang untuk mempercepat dan meningkatkan investasi, dan untuk mencoba memfasilitasi pemain komersial, baik pribadi maupun impersonal. Fasilitasi pendaftaran/pengurusan izin kegiatan usaha seperti izin lingkungan dan izin konstruksi.⁶¹

OSS Berbasis Risiko wajib digunakan oleh Pelaku Usaha, Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Administrator Kawasan Ekonomi Khusus (KEK), dan Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas Pelabuhan Bebas (KPBPB). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 terdapat 1.702 kegiatan usaha yang terdiri atas 1.349 Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) yang sudah diimplementasikan dalam Sistem OSS Berbasis Risiko. Hal tersebut juga

⁶¹ <https://mkn.usu.ac.id/images/11.pdf> di akses pada 14 November 2022

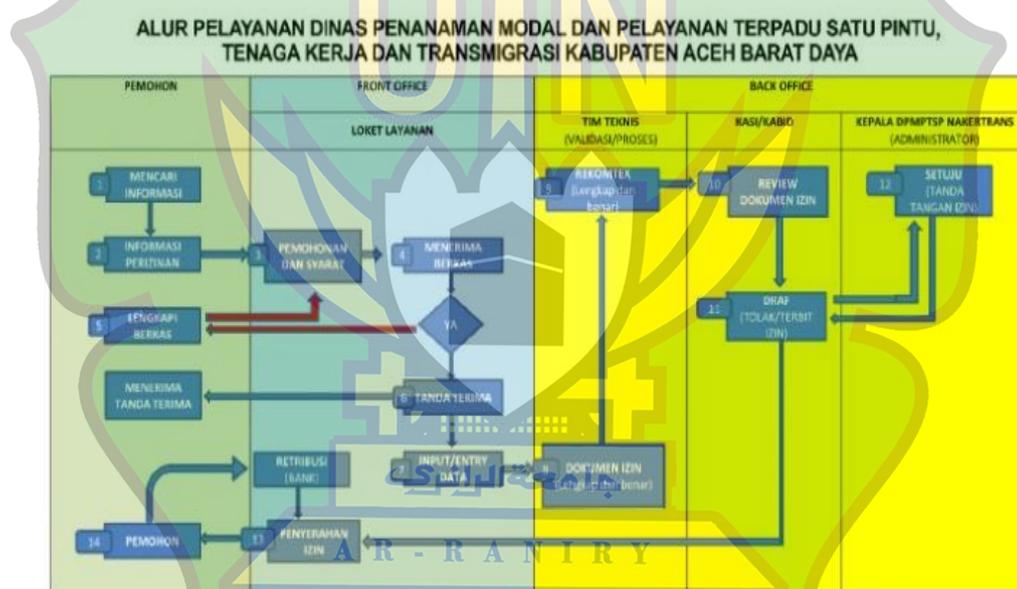
sudah berlaku untuk masyarakat yang hendak mengurus perizinan di Kabupaten Aceh Barat Daya. Untuk memudahkan untuk mengetahui apa dan bagaimana OSS tersebut perhatikan gambar di bawah ini:



Gambar 4.2. Aplikasi *Online Single Submission (OSS)*

Pada aplikasi *Online* pemerintah juga sudah menyiapkan panduan pengurusan izin dengan dua metode yang berbeda yaitu; metode tertulis dalam bentuk buku panduan dan ada juga dalam bentuk video. Dengan demikian peneliti meneliti bahwa pelayanan yang diberikan ini memudahkan masyarakat, karena memang temuan lapangan masih ada pelaku usaha pariwisata yang gagap teknologi.

Perizinan berbasis *Online* tidak memiliki banyak perbedaan pada berkas ataupun persyaratan untuk mengajukan izin yang berbeda hanya sistemnya. Kalau pada *system offline* masyarakat yang hendak mengurus izin pariwisata berkewajiban menyiapkan *hardcopy* dan mengantar langsung berkasnya ke kantor sedangkan *system online* hanya perlu menyediakan *softcopy* di upload pada aplikasi OSS. Untuk lebih detail memahami alur dari perizinan usaha terutama usaha pariwisata perhatikan alur dibawah ini:



Gambar 4.3. Alur Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dari data lapangan yang peneliti temui untuk usaha pariwisata yang ada di Kabupaten Aceh Barat Daya yang sudah memiliki legalitas berjumlah 26 usaha pariwisata atau bisa dikatakan 80% usaha pariwisata yang ada di Kabupaten Aceh Barat Daya sudah memiliki izin. Dari 26 usaha pariwisata

tersebut ada yang mendaftar *Online* ada juga yang melakukan pendaftaran izin usaha pariwisata secara *offline*.

Perizinan secara *Online* yang dilaksanakan oleh DPMPTSP tidak hanya untuk perizinan usaha pariwisata saja. Tetapi juga berlaku untuk perizinan usaha sektor energi dan sumber daya manusia, Sektor industri, sektor Pekerjaan umum dan perumahan rakyat, sektor perhubungan, sektor pertanian, sektor perdagangan, sektor kesehatan, sektor koperasi, sektor perikanan dan kelautan, sektor lingkungan hidup dan kehutanan, sektor komunikasi dan informasi, sektor ketenagakerjaan. Selengkapnya mengenai Rekapitulasi perizinan berusaha sampai tahun 2022 di lingkungan Kabupaten Aceh Barat Daya sebagai berikut:

**LAPORAN REKAPITULASI DATA PERIZINAN BERUSAHA
KABUPATEN ACEH BARAT DAYA TAHUN 2022
TRIWULAN III**

NO.	NAMA SEKTOR	JUMLAH
1	SEKTOR PARIWISATA	26
2	SEKTOR ENERGI Dan SUMBER DAYA MANUSIA	54
3	SEKTOR INDUSTRI	77
4	SEKTOR PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT	239
5	SEKTOR PERHUBUNGAN	24
6	SEKTOR PERTANIAN	62
7	SEKTOR PERDAGANGAN	195
8	SEKTOR KESEHATAN	14
9	SEKTOR KOPERASI	2
10	SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN	41
11	SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN	5
12	SEKTOR KOMUNIKASI DAN INFORMASI	2
13	SEKTOR KETENAGAKERJAAN	2
JUMLAH		743

Gambar 4.4. Laporan Rekapitulasi Data Perizinan Berusaha Kabupaten Aceh Barat Daya Tahun 2022 Triwulan III

Dari data laporan tersebut dapat ditelaah bahwa 734 izin yang sudah dikeluarkan terutama 26 izin pariwisata tidak mengalami kendala berarti yang dirasakan oleh masyarakat. Sebab baik berbasis *Online* maupun *offline* pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat Daya sebagai pihak penyelenggara perizinan sudah baik adanya di lapangan.

Selain menjamin pelayanan masyarakat dengan baik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Aceh Barat Daya dalam upaya mensosialisasikan bagaimana tata cara perizinan. Maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Aceh Barat Daya kerap kali mengadakan bimbingan Teknik kepada masyarakat sebagaimana dapat dilihat dalam gambar dibawah ini;



Gambar 4.5. Bimtek Sosialisasi Implementasi Perizinan

Acara tersebut turut menghadirkan Para Asisten di lingkungan Setdakab Aceh Barat Daya, Staf Ahli dan Kepala SKPK Teknis yang berhubungan dengan perizinan serta peserta berasal dari pelaku usaha dalam wilayah Kabupaten Aceh Barat Daya.⁶²

“Izin usaha yang sulit akan melemahkan semangat masyarakat untuk berusaha. Karena dengan banyaknya investasi akan terjadi Multiplier Effect dan mendorong bertambahnya lapangan kerja,”⁶³

Dari *statement* diatas dapat kita lihat bahwa Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya menyadari betul semakin banyaknya pelaku usaha, semakin banyak pula lapangan pekerjaan yang akan tersedia untuk masyarakat. Tentunya hal ini harus bermuara kepada pelayanan yang baik dalam hal perizinan. Karena Aceh Barat Daya selain menjadi lumbung Padi daerah, juga memiliki beberapa tempat yang mulai di kembangkan sebagai usaha pariwisata.

Untuk perizinan sekarang oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Aceh Barat Daya sudah berbasis *Online* hal ini dapat dilihat di *Website* sebagaimana peneliti sajikan di bawah ini.

⁶²<https://dpmptsp.acehbaratdayakab.go.id/berita/kategori/pemerintahan/dpmptsp-nakertrans-abdya-adakan-bimtek-sosialisasi-implementasi-perizinan> di akses pada 10 Oktober 2022

⁶³Dalam sabutannya Staf Ahli Bidang Hukum dan Politik, Rajul Asmar, SE. <https://dpmptsp.acehbaratdayakab.go.id/berita/kategori/pemerintahan/dpmptsp-nakertrans-abdya-adakan-bimtek-sosialisasi-implementasi-perizinan>



Gambar 4.6. Website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan yang baik ini juga dirasakan sendiri oleh masyarakat pelaku usaha pariwisata. Dalam mengurus izin masyarakat tidak terkendala karena di perlambatan atau berkasnya perizinannya tidak di verifikasi. Salah satu pelaku usaha pariwisata yang peneliti jadikan informan mengatakan bahwa perizinan sudah mudah untuk dilakukan asal berkasnya sudah dilengkapi:

“Saya membuka usaha ini sudah sejak bulan maret tahun 2021, berarti ini sudah berjalan 1,5 tahun lebih kurang. Dalam pengurusan tentunya kalau kita bilang mulus-mulus saja juga tidak. Tapi kalau berhubungan dengan izin di dinas selama saya mengurus izin Alhamdulillah dipermudah karena sebelum membangun usaha ini saya sudah mempersiapkan semua persyaratan-persyaratan. Mungkin karena itu juga izin usaha saya cepat keluar.”⁶⁴

⁶⁴ Wawancara dengan bapak Hasbi pemilik usaha pemandian/kolam drien payeh, pada 20 Oktober 2022

Dari keterangan pelaku usaha pariwisata dalam wawancara di atas menjelaskan bahwa pelayanan yang disediakan pemerintah yang dalam hal ini adalah Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah sangat baik dan memudahkan masyarakat dalam upaya mendapatkan legalitas usaha pariwisata. Kejelasan informasi yang diberikan oleh DPMPTSP Aceh Barat Daya juga membantu masyarakat dalam melengkapi persyaratan untuk mengurus izin usaha. Kemudian daripada itu pengurusan izin berbasis *Online* juga sudah membantu masyarakat karena tidak perlu mengantri lagi ke kantor. Serupa dengan bapak Hasbi di lain kesempatan peneliti mewawancarai pelaku usaha pariwisata Bapak Rusdi pemilik usaha pariwisata Pemandian Alue Selaseh, mengatakan:

“Dalam pengurusan izin dulu saya masih menggunakan sistem manual pada awalnya, capek memang karena harus mengantri, kemudian berkas yang diserahkan harus di verifikasi oleh orang dinas, belum lagi kalau kepala dinas atau petugas nya sedang tidak ada di kantor atau sedang ada acara pastinya itu memperlama lagi proses nya. Kami harus bolak balik ke kantor dinas dan itu sudah pasti butuh biaya.”⁶⁵

Ada perbedaan yang kita lihat pada pengurusan manual dan pengurusan berbasis *Online*. Secara pelayanan pelaku usaha merasakan bahwa mengurus izin secara manual itu banyak kendalanya yang dihadapi, seperti jauh jarak tempuh ke kantor yang memakan waktu dan biaya pemilik usaha, lamanya berkas di verifikasi karena antrian. Sedangkan izin yang diurus secara *Online* lebih cepat asalkan syaratnya cukup dan sudah lengkap sesuai dengan aturan, tidak lagi harus mengantri dan bolak balik datang ke

⁶⁵ Wawancara dengan bapak Rusdi pelaku usaha pemandian Alue Selaseh, pada 21 Oktober 2022

kantor yang tentunya membutuhkan alokasi biaya dan waktu. Kemudian dari Kepala Bidang Penyelenggara Pelayanan yang peneliti mewawancarai mengatakan:

“Pengurusan izin secara *Online* yang diterapkan pada dinas membantu semua orang, kami sebagai pelayan publik terbantu karena memang tidak terjadi antrian di kantor lagi, gangguan-gangguan pengurusan manual juga sedikit. Kalau sudah basis *Online* paling kendalanya ada pada sistem jaringan dan itu jarang terjadi. Kemudian saya melihat keuntungan untuk masyarakat jelas masyarakat tidak perlu lagi menenteng barang dan berkas untuk antri di kantor, apalagi ketika pak kadis sedang ada agenda berkas-berkas yang harus di tanda tangan pun pasti menumpuk itu juga akan menghambat masyarakat. Saya rasa semua bersyukur dengan pengurusan izin *Online* ini.”⁶⁶

Dari hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa pengurusan izin yang sudah berbasis *Online* sangat membantu petugas. Karena bisa memberikan pelayanan secara maksimal. Adapun bila memang sedang dilakukan pemeriksaan berkas pelaku usaha yang sedang mengurus izin tidak perlu datang ke kantor. Hanya perlu menunggu verifikasi petugas di *website*. Sejak diberlakukan pengurusan izin berbasis *Online* pastinya masyarakat diuntungkan dengan tidak perlu mengantri ke kantor dan mengantar berkas manual dan juga efisiensi waktu bagi para pelaku usaha.

⁶⁶ Wawancara dengan Ketua Bidang Penyelenggaraan Pelayanan bapak Mardianto, S.E., pada 17 Oktober 2022

4.3 Tantangan dan Hambatan Pengurusan Izin Pelayanan Tanda Daftar usaha Pariwisata Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setiap kegiatan atau program tentunya selalu memiliki tantangan dan hambatan dalam upaya realisasi dan implementasinya. Hal ini juga berlaku pada upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya yang dalam hal merupakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu Pintu dalam hal pengurusan Tanda Daftar Usaha Pariwisata.

Selain hambatan yang dirasakan oleh dinas sendiri, yang menjadi hambatan dan tantangan para pelaku usaha juga mengalaminya sebagaimana keterangan dalam wawancara yang disampaikan oleh salah satu pemilik usaha pariwisata:

“Sekarang pengurusan izin usaha untuk dapat membuka usaha seperti kami di bidang pariwisata dengan menggunakan aplikasi. Kesulitannya orang seperti kami yang belum begitu fasih menggunakan internet dan system *Online* pasti kewalahan. Namun pada saat kami mengurus izin Alhamdulillah orang kantor sangat baik mengarahkan. Selain itu tidak ada kendala, kalau syarat kita lengkap pasti akan dipermudah dalam mengurus izin usaha.”⁶⁷

Alasan belum menguasai internet dan tatacara pengurusan secara *Online* yang saat ini menjadi hambatan pada saat pengurusan izin usaha pariwisata. Tetapi hal itu akan bisa diselesaikan karena memang Pemerintah menyadari bahwa tidak semua masyarakat sudah cakap dan penggunaan internet dan juga melakukan pengurusan izin secara *Online*. Memberikan

⁶⁷ Wawancara dengan bapak Rusdi pelaku usaha pemandian Alue Selaseh, pada 21 Oktober 2022

pelatihan, bimbingan teknis merupakan salah satu solusi yang ditawarkan oleh pemerintah dalam upaya mensosialisasikan pengurusan izin usaha pariwisata yang sudah berbasis *Online*.

B. PEMBAHASAN PENELITIAN

Sebagaimana hasil yang sudah peneliti sajikan di atas, maka pada bagian ini peneliti akan membahas mengenai Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan.⁶⁸

Demikian pula terhadap pelayanan TDUP pada DPMPSTP Kabupaten Aceh Barat Daya, sebenarnya sudah dilakukan secara terintegrasi dengan memanfaatkan fasilitas digitalisasi agar dapat mempermudah pengurusan penetapan maupun perubahan-perubahan yang akan terjadi dalam

⁶⁸ M.Nur Rianto, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm. 211-212.

kurun waktu tertentu sesuai dokumen yang telah ada pada *software* yang disimpan dalam *drive* untuk dapat dilakukan pengecekan kembali bila ada kesalahan, kesilapan maupun tindakan lain yang menyebabkan ruginya para pihak.

Hal ini senada dengan hasil analisa dokumen yang peneliti temukan di lapangan yang menunjukkan sebagai berikut:

“Dalam aktivitas aparatur pelaksana TDUP pada DPMPTSP dilakukan terhadap permohonan dan/atau permintaan izin wisata secara terintegrasi sehingga mampu dilakukan kendali secara objektif terhadap objek wisata yang dimiliki sekaligus untuk memudahkan aktivitas pengawasan petugas DPMPTSP pada objek wisata bersangkutan dengan menitik beratkan pada perizinan terintegrasi.”⁶⁹

Sebagai kesimpulan dimensi terhadap pelayanan TDUP pada DPMPTSP secara terintegrasi dimaksudkan bahwa: pelayanan TDUP terintegrasi pada dasarnya sudah terlaksana walaupun baru dimulai sejak tahun 2019 terhadap sistem OSS, namun belum mampu mengcover berbagai aktivitas pembenaran secara kontinyu terhadap pemutasian Aparatur Sipil Negara (ASN) terbatasnya sosialisasi penggunaan OSS terintegrasi maupun kemampuan sosialisasi dari pihak atasan belum teratasi semaksimal mungkin.

Dari pembahasan di atas dapat ditarik benang merah dalam penelitian mengenai pelayanan tanda daftar usaha pariwisata pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya sudah berjalan secara efektif dan sudah menggunakan *system*

⁶⁹ Wawancara dengan bapak Deni Kurniawan Putra, S.E Kasi Penerbitan izin, pada 17 Oktober 2022

Online. Sebab dalam mengatasi kendala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya sudah melakukan beberapa upaya, misalnya mengadakan bimbingan teknis, menempatkan petugas pendataan yang mendatangi masyarakat pelaku usaha pariwisata.



BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Pada bagian akhir skripsi ini peneliti akan memaparkan beberapa intisari atau kesimpulan yang dapat diambil didasarkan pada temuan penelitian pada bab sebelumnya. Secara umum kesimpulan dari penelitian dengan judul Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan tanda daftar usaha pariwisata di Kabupaten Abdyia sudah dilaksanakan berbasis *Online* dengan menggunakan aplikasi *OSS (Online Single Submission)*.
2. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya sudah berjalan Efektif.
3. Tantangan pada perizinan berbasis *Online* berdasarkan temuan lapangan adalah ketidakcakapan pelaku usaha untuk menggunakan alat teknologi. Namun DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat Daya memberikan bimbingan teknis kepada pelaku usaha untuk menyelesaikan kendala ini.

5.2 SARAN

Setelah melakukan penelitian sebagaimana sudah peneliti lampirkan hasilnya di atas, maka peneliti menyarankan kepada beberapa pihak sebagai berikut:

- a. kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya:
 1. Mempertahankan pelayanan yang baik terhadap masyarakat terutama pelaku usaha dalam urusan perizinan tanda daftar usaha.
 2. Memberikan bimbingan teknis kepada pelaku usaha pariwisata di Kabupaten Aceh Barat Daya secara rutin.
- b. Kepada pelaku usaha pariwisata di Kabupaten Aceh Barat Daya:
 1. Pelaku usaha harus mampu memanfaatkan teknologi untuk mempermudah pekerjaan. Terutama dalam urusan perizinan tanda daftar usaha pariwisata.
 2. Untuk masyarakat yang belum memiliki tanda daftar usaha pariwisata untuk dapat melengkapi berkas dan melakukan pengurusan perizinan tanda daftar usaha pariwisata, agar usahanya berdiri secara legal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Agus Sulastiyono, 2002, Manajemen Penyelenggaraan Hotel, Edisi Pertama, Bandung, Penerbit CV Alfabeta
- Christina., Utami. 2011. Buku manajemen pemasaran jasa. Edisi Revisi 1. Bandung: Alfabeta.
- ISMAYANTI, A.PAR., M.SC “Dasar-Dasar Pariwisata Sebuah Pengantar” Universitas Sahid Jakarta 2020 <http://repository.usahid.ac.id>
- Juliantara,2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah Dalam Pelayanan Publik* Yogyakarta: ANDI.
- Ketut Suastika,2017 *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata* Fakultas Pariwisata, Pustaka Larasan: Denpasar, Bali
- Kotler, Philip & Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Lexy, J.Moleong. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif , Edisi Revisi*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- M.Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Moenir, 2001. *Manajemen Pelayanan Umum* Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Perizinan*, Surabaya: Yuridika, 1993, <http://digilib.unila.ac.id>.
- Rahayu Hartini, 2005, *Hukum Komersial*, Malang, UMM Press.
- Sayuti Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia : pendekatan non sekuler*, (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2000)
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Administratif*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Surajiyo, S.E., M.M, dkk. *Pengertian Sumber Daya Manusia, Pengertian, Teori dan Aplikasi*. (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020).
- Tangkalisan. Hessel nogi. 2003. *Implementasi kebijakan Publik: Transformasi Pemikiran*, Yogyakarta:Y.A.P.
- Trianto, *Model Pembelajaran Terpadu Dalam Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2007)
- Zainal Abidin Bagir, *Integrasi Ilmu Dan Agama*, (Bandung: Mizan Pustaka, 2010).

Skripsi dan Jurnal

- Adrial falahi, S.Sos, M.SP, *Implementasi Kebijakan Sertifikasi Guru*, Jurnal Kultura. Vol. 15 No. 1 (September 2014).

Maria Erfina, 2018. *Implementasi Kebijakan Tanda Daftar Usaha Pariwisata di Kabupaten Bulungan*.

Maria Erfina, *Implementasi Kebijakan Tanda Daftar Usaha Pariwisata di Kabupaten Bulungan*, 2018.

Misra Sari (2019) dalam skripsi yang berjudul *Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Bulukumba*, Universitas Muhammadiyah Makassar.

Novianti Muspiroh, *Integrasi Nilai Islam Dalam Pembelajaran IPA*, Jurnal Kebijakan Pendidikan Vol. Xxviii No. 3. 2013/1435

Said Fahrin, 2020. *Implementasi Kebijakan Pengurusan Perizinan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan*.

Saputro, Wendi Efri dkk. 2014. *Strategi Pengelolaan Objek Wisata Taman Margasatwa Semarang*. Jurnal Kebijakan Publik dan Manajemen. Vol. 3 No. 4

Syafnidawati, *Data Primer*, Universitas Raharja.

Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004).

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 *tentang Kepariwisataan*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*

Pasal 6 Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 *tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata*

Peraturan Bupati Aceh Barat Daya Nomor 52 Tahun 2016 *tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya*. Pasal 9. Diakses 25 Oktober 2022

Internet

Ukm Indonesia, 2022. *Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) jasa perjalanan wisata*.

<https://dpmptsp.acehbaratdayakab.go.id/berita/kategori/pemerintahan/dpmptsp-nakertrans-abdya-adakan-bimtek-sosialisasi-implementasi-perizinan> di akses 19 agustus 2022

LAMPIRAN

1. SK Pembimbing Skripsi

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
 Nomor: 1068/Un.08/FISIP/Kp.07.6/04/2022

TENTANG

**PENGGANTUKAN 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 06 April 2022

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
PERTAMA : Menunjuk Saudara :
 1. Dr. S. Amirulkamar, MM., M.Si. Sebagai pembimbing pertama
 2. Nasrul Hadi, S.E., MM. Sebagai pembimbing kedua
 Untuk membimbing skripsi :
 Nama : Ifki Mukarami
 NIM : 180802095
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Judul : Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Aceh Barat Daya

KEDUA : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2022.

KETIGA : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
 Pada Tanggal : 22 April 2022
 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.

2. Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
Pemerintahan**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-2110/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/08/2022

Lamp : -

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

1. 1.Kabid Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya
2. 2. Kasi Penerbitan Izin Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Barat Daya
3. 3. Pelaku usaha

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **Ifki mukarami / 180802095**
Semester/Jurusan : IX / Ilmu Administrasi Negara
Alamat sekarang : Lamgugop, Kecamatan Syiah Kuala

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

جامعة الرانيري

Banda Aceh, 15 Agustus 2022

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

A R - R A N



Berlaku sampai : 15 Februari

3. Surat Balasan Penelitian


PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT DAYA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI
Jalan Pasar Ikan Lama Nomor 17 Blangpidie 23764
 Telp/Fax. (0659) 9496049 Website: <https://dpmptsp.acehbaratdaya.kab.go.id/> Email: dpmptsp.abdya@gmail.com

Blangpidie, 13 Oktober 2022 M
17 Rabi'ul Awal 1444 H

Nomor : 070/ 362
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Penelitian

Yth.
 Saudara Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
 Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.
 di-
 Banda Aceh

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor B 2110/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/08/2022 Hal Penelitian Ilmiah Mahasiswa tanggal 15 Agustus 2022.

Nama : IFKI MUKARAMI / 180802095
 Semester/Jurusan : IX / Ilmu Administrasi Negara
 Alamat : Gampong Lamgugop, Kecamatan Syiah Kuala
 Judul Skripsi : Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata pada Dinas penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga kerja dan Transmigrasi Kabupaten Aceh Barat Daya.

Benar yang namanya tersebut diatas telah melakukan penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Aceh Barat Daya mulai tanggal 03 s/d 11 Oktober 2022 guna membuat karangan ilmiah pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan.

Demikian kami sampaikan agar dapat dipergunakan seperlunya dan terima kasih.


جامعة الرانيري
AR - RANIRY

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
 Tenaga Kerja dan Transmigrasi
 Kabupaten Aceh Barat Daya, 7


RAHMAD SUMEDI, SE
PEMBAWA AKHIR I/NIP. 19790909 200604 1 016

4. Dokumentasi Penelitian



Dokumentasi dengan Kepala DPMPTSP
Aceh Barat Daya



Dokumentasi Dengan Kasi Pelayanan
DPMPTSP



Dokumentasi Ketua Bidang Perizinan



Dokumentasi Dengan Bapak Hasbi
Pelaku Usaha Pemandian Drien Paya



Dokumentasi Penjaga Usaha
Pariwisata



Dokumentasi Pelaku Usaha Pariwisata
Pak Rusdi

