

**EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM *ONLINE*
SINGLE SUBMISSION (OSS) DALAM RANGKA
MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN USAHA
PARIWISATA DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

FARIDAH JULIANA SARI NAIPOS-POS

NPM 1703100064

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi Administrasi Pembangunan



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Oleh:

Nama Mahasiswa : **FARIDAH JULIANA SARI NAIPOS-POS**
NPM : 1703100064
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada hari,tanggal : Selasa, 10 Juni 2021
Waktu : 08.00 s.d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **DEDI AMRIZAL, S.Sos.,M.Si**

PENGUJI II : **ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP**

PENGUJI III : **JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos.,M.Si**

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Dr. **ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP**

Drs. **ZULFAHMI M.LKOM**



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI



Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama Mahasiswa : **FARIDAH JULIANA SARI NAIPOS-POS**
NPM : 1703100064
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata Di Kota Medan

Medan, 22 Juni 2021

PEMBIMBING

JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si

Disetujui Oleh:

KETUA PROGRAM STUDI

NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd

DEKAN

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP



SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini Saya, Faridah Juliana Sari Naipos-pos NPM 1703100064 menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil dari tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat, atau jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa didalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah diajukan untuk memperoleh di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian dan ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 22 Juni 2021

Yang Menyatakan



Faridah Juliana Sari Naipos-pos

NPM. 1703100064

**Efektivitas Penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS)
dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha
Pariwisata di Kota Medan**

Faridah Juliana Sari Naipos-pos

1703100064

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata di Kota Medan. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pengolahan data kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk membedah suatu fenomenal dilapangan dan menjabarkan temuan di lapangan. Berdasarkan hasil penelitian dari lima informan diketahui bahwa Efektivitas Penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata di Kota Medan sudah berjalan dengan efektif namun masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Hal ini didasarkan pada kategorisasi seperti adanya pemahaman pegawai maupun pelaku usaha pariwisata terkait penggunaan penerapan sistem OSS di Kota Medan, melalui bimbingan teknis yang diadakan oleh tingkat Pusat, serta melalui sosialisasi program “Kamis Ceria” sudah terlaksana dengan baik. Sasaran atau target utama dalam penerapan sistem OSS di Kota Medan yaitu memberikan kemudahan izin usaha bagi setiap pelaku usaha terkhusus sektor pariwisata sudah terlaksana dengan baik. Tujuan dari penerapan sistem OSS sudah tercapai dan terlaksana dengan baik meskipun jumlah pelaku usaha pariwisata yang mengurus izin usaha mengalami fase naik turun karena kondisi covid-19 tetapi hadirnya OSS menjadi *problem solver* dari permasalahan yang sebelumnya pernah terjadi. Untuk mencapai tujuan sistem OSS dilakukan dengan cara meningkatkan akses terhadap infrastruktur dan pelayanan dasar perizinan usaha di kawasan Kota Medan untuk mendukung terwujudnya izin usaha yang produktif dan berkelanjutan. Hadirnya OSS menghasillkan perubahan positif yang signifikan terkait penerbitan izin usaha pariwisata, hanya saja masih terdapat kendala dalam penerapan sistem OSS ini, mulai dari sebagian pelaku usaha yang masih kurang memahami penggunaan internet, masalah input dan sinkron data dari pusat ke daerah, serta masih dibudayakan nya malas membaca sehingga proses pengurusan izin usaha menjadi terhambat.

Kata Kunci: Efektivitas, *Online Single Submission*, Pelayanan, Sistem, Pariwisata

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa terucapkan Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang ini. Penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Ilmu Administrasi Publik Konsentrasi Pembangunan Di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan selesainya skripsi ini dengan judul **“EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS)* DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN USAHA PARIWISATA DI KOTA MEDAN”**

Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak, baik secara moral maupun material. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang teristimewa dan yang utama serta paling tercinta dan tersayang kepada orang tua penulis yaitu **Ayahanda Ramadhan Naipos-pos** dan **Ibunda Namisah** yang telah mendukung dan membantu penulis baik dari segi moral maupun material. Yang selalu mendukung, memotivasi serta memberikan doa restu kepada penulis untuk maju mencapai cita-cita penulis. Mereka adalah sumber inspirasi dan motivasi penulis dalam melangkah kedepan untuk pribadi yang jauh lebih baik.

Karena dengan doa restu dan tetesan keringat mu wahai orang tua penulis bisa mencapai cita-cita penulis hari ini telah kudapati apa yang penulis impikan yang telah penulis tempuh dengan cucuran keringat, keyakinan dan kesabaran, engkau telah mengantarku ke hari depan. Dalam penyelesaian pendidikan penulis sampai akhir penulisan skripsi ini kumohon ya Allah semoga mereka selalu dalam lindungan-Mu Aamiin...

Serta penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Agussani, M.AP** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak **Dr. Arifin Saleh, S.Sos.,MSP** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak **Drs Zulfahmi, M.I kom** selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu **Nalil Khairiah, S.IP., M.Pd** selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak **Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP** selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak **Jehan Ridho Izharsyah, S.Sos.,M.Si** selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, motivasi dan waktu selama penulis menyelesaikan skripsi ini.

7. Dosen dan seluruh staf pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.
8. Seluruh pegawai staf biro yang telah banyak membantu dalam semua urusan penulis mulai dari perkuliahan sampai akhir pengerjaan skripsi penulis.
9. Para pegawai Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan riset.
10. Kepada adik kandung penulis **Ade Rizky Dwi Puspita** dan **Muhammad Ibnu Akbar** yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama proses penyelesaian skripsi.
11. Teman-teman terdekat penulis yang selalu menghibur penulis dan selalu mendukung penulis selama penyusunan skripsi, **Sella Amelia, Tati Aprina Manik, Reni Kesuma Putri, Indy Lestari,** dan **Anggi Kartika Marpaung** yang sama-sama berjuang meraih jenjang sarjana.
12. Untuk teman-teman seperjuangan **Cici Nurparadila, Desi Widya, Andini Wardatul Jannah** dan **Resty Septia Pratiwi** yang sama-sama berjuang meraih jenjang sarjana.
13. Untuk **Persatuan Mahasiswa Bidikmisi UMSU** sebagai wadah penulis dalam menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dan pengalaman.
14. Untuk **Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah** Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sebagai wadah penulis dalam menambah ilmu pengetahuan dan wawasan dan pengalaman.

15. Kepada seluruh teman-teman kelas A IAP sore pembangunan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu secara langsung maupun tidak langsung yang memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian dan penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga mendapatkan balasan dari Allah SWT serta tidak lupa penulis memohon maaf atas kekurangan dan kesalahan yang selama penulis duduk di perkuliahan sampai akhirnya penyelesaian skripsi ini, semoga akan lebih baik lagi untuk kedepannya Aamiin.

Medan, 03 Maret 2021

Faridah Juliana Sari Naipos-pos

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II URAIAN TEORITIS	7
2.1. Efektivitas.....	7
2.1.1 Pengertian Efektivitas	7
2.1.2 Ukuran Efektivitas	7
2.2. Sistem.....	10
2.2.1 Pengertian Sistem	10
2.2.2 Pengertian Sistem Informasi Manajemen (SIM).....	11
2.2.3 Pengertian <i>Electronick Government (E-Government)</i>	12
2.2.4 Pengertian <i>Online Single Submission (OSS)</i>	13
2.3. Pelayanan.....	17
2.3.1 Pengertian Pelayanan	17
2.3.2 Fungsi dan Tujuan Pelayanan.....	19
2.4. Pengertian Perizinan.....	20
2.5. Pariwisata.....	24
2.5.1 Pengertian Pariwisata	24
2.5.2 Pengertian Usaha Pariwisata	25
BAB III METODE PENELITIAN	29

3.1. Jenis Penelitian.....	29
3.2. Kerangka Konsep.....	29
3.3. Defenisi Konsep.....	30
3.4. Kategorisasi Penelitian.....	32
3.5. Narasumber atau Informan	33
3.6. Teknik Pengumpulan Data	34
3.7. Teknik Analisis Data.....	35
3.8. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
3.9. Deskripsi Lokasi Penelitian	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Deskripsi Narasumber	48
4.1.2 Penyajian Data	51
4.1.3 Deskripsi Hasil Wawancara berdasarkan Kategorisasi	52
4.2 Pembahasan	66
4.2.1 Analisis Hasil Wawancara	66
4.3 Efektivitas Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata di Kota Medan ..	70
BAB V PENUTUP	73
5.1 Simpulan.....	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Deskripsi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2 Deskripsi Narasumber Berdasarkan Umur.....	50
Tabel 4.1 Deskripsi Narasumber Berdasarkan Pendidikan.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Awal OSS.....	13
Gambar 2.2 Halaman Form Registrasi Jenis Identitas KTP.....	15
Gambar 2.3 Halaman Form Registrasi Jenis Identitas Paspor.....	15
Gambar 2.4 Tampilan Email User dan Password.....	16
Gambar 2.5 Halaman Login Web Aplikasi.....	17
Gambar 2.6 Halaman Home.....	17
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	30
Gambar 3.2 Bagan Struktur Organisasi	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Lembar Pengesahan

Lampiran II : Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran III : SK- I Permohonan Penetapan Judul

Lampiran IV : SK- II Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing

Lampiran V : SK- III Surat Permohonan Seminar Proposal Skripsi

Lampiran VI : SK – IV Undangan Seminar Proposal Skripsi

Lampiran VII : SK – V Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran VIII : Surat Izin Penelitian Universitas

Lampiran IX : Surat Izin Penelitian Balitbang

Lampiran X : Surat Keterangan Selesai Penelitian Dinas

Lampiran XI : Surat Bebas Pinjaman Buku Perpustakaan

Lampiran XII : SK-X Undangan Ujian Skripsi

Lampiran XIII : Draft Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang potensial dalam proses pembangunan dan pengembangan suatu wilayah. Pariwisata mempunyai aspek penting terhadap pembangunan nasional, dikarenakan dapat memberikan kontribusi terhadap pendapatan suatu daerah. Selain itu sektor pariwisata juga berperan dalam membuka lapangan pekerjaan. Dibutuhkan pelaku usaha dalam mengelola usaha wisata di suatu daerah. Oleh sebab itu, pengembangan pariwisata tidak bisa dilakukan oleh satu pihak saja, melainkan membutuhkan kolaborasi antara pemerintah dengan masyarakat lokal.

Berdasarkan Peraturan Walikota Medan No 29 Tahun 2014, untuk mendukung pencapaian sasaran pembangunan pariwisata, pelaku usaha yang akan melakukan kegiatan usaha di bidang pariwisata haruslah terlebih dahulu melakukan pendaftaran perizinan yang disebut Tanda Pendaftaran Usaha Pariwisata (TDUP). Pendaftaran Usaha Pariwisata adalah proses tahapan yang dilaksanakan oleh setiap Badan atau Perseorangan yang menyelenggarakan Usaha Pariwisata untuk memperoleh Tanda Daftar Usaha Pariwisata.

Menurut Sampara Lukman (2014:5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Penyelenggaraan pelayanan Tanda Daftar

Usaha Pariwisata (TDUP) merupakan salah satu tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Diharapkan izin usaha Pariwisata Kota Medan dapat meningkatkan pendapatan perkapita.

Namun, fenomena yang terjadi dilapangan yaitu masih banyaknya usaha atau kegiatan pariwisata yang belum memiliki Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP). Hal tersebut di karenakan pelayanan perizinan di sektor pariwisata masih diwarnai dengan permasalahan pelayanan yang sulit diakses untuk semua kalangan masyarakat. Mulai dari prosedur pengurusan perizinan yang panjang dan membutuhkan waktu yang lama, ketidakmerataan pelayanan, biaya yang tidak menentu, serta adanya pungutan liar yang terjadi di lapangan.

Beberapa masalah lain yang sering menjadi keluhan pelaku usaha terkait pelayanan publik oleh pemerintah, di antaranya pelayanan yang masih belum sinkron antara pemerintah pusat dan daerah yang masih mempersulit pelaku usaha untuk mengurus perizinan. Ketika Pelayanan Terpadu Satu Pintu pusat telah memberikan pelayanan optimal, nyatanya pelaku usaha masih harus datang ke daerah meminta izin yang menjadi kewenangan daerah dan belum semua daerah memiliki kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diharapkan.

Masyarakat berada pada posisi sebagai pihak yang selalu mendambakan pelayanan yang baik dan memuaskan. Inilah yang membuat pemerintah pusat melakukan terobosan baru berupa inovasi yang tercantum didalam Peraturan Pemerintah (PP) nomor 24 tahun 2018 tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau yang disebut dengan sistem *Online Single Submission* (OSS). Dan pada tahun yang sama, pemerintah kembali menerbitkan Peraturan

Pemerintah no 10 Tahun 2018 yang mengatur tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Pariwisata. Peraturan inilah yang mengatur mengenai hal-hal yang berhubungan dengan izin usaha sektor pariwisata.

Sesuai PP No 10 Tahun 2018, yang menjadi bidang usaha pariwisata didalam sistem OSS adalah sebagai berikut : (1) daya tarik wisata; (2) kawasan pariwisata; (3) jasa transportasi wisata; (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; dan (13) spa.

Tujuan sistem OSS ini adalah sebagai solusi dari permasalahan yang telah dijelaskan, seperti memudahkan izin usaha dan memangkas proses penerbitan perizinan usaha di sektor pariwisata yang selama ini berbelit-belit. Setiap perizinan usaha pariwisata di seluruh Indonesia khususnya Kota Medan, baik itu di tingkat pusat maupun daerah, hanya melalui satu pintu saja yakni melalui OSS. Sistem ini menjanjikan pengurusan perizinan yang ringkas, hanya dalam waktu 30 menit hingga satu jam.

OSS ini dimaksudkan sebagai pelayanan perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada pelaku usaha sektor pariwisata melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Penerapan sistem OSS ini juga diharapkan mampu meningkatkan pelayanan perizinan usaha pariwisata di Kota Medan.

Sehingga memudahkan para pelaku usaha pariwisata mendaftarkan usaha mereka terkait di sektor Pariwisata.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Penerapan Sistem *Online Single Submission (OSS)* dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata di Kota Medan”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah pada penelitian ini yakni “Bagaimana Efektivitas Penerapan Sistem *Online Single Submission (OSS)* dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata di Kota Medan?”

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas penerapan Sistem *Online Single Submission (OSS)* dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata di Kota Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi pemikiran yang positif dan membangun bagi pemecahan masalah praktis yang berkaitan dengan judul penelitian.

- b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan serta memperluas wawasan penulis dalam masalah yang ada.
- c) Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi publik.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan dilakukan secara sistematis, logis, dan konsisten. Agar dapat mengkaji penelitian ini secara teratur dan sistematis, maka dibuat sistematika penulisan yang dianggap berkaitan antara satu bab dengan bab yang lainnya, yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian

BAB I : URAIAN TEORITIS

Dalam bab ini membahas tentang uraian teoritis yang berisikan Efektivitas, Indikator Efektivitas, Pengertian sistem, Pengertian Sistem Informasi Manajemen (SIM), Pengertian *E-government*, Pengertian *Online Single Submission*, Pengertian Pelayanan, Pengertian Perizinan, Pengertian Pariwisata, dan Pengertian Usaha Pariwisata dalam meningkatkan pelayanan izin usaha pariwisata.

BAB I : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, definisi konsep, kerangka konsep, narasumber atau informan, teknik

pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian, serta Deskripsi singkat objek penelitian

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan tentang hasil penelitian, deskripsi narasumber, dan analisis hasil wawancara.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran dari hasil penelitian.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1. Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Menurut Beni (2016: 69) efektivitas adalah hubungan antara *output* dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat *output*, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Menurut Mardiasmo (2017: 134) efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

Dari defenisi tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan atau hasil yang diperoleh sesuai dengan yang diinginkan dan hasil yang memuaskan.

2.1.2 Ukuran Efektivitas

Efektif atau tidaknya suatu program sangat tergantung dari tercapai atau tidaknya sasaran-sasaran program yang telah dirumuskan, yang dapat diukur melalui beberapa kriteria/indikator tingkat efektivitas. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran

(*Output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi *output* yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (*output*) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Budiani (2007) menjelaskan bahwa dalam mengukur efektivitas suatu program kebijakan pemerintah dapat dilakukan dengan menggunakan 4 (empat) pendekatan yaitu: (1). Ketepatan sasaran program; (2). Sosialisasi program; (3). Tujuan program; dan (4). Pemantauan program.

Menurut Siagian (2001) mengemukakan bahwa kriteria atau ukuran untuk mengukur tujuan yang efektif atau tidak adalah sebagai berikut: (1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, (2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, (3) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, (4) Perencanaan yang matang, (5) Penyusunan program yang tepat, (6) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, (7) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, (8) Sistem.

Adapun kriteria atau ukuran dalam mengukur efektivitas program menggunakan ukuran efektivitas program menurut Sutrisno (2007:125-126) yang terdiri dari: (1) Pemahaman Program, Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui sejauh mana pegawai maupun pelaku usaha dapat memahami program *Online Single Submission (OSS)*. Melalui program maka segala bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk dioperasionalkan. (2) Tepat Sasaran Yaitu bagaimana kesesuaian program-program *Online Single Submission (OSS)* yang dirancang oleh pejabat atau pengelola kepada kelompok sasaran. Dalam indikator ini peneliti mencoba untuk mengukur sejauhmana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas program *Online Single Submission (OSS)* adalah pelaku usaha sektor pariwisata. Dengan demikian, indikator ini mencoba untuk mengukur bagaimana kesesuaian program-program yang telah dibuat kepada kelompok sasaran. (3) Tepat Waktu Yaitu dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui penggunaan waktu dalam pelaksanaan program *Online Single Submission (OSS)*, apakah sesuai dengan jadwal yang sudah dirancang atau tidak. Dengan waktu yang tepat maka program tersebut akan lebih efektif. (4) Tercapainya Tujuan, Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui apakah tujuan dari dibentuknya program *Online Single Submission (OSS)* sudah tercapai atau belum mengingat program *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan tersebut sudah terbentuk sejak tahun 2018. Pencapaian tujuan juga dapat dilihat dari

beberapa faktor, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target. Sehingga suatu program dapat dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. (5) Perubahan Nyata Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui apa saja dan bagaimana bentuk perubahan nyata sebelum dan sesudah adanya program *Online Single Submission (OSS)*. Sehingga dapat diukur melalui sejauh mana program *Online Single Submission (OSS)* tersebut memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi pelaku usaha sektor pariwisata.

Dari defenisi diatas, penulis menggunakan 4 indikator untuk mengukur efektifitas penerapan Sistem *Online Single Submission (OSS)* dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata di Kota Medan yaitu, (1) Pemahaman Program, (2) Ketepatan sasaran, (3) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai. (4) Perubahan Nyata.

2.2. Sistem

2.2.1 Pengertian Sistem

Menurut Romney dan Steinbart (2015), sistem adalah suatu rangkaian yang terdiri dari dua atau lebih komponen yang saling berhubungan dan saling berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan dimana sistem biasa nya terbagi dalam sub sistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar.

Menurut Gelinas dan Dull (2012), sistem merupakan seperangkat elemen yang saling bergantung yang bersama-sama mencapai tujuan tertentu. Dimana sistem harus memiliki organisasi, hubungan timbal balik, integrasi dan tujuan pokok.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan seperangkat elemen yang saling berhubungan yang bersama-sama mencapai suatu tujuan tertentu dalam proses yang teratur yang dapat mendukung sistem yang lebih besar dan saling memiliki ketergantungan untuk mencapai tujuan tertentu.

Unsur-unsur sistem : (1) Adanya kumpulan objek; (2) Adanya hubungan atau interaksi antara unsur-unsur atau elemen-elemen; (3) Terdapat sesuatu yang mengikat unsur-unsur tersebut menjadi suatu kesatuan; (4) Berada pada suatu lingkungan yang utuh dan kompleks; (5) Terdapat tujuan bersama (*output*) sebagai hasil akhir. Jenis-Jenis sistem : (1) Atas dasar keterbukaan; (2) Atas dasar komponen.

2.2.2 Pengertian Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Menurut Davis (2010:3) Sistem Informasi Manajemen adalah sebuah sistem manusia atau mesin yang terpadu (*integrated*) untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Sedangkan menurut Moekijat (2009:17) berpendapat bahwa Sistem Informasi Manajemen adalah jaringan prosedur pengolahan data oleh suatu organisasi dan disatukan apabila dipandang perlu dengan maksud memberikan data yang bersifat intern maupun data yang

bersifat ekstern untuk dasar pengambilan keputusan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Menurut McLeod (2007:11) Sistem Informasi Manajemen adalah suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang serupa. Sedangkan menurut Subtabri (2005:41), Sistem Informasi Manajemen merupakan penerapan sistem informasi di dalam organisasi untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen. Laudon (2005:20) Sistem Informasi Manajemen adalah studi mengenai sistem informasi yang fokus pada penggunaan sistem informasi dalam bisnis dan manajemen.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sebuah sistem informasi yang selain melakukan pengolahan transaksi yang diperlukan oleh suatu organisasi, juga memberi dukungan informasi dan pengolahan untuk fungsi manajemen dan proses pengambilan keputusan

2.2.3 Pengertian *Electronick Government (E-Government)*

Pengembangan *E-Government* berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 adalah upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.

Menurut Bank Dunia Samodra Wibawa (2009:113), *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah seperti *wide area Networks (WAN) internet, mobile computing*, yang dapat digunakan untuk

membangun hubungan dengan masyarakat, dunia usaha dan instansi pemerintah lainnya.

Menurut *The World Bank Group* (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto 2010:54), *E-Government* ialah sebagai upaya pemamfaatan informasi dan teknologi komunikasi untuk meningkatkan efesiensi dan efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik secara lebih baik.

Berdasarkan defenisi diatas dapat diartikan bahwa *E-Government* merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintah secara efisien.

2.2.4 Pengertian *Online Single Submission (OSS)*

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No 10 Tahun 2018 Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Pariwisata atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.



Gambar 2.1 Tampilan awal OSS (dibuka melalui <http://oss.go.id>)

Adapun pelaku usaha pariwisata yang wajib menggunakan *Online Single Submission* yaitu: (1) Berbentuk badan usaha maupun perorangan; (2) Usaha mikro, kecil, menengah maupun besar; (3) Usaha perorangan/badan usaha baik yang baru maupun yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi *OSS (online Single Submission)*; (4) Usaha dengan modal yang seluruhnya berasal dari dalam negeri, maupun terdapat komposisi modal asing;

Adapun prosedural dalam menggunakan *Online Single Submission (OSS)* antara lain: (1) Membuat user-ID; (2) Log-in ke sistem OSS dengan menggunakan user-ID; (3) Mengisi data untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB); (4) Untuk usaha baru melakukan proses untuk memperoleh izin dasar, izin usaha dan/atau izin komersial atau operasional, berikut dengan komitmennya; (5) Untuk usaha yang telah berdiri: melanjutkan proses untuk memperoleh izin berusaha (izin usaha dan/atau komersial) baru yang belum dimiliki, memperpanjang izin berusaha yang sudah ada, mengembangkan usaha, mengubah dan/memperbarui data perusahaan. Adapun Petunjuk Teknis Pengisian Registrasi Akun OSS adalah sebagai berikut:

a. Registrasi

Pada pojok kanan laman web OSS ([url:http://oss.go.id](http://oss.go.id)), klik

A green rectangular button with the text "DAFTAR/MASUK" in white capital letters.

kemudian klik  sehingga aplikasi akan menampilkan

form registrasi. Pengguna diharapkan untuk mengisi dengan sebenarnya isian registrasi pada kolom yang tersedia. Form registrasi sebagai berikut:

Daftar

***) = Elemen Wajib di isi**

Jenis Identitas *)
 1

Nomor Induk Kependudukan (NIK) *)
 2
Isikan Nomor Identitas dari salah satu penanggung jawab yang tercantum dalam akta (untuk jenis pelaku usaha non perseorangan)

Negara Asal *)
 3

Tanggal Lahir *)
 4
Format : (dd-mm-yyyy)

Nomor Telepon Selular *)
 5
Contoh : 085712345678 menjadi 85712345678

Alamat e-mail *)
 6
Pastikan alamat email anda dapat menerima segala notifikasi dari sistem OSS.

SAMBAS **7**

Saya mengerti dan menerima [Syarat dan Ketentuan](#) penggunaan sistem OSS

Gambar 2.2 Halaman Form Registrasi Jenis Identitas KTP

Daftar

***) = Elemen Wajib di isi**

Jenis Identitas *)
 1

Nomor Paspor *)
 2
Isikan Nomor Identitas dari salah satu penanggung jawab yang tercantum dalam akta (untuk jenis pelaku usaha non perseorangan)

Negara Penerbit Paspor *)
 3

Tanggal Pengeluaran *)
 4
Format : (dd-mm-yyyy)

Tanggal Expired (Paspor) *)
 5
Format : (dd-mm-yyyy)

Kantor *)
 6

Jenis Kelamin *)
 7

Kewarganegaraan *)
 8

Tempat Lahir *)
 9

Tanggal Lahir *)
 10
Format : (dd-mm-yyyy)

Nomor Telepon Selular *)
 11
Contoh : 085712345678 menjadi 85712345678

Alamat e-mail *)
 12
Pastikan alamat email anda dapat menerima segala notifikasi dari sistem OSS.

SAMBAS **13**

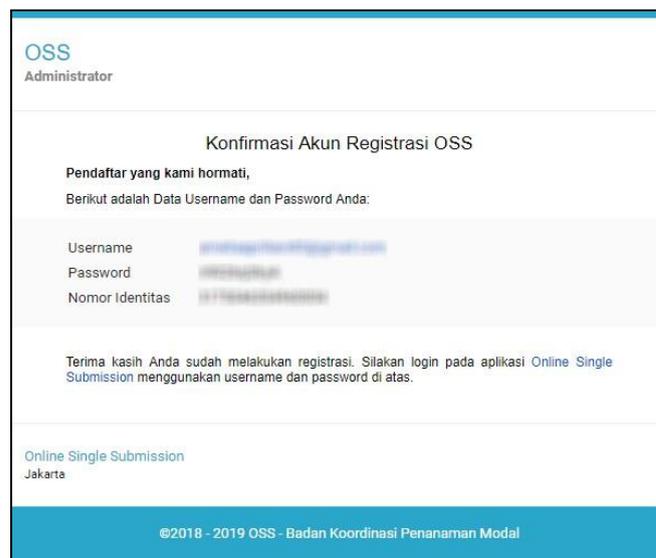
Saya mengerti dan menerima [Syarat dan Ketentuan](#) penggunaan sistem OSS

Gambar 2.3 Halaman Form Registrasi Jenis Identitas Paspor

Setelah selesai mengisi seluruh kolom yang ada, check pada box di depan kalimat “Saya mengerti dan menerima Syarat dan Ketentuan penggunaan sistem OSS” lalu klik 

b. Validasi melalui Email

Setelah melakukan proses registrasi ini, email yang didaftarkan akan menerima permintaan aktivasi. Lakukan aktivasi mengikuti perintah yang diterima melalui email, selanjutnya sistem OSS akan mengirimkan email yang berisi User dan Password.



Gambar 2.4 Tampilan Email User dan Password

c. Log in

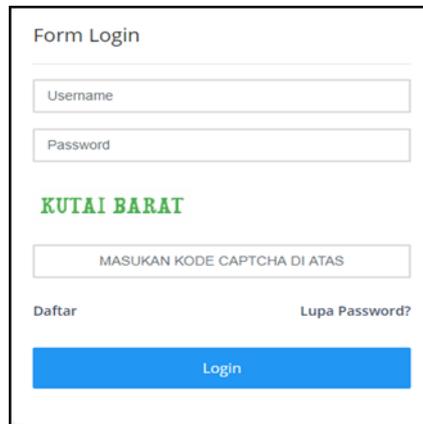
Pada pojok kanan laman web OSS ([url:http://oss.go.id](http://oss.go.id)), klik



sehingga aplikasi akan menampilkan form login. User diharapkan untuk memasukan (*input*) username dan password sesuai dengan hak

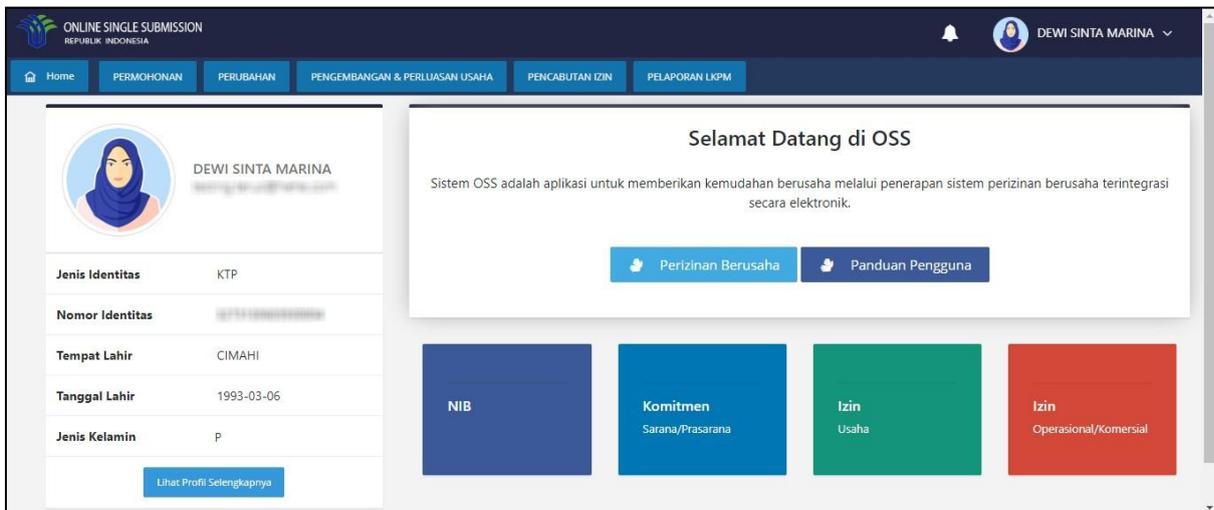
akses masing – masing pada kolom yang tersedia serta memasukan Captcha sesuai

dengan yang terlihat pada form login kemudian klik  tombol di bawah ini.



Gambar 2.5 Halaman Login Web Aplikasi

Jika login sukses, aplikasi akan menampilkan menu Home seperti gambar berikut:



Gambar 2.6 Halaman Home

2.3. Pelayanan

2.3.1. Pengertian Pelayanan

Menurut Sampara Lukman (2014:5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang

dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Moenir (2015: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Dari defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka untuk mencapai tujuan guna mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan: (1) Bukti langsung Merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen; (2) Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu; (3) Ketanggapan Daya tanggap merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap; (4) Jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan; (5) Empati Merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu.

2.3.2. Fungsi dan Tujuan Pelayanan

Dengan memberikan kualitas pelayanan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, karena itulah dalam memberikan sebuah pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi dari pelayanan. Tujuan umum diberikannya kualitas pelayanan yang baik adalah agar konsumen merasakan kepuasan dan akan berdampak positif bagi perusahaan.

Jenis-jenis pelayanan : (a) Layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia; (b) Pelayanan administrasi yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara) Pelayanan dapat dibagi oleh dua bagian : Pelayanan internal (bahwa dalam organisasi terdapat proses pelayanan) yang meliputi: (1) pelayanan vertikal, yakni pelayanan dari pimpinan/manajemen kepada unit atau anggota organisasi; (2) Pelayanan horizontal dan diagonal, yakni pelayanan dari unit/anggota organisasi kepada unit atau anggota organisasi lain.

Pelayanan eksternal, yaitu pelayanan organisasi kepada masyarakat atau diluar organisasi kepada masyarakat atau diluar organisasi, dapat dibedakan menjadi dua yaitu : (1) Pelayanan makro/managerial, yaitu pelayanan dari organisasi kepada masyarakat luas, organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas manajemen organisasi yang bersangkutan; (2) Pelayanan mikro, yaitu pelayanan organisasi kepada masyarakat diluar organisasi yang tampilannya dapat diukur dari kualitas tampilan fisiknya

2.4. Pengertian Perizinan

Menurut Berge (2000:20) perizinan merupakan suatu persetujuan dan penguasa berdasarkan Undang- Undang atau peraturan pemerintah untuk dalam keadaan tertentu menyimpang dari perundang-undangan.

Menurut Manan (2001:16) perizinan adalah suatu persetujuan dari penguasaan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk memperoleh melakukan tindakan atau perbuatan tertentu yang secara umum dilarang.

Berdasarkan definisi pemaparan pendapat para pakar tersebut, dapat disebutkan bahwa izin adalah perbuatan pemerintah persegi satu berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk ditetapkan pada peristiwa konkret menurut prosedur dan persyaratan tertentu.

Ada beberapa unsur dalam perizinan, sebagai berikut:

a. Instrumen Yuridis

Tugas kewenangan pemerintah tidak hanya untuk menjaga ketertiban dan keamanan, tetapi juga mengupayakan kesejahteraan umum. Tugas dan wewenang pemerintah untuk menjaga ketertiban dan keamanan merupakan tugas klasik yang samoi kini masih dipertahankan. Dalam rangka melaksanakan tugas ini kepada pemerintah diberikan wewenang dalam bidang pengaturann, yang dari fungsi pengaturan ini muncul beberapa instrumen yuridis untuk menghadapi peristiwa individual dan konkre yaitu dalam bentuk ketetapan,sesuai dengan sifatnya.

- b. Salah satu dari prinsip negara hukum adalah pemerintah berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Dengan kata lain setiap tindakan hukum pemerintah, baik dalam menjalankan fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan, harus didasarkan pada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perbuatan dan penerbitan ketetapan izin merupakan tindakan hukum pemerintah. Sebagai tindakan hukum, maka harus ada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang menjadi atau harus berdasarkan pada asas legalitas. Tanpa dasar wewenang, tindakan hukum itu menjadi tidak sah. Oleh karena itu dalam hal membuat dan menerbitkan izin haruslah di dasarkan pada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku karena tanpa adanya dasar wewenang tersebut ketetapan izin menjadi tidak sah.

- c. Organ Pemerintahan

Organ pemerintah adalah organ yang menjalankan urusan pemerintahan baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah. Menurut sjafran basah, dari penelusuran berbagai ketentuan penyelenggaraan pemerintah dapat diketahui bahwa mulai dari administrasi negara tinggi (presiden) sampai dengan administrasi negara terendah (lurah) berwenang memberikan izin, ini berarti terdapat aneka ragam administrasi negara (termasuk instansinya) pemberian izin yang didasarkan pada jabatannya baik ditingkat pusat maupun daerah.

Terlepas dari beragamnya organ pemerintah atau administrasi negara yang mengeluarkan izin, yang pasti adalah bahwa izin harus diambil oleh organ yang berwenang. Dan hampir selalu yang terkait adalah organ-organ pemerintahan atau administrasi negara. Dalam hal ini organ-organ pada tingkat penguasaan daerah. Beragamnya organ pemerintah yang berwenang memberikan izin dapat menyebabkan tujuan dari kegiatan yang membutuhkan izin tertentu menjadi terhambat, bahkan tidak mencapai sasaran yang hendak dicapai. Artinya campur tangan pemerintah dalam bentuk regulasi perizinan dapat menimbulkan kejenuhan bagi pelaku kegiatan yang membutuhkan izin.

d. **Prosedur Persyaratan**

Pada umumnya permohonan izin harus menempuh prosedur tertentu yang ditentukan oleh pemerintah, selaku pemberi izin. Disamping harus menempuh persyaratan-persyaratan tertentu yang ditentukan secara sepihak oleh pemerintah. Atau pemberi izin, tujuan izin, dan instansi pemberi izin.

Syarat-syarat dalam izin bersifat konstitutif dan kondisional. Bersifat konstitutif karena ditentukan suatu perbuatan atau tingkah laku tertentu yang dipenuhi. Artinya, dalam hal pemberian izin itu ditentukan dalam suatu pemberian konkret, dan bila tidak dipenuhi dapat dikenakan sanksi. Bersifat kondisional, karena penilaian tersebut baru ada dan dapat dilihat serta dapat dinilai setelah perbuatan atau tingkah laku yang di syarkan itu terjadi. Penentuan prosedur dan persyaratan perizinan ini dilakukan secara sepihak oleh pemerintah. Meskipun demikian, pemerintah tidak boleh membuat atau menentukan prosedur dan persyaratan sesuai kehendaknya sendiri secara

sewenang-wenang. Tapi harus sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar perizinan tersebut. Dengan kata lain pemerintah tidak boleh menentukan syarat yang melampaui atas tujuan yang hendak dicapai oleh peraturan hukum yang menjadi dasar perizinan bersangkutan.

e. Fungsi dan tujuan perizinan

Izin merupakan instrumen yuridis yang digunakan oleh pemerintah untuk mempengaruhi para warga mau mengikuti cara yang dianjurkan guna mencapai suatu tujuan yang konkret. Sebagaimana suatu instrumen izin berfungsi selaku ujung tombak instrument hukum sebagai pengarah, perekayasa, dan perancang masyarakat adil dan makmur. Hal ini berarti lewat izin dapat diketahui bagaimana gambaran masyarakat adil dan makmur itu terwujud. Ini berarti persyaratan- persyaratan yang terkandung dalam izin merupakan pengendali dalam memfungsikan izin itu sendiri. Apabila dikatakan bahwa izin itu dapat difungsikan sebagai instrument pengendalian dan instrument untuk mewujudkan yang adil dan makmur, sebagaimana yang diamanatkan dalam alinea keempat Pembukaan UUD 1945, penataan dan pengaturan izin ini sudah semestinya harus dilakukan dengan sebaik-baiknya. Bentuk dan isi izin Sesuai dengan sifatnya yang merupakan bagian dari ketetapan izin selalu dibuat dalam bentuk tertulis.

2.5. Pariwisata

2.5.1 Pengertian Pariwisata

Definisi pariwisata terdapat pada Undang-Undang No.10/ 2009 tentang Kepariwisataan, pada Bab I pasal I mengenai ketentuan umum. Berdasarkan isi pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan Pemerintah Daerah.

Menurut Ida Bagus (2003:8), pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang-orang dalam suatu Negara itu sendiri atau diluar negeri, meliputi pendiaman orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya, dimana ia memperoleh pekerjaan tetap.

Menurut Sugiama (2011:7) mengungkapkan pariwisata rangkaian aktivitas, dan peyediaan layanan baik untuk kebutuhan ataraksi wisata, transportasi, akomodasi, dan layanan lain yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan seseorang atau sekelompok orang. Perjalanan yang dilakukannya hanya untuk sementara waktu saja meninggalkan tempat tinggalnya dengan maksud beristirahat, berbisnis, atau untuk maksud lainnya.

Berdasarkan seluruh defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa pariwisata adalah kegiatan yang dilakukan yang dilakukan dengan meninggalkan tempat tinggalnya ke daerah tujuan wisata untuk sementara waktu dan bukan untuk menetap. Kegiatan perjalanannya bertujuan untuk menikmati layanan dan fasilitas yang dibutuhkan selama berada diluar tempat tinggalnya.

2.5.2 Pengertian Usaha Pariwisata

Menurut Suwartoro (2004:19) usaha pariwisata juga diartikan sebagai kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan pada penyelenggaraan pariwisata. Orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata disebut pengusaha pariwisata. Usaha pariwisata merupakan kegiatan bisnis yang berhubungan langsung dengan kegiatan wisata sehingga tanpa keberadaannya, pariwisata tidak dapat berjalan dengan baik. Dalam industry pariwisata terdapat berbagai usaha pariwisata, yaitu usaha yang menyediakan barang dan jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata. Adanya industri pariwisata adalah industri yang multisektor.

Menurut Ida Bagus (2003:24) usaha pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata atau menyediakan/mengusahakan objek wisata dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait dengan bidang tersebut. Objek dan daya tarik wisata adalah segala sesuatu dari :

1. Daya Tarik Wisata merupakan segala sesuatu yang mempunyai keunikan, kemudahan, dan nilai yang berwujud keanekaragaman, kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau kunjungan para wisatawan.
2. Kawasan Pariwisata merupakan usaha yang kegiatannya membangun atau mengelola kawasan dengan luas wilayah tertentu untuk memenuhi kebutuhan pariwisata.
3. Jasa Transportasi Wisata merupakan usaha khusus yang menyediakan angkutan untuk kebutuhan dan kegiatan pariwisata.
4. Jasa Perjalanan Wisata merupakan usaha biro perjalanan wisata dan usaha agen perjalanan wisata. Usaha biro perjalanan wisata meliputi usaha penyediaan jasa perencanaan perjalanan atau jasa pelayanan dan penyelenggaraan pariwisata, Usaha agen perjalanan wisata meliputi usaha jasa pemesanan sarana, seperti pemesanan tiket dan pemesanan akomodasi serta pengurusan dokumen perjalanan.
5. Jasa Makanan dan Minuman merupakan usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan dapat berupa restoran, kafe, rumah makan, dan bar/kedai minum.
6. Penyediaan Akomodasi merupakan usaha yang menyediakan pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan pariwisata lainnya. Usaha penyediaan akomodasi dapat berupa hotel, vila, pondok wisata,

bumi, perkemahan, persinggahan karavan, dan akomodasi lainnya yang digunakan untuk tujuan pariwisata.

7. Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan dan Rekreasi merupakan usaha yang ruang lingkup kegiatannya berupa usaha seni pertunjukan, arena permainan, karaoke, bioskop, serta kegiatan hiburan dan rekreasi lainnya yang bertujuan untuk pariwisata.
8. Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, konferensi, dan Pameran. merupakan usaha yang memberikan jasa bagi suatu pertemuan sekelompok orang, menyelenggarakan perjalanan bagi karyawan dan mitra usaha sebagai imbalan atas prestasinya, serta menyelenggarakan pameran dalam rangka menyebarluaskan informasi dan promosi suatu barang dan jasa yang berskala nasional, regional, dan internasional.
9. Jasa Informasi Pariwisata merupakan usaha yang menyediakan data, berita, feature, foto, video, dan hasil penelitian mengenai kepariwisataan yang disebarkan dalam bentuk bahan cetak atau elektronik.
10. Jasa Konsultan Pariwisata merupakan usaha yang menyediakan sarana dan rekomendasi mengenai studi kelayakan, perencanaan, pengelolaan usaha, penelitian, dan pemasaran di bidang kepariwisataan.

11. Jasa Pramuwisata merupakan usaha yang menyediakan atau mengkoordinasikan tenaga pemandu wisata untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dan kebutuhan biro perjalanan wisata.
12. Wisata Tirta merupakan usaha yang menyelenggarakan wisata dan olahraga air, termasuk penyediaan sarana dan prasarana serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial di perairan laut, pantai, sungai, danau, dan waduk.
13. Spa. Usaha perawatan yang memberikan layanan dengan metode kombinasi terapi air, terapi aroma, pijat, rempah–rempah dan olah aktivitas fisik dengan tujuan menyeimbangkan jiwa dan raga dengan tetap memperhatikan tradisi dan budaya bangsa Indonesia.

Berdasarkan uraian di atas dapat di simpulkan Pariwisata merupakan salah satu industri baru yang menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam menyediakan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup serta menstimulasi sektor produktivitas lainnya. Pariwisata dipandang sebagai industri yang kompleks karena dalam industri pariwisata terdapat industri-industri yang berkaitan seperti kerajinan tangan, cinderamata, penginapan dan transportasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan, melukiskan, keadaan sekitar dengan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta.

Menurut Sugiyono (2010 : 11) pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain.

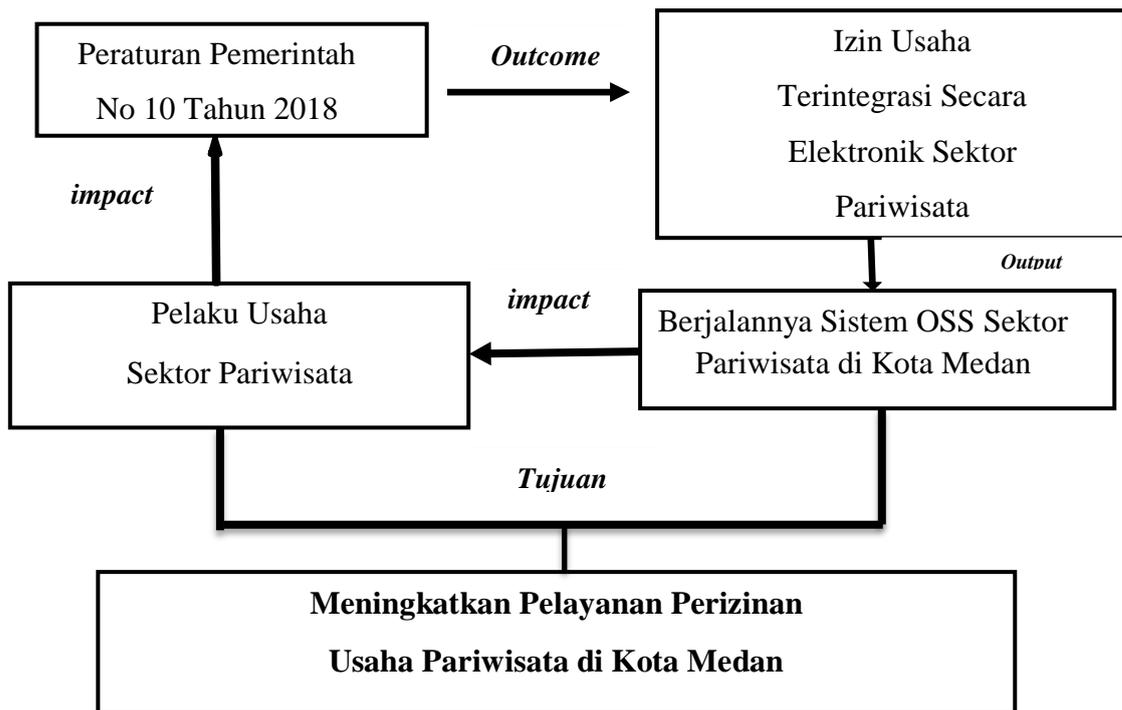
Menurut Moelong (2006 : 11) pada penelitian deskriptif, data yang dikumpulkan adalah berupa kata – kata gambar, dan bukan angka – angka. Hal itu disebabkan oleh adanya pendekatan kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi tindakan dan lain – lain.

3.2. Kerangka Konsep

Kerangka konsep yang akan di deskripsikan dan di gambarkan dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan sistem OSS sektor pariwisata tersebut berjalan dengan baik. Sebagai dasar pijakan yang jelas dan pengembangan teori,

maka kerangka konsep yang digambarkan dan disusun dalam sebuah model teoritis seperti apa yang digambarkan dalam bagan pada halaman berikut ini .

Gambar 3.1
Kerangka Konsep Penelitian



3.3. Defenisi Konsep

Definisi konsep adalah istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial dan abstrak dari sejumlah karakteristik jumlah kejadian, keadaan kelompok atau individu tertentu. Adapun konsep pemikiran yang digunakan peneliti dalam mempersempit perhatian yang akan diteliti adalah :

- a. Efektivitas merupakan suatu ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan atau hasil yang diperoleh sesuai dengan yang diinginkan dengan hasil yang memuaskan.
- b. Sistem merupakan seperangkat elemen yang saling berhubungan yang bersama-sama mencapai suatu tujuan tertentu dalam proses yang teratur yang dapat mendukung sistem yang lebih besar dan saling memiliki ketergantungan untuk mencapai tujuan tertentu.
- c. Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sebuah sistem informasi yang selain melakukan pengolahan transaksi yang diperlukan oleh suatu organisasi, juga memberi dukungan informasi dan pengolahan untuk fungsi manajemen dan proses pengambilan keputusan
- d. *E-Government* merupakan proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintah secara efisien.
- e. *Online Single Submission* atau yang disingkat OSS adalah Layanan Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi dalam bentuk website.
- f. Pelayanan diberikan karena menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang di dalam rangka untuk mencapai tujuan guna untuk bisa mendapatkan kepuasan di dalam hal proses pemenuhan kebutuhan.

- g. Perizinan dalam arti luas berarti suatu persetujuan dari penguasaan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk memperbolehkan melakukan tindakan atau perbuatan tertentu yang secara umum dilarang.
- h. Pariwisata adalah kegiatan yang dilakukan yang dilakukan dengan meninggalkan tempat tinggalnya ke daerah tujuan wisata untuk sementara waktu dan bukan untuk menetap. Kegiatan perjalanannya bertujuan untuk menikmati layanan dan fasilitas yang dibutuhkan selama berada diluar tempat tinggalnya.
- i. Usaha Pariwisata merupakan salah satu industri baru yang menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam menyediakan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup serta menstimulasi sektor produktivitas lainnya.

3.4. Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variable penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variable tersebut. Kategorisasi dalam penelitian ini adalah :

1. Adanya pemahaman dalam penerapan sistem *Online Single Submission (OSS)*
2. Adanya ketetapan sasaran sistem OSS sektor pariwisata di Kota Medan
3. Adanya kejelasan tujuan yang hendak dicapai.
4. Adanya perubahan nyata penerapan OSS di Kota Medan

3.5. Narasumber atau Informan

Narasumber atau informan adalah orang yang memberikan informasi kepada peneliti dan orang yang mampu atau mengetahui informasi. Dalam menentukan narasumber penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu dengan *purposive sampling*. Adapun narasumber dalam penelitian ini adalah :

1. Staf Bidang Pengelolaan Data Dan Informasi

Nama : Delfia Larosa S.S

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 48 Tahun

Agama : Islam

2. Kepala Seksi Bidang Pelayanan Perizinan Usaha dan Tanda daftar

Nama : Tri Harjo Wibisono, SH, M.Hum

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Usia : 52 Tahun

Agama : Islam

3. Staf Pengaduan dan Informasi Layanan

Nama : Ramli Siregar S.E

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Usia : 39 Tahun

Agama : Islam

4. Pelaku Usaha Pariwisata pengguna OSS

Nama : Wagimin

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Usia : 51 Tahun

Agama : Islam

5. Pelaku Usaha Pariwisata pengguna OSS

Nama : Syifa

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 35 Tahun

Agama : Islam

3.6. Teknik Pengumpulan Data**a. Data Primer**

Data yang dilakukan secara langsung pada lokasi yang telah ditentukan. Langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara yaitu mengajukan beberapa pertanyaan terhadap responden yang berkaitan dalam penelitian dengan cara wawancara yaitu proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber dari data yang tidak langsung memberikan hasil dari data tersebut kepada pengumpul data atau peneliti, misalnya dari referensi seperti buku, jurnal, media massa, peraturan perundang-undangan dan penelitian terdahulu yang selaras serta berbagai informasi lainnya yang

bersangkutan dalam penelitian. Data sekunder merupakan data pendukung atau tambahan tetapi tidak dapat diabaikan karena sumber ini dapat melengkapi penelitian sehingga informasi menjadi lebih jelas.

3.7. Teknik Analisis Data

Moeloeng (2006 : 247) mengatakan bahwa teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis deskriptif dengan data kualitatif yang menyajikan data yang dimulai dengan menelaah, menyusun, dalam satuan-satuan yang kemudian dikategorikan pada tahap berikutnya dan memeriksa keabsahan data serta menafsirkannya dengan analisis sesuai dengan daya nalar peneliti untuk membuat kesimpulan peneliti. Penggunaan metode tersebut dengan pertimbangan bahwa penelitian ini berusaha untuk menjelaskan efektivitas penerapan sistem *Online Single Submission (OSS)* dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan usaha pariwisata di Kota Medan.

Sebelum dianalisis data-data peneliti peroleh dalam penelitian terlebih dahulu diklarifikasikan sesuai dengan jenisnya sehingga didapatkan data yang benar-benar lengkap sesuai dengan tujuan dan fokus penelitian.

3.8. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi atau objek penelitian adalah sangat penting karena dijadikan sebagai suatu tempat untuk pengambilan data. Dalam penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian adalah di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan yang beralamat di Jl.Jendral A.H Nasution No 32, Pangkalan Masyur, Kec. Medan Johor, Kota Medan, Sumatera

Utara. Waktu penelitian ini dilaksanakan dari bulan Maret 2021 sampai dengan Mei 2021.

3.9. Deskripsi Lokasi Penelitian

3.9.1 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dibentuk pada bulan Februari 2017 berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah. Instansi ini merupakan peleburan dua Badan yang telah melayani sejak tahun 2009, yakni Badan Penanaman Modal dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Penyatuan dua instansi ini bukanlah secara tiba-tiba, sebab sebenarnya telah diisyaratkan secara berangkaik oleh Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007, Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007, Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 hingga Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014. PP No. 18 Tahun 2016 sendiri kemudian diperinci lagi oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 100 Tahun 2016 yang mengatur nomenklatur dan struktur organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

Sebagai instrumen yang mengurus bidang penanaman modal dan perizinan, Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan berkewajiban untuk mendorong pertumbuhan ekonomi melalui pertumbuhan usaha yang kemudian berdampak pada penyerapan tenaga kerja sehingga dapat berkontribusi terhadap kenaikan pendapatan perkapita.

Pertumbuhan usaha ditandai dengan investasi sementara. Investasi merupakan unsur yang berperan penting terhadap pertumbuhan ekonomi. Selain penambahan pendapatan asli daerah, dampak berlapis (*multiplier effect*) menjadi tujuan utama mendatangkan investasi. *Multiplier effect* itu seperti perekrutan karyawan, pasar untuk bahan baku dan barang jadi, penjualan produk-produk lokal, hingga usaha-usaha turunan yang ikut menempel di sekitar bisnis utamanya, seperti kuliner, advertising, konsultasi, elektronik dan banyak jasa lainnya.

Dalam ekonomi makro, investasi berkorelasi positif terhadap pendapatan nasional. Artinya jika investasi naik maka pendapatan nasional cenderung naik. Demikian pula sebaliknya, untuk mencapai pertumbuhan ekonomi sebesar 5,6% pemerintah merilis angka investasi sebesar Rp 800 triliun yang perlu dikejar. Hingga triwulan II tahun 2017, nilai investasi secara nasional tercatat sebanyak Rp 336,7 triliun dari target BKPM sebesar Rp 678,8 triliun atau telah mencapai 49,6% (*sumber: BKPM*). Kota Medan sendiri menyumbang Rp 3,3 triliun sepanjang dua triwulan tersebut dengan rincian PMDN Rp 2,5 triliun dan PMA Rp 826 miliar.

Investasi adalah suatu kegiatan yang terkait dengan banyak faktor. Kami memahami bahwa investor tidak hanya melihat tingkat suku bunga, tetapi juga faktor infrastruktur, keamanan, gejolak politik dan sosial, kepastian hukum, kemudahan berusaha, ketersediaan bahan baku dan energi hingga insentif. Hal-hal tersebut justru ditentukan oleh berbagai pihak, mulai dari pemerintah pusat hingga kota, TNI-Polri hingga organisasi kemasyarakatan, bahkan masyarakat itu sendiri.

Mengambil peran sesuai kewenangannya, Pemerintah Kota Medan melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berupaya untuk memberikan kemudahan berusaha. 120 izin kini telah dapat dilayani oleh melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan mekanisme yang lebih mudah, transparan dan dalam jaringan (*online*).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu saat ini sedang berbenah diri untuk meningkatkan kenyamanan para pelaku usaha dalam berinvestasi dengan penyediaan informasi yang lebih lengkap dan pelayanan proses perizinan yang lebih prima. Sejak terbentuknya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan akhir bulan Desember 2016, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan baru defenitif pada bulan Mei 2017 dipimpin oleh Ir.Hj.Purnama Dewi, MM.

3.9.2 Visi Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Visi : “Terwujudnya Iklim Investasi yang menarik dan Kondusif dengan Dukungan Pelayanan Prima Perizinan dan Penanaman Modal untuk Mewujudkan Medan Kota Masa Depan yang Multikultural, Berdaya Saing, Humanis, Sejahtera dan Religius”.

Misi : Misi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut adalah:

1. Meningkatkan daya tarik investasi di Kota Medan.
2. Meningkatkan realisasi investasi di Kota Medan.
3. Menciptakan iklim investasi yang menarik dan kondusif.

4. Meningkatkan pelayanan perizinan dan non-perizinan yang sederhana, transparan, tepat waktu dan memiliki kepastian hukum.

3.9.3 Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

a) Tugas Pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Tugas pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah membantu WaliKota dalam pelaksanaan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

b) Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Fungsi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah:

1. Perumusan kebijakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
2. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
4. Pelaksanaan administrasi Dinas sesuai dengan lingkup tugasnya;
5. Pelaksanaan tugas pembantuan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan; dan

6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Wali Kota terkait dengan tugas dan fungsinya.

3.9.4 Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi Perangkat

Daerah Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Medan. Petunjuk pelaksanaan peraturan daerah dimaksud adalah Peraturan Wali Kota Medan Nomor 1 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah, dimana struktur organisasi Perangkat Daerah dapat dilihat pada Susunan organisasi Dinas Penanaman Modal dan PTSP, terdiri atas:

- a) Kepala Dinas:
- b) Sekretaris, membawahkan:
 1. Sub bagian umum;
 2. Sub bagian kepegawaian; dan
 3. Sub bagian keuangan.
 - 1) perencanaan program dan kegiatan kesekretariatan dengan mempedomani Rencana Umum Kota RENSTRA (Rencana Strategis) dan RENJA (Rencana Kerja) Dinas untuk terlaksananya sinergitas perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 - 2) pelaksanaan penyusunan bahan kebijakan, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar lainnya lingkup kesekretariatan untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal dan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 - 3) pengoordinasian penyusunan rumusan kebijakan, bahan rencana program dan kegiatan, Standar Operasional Prosedur

- 4) (SOP) dan standar lainnya lingkup Dinas sesuai dengan usulan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 - 5) pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan dan penegakan / pemrosesan kedisiplinan pegawai (reward and punishment) lingkup kesekretariatan berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kelancaran tugas;
- c) Bidang Pengolahan Data, perencanaan, dan pengembangan: 1. seksi pengolahan data dan informasi; 2. seksi perencanaan; dan 3. seksi pemberdayaan usaha.
1. pengoordinasian perencanaan program dan kegiatan serta pelaksanaan perencanaan program kegiatan Bidang dengan mempedomani Rencana Umum Kota, RENSTRA dan RENJA Dinas untuk terlaksananya sinergitas perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 2. pelaksanaan penyusunan bahan kebijakan, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar lainnya lingkup Bidang untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal dan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 3. fasilitasi, supervisi dan penyatuan pelaksanaan tugas Bidang meliputi rumusan kebijakan, bahan rencana program dan kegiatan, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar lainnya lingkup Dinas untuk terselenggaranya tugas dan kegiatan berdasarkan peraturan perundang-undangan;

4. pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan dan penegakan / pemrosesan kedisiplinan pegawai (*reward and punishment*) lingkup Bidang berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kelancaran tugas;
 5. pelaksanaan penyusunan konsep kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis mengenai pengolahan data dan sistem informasi perizinan;
- d) Bidang Promosi Penanaman Modal: 1. seksi pengembangan promosi penanaman modal; 2. seksi pelaksanaan promosi penanaman modal; dan 3. seksi sarana dan prasarana promosi penanaman modal.
1. perencanaan program dan kegiatan Bidang dengan mempedomani Rencana Umum Kota, RENSTRA dan RENJA Dinas untuk terlaksananya sinergitas perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 2. penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar lainnya lingkup Bidang untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal dan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 3. pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan dan penegakan / pemrosesan kedisiplinan pegawai (*reward and punishment*) lingkup Bidang berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kelancaran tugas;
 4. pengoordinasian penyusunan petunjuk teknis lingkup promosi penanaman modal;
 5. pengoordinasian penyusunan bahan pengembangan promosi

penanaman modal;

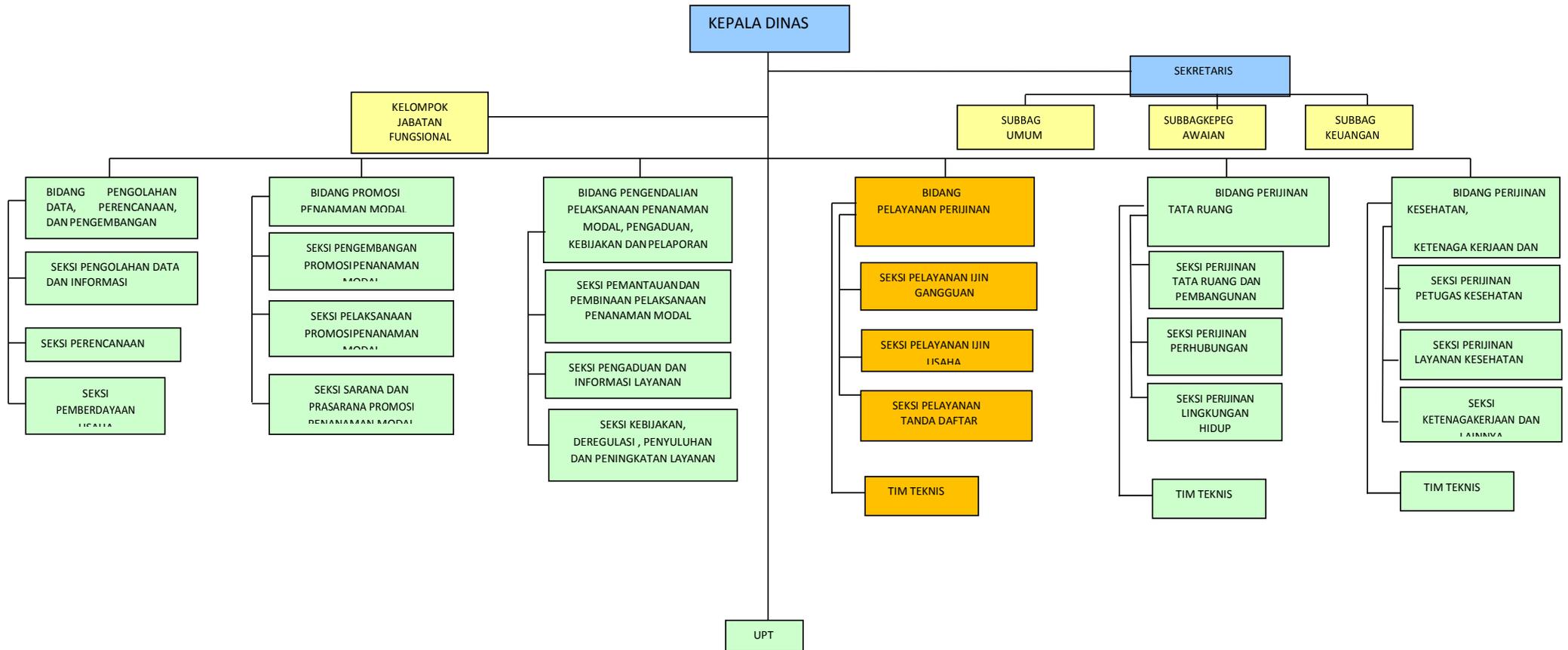
- e) Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, pengaduan kebijakan, dan pelaporan layanan: 1. seksi pemantauan dan pembinaan pelaksanaan penanaman modal; 2. Seksipengaduan dan informasi layanan; dan 3. seksi kebijakan, deregulasi, penyuluhan, danpeningkatan layanan.
1. perencanaan program dan kegiatan Bidang dengan mempedomani Rencana Umum Kota, RENSTRA dan RENJA Dinas untuk terlaksananya sinergitas perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 2. penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar lainnya lingkup Bidang untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal dan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 3. pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan dan penegakan / pemrosesan kedisiplinan pegawai (*reward and punishment*) lingkup Bidang berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kelancaran tugas;
 4. penyusunan petunjuk teknis lingkup Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;
 5. pelaksanaan pengendalian, pengaduan, kebijakan dan pelaporan layanan penanaman modal;

- f) Bidang Pelayanan Perizinan Usaha dan Tanda Daftar: 1. Seksi pelayanan izin gangguan; 2. seksi pelayanan izin usaha; dan 3. seksi pelayanan tanda daftar
1. perencanaan program dan kegiatan Bidang dengan mempedomani Rencana Umum Kota, RENSTRA dan RENJA Dinas untuk terlaksananya sinergitas perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 2. penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar lainnya lingkup Bidang untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal dan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 3. pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan dan penegakan / pemrosesan kedisiplinan pegawai (*reward and punishment*) lingkup Bidang berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kelancaran tugas;
 4. pengoordinasian penyusunan konsep kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis mengenai pelayanan perizinan lingkup izin gangguan, izin usaha, dan tanda daftar;
 5. pengoordinasian pemeriksaan administratif dan teknis persyaratan perizinan lingkup izin gangguan, izin usaha, dan tanda daftar;

- g) Bidang Perizinan Tata Ruang, Perhubungan, dan Lingkungan Hidup: 1. seksi perizinan tata ruang dan pembangunan; 2. seksi perizinan perhubungan; dan 3. seksi perizinan lingkungan hidup.
1. perencanaan program dan kegiatan Bidang dengan mempedomani Rencana Umum Kota, RENSTRA dan RENJA Dinas untuk terlaksananya sinergitas perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 2. penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar lainnya lingkup Bidang untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal dan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 3. pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan dan penegakan / pemrosesan kedisiplinan pegawai (*reward and punishment*) lingkup Bidang berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kelancaran tugas;
 4. pengoordinasian penyusunan konsep kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis mengenai pelayanan perizinan tata ruang dan pembangunan, perhubungan, dan lingkungan hidup;
 5. pengoordinasian pemeriksaan administratif dan teknis persyaratan pelayanan perizinan tata ruang dan pembangunan, perhubungan, dan lingkungan hidup;

- h) Bidang Perizinan Kesehatan, Ketenagakerjaan dan Perizinan lainnya: 1. seksi perizinan petugas kesehatan; 2.seksi perizinan pelayanan kesehatan; dan 3. seksi ketenagakerjaan dan lainnya.
1. perencanaan program dan kegiatan Bidang dengan mempedomani Rencana Umum Kota, RENSTRA dan RENJA Dinas untuk terlaksananya sinergitas perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 2. penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar lainnya lingkup Bidang untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal dan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 3. pendistribusian tugas, pembimbingan, penilaian, penghargaan dan penegakan / pemrosesan kedisiplinan pegawai (*reward and punishment*) lingkup Bidang berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk kelancaran tugas;
 4. pengoordinasian penyusunan konsep kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis mengenai pelayanan perizinan petugas kesehatan, layanan kesehatan, dan pelayanan perizinan ketenagakerjaan dan lainnya;
 5. pengoordinasian pemeriksaan administratif dan teknis persyaratan pelayanan perizinan petugas kesehatan, layanan kesehatan, dan pelayanan perizinan ketenagakerjaan dan lainnya;
- i) Unit Pelaksana Teknis

Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan



Gambar 3.2 Bagan Struktur Organisasi

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Bab ini membahas dari menyajikan data yang telah diperoleh dari hasil penelitian di lapangan atau dikenal dengan pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan cara tanya jawab atau wawancara dengan narasumber sehingga memberikan gambaran yang jelas dan kemudian dapat ditarik suatu kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh peneliti yang ada di lapangan melalui wawancara secara langsung oleh beberapa informan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan terkait dengan Efektivitas Penerapan Sistem *Online Single Submission (OSS)* dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata di Kota Medan.

Untuk mendukung perolehan data, selain data primer maka data sekunder juga sangat membantu menjelaskan hasil wawancara terutama yang terkait dengan tingkat karakteristik jawaban para narasumber. Selanjutnya hasil wawancara akan diuraikan secara sistematis. Adapun penyajian data selanjutnya dengan langkah- langkah dengan sebagai berikut :

4.1.1 Deskripsi Narasumber

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara di lapangan terhadap narasumber dapat dikelompokkan data-data yang berkaitan dengan kategori menurut jenis kelamin, umur dan pendidikan. Sehingga dapat

memudahkan dalam pendistribusian berdasarkan objek penelitian.

Karakteristik dan jawaban narasumber yang digunakan sebagai sumber informasi dan data penelitian ini selanjutnya disajikan secara sistematis sebagaimana penjelasan yang akan diuraikan sebagai berikut:

a. Deskripsi Narasumber berdasarkan Jenis Kelamin

Narasumber hanya dikelompokkan menjadi dua yaitu narasumber yang berjenis kelamin laki-laki dan perempuan. Pada tabel 4.1 berikut disajikan persentase untuk masing-masing kategori sebagai berikut:

Table 4.1

Keadaan Narasumber berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	3	60%
2	Perempuan	2	40%
	Jumlah	5	100%

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa narasumber memiliki perbandingan frekuensi yang berbeda antara laki-laki dan perempuan dengan masing-masing persentase 60% dan 40%.

b. Deskripsi Narasumber berdasarkan Umur

Distribusi narasumber berdasarkan umur dikelompokkan menjadi tiga kelompok umur yaitu narasumber dengan umur 30-39 tahun, umur 40-49 tahun dan umur 50-59 tahun. Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan frekuensi dan persentase masing-masing kategori umur sebagai berikut:

Table 4.2**Keadaan Narasumber berdasarkan Umur**

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	30 – 39	1	20%
2	40 – 49	2	40%
3	50 – 59	2	40%
	Jumlah	5	100%

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas narasumber berusia mulai dari 30-39 tahun dengan frekuensi 1 orang atau 20% dan usia 40-49 tahun sebanyak 2 orang atau 40% serta usia 50-59 tahun sebanyak 2 orang atau 40%.

c. Distribusi Narasumber berdasarkan Pendidikan

Narasumber yang akan diwawancara dikategorikan berdasarkan pendidikan yang dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu tingkat sarjana dan tingkat Pascasarjana. Pada tabel dibawah ini akan dijelaskan frekuensi untuk masing-masing sebagai berikut

Table 4.3**Keadaan Narasumber berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SMA	1	20%
2	Sarjana	3	60%
3	Pascasarjana	1	20%
	Jumlah	5	100%

Sumber : Hasil Penelitian Tahun 2021 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa narasumber memiliki perbandingan dengan SMA frekuensi 1 orang atau 20% dan Sarjana frekuensi 3 orang atau 60% serta Pascasarjana frekuensi 1 orang atau 20%.

4.1.2 Penyajian Data

Data yang diperoleh berupa hasil wawancara dari narasumber, yaitu dengan Ibu Delfi Farosa S.S selaku staf Pengolahan Data dan Informasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, Bapak Tri Harjo Wibisono, SH, M.Hum selaku Kepala Seksi Pelayanan Izin Usaha Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, Bapak Ramli Siregar S.E selaku Staf Pengaduan dan Informasi Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, Bapak Wagimin, selaku pelaku usaha perseorangan yang melakukan pengurusan Izin Usaha Pariwisata di Kota Medan, dan Ibu Syifa selaku pelaku usaha yang melakukan pengurusan izin usaha pariwisata di Kota Medan.

4.1.3 Deskripsi Hasil Wawancara berdasarkan Kategorisasi

Penelitian ini dilaksanakan di di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan yang beralamat di Jl.Jendral A.H Nasution No 32, Pangkalan Masyur, Kec. Medan Johor, Kota Medan, Sumatera Utara.

Peneliti melakukan wawancara, melakukan observasi dan dokumentasi untuk mengetahui efektivitas penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan Usaha Pariwisata di Kota Medan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bersama para narasumber/ responden dilapangan, maka data dapat dianalisis satu persatu tentang jawaban narasumber/responden sehingga dapat diperoleh rekapitulasi data sebagai berikut :

a. Adanya pemahaman dalam penerapan sistem *Online Single Submission* (OSS)

Pemahaman program atau sistem merupakan upaya untuk mengetahui sejauh mana pegawai maupun pelaku usaha dapat memahami program *Online Single Submission* (OSS). Melalui program maka segala bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk dioperasionalkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Delfi Farosa S.S selaku Staf bidang pengelolaan data dan informasi pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021 Pukul 10.00 WIB tentang pemahaman pegawai terkait penggunaan Sistem *Online Single Submission* (OSS) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan

Terpadu Satu Pintu Kota Medan, Beliau mengatakan Pegawai yang terkait sudah memahami tentang sistematika penggunaan sistem *Online Single Submission (OSS)*, karena nantinya para pegawai akan mensosialisasikan serta membimbing penggunaan sistem tersebut kepada para pelaku usaha di Kota Medan. Untuk pemahaman kepada pelaku usaha, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan memberikan arahan melalui sosialisasi “Kamis Ceria” kepada para pelaku usaha di Kota Medan.

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Tri Harjo Wibisono, SH, M.Hum selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Usaha pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021 Pukul 10.30 WIB beliau mengatakan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan memberikan pemahaman melalui sosialisasi yang dinamakan “Kamis Ceria” kepada para pelaku usaha pariwisata di Kota Medan. Program Kamis Ceria ini diadakan di tingkat kecamatan, dengan memberikan fasilitas layanan bantuan bagi pelaku usaha yang menggunakan sistem OSS untuk mendorong masyarakat menggunakan media *online* perizinan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Program Kamis Ceria diadakan pada hari Kamis mulai dari jam 09.00 WIB sampai dengan selesai.

Kemudian wawancara dengan Bapak Ramli Siregar S.E selaku Staf Pengaduan dan Informasi Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021 Pukul 11.00 WIB beliau mengatakan adanya pelatihan dan pendidikan yang dilaksanakan dalam memberikan pemahaman kepada pegawai terkait di Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan berupa Bimbingan Teknis dan juga Diklat dari Pusat terkait penerapan sistem OSS di Kota Medan. Jadi para pegawai mendapat bimbingan terlebih dahulu yang berasal dari pusat, karena ini sistem nya juga dari pusat, kemudian dari bimbingan tersebut, kami tindaklanjuti dengan pengenalan OSS melalui program kami yang disebut dengan Kamis Ceria. Hanya saja sosialisasi ini belum sepenuhnya berjalan efektif dikarenakan terkendala pandemi covid-19. Jadi pelaku usaha yang datang ke dinas berkurang jumlahnya karena harus mematuhi protokol kesehatan.

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Wagimin selaku pelaku usaha pariwisata di Kota Medan beliau mengatakan bahwa beliau mengenal OSS berawal dari sosialisasi yang dilakukan oleh di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan di tingkat kecamatan yang selanjutnya dilaksanakan setiap hari kamis sebagai upaya layanan bantuan apabila ada pelaku usaha yang belum memahami penggunaan OSS. Beliau mengatakan bahwa sosialisasi ini sangat bermanfaat bagi beliau dalam membantu penerbitan izin usaha pariwisatanya. Apalagi beliau yang memang kurang memahami penggunaan internet. Beliau juga mengatakan bahwa layanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan cukup baik. Hanya saja beliau mengatakan walaupun pelayanan yang diberikan cukup baik, perlu pula penambahan sumber daya manusia dalam artian pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dalam memberikan layanan bantuan penggunaan OSS..

Selanjutnya wawancara dengan Ibu Syifa selaku pelaku usaha pariwisata di Kota Medan beliau mengatakan pemahaman yang diberikan oleh dinas sudah dijelaskan di website dinas, hanya saja ada beberapa hal yang kurang saya pahami, sebab itu saya datang langsung ke dinas untuk mengikuti program kamis ceria ini untuk membantu saya dalam pengisian persyaratan penggunaan OSS.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan pemahaman penerapan OSS di kota Medan sudah tercapai namun belum terlaksana dengan maksima. Hal ini dilihat dari pegawai maupun pelaku usaha pariwisata yang sudah memahami penggunaan OSS melalui Bimbingan Teknis dan juga Diklat yang diadakan oleh Tingkat Pusat serta sosialisasi melalui program Kamis Ceria yang diadakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Hanya saja sosialisasi yang sudah terlaksana dengan baik belum sepenuhnya berjalan maksimal dikarenakan terkendala oleh pandemi covid-19, selain itu kendala lainnya dalam sosialisasi yang dilaksanakan adalah masih kurangnya jumlah pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dalam memberikan layanan bantuan penggunaan OSS kepada para pelaku usaha.

b. Adanya Ketetapan Sasaran sistem OSS Sektor Pariwisata di Kota Medan

Tepat Sasaran yaitu bagaimana kesesuaian program atau sistem *Online Single Submission (OSS)* yang dirancang oleh pejabat atau pengelola kepada kelompok sasaran. Dalam indikator ini diukur sejauhmana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Sasaran yang penting diperhatikan

dalam pengukuran efektivitas program *Online Single Submission (OSS)* adalah pelaku usaha sektor pariwisata. Dengan demikian, indikator ini mencoba untuk mengukur bagaimana kesesuaian program OSS telah dibuat kepada kelompok sasaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Delfi Farosa S.S selaku Staf bidang pengelolaan data dan informasi pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021 Pukul 10.00 WIB beliau mengatakan sasaran dari diterbitkannya sistem OSS adalah para pelaku usaha dengan tujuan untuk memudahkan pelaku usaha dalam menerbitkan izin usahanya. Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan *Online Single Submission (OSS)* diharapkan efektif mengurangi birokrasi dan mempermudah para pelaku usaha. Pemerintah sudah menjalankan *Online Single Submission (OSS)* sebagai sistem yang mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan berusaha yang menjadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota yang dilakukan secara elektronik. Melalui reformasi sistem perizinan, kita mendorong standardisasi menjadikan birokrasi perizinan di tingkat pusat dan daerah lebih mudah, lebih cepat, dan juga lebih terintegrasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Tri Harjo Wibisono, SH, M.Hum selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Usaha pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021 Pukul 10.30 WIB Beliau mengatakan OSS yang sudah digunakan sejak tahun 2018 sampai saat ini, sudah sesuai dengan sasaran yang disebutkan didalam legalitas atau peraturannya. Karena OSS dilaksanakan berdasarkan peraturan yang ada yakni PP No 10 Tahun 2018. Pelaku usaha merupakan sasaran

utama dari diterbitkannya OSS ini. Untuk izin usaha pariwisata, tentu yang menjadi sasaran utama adalah para pelaku usaha pariwisata di Kota Medan.

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Ramli Siregar S.E selaku Staf Pengaduan dan Informasi Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021 Pukul 11.00 WIB Beliau mengatakan Setiap pelaku usaha menjadi target sasaran utama dalam program OSS ini. Setiap pelaku usaha wajib membuka izin usahanya baik berupa perseorangan maupun badan usaha (PT, CV, dan lain-lain). Dengan adanya sistem OSS, terjadi peningkatan sasaran pelaku usaha yang mendaftarkan izin usahanya. Hal ini dibuktikan dengan data rekapitulasi pendaftaran izin usaha pariwisata melalui sistem OSS di Kota Medan. Pada tahun 2019 jumlah izin usaha pariwisata yang telah diterbitkan sebanyak 96 badan usaha dan pada tahun 2020 jumlah izin usaha yang diterbitkan sebanyak 59 badan usaha dan pada tahun 2021 sampai kepada bulan Maret jumlah izin usaha pariwisata yang diterbitkan sebanyak 32 badan usaha. Selain itu, untuk usaha perorangan, sebanyak 700 izin usaha pariwisata yang sudah diterbitkan melalui OSS oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Hanya saja di tahun 2020 terjadi pengurangan jumlah penerbitan dikarenakan pandemic covid-19 yang saat itu menjadi kendala yang mempengaruhi kinerja pegawai.

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Wagimin selaku pelaku usaha pariwisata di Kota Medan, beliau mengatakan sebagai sasaran dari terbitnya sistem OSS dapat membantu nya dalam mengurus penerbitan izin usahanya. Kemudahan dalam proses pengurusan serta kecepatan waktu merupakan point

penting baginya dalam penerapan OSS. Beliau tidak lagi harus datang ke dinas-dinas terkait untuk memproses izin penerbitannya. Hanya dengan satu sistem, beliau sudah mampu mencetak sendiri izin penerbitan usaha pariwisatanya tanpa harus datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

Kemudian hasil wawancara dengan Ibu Syifa selaku pelaku usaha pariwisata di Kota Medan, beliau mengatakan setelah mengikuti alur sosialisasi yang dilakukan, izin usaha perseorangan yang dimilikinya dapat dengan mudah diterbitkan tanpa harus datang langsung ke dinas terkait. Selain itu seluruh rangkaian proses persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus izin usaha sudah ditampilkan dengan jelas di website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa adanya kesesuaian program atau sistem OSS yang telah diterbitkan kepada kelompok sasaran yang telah dicantumkan didalam legalitas atau peraturan yang ada. Setiap pelaku usaha menjadi target sasaran utama dalam penerbitan sistem OSS ini. Setiap pelaku usaha wajib membuka izin usahanya baik berupa perseorangan maupun badan usaha (PT, CV, dan lain-lain). Melalui reformasi sistem perizinan, akan mendorong standardisasi menjadikan birokrasi perizinan di tingkat pusat dan daerah lebih mudah, lebih cepat, dan juga lebih terintegrasi.

c. Adanya Kejelasan Tujuan yang hendak dicapai

Tercapainya Tujuan dilihat dari apakah dengan dibentuknya program *Online Single Submission (OSS)* sudah tercapai atau belum mengingat program *Online Single Submission (OSS)* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan tersebut sudah terbentuk sejak tahun 2018. Pencapaian tujuan juga dapat dilihat dari beberapa faktor, yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target. Sehingga suatu program dapat dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Delfi Farosa S.S selaku Staf bidang pengelolaan data dan informasi pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021 Pukul 10.00 WIB beliau mengatakan tujuan dari diterbitkannya *Online Single Submission (OSS)* diharapkan efektif mengurangi birokrasi dan mempermudah para pelaku usaha. Pemerintah sudah menjalankan *Online Single Submission (OSS)* sebagai sistem yang mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan berusaha yang menjadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota yang dilakukan secara elektronik. Melalui reformasi sistem perizinan, kita mendorong standardisasi menjadikan birokrasi perizinan di tingkat pusat dan daerah lebih mudah, lebih cepat, dan juga lebih terintegrasi. Walaupun dalam mencapai tujuan masih dijumpai beberapa kendala terutama masalah pen-sinkronan data dari pusat terhadap pemilik usaha yang ingin mendaftarkan usahanya di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Tri Harjo Wibisono, SH, M.Hum selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Usaha pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021 Pukul 10.30 WIB tentang Tujuan dalam pelaksanaan program OSS di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Beliau mengatakan Tujuannya adalah memudahkan pelayanan izin usaha serta meningkatkan akses terhadap infrastruktur dan pelayanan dasar perizinan usaha di kawasan Kota Medan untuk mendukung terwujudnya izin usaha yang produktif dan berkelanjutan. Program ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Usaha yang secara fungsional program tersebut diawasi oleh Peraturan Pemerintah karena kewenangan untuk setiap pelaksanaan program pada satu perangkat daerah harus mendapat perizinan dari peraturan pemerintah. Beliau juga menambahkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan mengkolaborasikan sistem OSS dengan website milik mereka yang disebut dengan “siCantik”. Jadi ketika kolom pendaftaran yang sudah diisi di website oss.go.id maka selanjutnya pendaftaran dilanjutkan di website www.dpmpmsp.pemkomedan.go.id. dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Medan.

Kemudian wawancara dengan Bapak Ramli Siregar S.E selaku Staf Pengaduan dan Informasi Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021 Pukul 11.00 WIB mengenai apakah sistem OSS bisa menjadi *problem solver* di setiap masalah pelayanan izin usaha pariwisata di Kota Medan. Beliau mengatakan Dengan adanya OSS ini menjadi *problem solver* terkait permasalahan yang

selama ini terjadi didalam proses izin usaha pariwisata, mulai dari proses OSS yang sebelumnya membutuhkan waktu yang lama seta dibutuhkan nya beberapa berkas rekomendasi dari beberapa dinas terkait. Tetapi semenjak hadirnya sistem OSS ini, memudahkan pegawai maupun pelaku usaha terkait izin usaha pariwisata di Kota Medan. Hal ini dilihat dari izin usaha bisa diterbitkan sendiri oleh pelaku usaha. Maksudnya yakni para pelaku usaha tidak lagi harus datang langsung ke dinas, tetapi bisa mencetak sendiri izin usaha pariwisatanya. Selain itu hanya dibutuhkan lebih kurang 30 menit untuk menyelesaikan izin usaha pariwisata, serta penggunaan sistem ini tidak dipungut biaya atau gratis, sehingga bisa terhindar dari calo calo yang mengiming ngimingkan penyelesaian proses lebih cepat.

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Wagimin selaku pelaku usaha pariwisata di Kota Medan, beliau mengatakan sebagai sasaran dari terbitnya OSS beliau merasakan manfaatnya yaitu mempermudah izin usahanya dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Walaupun diawal beliau mengatakan cukup sulit penggunaan sistem OSS tersebut dikarenakan beliau memang tidak memahami penggunaan Internet. Hanya saja dengan bantuan pegawai dalam membantu para pelaku usaha, kendala tersebut dapat diminimalisir.

Hal serupa juga dikatakan oleh Ibu Syifa pelaku usaha pariwisata di Kota Medan, beliau mengatakan OSS mempermudahnya dalam melakukan izin usaha perseorangan yang dimilikinya.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Tujuan dari penerapan OSS sudah tercapai dan terlaksana dengan baik yakni memudahkan pegawai maupun pelaku usaha terkait pelayanan izin usaha serta meningkatkan akses terhadap infrastruktur dan pelayanan dasar perizinan usaha di kawasan Kota Medan untuk mendukung terwujudnya izin usaha yang produktif dan berkelanjutan. Melalui reformasi sistem perizinan, akan mendorong standarisasi menjadikan birokrasi perizinan di tingkat pusat dan daerah lebih mudah, lebih cepat, dan juga lebih terintegrasi. Untuk kendala dalam mencapai tujuan dalam penerapan sistem OSS seminimal mungkin dihindari dan kendala paling pokok mungkin untuk pen-sinkronan data dari pusat terhadap pemilik usaha yang ingin mendaftarkan usahanya di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

d. Adanya Perubahan Nyata dalam Penerapan Sistem OSS di Kota Medan

Perubahan Nyata Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui apa saja dan bagaimana bentuk perubahan nyata sebelum dan sesudah adanya program *Online Single Submission (OSS)*. Sehingga dapat diukur melalui sejauh mana program *Online Single Submission (OSS)* tersebut memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi pelaku usaha sektor pariwisata.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Delfi Farosa S.S selaku Staf bidang pengelolaan data dan informasi pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021 Pukul 10.00 WIB tentang bagaimana bentuk perubahan nyata sebelum dan

sesudah adanya sistem *Online Single Submission (OSS)* di Kota Medan, Beliau mengatakan ada perubahan yang terjadi semenjak diterbitkannya sistem OSS, mulai dari peningkatan partisipasi masyarakat yang melakukan perizinan usaha pariwisata nya, kemudahan pelayanan izin usaha yang dilaksanakan, pelaku usaha yang bisa mengakses sistem OSS dari rumah dan mencetak sendiri izin usaha mereka sehingga mereka tidak perlu lagi mendatangi dinas dinas terkait hingga kecepatan waktu yang dibutuhkan dalam proses izin usaha pariwisata. Hanya saja di tahun 2020 memang terjadi penurunan angka penerbitan izin usaha pariwisata dikarenakan terkendala oleh pandemic covid 19 yang pada saat itu sedang marak terjadi.

Kemudian hasil wawancara dengan Bapak Tri Harjo Wibisono, SH, M.Hum selaku Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Usaha pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021 Pukul 10.30 WIB terkait dampak, kendala, dan hambatan yang dihadapi pada penerapan sistem OSS di Kota Medan, Beliau mengatakan masih adanya masyarakat yang kurang memahami penggunaan internet, sehingga sering terjadi salah input data ketika melakukan proses perizinan usaha pariwisata. Selain itu, sebagian masyarakat malas untuk membaca alur pendaftaran izin usaha melalui sistem OSS yang sudah disediakan di website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, sehingga mereka akan mengalami kesulitan sendiri ketika proses perizinan usaha nya. Tentu inilah yang menjadi tugas bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan untuk membantu para pelaku usaha dalam mendaftarkan izin usaha pariwisata mereka. Tapi bagi segolongan masyarakat yang paham akan

penggunaan internet, tentu sistem OSS ini membantu mereka dalam penerbitan izin usaha nya sangat mudah bagi dinas terkait untuk membimbing pelaku usaha dalam mengisi persyaratan pendaftaran di akun OSS nya tersebut.

Hal serupa juga dikatakan oleh Bapak Ramli Siregar S.E selaku Staf Pengaduan dan Informasi Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan pada hari Kamis tanggal 25 Maret 2021 Pukul 11.00 WIB beliau mengatakan perubahan yang terjadi tentu dilihat dari proses izin yang sekarang lebih mudah diterbitkan, hanya saja tentu ada kendala yang pasti dihadapi oleh dinas. Contohnya saja, masih banyak pelaku usaha di Kota Medan yang salah menginput data padahal prosedur persyaratan sudah dijelaskan di website, mereka hanya tinggal membaca saja, tapi mungkin memang kebiasaan malas membaca sudah menjadi kebiasaan umum saat ini. Masalah lain yang sering beliau jumpai yakni tentu terkait dengan pelaku usaha yang gaptek atau gagap teknologi atau dengan kata lain kurang memahami penggunaan internet. Beliau juga menambahkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dalam mengatasi kendala yang terjadi, mereka menyediakan beberapa front office atau yang disebut dengan Layanan Bantuan OSS yang bertugas membantu pelaku usaha dalam melakukan proses penerbitan izin usaha mereka melalui sistem OSS.

Pertanyaan serupa juga peneliti tanyakan kepada para pelaku usaha pariwisata yang saat itu berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Wagimin selaku pelaku usaha pariwisata pada hari Kamis 25 Maret 2021

Pukul 09.00 WIB tentang kendala atau hambatan apa saja yang dihadapi beliau saat menggunakan sistem OSS, beliau mengatakan bahwa dirinya yang belum sepenuhnya mampu dalam menggunakan internet, sehingga beliau merasakan sedikit kesulitan dalam menggunakan sistem tersebut, sebab itu beliau datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan untuk memohon bimbingan bantuan layanan penggunaan sistem OSS kepada pegawai yang telah disediakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Syifa selaku pelaku usaha pariwisata di Kota Medan pada hari Kamis 25 Maret 2021 Pukul 09.30 WIB Beliau mengatakan Untuk alur penggunaan sistem OSS beliau tidak mengalami kesulitan karena sudah tersedia di tampilan website oss.go.id atau pun di website Dinas sendiri yakni www.dpmpmsp.pemkomedan.go.id. beliau mengatakan bahwa OSS memang sangat bermanfaat bagi para pelaku usaha dalam mempermudah izin usahanya. Hanya saja memang ada beberapa persyaratan yang kurang beliau pahami, sehingga beliau datang langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan untuk bertanya langsung terkait persyaratan dalam menerbitkan izin usahanya.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa hadirnya OSS memberikan perubahan signifikan terkait pelayanan izin usaha pariwisata. Hanya saja dalam penerapannya tentu ada kendala yang terjadi seperti pelaku usaha yang kurang memahami penggunaan internet, salah input data, kebiasaan malas membaca serta gangguan jaringan. Namun kendala tersebut sebisa mungkin

diminimalisir oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dengan menyediakan beberapa front office atau yang disebut dengan Layanan Bantuan OSS yang bertugas membantu pelaku usaha dalam melakukan proses penerbitan izin usaha mereka melalui sistem OSS.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Hasil Wawancara

Pada sub ini, dari hasil penyajian data yang akan dianalisis dengan tetap mengacu kepada hasil interpretasi data tersebut sesuai dengan fokus kajian dalam penelitian. Dari seluruh data yang disajikan secara menyeluruh yang diperoleh selama penelitian, baik dengan melakukan wawancara kepada narasumber penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin dijawab yakni tentang efektifitas penerapan sistem *Online Single Submission (OSS)* dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan usaha pariwisata di kota Medan. Berdasarkan hal tersebut penulis melakukan analisis berdasarkan wawancara yang penulis lakukan.

a. Adanya pemahaman penerapan sistem *Online Single Submission (OSS)* dalam di Kota Medan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa Pegawai terkait di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah memahami penggunaan sistem OSS melalui pelatihan dan bimbingan yang diadakan oleh tingkat Pusat. Hal ini dilaksanakan sebagaimana tugas para pegawai terkait yang nantinya harus mensosialisasikan sistem OSS tersebut kepada pelaku usaha di Kota Medan.

Selain itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dalam memberikan pemahaman kepada pelaku usaha terkhusus sektor pariwisata di Kota Medan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan dan Terpadu Satu Pintu memberikan fasilitas layanan bantuan berupa Program “Kamis Ceria” yang diadakan di tingkat Kecamatan dengan tujuan memberikan arahan dan bimbingan serta bantuan bagi pelaku usaha yang ingin menerbitkan izin usahanya melalui sistem OSS. Hanya saja kendala yang terjadi pada sosialisasi berupa pandemic covid 19 yang terjadi sejak tahun 2020 mengakibatkan jumlah peserta Kamis Ceria mengalami penurunan serta kurangnya jumlah pegawai dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dalam memberikan Layanan Bantuan OSS kepada para pelaku usaha di Kota Medan.

Seperti yang dikemukakan Sutrisno (2007:125) untuk mengukur efektivitas suatu kegiatan atau aktifitas perlu diperhatikan beberapa indikator, yaitu Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan, Perubahan Nyata. Efektivitas program dapat diukur dengan melihat sejauhmana pencapaian tujuan sesuai dengan sasaran yang ditetapkan. Sedangkan pendapat masyarakat penerima bantuan program dapat dijadikan sebagai ukuran untuk menentukan efektivitas program. Penilaian terhadap tingkat kesesuaian program merupakan salah satu cara untuk mengukur efektivitas program.

b. Adanya Ketetapan Sasaran Sistem OSS Sektor Pariwisata di Kota Medan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti yang telah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa adanya ketetapan sasaran terkait penerapan sistem OSS di Kota Medan. Hal ini dilihat dari kesesuaian program atau sistem OSS yang telah diterbitkan kepada kelompok sasaran yang telah dicantumkan didalam legalitas atau peraturan yang ada. Setiap pelaku usaha menjadi target sasaran utama dalam penerbitan sistem OSS ini. Setiap pelaku usaha wajib membuka izin usahanya baik berupa perseorangan maupun badan usaha (PT,CV, dan lain-lain). Melalui reformasi sistem perizinan, akan mendorong standardisasi menjadikan birokrasi perizinan di tingkat pusat dan daerah lebih mudah, lebih cepat, dan juga lebih terintegrasi.

Seperti yang dikemukakan Mahmudi (2010: 143) efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan.

c. Adanya Kejelasan Tujuan yang hendak dicapai

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan diatas, dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penerapan OSS sudah tercapai dan telaksana dengan baik yakni memudahkan pegawai maupun pelaku usaha dalam memberikan pelayanan dan mengurus izin usaha pariwisatanya di Kota Medan. Untuk kendala dalam mencapai tujuan penerapan sistem OSS seminimal mungkin dihindari dan kendala paling pokok mungkin untuk pen-sinkronan data dari pusat

terhadap pemilik usaha yang ingin mendaftarkan usahanya di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan perizinan Terpadu Satu Pintu. Untuk mencapai tujuan sistem OSS dilakukan dengan cara meningkatkan akses terhadap infrastruktur dan pelayanan dasar perizinan usaha di kawasan Kota Medan untuk mendukung terwujudnya izin usaha yang produktif dan berkelanjutan. Hadirnya OSS telah menjadi *problem solver* bagi pegawai dan pelaku usaha dalam hal proses pengurusan izin usaha yang selama ini berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang panjang.

Seperti yang dikemukakan oleh Mardiasmo (2017: 134) Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

d. Adanya Perubahan Nyata dalam Penerapan Sistem OSS di Kota Medan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan diatas, Sejak ditebitkannya OSS di tahun 2018, telah terjadi perubahan yang signifikan terkait penerbitan izin usaha pariwisata, mulai dari meningkatnya partisipasi pelaku usaha, kemudahan dalam proses pelayanan izin usaha, pelaku usaha yang tidak lagi harus datang ke Dinas dalam memproses izin penerbitan dafar usaha pariwisatanya, serta proses penerbitan yang tidak lagi membutuhkan waktu yang lama. Hanya saja masih terdapat kendala dalam penerapan sistem OSS ini, mulai dari sebagian pelaku usaha yang masih kurang memahami penggunaan internet dan masih dibudayakan nya malas membaca sehingga proses pengurusan izin usaha menjadi terhambat. Tetapi kendala kendala tersebut sebisa mungkin

diminimalisir oleh dinas dengan memberikan bimbingan ataupun layanan bantuan sebagai fasilitas untuk mempermudah pelaku usaha menerbitkan izin usaha pariwisatanya.

Seperti yang dikemukakan Sutrisno (2007:125) bahwa perubahan nyata merupakan salah satu ukuran efektivitas untuk mengukur keadaan sebelum dan sesudah adanya program kegiatan.

4.3 Efektivitas Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata di Kota Medan

Efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan, seperti keseluruhan upaya dan tujuan harus dipandang sebagai proses. Oleh karena itu, Pencapaian tujuan terarah dan tepat sasaran akhir semakin terjamin. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya.

Menurut Beni (2016: 69) efektivitas adalah hubungan antara *output* dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat *output*, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan.

Menurut Mardiasmo (2017: 134) efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

Berdasarkan pendapat diatas dan hasil wawancara yang telah dipaparkan dapat disimpulkan bahwa Efektivitas penerapan sistem *Online Single Submission (OSS)* dala rangka meningkatkan pelayanan perizinan usaha pariwisata di Kota Medan yang didasarkan pada kategorisasi sudah tercapai dan terlaksana dengan baik walaupun hasil tersebut belum bisa dikatakan maksimal. Hal ini dilihat dari adanya pemahaman program OSS, baik pegawai maupun pelaku usaha pariwisata sudah memahami penggunaan OSS melalui Bimbingan Teknis yang diadakan di tingkat pusat dan juga sosialisasi melalui program Kamis Ceria yang diadakan oleh Dinas. Hanya saja sosialisasi yang sudah berjalan namun belum maksimal dikarenakan terkendala oleh pandemic covid-19 yang terjadi sejak tahun 2020 mengakibatkan jumlah peserta kamis ceria mengalami penurunan serta kurangnya jumlah pegawai dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dalam memberikan Layanan Bantuan OSS kepada para pelaku usaha di Kota Medan.

Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan *Online Single Submission (OSS)* diharapkan efektif mengurangi birokrasi dan mempermudah para pelaku usaha. Setiap pelaku usaha menjadi target sasaran utama dalam penerbitan sistem OSS ini. Setiap pelaku usaha wajib membuka izin usahanya baik berupa perseorangan maupun badan usaha (PT,CV, dan lain-lain).

Pemerintah sudah menjalankan *Online Single Submission (OSS)* sebagai sistem yang mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan berusaha yang menjadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota yang dilakukan secara elektronik. Melalui reformasi sistem perizinan, kita mendorong standarisasi menjadikan birokrasi perizinan di tingkat pusat dan daerah lebih mudah, lebih cepat, dan juga lebih terintegrasi.

Tujuan dalam pelaksanaan program OSS sudah terlaksana dengan baik yakni memudahkan pegawai maupun pelaku usaha terkait pelayanan izin usaha serta meningkatkan akses terhadap infrastruktur dan pelayanan dasar perizinan usaha di kawasan Kota Medan untuk mendukung terwujudnya izin usaha yang produktif dan berkelanjutan.

Hadirnya OSS memberikan perubahan signifikan terkait pelayanan izin usaha pariwisata. mulai dari meningkatnya partisipasi pelaku usaha, kemudahan dalam proses pelayanan izin usaha, pelaku usaha yang bisa mengakses sistem OSS dari rumah tanpa harus datang ke Dinas terkait, serta proses penerbitan yang tidak lagi membutuhkan waktu yang lama. Hanya saja masih terdapat kendala dalam penerapan sistem OSS ini, mulai dari sebagian pelaku usaha yang masih kurang memahami penggunaan internet dan masalah pensinkronan data antara pusat dan daerah sehingga proses pengurusan izin usaha menjadi terhambat. Tetapi kendala-kendala tersebut sebisa mungkin diminimalisir oleh dinas dengan memberikan bimbingan ataupun layanan bantuan sebagai fasilitas untuk mempermudah pelaku usaha menerbitkan izin usaha pariwisatanya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Setelah pelaksanaan penelitian berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, penulis melengkapinya dalam penyajian dan pembahasan, maka penulis menyimpulkan bahwa penerapan sistem *Online Single Submission (OSS)* kepada para pemilik usaha pariwisata yang akan mendaftarkan usahanya di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah berjalan dengan efektif namun masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Hal ini didasarkan pada kategorisasi yang antara lain :

- a. Adanya pemahaman penerapan OSS di kota Medan yang sudah tercapai namun belum terlaksana dengan maksimal. Pegawai terkait memahami penggunaan sistem OSS melalui bimbingan teknis yang diadakan oleh tingkat Pusat dan untuk pelaku usaha melalui sosialisasi yang disebut program “Kamis Ceria”. Namun sosialisasi yang sudah berjalan terkendala akibat pandemic covid 19 serta masih kurangnya sumber daya manusia Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan dalam memberikan layanan bantuan penggunaan OSS kepada para pelaku usaha.
- b. Adanya sasaran atau target utama dalam penerapan sistem OSS di Kota Medan yaitu memberikan kemudahan izin usaha bagi setiap pelaku usaha terkhusus sektor pariwisata sudah terlaksana dengan baik. Setiap pelaku

usaha wajib membuka izin usahanya baik dalam bentuk perseorangan maupun badan usaha (PT, CV, dan Lain-lain).

- c. Tujuan dari penerapan sistem OSS sudah tercapai dan terlaksana dengan baik meskipun jumlah pelaku usaha pariwisata yang mengurus izin usaha mengalami fase naik turun karena kondisi covid-19 tetapi hadirnya OSS juga menjadi *problem solver* dari permasalahan yang sebelumnya pernah terjadi. Untuk mencapai tujuan sistem OSS dilakukan dengan cara meningkatkan akses terhadap infrastruktur dan pelayanan dasar perizinan usaha di kawasan Kota Medan untuk mendukung terwujudnya izin usaha yang produktif dan berkelanjutan.
- d. Hadirnya OSS menghasilkan perubahan positif yang signifikan terkait penerbitan izin usaha pariwisata, hanya saja masih terdapat kendala dalam penerapan sistem OSS ini, mulai dari sebagian pelaku usaha yang masih kurang memahami penggunaan internet, masalah pensinkronan data antara pusat dan daerah, dan masih dibudayakan nya malas membaca sehingga proses pengurusan izin usaha menjadi terhambat. Tetapi kendala kendala tersebut sebisa mungkin diminimalisir oleh dinas dengan memberikan bimbingan ataupun layanan bantuan sebagai fasilitas untuk mempermudah pelaku usaha menerbitkan izin usaha pariwisatanya.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini, penulis memberikan saran-saran yang dibutuhkan berdasarkan yang penulis alami selama penelitian mengenai Efektivitas Penerapan

Sistem *Online Single Submission (OSS)* dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan usaha pariwisata di Kota Medan sebagai berikut :

1. Diharapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan lebih mengoptimalkan dan memperluas jaringan sosialisasi kepada pelaku usaha pariwisata terkait dengan penerapan sistem OSS di Kota Medan
2. Diharapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan, lebih mengoptimalkan kinerja dalam memberikan fasilitas layanan bantuan kepada para pelaku usaha pariwisata berupa bimbingan penggunaan sistem OSS sehingga pelaku usaha mendapatkan pelayanan efektif dan efisien.
3. Diharapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan, lebih mengoptimalkan strategi yang akan dihadapi kedepan guna meningkatkan penerapan sistem OSS di Kota Medan
4. Diharapkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Medan, lebih mengoptimalkan monitoring dan evaluasi secara rutin dalam rangka meningkatkan penerapan sistem OSS di Kota Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagoes Mantra, Ida. 2003. *Demografi Umum*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Beni Pekei. 2017. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*. Buku 1. Jakarta Pusat : Taushia
- Berge. 2000. *Pengantar Hukum Perizinan* Disunting Oleh Philipus M. Hadjon, Yuridik, Surabaya.
- Gelinas, J.U., Dull, Richard B., Wheeler, Patrick R. 2012. *Accounting Information Systems*. South Western: Cengage Learning
- Gorgon. Davis B. 2010. *Kerangka Dasar SIM*. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Laudon, Kenneth C.dan Laudon, Jane P. 2005. *Management Information Systems - Managing The Digital Firm.12th Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta. STIE YKPN
- Manan. 2001 *Ketentuan-Ketentuan Mengenai Peraturan Penyelenggaraan Hak Kemerdekaan Berkumpul Ditinjau Dari Perspektif UUD 1945*, Jakarta.
- Mardiasmo. 2016. *Efisiensi dan Efektifitas*. Jakarta: Andy.
- McLeod, Raymond.2010. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H.AS, 2015 *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Moekijat, 2009. *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, Bandung: Mandar Maju.
- Moleong, Lexy J, 2007 *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya

- Moleong, Lexy J, 2006 *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sampara Lukman. 2014. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Sutabri, Tata. 2012. *Analisis Sistem Informasi*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Sugiyono, 2013 *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta
- Sugiama, A. G. 2011. *Ecotourism : Pengembangan Pariwisata berbasis konservasi alam*. Bandung: Guardaya Intimarta.
- Sutrisno. 2007. *Manajemen Keuangan, Cetakan Kelima*, Ekonesia : Yogyakarta
- Suwantoro, Gamal. 2004. *Dasar-dasar Pariwisata*. Penerbit Andi Yogyakarta

Dokumen Resmi

- Peraturan Walikota Medan No 29 Tahun 2014 tentang Kepariwisataaan.
- Peraturan Pemerintah (PP) nomor 24 tahun 2018 tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
- Peraturan Pemerintah no 10 Tahun 2018 yang mengatur tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Pariwisata

Jurnal

- Putri, 2014. *Hubungan Efikasi Diri Dan Kecerdasan Emosional Dengan Prestasi Belajar Mata Kuliah Statistika Ekonomi Mahasiswa Angkatan 2013 Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Medan T.A. 2013/2014*.
- Budiani, Ni Wayan. Jurnal Ekonomi dan Sosial, Vol.2, No.1, 2007: *Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar*. Bali: Departemen Ilmu Ekonomi Universitas Udayana

Samodra Wibawa, 2009, *Dilema Birokrasi Dalam Democratic Governance*,
Makalah Disampaikan Dalam Work Shop Democratic Governance :
Gugatan Atas Konsep Good Governance, Fisipol UGM, Yogyakarta, 16
– 18 September



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
 Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

Sk-1

005

PERMOHONAN PERSETUJUAN
 JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth.
 Bapak/Ibu Ketua Jurusan Natit. Khairiyah S-IP M.Pd
 FISIP UMSU
 di
 Medan.

Medan, 19 Januari.....2021..

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : FARIDAH JULIANA SARI NPP
 N P M : 1703100064
 Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
 Tabungan sks : 31,0 sks, IP Kumulatif 3,73..

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Efektivitas penerapan sistem Online Single Submission (OSS) dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan usaha pariwisata di Kota Medan.	
2	Efektivitas Penerapan sistem penilaian sasaran kerja Pegawai (SKP) Online dalam rangka peningkatan kinerja pegawai di Badan kepegawatan Daerah Kota Medan.	
3	Strategi Dinas Koperasi dan UMKM Kota Medan dalam pengembangan Sektor Usaha Mikro kecil dan Menengah	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal;*)

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Jurusan :
 Diteruskan kepada Dekan untuk
 Penetapan Judul dan Pembimbing.

Permohon,

Medan, tgl. 19.....Januari..2021.

(.....FARIDAH JULIANA SARI.)

Ketua,

(..........)

Putri Nur Johan R. D. L.



Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING
Nomor : 79/SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor 975/SK/II.3/F/2018 tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal **19 Januari 2021** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **FARIDAH JULIANA SARI NAIPOS-POS**
N P M : 1703100064
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) Tahun 2020/2021
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS)* DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN USAHA PARIWISATA DI KOTA MEDAN**

Pembimbing : **JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor 975/SK/II.3/F/2018 tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 005.17.0310 tahun 2021.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa kadaluarsa tanggal 19 Januari 2022.



Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 05 Djumadil Akhir 1442 H
19 Januari 2021 M



Tembusan :



Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

Sk-3

**PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Kepada Yth.

Medan, 16 FEBRUAR 2021

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : FARIDAH JULIANA SARI NAIPOS-POS
N P M : 1703100064
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

mengajukan permohonan mengikuti **Seminar Proposal Skripsi** yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 79...../SK/II.3/UMSU-03/F/2021... tanggal 19 Januari 2021 dengan judul sebagai berikut :

EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN PERIWAHA USAHA PARIWISATA DI KOTA MEDAN.

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir **ASLI**;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna **BIRU**.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam*.

Menyetujui :

Pembimbing

(Jehan Rully Prahastika, S.Si, M.Si)

Pemohon,

(.....FARIDAH.....JULIANA.....SARI.....)

UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 263/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2021



Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Sabtu, 27 Februari 2021
Waktu : 10.00 WIB s.d. selesai
Tempat : Online/Daring
Pemimpin Seminar : Nalil Khairiah, S.IP., M.Pd.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL SKRIPSI
6	SITI NURJANNAH MARPAUNG	1703100088	NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd	DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si	EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT ONLINE NASIONAL DALAM RANGKA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI KANTOR SAMSAT MEDAN SELATAN
7	SELLA AMELIA	1703100079	IDA MARTINELLI, SH, MM	DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si	EFKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DALAM RANGKA MEWUJUDKAN PENERTIBAN PEMBANGUNAN DI KOTA MEDAN
8	FARIDAH JULIANA SARI NAIPOS-POS	1703100064	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM <i>ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS)</i> DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN USAHA PARIWISATA DI KOTA MEDAN
9	TINA AMALIA	1703100045	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	Dr. MOHD. YUSRI, M.Si.	IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI KOPERASI DAN UKM NO.2 TAHUN 2019 TERHADAP PERKEMBANGAN USAHA MIKRO DI KABUPATEN MANDALING NATAL
10	GUNAWAN NOTO KUNCORO	1603100127	Drs. H. SYAFRIZAL., M.Si., Ph.D.	DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si	IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI DELI SERDANG NOMOR 787 TAHUN 2013 DALAM RANGKA PENGELOLAAN PASAR TRADISIONAL DI KABUPATEN DELI SERDANG

Medan, 13 Rajab 1442 H
25 Februari 2021 M



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : FARIDAH ZUANA SARI NAIPOS-POS
N P M : 1703100064
Jurusan : ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
Judul Skripsi : Efektivitas penerapan sistem Online Single Submission (OSS) dalam rangka meningkatkan pelayanan perizinan usaha pariwisata di Kota Medan.

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	2/2-2021	Konsultasi Judul	Jh.
2.	8/2-2021	Bimbingan proposal skripsi dan revisi	Jh
3.	15/2-2021	Bimbingan proposal skripsi	Jh
4.	17/2-2021	ACC seminar proposal skripsi	Jh
5.	1/3-2021	Bimbingan revisi dan penguji	Jh
6.	15/3-2021	Bimbingan pembuatan draft wawancara.	Jh
7.	17/4-2021	Revisi/perbaiki proposal dan hasil penelitian	Jh
8.	21/4-2021	Abstrak dan Daftar pustaka.	Jh
9.	26/4-2021	Lampiran dan pembahasan, Bab I	Jh
10.	29/4-2021	Revisi bab I dan bab II	Jh
11.	5/5-2021	ACC sidang skripsi	Jh.

Medan, 05 Mei 2021

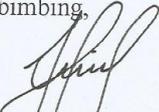
Dekan,


Dr. Arifan Saleh, S.Sos, M.Pd

Ketua Jurusan,


Natli Khairiyah, S.IP, M.Pd

Pembimbing,


Jehan Roshid, S.Sos, M. Si



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Nomor : 306/KET/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021
Lampiran : -.-
Hal : *Mohon Diberikan izin*
Penelitian Mahasiswa

Medan, 22 Rajab 1442 H
06 Maret 2021 M

Kepada Yth : Kepala Balibang Kota Medan
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahi
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama Mahasiswa : **FARIDAH JULIANA SARI NAIPOS-POS**
N P M : 17103100064
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) / Tahun Akademik 2020/2021
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS)* DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN USAHA PARWISATA DI KOTA MEDAN**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.
Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Dekan



Dr. ARIF SALEH, S.Sos., MSP.



PEMERINTAH KOTA MEDAN BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN

Jalan Kapten Maulana Lubis Nomor 2 Medan Kode Pos 20112
Telepon. (061) 4555693 Faks. (061) 4555693
E-mail : balitbangmedan@yahoo.co.id. Website : balitbang.pemkomedan.go.id

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

NOMOR : 070/2035/Balitbang/2021

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Medan Nomor : 57 Tahun 2001, Tanggal 13 November 2001 dan Peraturan Walikota Medan Nomor : 55 Tahun 2010, tanggal 24 November 2010 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan dan setelah membaca / memperhatikan surat Dari : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Nomor : 306/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal: 06 Maret 2021 Hal : Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa.

Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan dengan ini memberikan Surat Rekomendasi penelitian Kepada :

Nama : Faridah Juliana Sari Naipos-Pos.
NPM : 17103100064.
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik.
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Lokasi : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.
Judul Penelitian : " Efektivitas Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata di Kota Medan ".
Lamanya : 3 (tiga) Bulan
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Penelitian terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Organisasi Perangkat Daerah lokasi Yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah direkomendasikan.
4. Hasil penelitian diserahkan kepada Kepala Balitbang Kota Medan selambat lambatnya 2 (dua) bulan setelah penelitian dalam bentuk soft copy atau melalui Email (balitbangmedan@yahoo.co.id).
5. Surat rekomendasi penelitian dinyatakan batal apabila pemegang surat rekomendasi tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat rekomendasi penelitian ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan.
Pada Tanggal : 15 Maret 2021
Plt. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan
Kota Medan



Drs. SYARIFUDDIN L. DONGORAN, M.Si
EMBINA UTAMA MUDA (IV/c)
NIP. 196904301990091001

Tembusan :

1. Walikota Medan, (sebagai Laporan).
2. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.



PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

Jl. Jenderal Besar Abdul Haris Nasution No. 32 Lt. 2
Telp. (061) 785 2253 Fax. (061)785 2254 Medan - 20143

SURAT KETERANGAN
Nomor : 070/ 2285 /DPMPTSPN/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. AHMAD BASARUDDIN, M.Si
NIP : 19641007 1986021 002
Pangkat/ Gol Ruang : PEMBINA TK.I
Jabatan : SEKRETARIS
Instansi : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu Kota Medan

Dengan ini menerangkan bahwa atas nama tersebut di bawah ini :

Nama : Faridah Juliana Sari Naipos-Pos
NPM : 1703100064
Departemen : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UMSU
Jurusan : Administrasi Publik

Sesuai dengan Surat Rekomendasi Penelitian dari Badan Penelitian Dan Pengembangan Kota Medan Nomor : 070/2035/Balitbang/2021 Tanggal 15 Maret 2021 dengan ini menerangkan bahwa yang bersangkutan *telah selesai* melaksanakan Penelitian pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sejak tanggal 24 Maret 2021 s/d 03 Mei 2021.

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan
Pada tanggal : 07 Mei 2021

a.n. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



Drs. AHMAD BASARUDDIN, M.Si.
PEMBINA TK.I
NIP. 19641007 198602 1 002



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
UPT PERPUSTAKAAN**

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Telp. 6624567 - Ext. 113 Medan 20238
Website: <http://perpustakaan.umsu.ac.id>

SURAT KETERANGAN

Nomor: 5.73.../KET/II.5-AU/UMSU-P/M/2021

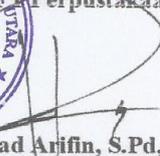
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : Faridah Juliana Sari Naipos-pos
NPM : 1703100064
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan/ P.Studi : Ilmu Administrasi Publik

telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 24 Ramadhan 1442 H
06 Mei 2021 M
Kepala UPT Perpustakaan,

Muhammad Arifin, S.Pd, M.Pd





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Sk-



UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 603/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2021

Pogram Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Kamis, 10 Juni 2021
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai
Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU

Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
		PENGUJI I	PENGUJI II	PEMBIMBING	
SELLA AMELIA	1703100079	IDA MARTINELLY, SH., MM	JEHAN RIDHO IZHARSHYAH, S.Sos., M.Si.	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DA RANGKA MEWUJUDKAN PENERTIBAN PEMBANGUNAN DI K MEDAN
TATI APRINA MANIK	1703100080	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	JEHAN RIDHO IZHARSHYAH, S.Sos., M.Si.	IDA MARTINELLY, SH., MM	FUNGSI PENGAWASAN DISTRIBUSI KARTU TANI DALAM RA PELAKSANAAN PENGADAAN PUPUK BERSUBSIDI DI KABUP. SIMALUNGUN
FARIDAH JULIANA SAR NA POS	1703100064	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	JEHAN RIDHO IZHARSHYAH, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM <i>ONLINE SINGLE SUBMIS (OSS)</i> DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZ USAHA PARIWISATA DI KOTA MEDAN

Isi Sidang :

Medan, 26 Syawal 1442 H
07 Juni 2021 M

Ditetapkan oleh :
a.n. Rektor
Wakil Rektor I



Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum

Ketua,

Dr. ARIFFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Panitia Ujian

Sekretaris

Drs. ZULFAHMI, M.Kom

PEDOMAN WAWANCARA

Efektivitas Penerapan Sistem *Online Single Submission (OSS)* dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata di Kota Medan

Nama	: Delfi Farosa S.S
Jenis Kelamin	: Perempuan
Umur	: 48 Tahun
Alamat	: Medan Johor
Jabatan/Pekerjaan	: Staf bidang pengelolaan data dan informasi

a. Adanya pemahaman program *Online Single Submission (OSS)* sektor pariwisata di Kota Medan

1. Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah memahami penggunaan sistem OSS sektor pariwisata?

Jawab : Pegawai yang terkait sudah memahami tentang sistematika penggunaan sistem *Online Single Submission (OSS)*, karena nantinya para pegawai akan mensosialisasikan serta membimbing penggunaan sistem tersebut kepada para pelaku usaha di Kota Medan.

2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana peran dinas memberikan pemahaman penggunaan sistem baru OSS pada pelayanan perizinan berusaha sektor pariwisata?

Jawab : Untuk pemahaman kepada pelaku usaha, dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota medan memberikan arahan melalui sosialisasi “Kamis Ceria” kepada para pelaku usaha di Kota Medan.

3. Menurut Bapak/Ibu apakah ada pelatihan dan pendidikan yang dilakukan oleh dinas terkait pemahaman pegawai dalam penggunaan sistem OSS?

Jawab : Ada, berupa Bimbingan Teknis atau Diklat yang diadakan oleh Tingkat Pusat

b. Adanya ketetapan sasaran program sistem OSS sektor pariwisata di Kota Medan

1. Menurut Bapak/Ibu, Apakah sistem OSS yang sedang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah sesuai dengan sasaran sistem yang telah di tentukan?

Jawab : Sudah, Pemerintah sudah menjalankan *Online Single Submission (OSS)* sebagai sistem yang mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan berusaha yang menjadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota yang dilakukan secara elektronik. Melalui reformasi sistem perizinan, kita mendorong standardisasi menjadikan birokrasi perizinan di tingkat pusat dan daerah lebih mudah, lebih cepat, dan juga lebih terintegrasi."

2. Menurut Bapak/Ibu, siapa saja sasaran dari sistem OSS tersebut?

Jawab : sasaran dari diterbitkannya sistem OSS adalah para pelaku usaha dengan tujuan untuk memudahkan pelaku usaha dalam menerbitkan izin usahanya. Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan *Online Single Submission (OSS)* diharapkan efektif mengurangi birokrasi dan mempermudah para pelaku usaha.

3. Menurut Bapak/Ibu, apakah sistem OSS memberikan peningkatan partisipasi bagi sasaran pengguna OSS di Kota Medan?

Jawab : Ya, bisa dilihat dari data rekapitulasi yang kami punya, hanya saja tahun 2020 sempat terjadi penurunan jumlah izin usaha yang diterbitkan dikarenakan pandemi sehingga kinerja pegawai juga berkurang karena harus bekerja dari rumah.

c. Adanya Kejelasan Tujuan yang hendak dicapai

1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana pencapaian tujuan sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Medan?

Jawab : Sudah tercapai, yakni tujuan dari diterbitkannya *Online Single Submission (OSS)* diharapkan efektif mengurangi birokrasi dan mempermudah para pelaku usaha.

2. Menurut Bapak/Ibu, apakah sistem OSS bisa menjadi *Problem Solver* di setiap masalah pelayanan izin usaha pariwisata di Kota Medan?

Jawab : Ya, tentu saja sistem ini menjadi *problem solver* dari permasalahan permasalahan yang sebelumnya terjadi ketika pengurusan izin usaha pariwisata. Melalui reformasi sistem perizinan, kita mendorong standardisasi menjadikan birokrasi perizinan di tingkat pusat dan daerah lebih mudah, lebih cepat, dan juga lebih terintegrasi.

3. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana strategi kedepan guna meningkatkan penerapan OSS? Misal: mengkolaborasikan program yang ada dengan sistem OSS, dsb.

Jawab : Ya, kami mengkolaborasikan nya dengan website milik kami sendiri yakni “Sicantik” yang dapat dilihat melalui www.dpmpdsp.pemkomedan.go.id

d. Adanya Perubahan Nyata dalam Penerapan sistem OSS di Kota Medan

1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana bentuk perubahan nyata sebelum dan sesudah adanya program *Online Single Submission (OSS)* di Kota Medan?

Jawab : ada perubahan yang terjadi semenjak diterbitkannya sistem OSS, mulai dari peningkatan partisipasi masyarakat yang melakukan perizinan usaha pariwisatanya, kemudahan pelayanan izin usaha yang dilaksanakan, masyarakat yang bisa mencetak sendiri izin usaha mereka sehingga mereka tidak perlu lagi mendatangi dinas dinas terkait hingga kecepatan waktu yang dibutuhkan dalam proses izin usaha pariwisata. Hanya saja di tahun 2020 memang terjadi penurunan angka penerbitan izin usaha pariwisata dikarenakan terkendala oleh pandemic covid 19

2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana dampak, kendala dan hambatan yang dihadapi pada penerapan OSS di Kota Medan?

Jawab : Pelaku Usaha yang gagap teknologi (gaptek) sehingga sering terjadi salah input data atau data yang tidak sinkron

3. Menurut Bapak/Ibu, apa langkah atau solusi yang dapat diambil dan dilakukan oleh dinas untuk mengatasi dan meminimalisir kendala dan hambatan proses penerapan OSS?

Jawab : Kami menyediakan layanan bantuan OSS untuk pelaku usaha dalam membimbing mereka dalam pengurusan izin usaha melalui OSS.

PEDOMAN WAWANCARA

Efektivitas Penerapan Sistem *Online Single Submission (OSS)* dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata di Kota Medan

Nama	: Tri Harjo Wibisono, SH, M.Hum
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Umur	: 52 Tahun
Alamat	: Medan
Jabatan/Pekerjaan	: Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Usaha

a. Adanya pemahaman program *Online Single Submission (OSS)* sektor pariwisata di Kota Medan

1. Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah memahami penggunaan sistem OSS sektor pariwisata?

Jawab : Pegawai yang terkait langsung dengan penggunaan sistem OSS sudah sepenuhnya memahami sistem OSS.

2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana peran dinas memberikan pemahaman penggunaan sistem baru OSS pada pelayanan perizinan berusaha sektor pariwisata?

Jawab :. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan memberikan pemahaman melalui sosialisasi yang dinamakan “Kamis Ceria” kepada para pelaku usaha pariwisata di Kota Medan. Program Kamis Ceria ini diadakan di tingkat kecamatan, dengan memberikan fasilitas layanan bantuan bagi pelaku usaha yang

menggunakan sistem OSS untuk mendorong masyarakat menggunakan media *online* perizinan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Program Kamis Ceria diadakan pada hari Kamis mulai dari jam 09.00 WIB sampai dengan selesai.

3. Menurut Bapak/Ibu apakah ada pelatihan dan pendidikan yang dilakukan oleh dinas terkait pemahaman pegawai dalam penggunaan sistem OSS?

Jawab : Ada, berupa Bimbingan Teknis atau Diklat yang diadakan oleh Tingkat Pusat

b. Adanya ketetapan sasaran program sistem OSS sektor pariwisata di Kota Medan

1. Menurut Bapak/Ibu, Apakah sistem OSS yang sedang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah sesuai dengan sasaran sistem yang telah di tentukan?

Jawab : Sudah

2. Menurut Bapak/Ibu, siapa saja sasaran dari sistem OSS tersebut

Jawab : OSS yang sudah digunakan mulai dari tahun 2018 sampai saat ini, sudah sesuai dengan sasaran yang disebutkan didalam legalitas atau peraturannya. Karena OSS dilaksanakan berdasarkan peraturan yang ada. Pelaku usaha merupakan sasaran utama dari diterbitkannya OSS ini. Untuk izin usaha pariwisata, tentu yang menjadi sasaran utama adalah para pelaku usaha pariwisata di Kota Medan.

3. Menurut Bapak/Ibu, apakah sistem OSS memberikan peningkatan partisipasi bagi sasaran pengguna OSS di Kota Medan?

Jawab : Ya, tentu terjadi peningkatan dibandingkan tahun tahun sebelum diterbitkannya OSS..

c. Adanya Kejelasan Tujuan yang hendak dicapai

1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana pencapaian tujuan sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Medan?

Jawab : Tujuannya adalah memudahkan pelayanan izin usaha serta meningkatkan akses terhadap infrastruktur dan pelayanan dasar perizinan usaha di kawasan Kota Medan untuk mendukung terwujudnya izin usaha yang produktif dan berkelanjutan.

2. Menurut Bapak/Ibu, apakah sistem OSS bisa menjadi *Problem Solver* di setiap masalah pelayanan izin usaha pariwisata di Kota Medan?

Jawab : Ya, sistem ini menjadi *problem solver* dari permasalahan permasalahan yang sebelumnya terjadi ketika pengurusan izin usaha pariwisata.

3. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana strategi kedepan guna meningkatkan penerapan OSS? Misal: mengkolaborasikan program yang ada dengan sistem OSS, dsb.

Jawab : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan mengkolaborasikan sistem OSS dengan website milik mereka yang disebut dengan “siCantik”. Jadi ketika kolom pendaftaran yang sudah diisi di website oss.go.id maka selanjutnya pendaftaran dilanjutkan di

website www.dpmpstsp.pemkomedan.go.id. dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Medan.

d. Adanya Perubahan Nyata dalam Penerapan sistem OSS di Kota Medan

1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana bentuk perubahan nyata sebelum dan sesudah adanya program *Online Single Submission (OSS)* di Kota Medan?

Jawab : Untuk menerbitkan izin usaha tidak lagi harus datang ke dinas, tapi bisa diakses dan diurus sendiri dengan sistem berbasis elektronik yang disebut dengan OSS.

2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana dampak, kendala dan hambatan yang dihadapi pada penerapan OSS di Kota Medan?

Jawab : masih adanya masyarakat yang kurang memahami penggunaan internet, sehingga sering terjadi salah input data ketika melakukan proses perizinan usaha pariwisata. Selain itu, sebagian masyarakat malas untuk membaca alur pendaftaran izin usaha melalui sistem OSS yang sudah disediakan di website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, sehingga mereka akan mengalami kesulitan sendiri ketika proses perizinan usaha nya.

3. Menurut Bapak/Ibu, apa langkah atau solusi yang dapat diambil dan dilakukan ole dinas untuk mengatasi dan meminimalisir kendala dan hambatan proses penerapan OSS?

Jawab : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota membimbing pelaku usaha melalui layanan bantuan OSS .

PEDOMAN WAWANCARA

Efektivitas Penerapan Sistem *Online Single Submission (OSS)* dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata di Kota Medan

Nama	: Ramli Siregar S.E
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Umur	: 39 Tahun
Alamat	: Medan Tembung
Jabatan/Pekerjaan	: Staf Pengaduan dan Informasi Layanan

a. Adanya pemahaman program *Online Single Submission (OSS)* sektor pariwisata di Kota Medan

1. Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah memahami penggunaan sistem OSS sektor pariwisata?

Jawab : Ya, pegawai terkait memahami penggunaan sistem OSS melalui sosialisasi yang diadakan oleh Tingkat Pusat

2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana peran dinas memberikan pemahaman penggunaan sistem baru OSS pada pelayanan perizinan berusaha sektor pariwisata?

Jawab :. Dinas berperan dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada pelaku usaha melalui program Kamis Ceria sebagai fasilitas Layanan Pengenalan dan Bantuan kepada pelaku usaha di Kota Medan

3. Menurut Bapak/Ibu apakah ada pelatihan dan pendidikan yang dilakukan oleh dinas terkait pemahaman pegawai dalam penggunaan sistem OSS?

Jawab : Adanya pelatihan dan pendidikan yang dilaksanakan berupa dengan Bimbingan Teknis dari Pusat kepada para pegawai terkait penerapan sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. Jadi para pegawai mendapat bimbingan terlebih dahulu yang berasal dari pusat, karena ini sistem nya juga dari pusat, kemudian dari bimbingan tersebut, kami tindaklanjuti dengan pengenalan OSS melalui program kami yang disebut dengan Kamis Ceria. Hanya saja sosialisasi ini belum sepenuhnya berjalan efektif dikarenakan terkendala pandemi covid-19. Jadi pelaku usaha yang datang ke dinas berkurang jumlahnya karena harus mematuhi protokol kesehatan.

b. Adanya ketetapan sasaran program sistem OSS sektor pariwisata di Kota Medan

1. Menurut Bapak/Ibu, Apakah sistem OSS yang sedang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah sesuai dengan sasaran sistem yang telah di tentukan?

Jawab : Menurut saya sudah

2. Menurut Bapak/Ibu, siapa saja sasaran dari sistem OSS tersebut?

Jawab : sasaran dari diterbitkannya sistem OSS adalah para pelaku usaha dengan tujuan untuk memudahkan pelaku usaha dalam menerbitkan izin usahanya. Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan *Online*

Single Submission (OSS) diharapkan efektif mengurangi birokrasi dan mempermudah para pelaku usaha.

3. Menurut Bapak/Ibu, apakah sistem OSS memberikan peningkatan partisipasi bagi sasaran pengguna OSS di Kota Medan?

Jawab : Ya, bisa dilihat dari data rekapitulasi yang kami punya, hanya saja tahun 2020 sempat terjadi penurunan jumlah izin usaha yang diterbitkan dikarenakan pandemi sehingga kinerja pegawai juga berkurang karena harus bekerja dari rumah.

c. Adanya Kejelasan Tujuan yang hendak dicapai

1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana pencapaian tujuan sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Medan?

Jawab : Sudah tercapai, yakni tujuan dari diterbitkannya *Online Single Submission (OSS)* diharapkan efektif mengurangi birokrasi dan mempermudah para pelaku usaha.

2. Menurut Bapak/Ibu, apakah sistem OSS bisa menjadi *Problem Solver* di setiap masalah pelayanan izin usaha pariwisata di Kota Medan?

Jawab : Ya, tentu saja sistem ini menjadi *problem solver* dari permasalahan permasalahan yang sebelumnya terjadi ketika pengurusan izin usaha pariwisata. Melalui reformasi sistem perizinan, kita mendorong standarisasi menjadikan birokrasi perizinan di tingkat pusat dan daerah lebih mudah, lebih cepat, dan juga lebih terintegrasi.

3. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana strategi kedepan guna meningkatkan penerapan OSS? Misal: mengkolaborasikan program yang ada dengan sistem OSS, dsb.

Jawab : Ya, kami mengkolaborasikan nya dengan website milik kami sendiri yakni “Sicantik” yang dapat dilihat melalui www.dpmptsp.pemkotamedan.go.id

d. Adanya Perubahan Nyata dalam Penerapan sistem OSS di Kota Medan

1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana bentuk perubahan nyata sebelum dan sesudah adanya program *Online Single Submission (OSS)* di Kota Medan?

Jawab : ada perubahan yang terjadi semenjak diterbitkannya sistem OSS, mulai dari peningkatan partisipasi masyarakat yang melakukan perizinan usaha pariwisata nya, kemudahan pelayanan izin usaha yang dilaksanakan, masyarakat yang bisa mencetak sendiri izin usaha mereka sehingga mereka tidak perlu lagi mendatangi dinas dinas terkait hingga kecepatan waktu yang dibutuhkan dalam proses izin usaha pariwisata. Hanya saja di tahun 2020 memang terjadi penurunan angka penerbitan izin usaha pariwisata dikarenakan terkendala oleh pandemic covid 19

2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana dampak, kendala dan hambatan yang dihadapi pada penerapan OSS di Kota Medan?

Jawab : Pelaku Usaha yang gagap teknologi (gaptek) sehingga sering terjadi salah input data atau data yang tidak sinkron

3. Menurut Bapak/Ibu, apa langkah atau solusi yang dapat diambil dan dilakukan oleh dinas untuk mengatasi dan meminimalisir kendala dan hambatan proses penerapan OSS?

Jawab : Kami menyediakan layanan bantuan OSS untuk pelaku usaha dalam membimbing mereka dalam pengurusan izin usaha melalui OSS.

PEDOMAN WAWANCARA

Efektivitas Penerapan Sistem *Online Single Submission (OSS)* dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata di Kota Medan

Nama	: Wagimin
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Umur	: 51 Tahun
Alamat	: Medan Deli
Jabatan/Pekerjaan	: Pelaku Usaha Pariwisata

a. Adanya pemahaman program *Online Single Submission (OSS)* sektor pariwisata di Kota Medan

1. Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah memahami penggunaan sistem OSS sektor pariwisata?

Jawab : Menurut saya sendiri sudah, hal ini dilihat dari bagaimana penyampaian mereka kepada kami dalam menjelaskan sistematisa penggunaan sistem OSS. Hanya saja menurut saya butuh pegawai tambahan dalam memberikan pemahaman kepada kami selaku pelaku usaha.

2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana peran dinas memberikan pemahaman penggunaan sistem baru OSS pada pelayanan perizinan berusaha sektor pariwisata?

Jawab : Dinas memberikan pemahaman melalui sosialisasi. Jadi saya mengenal OSS berawal dari sosialisasi yang dilakukan oleh di Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan di tingkat kecamatan yang selanjutnya dilaksanakan setiap hari kamis sebagai upaya layanan bantuan apabila ada pelaku usaha yang belum memahami penggunaan OSS. sosialisasi ini sangat bermanfaat bagi beliau dalam membantu penerbitan izin usaha pariwisatanya. Apalagi beliau yang memang kurang memahami penggunaan internet. Beliau juga mengatakan bahwa layanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan cukup baik.

3. Menurut Bapak/Ibu apakah ada pelatihan dan pendidikan yang dilakukan oleh dinas terkait pemahaman pegawai dalam penggunaan sistem OSS?

Jawab : Mungkin ada, sebab tidak mungkin mereka bisa menjelaskan kepada kami tanpa melalui bimbingan terlebih dahulu.

b. Adanya ketetapan sasaran program sistem OSS sektor pariwisata di Kota Medan

1. Menurut Bapak/Ibu, Apakah sistem OSS yang sedang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah sesuai dengan sasaran sistem yang telah di tentukan?

Jawab : Sudah, saya sebagai sasaran dari terbitnya sistem OSS dapat membantu saya dalam mengurus penerbitan izin usaha pariwisata saya. Kemudahan dalam proses pengurusan serta kecepatan waktu merupakan point penting bagi saya dalam penerapan OSS. saya tidak lagi harus datang ke dinas-dinas terkait untuk memproses izin penerbitannya. Hanya dengan satu sistem, saya sudah mampu mencetak sendiri izin penerbitan usaha

pariwisata nya tanpa harus datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

2. Menurut Bapak/Ibu, siapa saja sasaran dari sistem OSS tersebut

Jawab : Setiap pelaku usaha

3. Menurut Bapak/Ibu, apakah sistem OSS memberikan peningkatan partisipasi bagi sasaran pengguna OSS di Kota Medan?

Jawab : Saya rasa ada, mengingat OSS ini memberikan kemudahan kepada pelaku usaha

c. Adanya Kejelasan Tujuan yang hendak dicapai

1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana pencapaian tujuan sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Medan?

Jawab : Tujuannya adalah memudahkan pelayanan izin usaha

2. Menurut Bapak/Ibu, apakah sistem OSS bisa menjadi *Problem Solver* di setiap masalah pelayanan izin usaha pariwisata di Kota Medan?

Jawab : Ya, saya sebagai sasaran dari terbitnya OSS merasakan manfaatnya yaitu mempermudah izin usaha saya dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Walaupun diawal saya mengalami kesulitan penggunaan sistem OSS tersebut dikarenakan saya memang tidak memahami penggunaan Internet. Hanya saja dengan bantuan pegawai dalam membantu para pelaku usaha, kendala tersebut dapat diminimalisir.

3. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana strategi kedepan guna meningkatkan penerapan OSS? Misal: mengkolaborasikan program yang ada dengan sistem OSS, dsb.

Jawab : Menurut saya ada penambahan pegawai dalam memberikan sosialisasi

d. Adanya Perubahan Nyata dalam Penerapan sistem OSS di Kota Medan

1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana bentuk perubahan nyata sebelum dan sesudah adanya program *Online Single Submission (OSS)* di Kota Medan?

Jawab : perubahan yang terjadi tentu dilihat dari proses izin yang sekarang lebih mudah diterbitkan

2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana dampak, kendala dan hambatan yang dihadapi pada penerapan OSS di Kota Medan?

Jawab : saya yang belum sepenuhnya mampu dalam menggunakan internet, merasakan sedikit kesulitan dalam menggunakan sistem tersebut, sebab itu saya datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan untuk memohon bimbingan bantuan layanan penggunaan sistem OSS kepada pegawai yang telah disediakan

3. Menurut Bapak/Ibu, apa langkah atau solusi yang dapat diambil dan dilakukan oleh dinas untuk mengatasi dan meminimalisir kendala dan hambatan proses penerapan OSS?

Jawab : dalam mengatasi kendala yang terjadi, mereka menyediakan beberapa front office atau yang disebut dengan Layanan Bantuan OSS yang bertugas membantu pelaku usaha dalam melakukan proses penerbitan izin usaha mereka melalui sistem OSS.

PEDOMAN WAWANCARA

Efektivitas Penerapan Sistem *Online Single Submission (OSS)* dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata di Kota Medan

Nama	: Syifa
Jenis Kelamin	: Perempuan
Umur	: 35 Tahun
Alamat	: Medan Labuhan
Jabatan/Pekerjaan	: Pelaku Usaha Pariwisata

a. Adanya pemahaman program *Online Single Submission (OSS)* sektor pariwisata di Kota Medan

1. Menurut Bapak/Ibu, apakah pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah memahami penggunaan sistem OSS sektor pariwisata?

Jawab : Menurut saya sendiri sudah, hal ini dilihat dari bagaimana mereka berperan dalam memberikan pemahaman kepada pelaku usaha

2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana peran dinas memberikan pemahaman penggunaan sistem baru OSS pada pelayanan perizinan berusaha sektor pariwisata?

Jawab : melalui sosialisasi, pemahaman yang diberikan oleh dinas sudah dijelaskan di website dinas, hanya saja ada beberapa hal yang kurang saya pahami, sebab itu saya datang langsung ke dinas untuk mengikuti program kamis ceria ini untuk membantu saya dalam pengisian persyaratan penggunaan OSS.

3. Menurut Bapak/Ibu apakah ada pelatihan dan pendidikan yang dilakukan oleh dinas terkait pemahaman pegawai dalam penggunaan sistem OSS?

Jawab : Mungkin ada, sebab tidak mungkin mereka bisa menjelaskan kepada kami tanpa melalui bimbingan terlebih dahulu.

b. Adanya ketetapan sasaran program sistem OSS sektor pariwisata di Kota Medan

1. Menurut Bapak/Ibu, Apakah sistem OSS yang sedang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan sudah sesuai dengan sasaran sistem yang telah di tentukan?

Jawab : Sudah, saya sebagai sasaran dari terbitnya sistem OSS dapat membantu saya dalam mengurus penerbitan izin usaha pariwisata saya. Usaha pariwisata perseorangan yang saya miliki dapat dengan mudah diterbitkan izinnya tanpa harus datang langsung ke dinas terkait.

2. Menurut Bapak/Ibu, siapa saja sasaran dari sistem OSS tersebut

Jawab : Setiap pelaku usaha

3. Menurut Bapak/Ibu, apakah sistem OSS memberikan peningkatan partisipasi bagi sasaran pengguna OSS di Kota Medan?

Jawab : Saya rasa ada, mengingat OSS ini memberikan kemudahan kepada pelaku usaha

c. Adanya Kejelasan Tujuan yang hendak dicapai

1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana pencapaian tujuan sistem OSS di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Medan?

Jawab : Tujuannya adalah memudahkan pelayanan izin usaha

2. Menurut Bapak/Ibu, apakah sistem OSS bisa menjadi *Problem Solver* di setiap masalah pelayanan izin usaha pariwisata di Kota Medan?

Jawab :. Ya, saya sebagai sasaran dari terbitnya OSS merasakan manfaatnya yaitu mempermudah izin usaha saya dan tidak membutuhkan waktu yang lama.

3. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana strategi kedepan guna meningkatkan penerapan OSS? Misal: mengkolaborasikan program yang ada dengan sistem OSS, dsb.

Jawab : Menurut saya ada penambahan pegawai dalam memberikan sosialisasi dan memperluas jaringan sosialisasi

d. Adanya Perubahan Nyata dalam Penerapan sistem OSS di Kota Medan

1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana bentuk perubahan nyata sebelum dan sesudah adanya program *Online Single Submission (OSS)* di Kota Medan?

Jawab : perubahan yang terjadi tentu dilihat dari proses izin yang sekarang lebih mudah diterbitkan. Untuk alur penggunaan sistem OSS saya tidak mengalami kesulitan karena sudah tersedia di tampilan website oss.go.id atau pun di website Dinas sendiri yakni www.dpmpptsp.pemkomedan.go.id. OSS memang sangat bermanfaat bagi para pelaku usaha dalam mempermudah izin usahanya.

2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana dampak, kendala dan hambatan yang dihadapi pada penerapan OSS di Kota Medan?

Jawab : Ada beberapa alur pendaftaran yang tidak saya pahami.

3. Menurut Bapak/Ibu, apa langkah atau solusi yang dapat diambil dan dilakukan oleh dinas untuk mengatasi dan meminimalisir kendala dan hambatan proses penerapan OSS?

Jawab : dalam mengatasi kendala yang terjadi, mereka menyediakan beberapa front office atau yang disebut dengan Layanan Bantuan OSS yang bertugas membantu pelaku usaha dalam melakukan proses penerbitan izin usaha mereka melalui sistem OSS.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Faridah Juliana Sari Naipos-pos
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 20 Juli 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama/Bangsa : Islam/ Indonesia
Alamat : Jl. Tangguk Utama 16 No.459 Blok IV Griya Martubung
Anak Ke : 1 (satu) dari 3 (tiga) bersaudara
Nama Orang Tua
Ayah : Ramadhan Naipos-pos
Ibu : Namisah
Alamat Orang Tua : Jl. Tangguk Utama 16 No.459 Blok IV Griya Martubung

Riwayat Pendidikan

1. Tamat dari TK Negeri 2 Pembinaan Tahun 2005, Berijazah
2. Tamat dari SD Negeri No 068474 Tahun 2011, Berijazah
3. Tamat dari SMP Negeri 11 Medan Tahun 2014, Berijazah
4. Tamat dari SMA Negeri 9 Medan Tahun 2017, Berijazah
5. Kuliah di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara 2017 Sampai sekarang.

Demikian riwayat hidup ini dibuat dengan sebenarnya.

Penulis

Faridah Juliana Sari

**Dokumentasi Penelitian di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Kota Medan**



**Foto Bersama Ibu Delfi Farosa S.S selaku Staf Bidang Informasi dan
Pengolahan Data**



**Foto Bersama Bapak Tri Harjo Wibisono, SH, M.Hum selaku Kepala Seksi
Pelayanan Perizinan Usaha**



Foto Bersama Bapak Ramli Siregar S.E selaku Staf Pengaduan dan Informasi Layanan dan Bapak Wagimin Selaku Pelaku Usaha Pariwisata



Dokumentasi Program Kamis Ceria sebagai Layanan Bantuan kepada Pelaku Usaha yang menerbitkan izin usaha nya melalui sistem OSS