

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

SKRIPSI



Disusun Oleh :
ANAS ANA HUMBA
2020210010

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG**

2024

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas Sistem Online Single Submission (OSS) dalam mempermudah proses izin usaha pariwisata di Kota Batu. Menggunakan metode kualitatif, termasuk observasi, wawancara, dan studi dokumentasi, serta teknik snowball sampling untuk rekrutmen informan. Analisis data melalui pengumpulan, kondensasi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Kesimpulan bahwa penerapan sistem OSS di Kota Batu, disertai dengan pengawasan teknis dari pemerintah pusat dan sosialisasi program "Kamis Ceria", telah berjalan dengan baik, didukung oleh temuan penelitian dan percakapan yang terjadi setelahnya. Tujuan utama penerapan OSS di Kota Batu, yaitu memudahkan perizinan usaha bagi semua pemangku kepentingan, khususnya sektor perjalanan dan pariwisata, telah tercapai secara efektif. Penerapan sistem ini masih menghadapi sejumlah kendala, meskipun ketersediaan OSS telah sangat memajukan bidang pemberian izin usaha pariwisata. Budaya baca yang lambat sehingga menghambat proses pengurusan izin usaha menjadi salah satu kendala, di samping minimnya literasi dasar internet dan input/sinkronisasi data antara daerah dan pusat oleh pelaku usaha.

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ketika sektor pariwisata tumbuh dan berkembang, pembangunan suatu daerah dapat memperoleh keuntungan besar darinya. Pariwisata dan perjalanan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pembangunan suatu negara karena kapasitasnya untuk meningkatkan lapangan kerja dan pendapatan daerah. Daya tarik wisata suatu daerah atau wilayah harus dikelola secara aktif oleh para pelaku komersial, sebagaimana ditunjukkan oleh pentingnya industri pariwisata. Kolaborasi pemerintah dan masyarakat diperlukan karena pengembangan pariwisata tidak dapat ditangani oleh satu organisasi saja.

Izin dan nomor registrasi yang diberikan oleh walikota atau badan hukum lain yang berwenang diperlukan untuk menjalankan usaha pariwisata. Semua perusahaan atau orang yang bergerak di sektor ini harus mendaftarkan usaha pariwisatanya agar memenuhi syarat untuk mendapatkan Sertifikat Pendaftaran Usaha Pariwisata (TDUP). Setiap pemilik perusahaan pariwisata yang ingin menjalankan kegiatan usaha secara formal harus memiliki dokumen penting ini..

Salah satu cara pemerintah terlibat dalam industri pariwisata di Kota Batu adalah melalui pembentukan badan usaha pariwisata. Tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu berada di tangan Pemerintah Kota Batu, yang bertindak melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batu.

Dokumen perizinan usaha pariwisata berbentuk TDUP. TDUP merupakan dokumen resmi yang diperoleh para pengusaha di bidang pariwisata untuk membantu mereka merencanakan pengelolaan perusahaan. Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten/Kota yang berkedudukan di DPMPTSP Kota Batu mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan pendaftaran usaha bagi pengelola objek wisata yang beroperasi di wilayah Kota Batu.

Menurut Lukman (2014:5), jasa merupakan rangkaian kejadian fisik atau kumpulan secara langsung antara manusia dengan manusia lain atau robot dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada klien. “Objek, prosedur, atau akibat kerja jasa” merupakan definisi “jasa” dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu memiliki sejumlah tugas, termasuk memberikan layanan untuk Surat Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP). Izin usaha untuk sektor pariwisata Kota Batu dinilai mampu meningkatkan pendapatan per kapita.

Di era digital yang berkembang pesat, teknologi informasi semakin berperan penting dalam berbagai bidang kehidupan masyarakat, termasuk pemerintahan dan industri. Salah satu langkah yang diambil untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pemerintah adalah dengan membangun sistem daring. Dengan menggabungkan berbagai tahapan pelayanan perizinan berusaha ke dalam platform Single Submission (OSS), solusi daring ini dapat mempercepat prosedur perizinan usaha pariwisata di Kantor Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kota Batu (Firliansa, 2022).

Inovasi Kantor Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kota Batu ditunjukkan dengan penerapan pendekatan Online Single Submission (OSS) untuk layanan perizinan bagi perusahaan pariwisata. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan transparansi proses perizinan. Melalui OSS, sebuah platform daring yang menggabungkan berbagai perizinan dan izin perusahaan menjadi satu kesatuan, para pelaku usaha dapat mengurus perizinan dengan lebih cepat dan mudah. Pemerintah pusat bertugas merancang, membangun, dan menjalankan sistem PSE ini. Sistem PSE saat ini digunakan oleh kementerian/lembaga dan pemerintah daerah sebagai pintu masuk ke sistem layanan pemerintah. Sistem PSE terpadu ini merupakan sumber informasi utama bagi upaya perencanaan perizinan. Pelaku usaha yang telah memperoleh izin dari menteri, pimpinan lembaga, gubernur, bupati/walikota, dan pejabat lainnya, sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh Kementerian Koordinator Bidang Perindustrian dan Perdagangan, dapat mengajukan permohonan izin penerbitan PSE melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Perekonomian Republik Indonesia. Berbagai izin, seperti izin mendirikan bangunan, izin lingkungan, izin komersial/operasional, izin usaha dan non usaha, serta izin lokasi, telah diajukan (Cahyono, 2023).

Sebagai salah satu destinasi wisata yang paling diminati di Jawa Timur, sektor usaha di Kota Batu harus terus berkembang untuk mendukung pembangunan ekonomi, penyerapan tenaga kerja, dan mendorong pertumbuhan industri pariwisata. Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batu merupakan

lembaga yang bertugas menyelenggarakan perizinan di Kota Batu. Pemerintah Kota Batu membentuk Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu untuk memberikan pelayanan perizinan yang mengutamakan asas pelayanan publik (Oktavia, 2021). DPMPTSP Kota Batu menjalankan operasionalnya dengan teknologi Single Online Submission (OSS). Lebih jauh, hal ini sesuai dengan kewenangan yang diberikan pemerintah pusat kepada daerah. Minimnya kesadaran masyarakat terhadap sistem perizinan online menjadi alasan mengapa sistem Single Online Submission (OSS) DPMPTSP Kota Batu, meski telah berjalan selama bertahun-tahun, masih dianggap tidak efisien dan tidak bermanfaat. Akibatnya, masyarakat umum dan dunia usaha masih minim pengetahuan tentang cara mengajukan izin melalui situs web tersebut. Pelaku usaha kerap mengeluhkan berbagai masalah lain yang berkaitan dengan layanan publik pemerintah, seperti akses yang tidak merata ke instansi pemerintah pusat dan daerah, yang menyulitkan perolehan izin. Pelaku usaha masih harus datang langsung ke daerah untuk mengurus izin yang menjadi kewenangannya, padahal Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan pilihan yang sangat baik. Tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat berharap pemerintah dapat memberikan layanan yang memadai dan bermutu.

Untuk memperlancar prosedur bisnis dan meningkatkan daya saing industri pariwisata, pemerintah memperkenalkan sistem One Single System (OSS) untuk membantu berbagai bisnis terkait pariwisata. Sistem ini memfasilitasi perolehan layanan dan izin yang diperlukan secara cepat untuk berbagai bisnis, termasuk tetapi tidak terbatas pada pengembangan objek wisata, pengelolaan kawasan pariwisata,

layanan transportasi dan perjalanan, operasi restoran dan penginapan, serta kegiatan rekreasi dan liburan. Selain pemandu wisata, konsultasi, dan layanan informasi wisata, OSS juga mencakup kegiatan seperti spa dan wisata air. Dengan demikian, OSS membantu meningkatkan investasi dan meningkatkan kualitas layanan di sektor pariwisata. Sistem terpadu ini dimaksudkan untuk mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi, seperti mempermudah pelaku usaha dalam memperoleh izin dan mengedukasi masyarakat tentang penggunaannya, karena masih banyak pelaku usaha dan masyarakat umum yang belum mengetahui cara menggunakan sistem perizinan daring. Perizinan usaha daring merupakan layanan yang diberikan oleh lembaga OSS kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik terpadu atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, bupati, atau wali kota. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian: “ **EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM *ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS)* DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN USAHA PARIWISATA PADA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BATU**”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Seberapa efektif Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu dalam menggunakan teknologi Online Single Submission (OSS) untuk memperbaiki layanan perizinan bagi pelaku industri pariwisata?
2. Kendala atau masalah apa saja yang dialami pengguna sistem Online Single Submission dalam proses perizinan usaha pariwisata?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Menilai efektivitas penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) dalam meningkatkan pelayanan perizinan usaha pariwisata di Kantor Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kota Batu.
2. Mengidentifikasi kendala atau masalah yang dihadapi pengguna Sistem Online Single Submission dalam proses perizinan usaha pariwisata.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Secara akademis, membantu memperluas pengetahuan kita tentang bagaimana teknologi dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan pemerintah, serta memberikan wawasan baru terhadap kumpulan pengetahuan tentang penggunaan teknologi informasi dalam administrasi publik.
2. Secara praktis, untuk dengan prosedur yang lebih cepat dan tanggap, anggota staf dapat meningkatkan efektivitas penerapan OSS dan memberikan layanan yang sangat baik kepada pelaku usaha, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan masyarakat atau pelaku usaha wisata.

DAFTAR PUSTAKA

- Akni, Yulistia. 2022. Efektivitas Sistem Online Single Submission Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora. Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas.
- Diponerogo.<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/32918>, diakses pada tanggal 09 November 2023.
- Bagoes Mantra, Ida. 2003. Demografi Umum. Yogyakarta. Pustaka Belajar.
- 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.
- Cahyono, Adekun. 2023. Efektivitas Penerapan Online Single Submission (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang. Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Ilmu Malang.
- <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/22627>, diakses pada tanggal 09 November 2023.

Firlianza, Nizar. 2022. Efektivitas Penerapan Online Single Submission (OSS) Pada DPMPTSP Kota Lubuklinggau Dengan Menggunakan Framework ITIL.V3. Program Studi Magister Teknik Informatika, Universitas Bina DarmaPalembang.

<https://jurnal.univbinainsan.ac.id/index.php/jusim/article/view/1577>, diakses pada tanggal 09 November 2023.

Gelinas, J. U., Dull, Richard B., Weeler, Patrick R. 2012. Accounting Informations Systems. South Western: Cengage Learning.

<https://sippn.menpan.go.id/>, (diakses pada tanggal 09 November 2023).

Kurniawan, A. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta. Pembaharuan.

Lukman, Sampara. 2014. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: Stia Lan Press.

Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta. STIE YKPN

Manan. 2001. Ketentuan-Ketentuan Mengenai Peraturan Peyelenggara Hak Kemerdekaan Berkumpul Ditinjau Dari Perspektif UUD 1945. Jakarta.

Mardiasmo. 2016. *Efisiensi dan Efektifitas*. Jakarta: Andy.

McLeod, R. 2007. Sistem Informasi Manajemen. Jakarta: Salemba Empat.

Moekijat. 2009. Pengantar Sistem Informasi Manajemen. Bandung. Mandar Maju.

Moenir, H. AS. 2015. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleoang, Lexi J. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nurhidayanti. 2019. Efektivitas Pelayanan Administrasi Izin Usaha Pariwisata Di Kabupaten Bulukumba, Kota Makassar. <http://eprints.unm.ac.id/11179/>, diakses pada tanggal 09 November 2023.

Oktavia, Risna. 2021. Implementasi Izin Usaha Daya Tarik Wisata Di Kota Batu Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Malang.