



Efektivitas Pelayanan Perizinan Pariwisata Melalui OSS (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Denpasar

I Putu Bagus Rizaldi Pramana, I Nyoman Putu Budiarta, I Nyoman Utama

Fakultas Hukum Universitas Warmadewa, Denpasar, Indonesia

Email: rizaldipramana22@gmail.com, budiarthaputu59@gmail.com, sutamainyoman62@gmail.com

Abstrak - Saat ini pelayanan perizinan mengalami kemajuan dengan penggunaan elektronik yang dikelola dengan OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu di Kota Denpasar, adapun permasalahannya adalah 1) Bagaimana Efektivitas Penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam pengurusan Izin Pariwisata pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Denpasar? dan 2) Faktor apa sebagai penghambat dalam pelayanan perizinan Pariwisata pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Upaya Penanggulangannya? Penelitian ini menggunakan penelitian empiris yaitu melakukan penelitian lapangan. Penerapan Sistem OSS dalam pengurusan Izin Pariwisata pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Denpasar belum efektif disebabkan masyarakat yang tidak memahami dalam akses system OSS dan kurangnya sarana prasarana. Faktor penghambat dalam pelayanan perizinan Pariwisata pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu berbagai faktor seperti hukumnya, penegak hukum, sarana, masyarakat, dan kebudayaan. Upaya penanggulangannya memberikan penyuluhan cara akses melalui elektronik OSS dan melakukan regulasi aturan antara NSPK terhadap PP OSS. Saran dalam penelitian ini diharapkan memperbaiki system OSS agar tidak berbelit-belit.

Kata Kunci: Perizinan, OSS, Izin Pariwisata dan Penanaman Modal

Abstract - Currently, licensing services are progressing with the use of electronics managed by OSS at the Investment and Integrated Services Office in Denpasar City, the problems are 1) How is the Effectiveness of the Implementation of the Online Single Submission (OSS) System in managing Tourism Licences at the One-Stop Investment and Integrated Services Office in Denpasar City? and 2) What factors are obstacles in Tourism licensing services at the One-Stop Investment and Integrated Services Office and their Countermeasures? This research uses empirical research, namely conducting field research. The application of the OSS System in the processing of Tourism Licences at the One-Stop Investment and Integrated Services Office in Denpasar City has not been effective due to people who do not understand the OSS system access and lack of infrastructure. The inhibiting factors in Tourism licensing services at the One-Stop Integrated Investment and Service Office are various factors such as the law, law enforcement, facilities, society, and culture. The countermeasures provide counselling on how to access through electronic OSS and regulate the rules between NSPK and PP OSS. Suggestions in this study are expected to improve the OSS system so that it is not complicated.

Keywords: Licensing, OSS, Tourism and Investment Permits

1. PENDAHULUAN

Pariwisata adalah salah satu zona yang potensial dalam proses pembangunan serta pengembangan suatu daerah. Pariwisata memiliki aspek berarti terhadap pembangunan nasional, disebabkan bisa memberikan donasi terhadap pemasukan suatu wilayah. Tidak hanya itu zona pariwisata pula berfungsi saat membuka lokasi kerja. Diperlukan pelaku usaha saat dikelolanya usaha wisata di suatu wilayah. Maka dari itu, dikembangkannya pariwisata tidak dapat dicoba oleh satu pihak saja, dari pada itu memerlukan kerja sama antara Negara dan warga asli daerah. (Suwantoro, Gamal, 2004: 23).

Buat menunjang tercapainya sasaran pembangunan pariwisata, pelaku usaha yang hendak melaksanakan aktivitas usaha pada pariwisata wajib terlebih dahulu melaksanakan registrasi izin disebut “Tanda Pendaftaran Usaha Pariwisata”. Pendaftaran Usaha Pariwisata adalah bagian tahapan yang dilakukan dari tiap Tubuh ataupun seseorang yang melakukan “Usaha Pariwisata” buat mendapatkan “Tanda Daftar Usaha Pariwisata”. (Sugiama, A. G., 2011: 43).

Pelayanan sebagai suatu aktivitas atau rangkaian kegiatan yang terlaksana pada hubungan langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan tersedianya kepuasan pelanggan. Sementara dalam KBBI dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Penyelenggaraan pelayanan TDUP sebagai diantara kewajiban dan fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar. (Maslihatin, E., 2019: 27-33). Pelayanan Izin usaha Pariwisata melalui OSS, sesuai dengan Pergub Bali No. 28 tahun 2020 tentang Tata kelola Pariwisata Bali Pasal 4 dan Pasal 1 angka 7 UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata mengatur definisi, usaha pariwisata yaitu “usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata”. Dimana usaha pariwisata berdasarkan Pasal 14 ayat (1) meliputi: “ daya tarik wisata; kawasan pariwisata; jasa transportasi wisata; jasa perjalanan wisata; jasa makanan dan minuman; penyediaan akomodasi; penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi; penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi, dan pameran; i. jasa informasi pariwisata; jasa konsultan pariwisata; jasa pramuwisata; wisata tirta; dan spa”. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dirumuskan masalah sebagai berikut, Bagaimana Efektivitas Penerapan Sistem Online Single Submission (OSS) dalam pengurusan Izin Pariwisata pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Denpasar? dan Faktor apa sebagai penghambat dalam pelayanan perizinan Pariwisata pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Upaya Penanggulangannya?

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian yuridis empiris yaitu melakukan kajian kasus yang ada dalam “masyarakat, norma hukum; kaidah hukum; asas hukum; peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan melakukan pendekatan sosiologis”. Sehingga bisa diartikan penelitian yuridis empiris atau penelitian “*Sosio Legal Research*”, tetap didasari dengan bertumpu pada premis normatif sehingga definisi operasionalnya bisa diambil dari UU agar selanjutnya dilihat pada berbagai fakta yang ada di lokasi. Penelitian empiris yang dilaksanakan pada penelitian ini lebih banyak dilakukan dengan cara melihat dan meneliti berbagai fakta di lokasi tentang efektivitas pelaksanaan permohonan izin pariwisata dari OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berdasarkan jenis dan sumber datanya, maka penelitian ini mempergunakan dua jenis dan sumber data, yaitu: “ Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari tangan pertama, dan sumber asalnya yang pertama belum diolah dan diuraikan oleh orang lain. Data primer bersumber dari pihak-pihak yang terlibat langsung atau responden yang didapat pada lokasi penelitian, seperti pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Data Sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dengan melakukan penelitian kepustakaan. Data ini merupakan data yang memiliki kekuatan ke dalam yang terdiri dari: Bahan-bahan Hukum Primer, yaitu UUD NRI Tahun 1945, PP. No. 24 Tahun 2018 tentang Perizinan, PP No. 10 Tahun 2018 tentang Pelayanan. Bahan-bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan-bahan hukum primer yang meliputi literatur-literatur, makalah-makalah atau hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Bahan-bahan Hukum Tersier, yaitu bahan-bahan yang memberi petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang meliputi KBBI, Kamus Bahasa Inggris-Indonesia”. Dikarenakan jenis penelitian dalam penulisan ini ialah memakai jenis penelitian ilmu hukum pada aspek empiris atau jenis penelitian “*Sosio Legal Research*”, sehingga teknik pengumpulan data yang dipakai meliputi dua teknik yaitu: “ Teknik studi dokumen, setiap penelitian hukum baik penelitian hukum berjenis penelitian ilmu hukum dengan aspek empiris maupun penelitian hukum normatif, tetap mempergunakan teknik studi dokumen pada awal penelitian. Ini disebabkan walaupun aspeknya berbeda namun keduanya adalah penelitian ilmu hukum yang selalu bertolak dari premis normatif. Studi dokumen dilakukan atas bahan-bahan hukum yang relevan dengan permasalahan penelitian. Wawancara (*interview*), Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dengan mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. Penentuan sampel

penelitian dalam penelitian ini menggunakan simple random sampling (*Probability Sampling*)". Aktivitas merapikan data yang disatukan membuat siap buat dianalisis secara kualitatif. Kemudian diproses dengan pengolahan yang selektif, serta berikutnya data hendak dijabarkan secara deskriptif analisis, ialah dijabarkan dalam wujud uraian–uraian yang nantinya bisa menanggapi kasus dalam riset ini. Bambang Sunggono mengemukakan kalau deskriptif analitis merupakan kalau kasus yang terdapat dipaparkan dalam wujud uraian- uraian yang berhubungan dengan berbagai teori hukum yang terdapat sehingga mendapatkan sesuatu kesimpulan serta cerminan yang jelas dalam ulasan permasalahan. Analisis informasi dicoba secara kualitatif ialah pemakaian penjelasan apa terdapatnya terhadap sesuatu suasana serta keadaan tertentu, metode interpretasi ialah pemakaian pengertian dalam ilmu hukum dalam perihal ini pengertian bersumber pada peraturan, metode penilaian adalah evaluasi secara komprehensif terhadap rumusan norma yang diteliti, serta metode argumentasi adalah terpaut dengan metode penilaian adalah evaluasi yang wajib didasarkan pada opini hukum.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1. Efektivitas Penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS) Dalam Pengurusan Izin Pariwisata Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Denpasar

Penerapan sistem OSS oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu pintu sesuai dengan kewenangannya atau berdasarkan wewenangnya sudah berjalan dengan ketetapan peraturan yang ada sesuai dengan wewenang yang didapatkan. Kalau dikaji dari sudut pandang kewenangan/wewenang, dalam buku Teori-Teori karangan Atmadja, I Dewa Gede, Budiarta, I Nyoman Putu bahwa Hukum karangan Dikenal tiga cara memperoleh wewenang atau kewenangan berturut-turut: atribusi, delegasi dan mandat, dalam dimensi legalitas tindakan pemerintah cara memperoleh kewenangan atau wewenang: a. atribusi pemberian kewenangan dari pembentuk undang-undang terhadap badan/pejabat pemerintah. delegasi, sebagai bentuk pemberian wewenang dari organ atau badan dan/atau pejabat pemerintah pemegang wewenang atribusi kepada organ atau badan/atau pejabat lain dengan ketetapan tanggung jawab dan tanggung gugat beralih seluruhnya kepada penerima. mandat dipahami juga sebagai bentuk penyerahan wewenang oleh organ atau badan dan/atau pejabat pemerintahan kepada pegawai bawahannya yang berbuat atas nama organ/badan/atau pejabat pemberi mandat yang disebut mandat. (Atmadja, I Dewa Gede, Budiarta, I Nyoman Putu, 2018: 157-158)

Daya guna merupakan hubungan antara "*output*" serta tujuan maupun bisa juga disebutkan ialah dimensi seberapa jauh tingkatan "*output*", kebijakan serta prosedur dari organisasi. Daya guna juga berkaitan pada derajat keberhasilan sesuatu pembedahan pada zona publik membuat sesuatu aktivitas dibidang berhasil jika aktivitas tersebut mempunyai pengaruh besar pada keahlian sediakan pelayanan warga yang ialah sasaran yang telah ditetapkan. Efisien ataupun tidaknya suatu rencana sangat tergantung dari diperolehnya ataupun tidaknya sasaran-sasaran program yang sudah diformulasikan, yang bisa dilihat lewat sebagian kriteria/penanda tingkatan daya guna. Penanda daya guna menggambarkan jangkauan akibat serta akibat "*outcome*" dari keluaran "*output*" program dalam mencapai tujuan program. Terus menjadi besar donasi "*output*" yang dihasilkan pada pencapaian tujuan maupun sasaran yang ditetapkan, hingga terus sebagai efisien proses kerja suatu unit organisasi. Tingkatan daya guna pula bisa diukur dengan menyamakan antara rencana yang sudah ditetapkan dengan hasil nyata yang sudah diwujudkan. Tetapi, bila usaha ataupun hasil pekerjaan serta aksi yang dicoba tidak pas sehingga menimbulkan tujuan tidak tercapai ataupun sasaran yang diharapkan, hingga perihal itu dikatakan tidak efisien.

Ada empat indikator agar mengukur efektivitas penerapan Sistem OSS dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Perizinan Usaha Pariwisata di Kota Denpasar yaitu: "a. Pemahaman Program, Sistem Informasi Manajemen melalui OSS adalah suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang serupa. Sedangkan menurut Sutabri Sistem Informasi Manajemen merupakan penerapan sistem informasi di dalam organisasi untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan. 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. Penelitian ini dilaksanakan di di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bersama para narasumber atau responden di lapangan, maka data dapat

dianalisis satu persatu tentang jawaban narasumber atau responden sehingga dapat diperoleh rekapitulasi data sebagai bahwa dengan adanya pemahaman dalam penerapan sistem OSS. Melalui program ini maka segala bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk dioperasionalkan. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar, Beliau mengatakan Pegawai yang terkait sudah memahami tentang sistematisa penggunaan sistem OSS, karena nantinya para pegawai akan mensosialisasikan serta membimbing penggunaan sistem tersebut kepada para pelaku usaha di Kota Denpasar. Untuk pemahaman kepada pelaku usaha, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar memberikan arahan melalui sosialisasi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar memberikan pemahaman melalui sosialisasi yang dinamakan “Kamis Ceria” kepada para pelaku usaha pariwisata di Kota Denpasar. 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 Denpasar. 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. Pemahaman penerapan sistem OSS di Kota Denpasar sudah tercapai namun belum terlaksana dengan maksimal, hal ini dilihat dari pegawai maupun pelaku usaha pariwisata yang sudah memahami penggunaan sistem 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 Denpasar. Ketetapan Sasaran, tepat Sasaran yaitu bagaimana kesesuaian program atau sistem OSS yang dirancang oleh pejabat atau pengelola kepada kelompok sasaran. Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas program OSS adalah pelaku usaha sektor pariwisata. Dengan demikian, indikator ini mencoba untuk mengukur bagaimana kesesuaian program OSS telah dibuat kepada kelompok sasaran. 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 OSS diharapkan efektif mengurangi birokrasi dan mempermudah para pelaku usaha. Pemerintah sudah menjalankan OSS sebagai sistem yang mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan berusaha yang menjadi kewenangan Menteri/Pimpinan Lembaga, Gubernur, atau Bupati/Walikota yang dilakukan secara elektronik. Sistem 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 Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 2018. Untuk izin usaha pariwisata, tentu yang menjadi sasaran utama adalah para pelaku usaha pariwisata di Kota Denpasar, setiap pelaku usaha wajib membuka izin usahanya baik berupa perseorangan maupun badan usaha (PT, CV, dan lain-lain). Dengan adanya sistem 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 Denpasar. 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 Denpasar. Bahwa adanya kesesuaian program atau sistem OSS yang telah diterbitkan kepada kelompok sasaran yang telah dicantumkan di dalam legalitas atau peraturan yang ada. Melalui reformasi sistem perizinan, akan mendorong standardisasi menjadikan birokrasi perizinan di tingkat pusat dan daerah lebih mudah, lebih cepat, dan juga lebih terintegrasi. Adanya kejelasan tujuan yang hendak dicapai, tercapainya tujuan dilihat dari apakah dengan dibentuknya program OSS sudah tercapai atau belum mengingat program tersebut di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar 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 efektif apabila dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Tujuan dari diterbitkannya OSS diharapkan efektif mengurangi birokrasi dan mempermudah para pelaku usaha. Pemerintah menjalankan OSS sebagai sistem yang mengintegrasikan seluruh pelayanan perizinan berusaha 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. (Westra I Ketut, 2020: 78). Beliau mengatakan Tujuannya adalah memudahkan pelayanan izin usaha serta meningkatkan akses terhadap infrastruktur dan pelayanan dasar perizinan usaha di

kawasan Kota Denpasar untuk mendukung terwujudnya izin usaha yang produktif dan berkelanjutan. Beliau juga menambahkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar mengkolaborasikan sistem OSS dengan website milik mereka yang disebut dengan “si Cantik”. Jadi ketika kolom pendaftaran yang sudah diisi di *website oss.go.id* maka pendaftaran dilanjutkan di *website www.dpmpmsp.pemkodenpasar.go.id*. dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Denpasar. d. Adanya perubahan nyata dalam Penerapan Sistem OSS di Kota Denpasar, perubahan nyata dalam penelitian ini membuat peneliti ingin mengetahui apa saja dan bagaimana bentuk perubahan nyata sebelum dan sesudah adanya program OSS. Sehingga dapat diukur melalui sejauh mana program OSS tersebut memberikan suatu efek atau dampak serta perubahan nyata bagi pelaku usaha sektor pariwisata. Bentuk perubahan nyata sebelum dan sesudah adanya sistem OSS di Kota Denpasar, Beliau mengatakan ada perubahan yang terjadi semenjak diterbitkannya sistem OSS, mulai dari peningkatan partisipasi masyarakat yang melakukan perizinan usaha pariwisatanya, 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. Dalam penggunaan OSS masih adanya masyarakat yang kurang memahami penggunaan internet, sehingga sering terjadi salah input data ketika melakukan proses perizinan usaha pariwisata. Tentu inilah yang menjadi tugas bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar 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 tersebut. 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. Mengenai 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 Denpasar untuk memohon bimbingan bantuan layanan penggunaan sistem OSS kepada pegawai yang telah disediakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar. Untuk alur penggunaan sistem OSS beliau tidak kesulitan karena sudah tersedia di tampilan website *oss.go.id* ataupun di website Dinas sendiri yakni *www.dpmpmsp.pemkoDenpasar.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 Denpasar untuk bertanya langsung terkait persyaratan dalam menerbitkan izin usahanya”.

3.2. Faktor Penghambat Dalam Pelayanan Perizinan Pariwisata Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Upaya Penanggulangannya.

Teori Lawrence M Friedman adalah sebuah teori hukum yang dipakai untuk menganalisis suatu perkara hukum tentang efektif atau berhasilnya suatu penegakan hukum. Lawrence M. Friedman berpendapat bahwa efektif dan berhasil tidaknya penegakan hukum berdasarkan tiga unsur sistem hukum, yaitu: Struktur hukum (*structure of law*); Substansi hukum (*substance of the law*); Budaya hukum (*legal culture*). (Friedman, Lawrence M., 2009: 13). Oleh sebab itu, maka tiga unsur tersebut dapat dijelaskan yaitu: “ Struktur hukum, struktur hukum tidak hanya lembaga (institusi) tetapi juga menyangkut kelembagaan yang didalamnya menyangkut: organisasi, ketatalaksanaan (prosedur) dan sumber daya manusia aparatur. Lembaga merupakan suatu badan (institusi) yang menjalankan suatu subsistem dari sistem (yang berwenang menerapkan hukum). Sedangkan Organisasi adalah kesatuan (susunan dan sebagainya) yang terdiri atas bagian-bagian (orang dan sebagainya) dalam perkumpulan dan sebagainya untuk tujuan tertentu, ketatalaksanaan adalah cara mengurus (menjalankan), dengan adanya faktor struktur hukum yang diterapkan sehingga pemohon tidak ada celah melakukan pengajuan proses perizinan secara manual, karena tidak semua pemohon memahami penerapan OSS. Substansi hukum, substansi hukum menyangkut aturan dan norma berlaku yang memiliki kekuatan yang mengikat dan menjadi pedoman bagi aparat penegak hukum. Substansi sebagai suatu acuan pelaksanaan agar terukur dan terarah dalam mencapai tujuan. Substansi memberikan suatu kepastian hukum dalam

bertindak. Aturan atau norma sebagai *das sollen* yaitu fakta hukum yang diungkapkan para ahli hukum dalam tataran teoritik (*law in the books*), yakni hukum dalam bentuk cita-cita bagaimana seharusnya. Substansi hukum menyangkut respon masyarakat terhadap aturan dan norma tersebut, bagaimana aturan/norma tersebut terhadap struktur hukum (hirarki perundang-undangan) dan kepentingan aparatur pembuat undang-undang terhadap aturan/norma tersebut, sebagai penghambat substansi hukum adanya keluhan masyarakat mengenai hukum menyangkut, norma hukum, etika hukum dan kaidah hukum sangat sulit dipahami oleh masyarakat yang tidak memahami aturan hukum. Budaya hukum, budaya hukum menyangkut sikap masyarakat terhadap hukum dan sistem hukum. Sikap masyarakat terhadap hukum mencakup kepercayaan, nilai-nilai, gagasan dan harapan. Salah satu cabang kebudayaan yang sangat penting adalah budaya hukum orang dalam, sebagai penghambat adalah kurangnya pemahaman masyarakat dan kurang taatnya masyarakat memahami aturan yang berlaku terutama dalam pengurusan perizinan pariwisata”. Disamping faktor diatas ada beberapa faktor yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto, yaitu: “Faktor hukumnya sendiri, seperti pada undang-undang. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum. d. Faktor masyarakat, yakni lingkungan di mana hukum tersebut berlaku atau diterapkan. e. Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia di dalam pergaulan hidup”. Sedangkan upaya penanggulangannya adalah memberikan penyuluhan kepada masyarakat arti penting dan cara melakukan akses melalui elektronik OSS sesuai dengan ketentuan undang-undang dan melakukan regulasi aturan antara NSPK terhadap PP OSS, NSPK Perindustrian dan NSPK Pariwisata melakukan penyempurnaan OSS karena belum semua perizinan dapat diproses melalui OSS.

4. SIMPULAN DAN SARAN

4.1. Simpulan

Berdasarkan adanya penelitian serta pembahasan pada uraian diatas, maka dapat disimpulkan menjadi, Penerapan Sistem *Online Single Submission* (OSS) dalam pengurusan Izin Pariwisata pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Denpasar belum efektif disebabkan masih banyaknya masyarakat yang, tidak memahami didalam melakukan akses melalui elektronik, kurangnya SDM guna membantu mengakses sistem elektronik OSS dan kurangnya sarana dan prasarana kalau dibandingkan dengan permohonan izin yang dimohon masyarakat. Peraturan Pemerintah mengenai OSS adanya disharmonisasi aturan antara norma, standard, prosedur dan criteria, sehingga pelaksanaan perizinan pariwisata mengalami berbagai hambatan dari aspek sistem Pemerintah Daerah kesulitan melakukan database perizinan yang belum terklasifikasi, tidak tersedia fitur *E-Payment* sehingga ada beberapa Faktor penghambat dalam pelayanan perizinan Pariwisata pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu “Faktor hukumnya sendiri, seperti pada undang-undang; Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum; Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum; Faktor masyarakat, yakni lingkungan di mana hukum tersebut berlaku atau diterapkan dan Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia di dalam pergaulan hidup”. Sedangkan upaya penanggulangannya adalah memberikan penyuluhan kepada masyarakat arti penting dan cara melakukan akses melalui elektronik OSS sesuai dengan ketentuan undang-undang dan melakukan regulasi aturan antara NSPK terhadap PP OSS, NSPK Perindustrian dan NSPK Pariwisata melakukan penyempurnaan OSS karena belum semua perizinan dapat diproses melalui OSS.

4.2. Saran

Simpulan yang sudah diuraikan diatas mencetuskan beberapa saran yang bisa diberikan, Diharapkan bagian proses perizinan melalui OSS terutama Sumber Daya Manusia untuk dapat mendampingi setiap saat apabila masyarakat melakukan permohonan izin melalui OSS, agar perizinan tidak mengalami kendala keterlambatan dan melakukan penelitian terlebih dahulu apakah izin yang dikeluarkan sangat memungkinkan ataukah tidak, sehingga izin yang dikeluarkan tidak mengganggu kepentingan umum, lebih-lebih pelaksanaan keagamaan. Diharapkan standar yang dipergunakan dalam melakukan proses perizinan melalui program dan melakukan perbaikan sistem dalam OSS agar tidak berbelit-belit.

DAFTAR BACAAN

- Arwanto Harimas Ginting, 2020, *Jurnal Tttapamong*, Strategi Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pelayanan Melalui OSS, Volume 2, Nomor 1.
- Atmadja, I Dewa Gede, Budiarta, I Nyoman Putu, 2018, *Teori-Teori Hukum*, Setara Press, Malang.
- Bambang Sunggono, 2006, *Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Friedman, Lawrence M., 2009, *Sistem Hukum Perspektif Ilmu Sosial*, terj. M. Khozim Nusa Media, Jakarta.
- Maslihatin, E., 2019, *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Dampak Kualitas Pelayanan Perizinan Terhadap Peningkatan Investasi Pada UPT Pelayanan Perizinan Terpadu, Volume 4, Nomor 27.
- Sugiama, A. G., 2011, *Ecotourism: Pengembangan Pariwisata Berbasis Konservasi Alam*, Guardian Intimate, Bandung.
- Suwantoro, Gamal, 2004. *Dasar-Dasar Pariwisata*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Westra I Ketut, 2020, *Jurnal Kertha Semaya*, Pengaturan Pelayanan Online Single Submission (OSS), Volume 9, Nomor 1, Fakultas Hukum Universitas Udayana, Bali.