

EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI APLIKASI JATIM ONLINE SINGLE SUBMISSION (JOSS) PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI JAWATIMUR

Leny Setio Rahayu¹⁾, Priyanto²⁾

^{1) 2)} Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya
Email: lenysetyo2@gmail.com

ABSTRAK

Aplikasi JOSS sebagai sebuah sistem perizinan terintegrasi yang menyederhanakan proses perizinan dan memungkinkan para pengusaha untuk mengurus segala perizinan usaha secara online dalam platform berbasis web dan android. Dengan adanya platform ini, para pengusaha tidak perlu lagi bertatap muka langsung dengan berbagai instansi terkait secara terpisah, melainkan dapat mengajukan dan melacak status perizinan secara efisien, kapan saja dan dimana saja secara online. Salah satu keunggulan utama dari JOSS adalah kemudahan dalam proses pengajuan perizinan. Melalui platform ini, para pengusaha dapat mengisi dan mengunggah dokumen-dokumen yang diperlukan dengan mudah dan aplikasi JOSS ini dilengkapi dengan fitur-fitur, seperti notifikasi otomatis, pelacakan status perizinan secara real-time, dan arsip digital untuk memudahkan pengusaha dalam mengelola dan melacak perizinan mereka. Hal ini menghindarkan dari kerumitan proses manual yang seringkali memakan waktu dan energi. Penulisan penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki sebuah fenomena sosial. Pada penelitian ini yang menjadi focus penelitian adalah bagaimana bentuk pelayanan perizinan melalui aplikasi Jatim Online Single Submission (JOSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur. Kemudian focus penelitian yang kedua yaitu bagaimana dampak keberadaan aplikasi Jatim Online Single Submission dalam memberikan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur.

Kata Kunci : Efektivitas, Online Single Submission

ABSTRACT

The JOSS application is an integrated licensing system that simplifies the licensing process and allows entrepreneurs to manage all business licensing online on web and Android-based platforms. With this platform, entrepreneurs no longer need to meet face-to-face with various related agencies separately, but can efficiently submit and track licensing status, anytime and anywhere online. One of the main advantages of JOSS is the ease in the permit application process. Through this platform, entrepreneurs can fill out and upload the required documents easily and the JOSS application is equipped with features, such as automatic notifications, real-time tracking of licensing status, and digital archives to make it easier for entrepreneurs to manage and track permits. they. This avoids the hassle of manual processes that often take time and energy. Writing this research using a type of qualitative descriptive research. A qualitative approach is a research process based on a methodology that investigates a social phenomenon. In this study, the focus of the research is how to provide licensing services through the East Java Online Single Submission (JOSS) application at the One-Stop Integrated Investment and Licensing Service in East Java Province. Then the second research focus is how the impact of the existence of the East Java Online Single Submission application in providing licensing services to the Investment and One Stop Integrated Service of East

Java Province.

Keywords: *Effectiveness, Online Single Submission*

A. LATAR BELAKANG

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasapublik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud antara lain meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.

Pelayanan publik kini telah menjadi isu sentral dalam penciptaan pembangunan di Indonesia. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan (Kep.Menpan No. 63/2003).

Indikator subjektif yang paling diutamakan pada regulasi pelayanan publik di Indonesia adalah tingkat kepuasan masyarakat. Artinya, masyarakat sebagai pengguna layanan benar-benar menjadi subjek aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik saat ini. Hasil pengukuran tingkatkepuasan masyarakat menjadi landasan pokok pemerintah dalam merumuskan kebijakan mutu pelayanan publik di semua level pemerintah dan unit kerja.

Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan sekaligus sebagai dasar perencanaan pelayanan. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat tersebut merupakan kewajiban setiap unit kerja pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat ini dilakukan melalui kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana di atur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi (PermenPAN- RB) Nomor 14 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan SKM.

Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi yang dipimpin oleh Kepala Dinas memiliki tugas dan kewenangan untuk mengatur urusan bidang perizinan dan penanaman modal di tingkat Provinsi dan tugas pembantuan kepada Daerah Provinsi. Demi kelancaran tugas tersebut, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur dibantu oleh: a) Sekretaris Dinas; b) Kepala Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal; c) Kepala Bidang Promosi Penanaman Modal; d) Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal; dan e) Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan. Dalam melaksanakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Adapun Perizinan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu tempat.

Untuk mewujudkan pelayanan perizinan yang efektif dan efisien, sertamendukung perkembangan di bidang teknologi dan informasi, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur meluncurkan aplikasi SIMAP Online yang terintegrasi dan berbasis online untuk mempercepat dan mempermudah proses pengurusan permohonan perizinan di Provinsi Jawa Timur. Makmur (2011) mengungkapkan bahwa efektivitas berhubungan dengan tingkat kebenaran atau keberhasilan dan kesalahan. Siagian (2005) berpendapat bahwa efektifitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektifitas

menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya target yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran / target, berarti makin tinggi efektifitasnya.

Efektivitas adalah menyediakan jasa-jasa yang benar sehingga memungkinkan pihak yang berwenang untuk mengimplementasikan kebijakan dan tujuannya (Commission dalam Mahsun 2006). Druicker dalam Handoko (2001) mengemukakan efektivitas adalah melakukan pekerjaan yang benar (doing the right things). Mahmudi (2005), efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.

Pemerintah Provinsi Jawa Timur meluncurkan suatu aplikasi inovatif bernama “Jatim Online Single Submission” (JOSS) pada tahun 2020, dengan tujuan memberikan dukungan dan kemudahan bagi para pengusaha dalam menjalankan usaha di wilayah Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Peluncuran aplikasi ini merupakan langkah strategis dalam mendorong kondusivitas iklim Investasi dan memacu pertumbuhan ekonomi di Jawa Timur melalui pemanfaatan teknologi digital yang semakin berkembang.

Jatim Online Single Submission “JOSS” merupakan suatu sistem informasi yang mengintegrasikan seluruh layanan perizinan yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur. Layanan perizinan yang dimaksudkan adalah keseluruhan proses pelayanan perizinan yang terjadi, yakni mulai dari diterimanya berkas di frontoffice hingga ke back office, dan kembali lagi ke pemohon dalam bentuk Dokumen Perizinan elektronik yang ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas.

Salah satu keunggulan utama dari JOSS adalah kemudahan dalam proses pengajuan perizinan. Melalui platform ini, para pengusaha dapat mengisi dan mengunggah dokumen-dokumen yang diperlukan dengan mudah dan aplikasi JOSS ini dilengkapi dengan fitur-fitur, seperti notifikasi otomatis, pelacakan status perizinan secara real-time, dan arsip digital untuk memudahkan pengusaha dalam

menelola dan melacak perizinan mereka. Hal ini menghindarkan dari kerumitan proses manual yang seringkali memakan waktu dan energi.

Selain itu, proses perizinan melalui aplikasi JOSS ini juga didukung dengan pelayanan yang responsif oleh Tim Teknis yang handal, siap membantu dan memberikan panduan bagi para pengusaha yang mengalami kendala dalam mengurus perizinannya, baik yang disampaikan secara langsung maupun melalui layanan aplikasi Helpdesk. Dengan adanya pelayanan yang baik dan efisien, diharapkan pengusaha dapat fokus pada pengembangan usaha mereka tanpa hambatan administratif yang berlebihan.

Permasalahan yang muncul atas pelayanan publik yang dilakukan dalam sektor publik, tidak terlepas dari kenyataan bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Beberapa permasalahan yang terjadi pada proses penerbitan izin pada umumnya adalah lamanya izin permohonan rekomendasi teknis yang terbit dari Dinas Teknis/terkait. Seringkali pemohon beranggapan bahwa lamanya penerbitan izin disebabkan proses dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, padahal nyatanya hal tersebut disebabkan karena rekomendasi teknis yang merupakan dasar pemrosesan izin memiliki jangka waktu yang cukup lama dalam penerbitannya.

B. LANDASAN TEORI

1. Kebijakan Publik

Menurut Noeng Muhadjir kebijakan merupakan upaya memecahkan problem sosial bagi kepentingan masyarakat atas asas keadilan dan kesejahteraan masyarakat. Dan dalam kebijakan setidaknya harus memenuhi empat hal penting yakni; (1) tingkat hidup masyarakat meningkat, (2) terjadi keadilan : By the law, social justice, dan peluang prestasi dan kreasi individual, (3) diberikan peluang aktif partisipasi masyarakat (dalam membahas masalah, perencanaan, keputusan dan implementasi), dan (4) terjaminnya pengembangan berkelanjutan.

Kemudian Monahan dan Hengst seperti yang dikutip oleh Syafaruddin bahwa

kebijakan (policy) secara etimologi diturunkan dalam bahasa Yunani, yaitu “Polis” yang artinya kota (city). Pendapat ini menjelaskan kebijakan mengacu kepada cara-cara dari semua bagian pemerintahan mengarahkan untuk mengelola kegiatan mereka.

Dengan demikian berdasarkan beberapa pendapat tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah sebagai rangkaian konsep dan azas yang menjadi garis besar dari dasar pada masalah yang menjadi rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan dan cara bertindak, pernyataan citacita, prinsip, atau maksud dalam memecahkan masalah sebagai garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran atau tujuan.

2. Evaluasi Kebijakan

Evaluasi kebijakan yakni kegiatan yang disiapkan untuk menilai sejauh mana manfaat dari suatu kebijakan atau program-program pemerintah yang telah dilaksanakan. Kegiatan dalam evaluasi kebijakan mempunyai teknik dan cara pengukuran tertentu, yang mempunyai metode analisis dan menghasilkan rekomendasi kebijakan.

Evaluasi adalah suatu kegiatan mengumpulkan informasi kinerja sesuatu (metode, manusia, peralatan), dimana informasi tersebut akan dipakai untuk menentukan alternatif terbaik dalam membuat keputusan. Evaluasi merupakan pengukuran atau perbaikan dalam suatu kegiatan yang dilaksanakan, seperti membandingkan hasil-hasil kegiatan yang telah direncanakan. Dari situlah tujuan evaluasi tersebut, agar rencana-rencana yang telah dibuat dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan dapat terselenggarakan.

Sedangkan menurut (Dunn, 2003) evaluasi merupakan sebuah tahapan kebijakan publik yang menempati posisi terakhir setelah implementasi kebijakan yang ditujukan untuk mengetahui apakah kebijakan yang telah dilaksanakan telah sesuai dengan harapan masyarakat dan terbukti efektif memecahkan permasalahan yang ada atau tidak. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah proses menentukan nilai untuk suatu hal atau objek yang berdasarkan pada

acuan-acuan tertentu. Dalam pemerintahan, evaluasi dapat diartikan sebagai proses pengukuran 36 akan efektivitas strategi yang digunakan dalam upaya mencapai tujuan suatu program atau kebijakan.

3. Manajemen Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Pada hakikatnya pelayanan merupakan sebuah rangkaian kegiatan, maka dari itu proses melayani itu harus berlangsung secara rutin dan tidak putus-putus.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Menurut Albercht dalam Lovelock, 1992 (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Selanjutnya Monir (dalam Harbani Pasolong 2013: 128), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Sedangkan menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2013:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan

permasalahan konsumen/pelanggan.

KONSEP EFEKTIVITAS

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Secara umum konsep efektivitas merupakan konsep untuk mengukur produktivitas, menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Sejalan dengan arti kata tersebut, Robbins (dalam Tika, 2006: 29) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi jangka pendek dan jangka panjang. Umar (2000:9) mengatakan bahwa “Efektivitas itu mengarah pada pencapaian untuk kerja yang maksimal yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu”. Selanjutnya Steers (1985:87) mengemukakan bahwa “Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasaran tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya”. Steers menyatakan bahwa efektivitas harus dinilai terhadap tujuan yang bisa dilaksanakan dan bukan terhadap konsep tujuan umum (Tangkilisan, 2005:142). Jadi efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai.

C. METODE

a. Jenis Penelitian

Penulisan penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki sebuah fenomena sosial. Pada pendekatan ini, peneliti merupakan instrumen kunci dan peneliti harus mempunyai teori dan wawasan yang sangat luas agar mampu menggali informasi, bertanya, dan menganalisa obyek yang akan diteliti menjadi lebih jelas. Penelitian kualitatif digunakan jika masalah yang akan diteliti masih belum jelas, dan juga untuk mengembangkan teori, serta memastikan kebenaran data.

b. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah pemusatan fokus kepada intisari penelitian yang akan dilakukan. hal tersebut harus dilakukan dengan cara eksplisit agar kedepannya dapat meringankan peneliti sebelum turun atau melakukan observasi/pengamatan. Fokus penelitian merupakan garis terbesar dalam jantungnya penelitian mahasiswa, sehingga observasi dan analisa hasil penelitian bakal menjadi lebih terarah.

c. Lokasi Penelitian

Menurut Hamid Darmadi (2011:52) lokasi penelitian adalah tempat dimana proses studi yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung. Menurut Wiratna Sujarweni (2014:73) Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian itu dilakukan. Dalam penelitian ini lokasi yang dijadikan tempat pengambilan data dan informasi penelitian pelayanan perizinan berusaha yaitu di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur.

d. Informan Penelitian

Dalam memilih dan memanfaatkan informan, perlu ditentukan bahwa informan adalah orang-orang yang tahu tentang situasi dan kondisi daerah penelitian, jujur, terbuka, dan mau memberikan informasi yang benar. Persiapan perlengkapan penelitian berkaitan dengan perijinan, perlengkapan alat tulis, alat perekam, jadwal waktu penelitian, dan perlengkapan lain untuk keperluan akomodasi.

Penelitian ini melibatkan beberapa orang yang akan dijadikan sebagai informan penelitian yang akan memberikan informasi mengenai aspek permasalahan dalam penelitian. Beberapa informan yang akan memberikan informasi untuk penelitian ini adalah Kepala Bagian Perizinan Berusaha, dan Masyarakat yang terlibat

e. Teknik Pengumpulan Data.

Teknik pengumpulan data sebagai salah satu bagian penelitian, merupakan salah satu unsur yang sangat penting. Teknik pengumpulan data diperlukan untuk membantu peneliti dalam penelitiannya. Dalam pengumpulan data ada

beberapa teknik yang dapat digunakan. Berikut ini beberapa teknik yang digunakan peneliti dalam pengumpulan data:

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moeleong, 2006: 186). Dengan melakukan wawancara, peneliti mendapatkan informasi mengenai hal-hal yang ingin ditanyakan terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan.

b. Observasi

Teknik pengamatan memungkinkan peneliti melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya (Moeleong, 2006). Sama halnya dengan wawancara, dalam teknik observasi seorang peneliti juga perlu membuat pedoman tentang aspek apa saja yang akan diamati saat penelitian berlangsung.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini berupa foto-foto penelitian yang diambil saat pengambilan data berlangsung. Foto-foto tersebut berisikan aktivitas peneliti maupun informan yang menjadi objek dalam penelitian ini. Aktivitas yang dimaksud terutama mengenai interaksi yang dilakukan pihak kepolisian Polres Bojonegoro dengan para Komunitas Perguruan Silat Kabupaten Bojonegoro.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Konsep Online Single Submission

Untuk mempercepat pelaksanaan berusaha di Indonesia, pemerintah pada tanggal 26 september 2017 telah mengeluarkan Perpres Nomor 91 Tahun 2017 tentang percepatan Pelaksanaan Berusaha melalui instrumen pembentukan satuan tugas di Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota yang bertugas mengawal pelaksanaan investasi/berusaha dan membantu penyelesaian perizinan yang diperlukan,

membolehkan investor/pelaku usaha yang akan melakukan kegiatan dikawasan Ekonomi khusus, kawasan Industri, kawasan strategis Pariwisata Nasional dan perdagangan bebas serta pelabuhan bebas menunda perizinan tertentu, menyederhanakan regulasi dan memudahkan birokrasi perizinan berusaha, menggunakan data/dokumen bersama dalam perizinan berusaha serta meyatukan pengajuan, proses, dan pengeluaran perizinan berusaha melalui sistem pengelolaan perizinan secara terpadu secara elektronik (Online Single Submission).

Online Single Submission (OSS) adalah sistem perizinan berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan perizinan di daerah dan pusat dalam rangka mempermudah kegiatan usaha di dalam negeri. OSS ini juga merupakan amanat dari Perpres Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha. Kebijakan single submission merupakan implementasi tahap kedua dari Peraturan Presiden (Perpres) No. 91/2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha. dan PP No. 24 Tahun 2018 tentang Sistem Pelayanan Perizinan Terintegrasi Berbasis Elektronik. OSS merupakan sebuah sistem yang berintegrasi dengan kementerian dan lembaga (K/L) sehingga nanti, seluruhnya hanya menjadi satu pintu. Bahkan tak hanya di tingkat K/L, pemerintah pun telah membentuk satuan tugas di daerah-daerah untuk melancarkan berusaha di daerah.

Pada Juli 2018, pemerintah melaunching Online Single Submission (OSS). Saat itu, OSS diresmikan oleh Menteri Koordinator dan Perekonomian, Darmin Nasution di Kantor Kemenko. OSS menjadi Layanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (PBTSE), hadir dalam rangka pelayanan perizinan berusaha yang berlaku di semua Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah di seluruh Indonesia, yang selama ini dilakukan melalui Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Selain melalui PTSP, masyarakat dapat mengakses Sistem OSS secara daring di manapun dan kapan pun.

Sistem OSS dibangun dalam rangka percepatan dan peningkatan penanaman modal dan berusaha, dengan cara menerapkan

perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Tak hanya perusahaan besar, OSS juga bisa digunakan oleh seluruh jenis usaha, termasuk startup dan UMKM. Bahkan saat ini hampir seluruh sektor usaha wajib menggunakan OSS untuk mengurus peizinan, terkecuali untuk sektor minerba, migas, dan perbankan. Mengingat kemudahan-kemudahan proses perizinan di OSS, maka pelaku usaha startup dan UMKM wajib memahami penggunaan OSS. Hal ini bertujuan untuk mempermudah pelaku usaha startup dan UMKM mengurus perizinan usahanya di Indonesia. Ada lima alasan mengapa pelaku usaha wajib memahami dan menggunakan OSS saat mengurus perizinan usaha di Indonesia. Lima alasan tersebut adalah, OSS terintegrasi dengan data dan informasi di K/L/D lain, tidak perlu mengajukan atau mengisi dokumen persyaratan berulang-ulang, Satu permohonan bisa langsung menghasilkan beberapa izin, berlaku untuk semua bentuk usaha, dan berlaku untuk semua perizinan kecuali perbankan dan ESDM. Saat ini, OSS sudah terintegrasi dengan Kemendagri (Dukcapil), Kemenkeu (Kantor Pelayanan Pajak), Kemkumham (informasi perusahaan), dan Kementerian ATR (RDTR) untuk pendirian perusahaan. OSS juga terintegrasi dengan Kementerian Teknis dan PTSP Daerah terkait perizinan usaha, izin lokasi dan izin lingkungan. Sementara proses pendaftaran OSS dan pengembangan usaha berada di bawah kewenangan BKPM.

Secara lengkap, berdasarkan hasil penelitian terhadap indeks kepuasan masyarakat, dapat diuraikan secara lengkap sebagai berikut:

Alur Pendaftaran OSS :

Pendaftaran dilakukan dengan cara mengakses laman OSS dan melakukan pengisian data yang diperlukan
Lembaga OSS menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB) yang merupakan identitas berusaha dan digunakan oleh Pelaku Usaha untuk 29 mendapatkan izin usaha dan izin komersial atau operasional termasuk untuk pemenuhan persyaratan izin usaha dan izin komersial atau operasional.
Pemohon membuat akun pengguna atau User dan ID Password untuk Login

Pemohon wajib mengisi data-data yang diperlukan seperti Data Perusahaan, Data Pemegang Saham, Kepemilikan Modal, Nilai Investasi, Rencana Penggunaan Tenaga Kerja, Rencana Permintaan Fasilitas Perpajakan dan Kepabeanaan.

Pemohon (pelaku usaha) akan menerima notifikasi dari OSS untuk mengubah data-data jika bidang investasi yang diinput tidak memenuhi Daftar Negatif Investasi.

Setelah semauanya tervalidasi, sistem OSS akan menerbitkan Nomor Induk Berusaha (NIB) untuk pelaku usaha.

Pelaku usaha akan menerima NIB bersamaan dengan dokumen pendaftaran lainnya. NIB berisi data-data NPWP, RPTKA, BPJS Kes & Naker, Fasilitas Fiskal, Izin Usaha. Untuk usaha baru: melakukan proses untuk memperoleh izin dasar, izin usaha dan/atau izin komersial atau operasional, berikut dengan komitmennya.

Dampak Keberadaan OSS Sebelum dan Sesudah

Sebelum adanya Sistem Online Single Submission para pelaku usaha yang ingin mengurus perizinan berusaha harus langsung datang ke kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu pintu (DPM PTSP) dengan membawa dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam mengurus perizinan.

Berikut adalah mekanisme pengurusan ijin usaha secara manual :

Datang ke kantor

Membawa berkas-berkas keperluan ijin usaha

Mengambil formulir

Setelah formulir dilengkapi, diserahkan kembali ke kantor penanaman modal (DPM)

Formulir akan diproses paling cepat 15 hari, terhitung sejak berkas formulir diserahkan

Tim survey akan mendatangi lokasi yang tertera di formulir untuk mengecek validitas tempat usaha yang didaftarkan demi menghindari penipuan

Setelah semuanya valid, maka pelaku usaha akan mendapatkan NIB (Nomor Ijin Berusaha).

Analisa Data Menggunakan Teori Sondang P.Siagian

Dalam menentukan sejauh mana Efektivitas

pelayanan perizinan usaha melalui sistem Jatim Online Single Submission (JOSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Timur maka akan dianalisis menggunakan teori efektivitas menurut Sondang P. Siagian yang memiliki 8 variabel yang terdiri :

Kejelasan Tujuan Yang Hendak Dicapai

Ini dimaksudkan agar pegawai atau pelaku pemberi layanan dalam pelaksanaan tugas atau kewajibannya dapat mencapai sasaran yang terarah, mengikuti alur yang ditujukan diawal sehingga tujuan organisasi dapat tercapai sesuai dengan yang diinginkan dalam awal pembuatan kebijakan ataupun sistem.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sistem Jatim Online Single Submission (OSS) di Provinsi Jawa Timur sangat mempunyai tujuan yang sangat jelas di awal pembuatannya sesuai dengan amanat dari Perpres no.91 Tahun 2017 tentang percepatan Pelayanan Berusaha dan PP no.24 Tahun 2018 tentang Sistem Pelayanan Perizinan Terintegrasi Berbasis Elektronik (online Single Submission). Dalam faktanya penerapan Online Single Submission (OSS) masih memerlukan peningkatan lagi dalam performanya dan dengan adanya sistem Online Single Submission (OSS) ini pelayanan perizinan sudah online atau fleksibel dan respon tanggapan secara langsung saat itu juga (Real Time).

Kejelasan Strategi Pencapaian Tujuan

Pelayanan perizinan berusaha melalui Jatim Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur mempunyai kejelasan strategi dalam pencapaian tujuannya dengan cara menyediakan pelayanan Jatim Online Single Submission di mall pelayanan publik yang berada di kantor DPMPTSP. Meskipun sudah dapat diakses dimana saja tetapi pihak DPMPTSP masih menyediakan komputer disana untuk memudahkan pelaku usaha yang ingin mendaftar perizinan tetapi sudah terlanjur datang ke kantor DPMPTSP tidak perlu kembali pulang karena sudah disediakan disana dari pihak DPMPTSP hanya melakukan pendampingan saja. Dan strategi dalam

sosialisasi pengenalan sistem Jatim Online Single Submission seperti mengadakan pertemuan antar pelaku usaha di Jawa Timur untuk diberikan pemahaman adanya sistem Online Single Submission.

Dapat dilihat dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan strateginya adalah sosialisasi dan adanya pelayanan OSS di mall pelayanan publik yang dapat membantu meningkatkan sistem Online Single Submission, yang dapat mempermudah proses pengurusan izin berusaha tetapi pengetahuan masyarakat akan OSS masih minim dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pihak DPMPTSP.

Analisa Efektivitas Jatim Online Single Submission (JOSS)

Tujuan dari sistem JOSS ini adalah untuk mereformasi sistem perizinan. Penerapan JOSS diharapkan efektif mengurangi birokrasi dan mempermudah para pelaku usaha dalam melegalkan usaha yang mereka melalui reformasi sistem perizinan, mendorong standarisasi menjadikan birokrasi perizinan di tingkat pusat dan daerah lebih mudah, lebih cepat dan juga terintegrasi.

Dengan menggunakan pengukuran efektivitas menurut Siagian P.Sondang adalah sudah cukup efektifnya sistem JOSS ini bisa dilihat dari faktor cepatnya penerbitan perizinan usaha paling lama 2 hari, prosedur yang simpel tidak berbelit-belit, bisa diaksesnya sistem tanpa adanya batasan waktu dalam penggunaannya, adanya pembaruan-pembaruan sistem untuk mengurangnya kekurangan-kekurangan sebelumnya, tidak adanya biaya yang dikeluarkan dalam pembuatan perizinan, adanya penyelesaian masalah atau pelaporan masalah yang berkaitan dengan perizinan berusaha ada dalam satu sistem, adanya sarana dan prasarana yang sudah mendukung di DPMPTSP Provinsi Jawa Timur, Sumber Daya Manusia yang cukup untuk membantu dalam pendampingan JOSS tetapi SDM juga perlu melakukan pelatihan-pelatihan agar meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Perizinan Usaha Melalui Jatim Online Single

Submission (JOSS) Di DPMPTSP Provinsi Jawa Timur

Pendukung

Dari aspek Sumber Daya Manusia para pegawai khususnya yang bertugas dalam OSS sangat memahami dalam operasional sistem OSS, jumlah pegawai cukup Aspek Sarana dan Prasarana Infrastruktur OSS ini sudah tercukupi sudah lengkap dari segi sarana dan prasarana infrastrukturnya

Aspek teknologi dan komunikasi (TIK)

Jarangnya terjadi trouble pada sistem, dan sedikitnya orang atau para pelaku usaha yang mengalami keluhan.

- **Faktor Penghambat**

Dari aspek Sumber Daya Manusia

Secara keseluruhan sumberdaya yang ditugaskan untuk mengawal layanan JOSS sudah cukup baik walaupun masih perlunya peningkatan terhadap SDM agar menjadi kompeten dan memberikan pelayanan yang optimal lagi kepada masyarakat. Aspek Sarana dan Prasarana infrastruktur Dapat disimpulkan bahwa masih adanya kendala seperti melemahnya akses web yang kadang terjadi tetapi tidak terlalu sering Aspek teknologi dan komunikasi (TIK) Dapat disimpulkan bahwa masih harus belajar lagi mengikuti arus perkembangan teknologi

Disimpulkan oleh penulis bahwa Efektivitas Pelayanan Perizinan Usaha melalui Jatim Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur sudah Efektif dilihat dari tujuan Sistem JOSS itu sendiri yakni memangkas waktu penerbitan perizinan berusaha yang awalnya bisa mencapai 15 hari menjadi paling lambat hanya 2 hari izin sudah dikeluarkan, dan untuk membuat perizinan lainnya para pelaku usaha tidak perlu lagi untuk mengisi formulir lagi, cukup menggunakan data yang awal karena semua data sudah terekam dalam sistem JOSS tersebut, lalu Sistem JOSS ini memangkas prosedur yang bertele-tele seperti membawa dokumen yang dibutuhkan, mengantri, menyediakan beberapa materai menjadi prosedur yang singkat, cukup memasukkan data-data kedalam sistem lalu

memilih jenis perizinan yang diinginkan lalu ikuti alur dalam sistem maka perizinan akan segera diterbitkan.

Meskipun sudah beralih menggunakan sistem JOSS pihak DPMPTSP juga masih menyediakan pojok OSS yang ada di mall pelayanan publik guna memberikan pelayanan optimal kepada para pelaku usaha dimana di dalam mall pelayanan publik sudah lengkap dengan didukungnya sarana dan prasarana yang disediakan disana dan juga dalam segala pengurusan perizinan melalui JOSS tidak dipungutnya biaya apapun. adapun beberapa hambatan yaitu kurangnya sosialisasi lagi agar sistem OSS ini lebih dikenal oleh masyarakat dan meningkatkan kompetensi dari SDM di DPMPTSP Provinsi Jawa Timur dan pembaruan-pembaruan sarana prasarana agar lebih maksimal lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah peneliti uraikan yang telah penulis lakukan pada bab-bab terdahulu dan juga setelah peneliti mengadakan pembahasan bab dari bab dalam skripsi ini yang pada prinsipnya adalah menguraikan tentang masalah Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi Jatim Online Single Submission (JOSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Timur. maka dengan uraian dari bab-bab diatas, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

Mereformasi sistem perizinan penerapan JOSS diharapkan efektif mengurangi birokrasi dan mempermudah para pelaku usaha dalam melegalkan usaha yang mereka melalui reformasi sistem perizinan, mendorong standarisasi menjadikan birokrasi perizinan di tingkat pusat dan daerah lebih mudah, lebih cepat dan juga terintegrasi. Efektivitas Pelayanan Perizinan melalui aplikasi JOSS di DPMPTSP Provinsi Jawa Timur mengikuti tataran regulasi diterbitkannya Perpres No.91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelayanan Berusaha dan PP No.24 Tahun 2018 tentang Sistem Pelayanan Perizinan Terintegrasi berbasis Elektronik (Online Single Submission). Pada PP No.24 Tahun 2018 pasal

90 Ayat (3) “sistem OSS menjadi acuan utama dalam pelaksanaan Perizinan Berusaha” Dengan adanya kebijakan pelayanan terpadu satu pintu Provinsi Jawa Timur, masyarakat bisa mengurus segala jenis perizinan dalam satu tempat saja. Namun sejalan dengan adanya JOSS yang diterapkan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Timur masyarakat lebih khususnya para pelaku usaha yang ingin mengurus perizinan berusaha bisa lebih mudah dalam mengurus perizinan. Masyarakat hanya perlu mengetahui mekanisme pengajuan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) dan disini posedor sudah sangat jelas jadi sudah memudahkan bagi pengguna, tahapan-tahapan tentang mengurus izin secara online lalu mereka bisa langsung mengetahui status perizinan yang mereka urus tanpa harus sering datang atau bolak balik ke kantor DPMPTSP untuk mengetahui apakah izin yang mereka urus sudah selesai (OSS) ini sudah memberikan perubahan kearah yang lebih baik daripada sistem manual mengisi kertas dan antri panjang. DPMPTSP juga menyediakan pelayanan Online Single Submission di mall pelayanan publik yang sudah memiliki sarana dan prasarana lengkap berada di kantor DPMPTSP di meskipun sudah dapat diakses dimana saja tetapi pihak DPMPTSP masih menyediakan komputer disana untuk memudahkan pelaku usaha yang ingin mendaftarkan perizinan tetapi sudah terlanjur datang ke kantor DPMPTSP tidak perlu kembali pulang karena sudah disediakan disana dari pihak DPMPTSP hanya melakukan pendampingan saja. Dan strategi dalam sosialisasi pengenalan sistem Online Single Submission seperti mengadakan pertemuan antar pelaku usaha di daerah Gresik untuk diberikan pemahaman adanya sistem Online Single Submission. Sudah baiknya system OSS tetapi masih membutuhkan dasar hukum untuk tiap daerah masing-masing, karena tidak bisa disamaratakan tiap daerah, harusnya menyesuaikan dengan daerah masing-masing. Agar mudahnya untuk sistem regulasi dari tiap daerah, meskipun sistem OSS langsung berada dipusat tetapi tiap daerah juga harusnya mendapatkan kendali dalam sistem OSS. Sistem OSS memiliki banyak sekali kelebihannya yaitu dapat dilihat dari faktor pemangkasan waktu

perizinan, efesiennya bisa diakses dimana saja, dapat menyelesaikan suatu masalah dan adanya pelaporan jika terjadi sesuatu dalam pengurusan perizinan berusaha. Untuk membantu kelancaran berjalannya sistem OSS yang diterapkan di DPMPTSP Provinsi Jawa Timur yakni program yang diberi nama Pojok OSS program ini sebagai bentuk pengabdian atau pelayanan kepada para pelaku usaha yang masih belum mengetahui tentang apa itu OSS dan bagaimana cara mempergunakannya. Sudah adanya sistem pengawasan dan pengadilan dalam system OSS ini karena semua pasti sudah ada penanggungjawabnya masing-masing

Faktor penghambat dalam sistem JOSS ini terbagi dalam tiga faktor yaitu faktor pertama dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih kurang kompeten walaupun secara keseluruhan sudah cukup baik namun masih banyak membutuhkan pelatihan-pelatihan lagi untuk meningkatkan kualitas pelayanan ataupun pendampingan untuk sistem OSS di mall pelayanan publik, Aspek Sarana dan Prasarana infrastruktur masih kadang-kadang mengalami kendala seperti printer yang rewel atau dari komputernya dan Aspek teknologi dan komunikasi (TIK) adalah masih perlu adanya pembaruan sarana prasarana TIK yang bagus mengikuti jaman dan untuk bagian yang bertanggung jawab dalam bidang ini harus belajar terus menerus agar tidak gaptek.

Saran

Adapun yang dapat diberikan dalam Efektivitas pelayanan perizinan melalui aplikasi Jatim Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sebagai berikut:

1. Untuk program OSS yang diterapkan oleh pemerintah maka diharapkan untuk lebih ditingkatkan lagi sehingga dapat berjalan dengan lebih efektif tanpa adanya kendala yang menghambat proses kinerja OSS.
2. Untuk hambatan dalam efektivitas OSS pertama dari segi SDM bisa melakukan pelatihan-pelatihan agar terciptanya pegawai yang berkompeten dan memiliki pelayanan yang optimal kepada masyarakat, Pegawai harus mengetahui bidangnya dengan maksimal.
- Ketiga, untuk kurangnya sosialisasi kepada

masyarakat diharapkan pemerintah dapat memberikan sosialisasi serta pemahaman penggunaan OSS serta tentang pentingnya aplikasi OSS ini.

3. Untuk sarana dan prasarana memperbarui sesuai kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di DPMPSTP

4. Untuk TIK harus adanya pembaharuan fasilitas agar tidak ketinggalan zaman dan harus terus belajar tentang kemajuan teknologi agar tidak menjadi gaptek.

REFERENSI

- Danim, Sudarwan. 2002. Menjadi Peneliti Kualitatif, Bandung: Pustaka Setia.
- Drs. Soewarno Handyaningrat. 1990. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. hal 15.
- Drs. Zulkifli Amsyah, MLS. 2005. "Manajemen Sistem Informasi ", Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Handyaningrat, Soewarno. 1994. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Harbani, Pasolong. 2013. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung : CV. Alfabeta.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Irwansyah, Edy. 2013. Sistem Informasi Geografis: Prinsip Dasar dan Pengembangan Aplikasi. Yogyakarta: Digibooks.
- Jogiyanto, H.M., 2005. Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis. Yogyakarta: ANDI
- Khonita Firdaus. 2017. Efektivitas layanan Mobile Application 'm library di perpustakaan Universitas Gadjah Mada. UNAIR.
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja sektor publik. yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru. Jakarta: UIP.
- Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyadi. 2016. Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta: Salemba Empat
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2013. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Santosa, Pandji. 2009. Adimnistrsi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governnace. Refika Asitama: bandung.
- Sedarmayanti. 2010. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, cetakan kedua. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian Sondang P. 2002. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja, Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Agrio S. K., Novie P., Neni K. 2017. Efektivitas pelaksanaan tomohon Internasional flower Festival di kota Tomohon. Universitas Sam Ratulangi. Vol 2 No 2.
- Cici Malitha Wulandari. 2019. Efektivitas Penerapan E-Government melalui Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di Kabupaten Kuantan Singingi. Jom FISIP Universitas Riau. Vol 6 Edisi 2.
- Dwimawanti H. 2004. Kualitas Pelayanan Publik. Vol 1 No 1.
- Fahdly Usman. 2018. Pelaksanaan pelayanan publik melalui Sistem Mobile Elektronik (SIMOLEK) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. Jom FISIP Universitas Riau. Vol 5 Edisi 1.
- Marlina. 2017. Efektivitas Sistem Perizinan Online dan Tracking Sistem (SPOTS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Siak. Jom FISIP Universitas Riau. Vol 14 No 2.
- Zericka Alexander, Muhammad Dhenda. 2013. Penerapan Electronic Service Dalam Pengembangan Informasi di Kabupaten Kutai Kartanegara. Universitas Mulawarman. Vol 1 No 1.

