

INOVASI APLIKASI JATIM ONLINE SINGLE SUBMISSION (JOSS) DALAM MENINGKATKAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI JAWA TIMUR

Alycia Putri Febriani

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
alyciaputri.20002@mhs.unesa.ac.id

Tauran

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
tauran@unesa.ac.id

Abstrak

Jatim Online Single Submission (JOSS) merupakan program layanan sistem elektronik terintegrasi yang dikelola Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Timur dengan tujuan meningkatkan pelayanan investasi di Jawa timur. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi program layanan Jatim Online Single Submission oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Adapun fokus pada penelitian ini didasarkan pada teori model implementasi menurut Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn, yakni enam variable yang berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan yang meliputi (1) standar dan tujuan kebijakan (2) Sumber daya kebijakan (3) karakteristik agen pelaksana (4) komunikasi antar organisasi (5) disposisi implementor (6) kondisi lingkungan sosial, ekonomi dan politik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program layanan ini telah berjalan dengan baik. Namun, terdapat beberapa tantangan harus dibenahi seperti kurangnya literasi digital masyarakat dan belum optimalnya pelaksanaan sosialisasi program layanan JOSS. Penelitian ini memberikan saran bagi DPMPTSP Provinsi Jawa Timur untuk memaksimalkan sosialisasi program layanan JOSS kepada masyarakat terutama pelaku usaha termasuk melalui sosial media yang dinilai lebih efektif.

Kata Kunci: Implementasi program, Jatim Online Single Submission (JOSS)

Abstract

East Java Online Single Submission (JOSS) is an integrated electronic system service program managed by the One Stop Investment and Integrated Services Office (DPMPTSP) East Java Province to improve investment services in East Java. This research describes the implementation of the East Java Online Single Submission service program by DPMPTSP East Java Province. This research uses a qualitative approach with a descriptive research type. The focus of this research is based on the implementation model according to Donald S. Van Meter and Carl E. Van Horn, namely, six variables that influence the success of policy implementation, which include (1) policy standards and objectives, (2) policy resources (3) characteristics implementing agencies (4) inter-organizational communication (5) disposition of implementors (6) social, economic and political conditions. The research results show that this service program has run well. However, several challenges must be addressed, such as the need for public digital literacy and dissemination of JOSS service information. This research provides suggestions for the East Java Province DPMPTSP to maximize the dissemination of JOSS service information to the public, especially business actors, including through social media.

Keywords: Program Implementation, Jatim Online Single Submission (JOSS)

PENDAHULUAN

Integrasi teknologi dan informasi dalam lembaga-lembaga pemerintah merupakan hal yang penting dan diamanatkan ke dalam pemerintahan karena alasan-alasan berikut: (1) untuk mendorong transisi praktik

pemerintahan menuju demokrasi, (2) untuk mendorong distribusi kewenangan yang seimbang antara pemerintah pusat dan daerah, (3) untuk memperlancar saluran komunikasi antara otoritas pusat dan daerah, (4) untuk memfasilitasi keterbukaan akses, dan (5) untuk

mendukung transisi bangsa menuju masyarakat adaptif informasi dan teknologi (Rachmatullah & Purwani, 2022). Hal tersebut juga telah diatur di dalam Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika, dimana pada intruksi ini juga menegaskan bahwa pemerintah Indonesia mutlak mengimplementasikan penggunaan teknologi telematika untuk membantu kinerja pemerintahan agar menjadi lebih baik.

Tata laksana penerapan sistem pemerintahan yang mengadaptasi teknologi informasi tersebut kemudian disebut sebagai *electronic government* atau *e-government*. Heeks (2008) dalam (Mindarti & Juniar, 2019) menjelaskan definisi e-government, yakni sebagai sebuah sistem yang menekankan implementasi teknologi dan informasi (TIK) guna mendukung peningkatan kualitas kegiatan organisasi sektor publik. Implementasi *electronic government* bertujuan untuk mempermudah proses kegiatan pelayanan publik dan menjadi solusi atas permasalahan yang umum terjadi pada kegiatan pelayanan publik (Tui et al., 2022). Penerapan e-government, sebagaimana dituangkan dalam pedoman Presiden Indonesia pada tahun 2003 (Instruksi Presiden No. 3/2003), bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang transparan dan responsif serta mampu menjawab kebutuhan perubahan secara efisien. Dengan mengembangkan administrasi yang bersih dan akuntabel, e-Government berupaya mengurangi praktik maladministrasi.

Seiring dengan berkembangnya dinamika dalam pemerintahan, e-government kemudian diintegrasikan ke dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) oleh Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada tahun 2018. Berdasarkan informasi yang dihimpun dari website resmi milik kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Humas MENPAN RB, 2021), SPBE merupakan penyelenggaraan dalam pemerintahan yang prinsipnya masih sama dengan e-government, dimana sistem ini memanfaatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi guna memberikan pelayanan kepada pengguna SPBE. Dalam implementasinya, SPBE sendiri diatur dalam Peraturan Presiden No.95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Dalam artian lain, SPBE juga dimaksudkan sebagai bentuk keseriusan dari pemerintah guna memperkuat kerjasama antara warga negara dengan sektor publik.

Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur sebagai lembaga pemerintahan daerah berdedikasi untuk melaksanakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada seluruh sektor pemerintahan di wilayah hukumnya. Komitmen tersebut terlihat dari peningkatan indeks SPBE yang signifikan dari 3,30% pada tahun 2022 menjadi 3,62% pada tahun 2023 yang dikategorikan

“sangat baik”. Pemerintah Provinsi Jawa Timur telah memantapkan komitmennya terhadap SPBE melalui penerbitan Peraturan Gubernur (Pergub) Nomor 53 Tahun 2021 dan pembentukan tim asesor internal pada tahun 2022, sesuai Keputusan Gubernur Jatim Nomor 188.469/KTPS/013/ 2022.

Peraturan Gubernur Nomor 53 Tahun 2021 mengatur ketentuan mengenai sistem SPBE (Pengajuan Tunggal dan Perizinan Elektronik), dengan fokus utama pada Arsitektur SPBE. Kerangka arsitektur ini berfungsi sebagai cetak biru mendasar yang mencakup integrasi proses bisnis, data dan informasi, infrastruktur SPBE, aplikasi SPBE, dan keamanan SPBE, semuanya bertujuan untuk memberikan layanan SPBE yang kohesif. Di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur, arsitektur SPBE diarahkan untuk memprioritaskan pelayanan yang ditujukan untuk pengentasan kemiskinan, meningkatkan investasi, digitalisasi sistem pemerintahan, dan mempercepat agenda kerja presiden. Selain itu, Pasal 23 juga menegaskan bahwa integrasi layanan SPBE mencakup proses penggabungan beberapa layanan SPBE ke dalam satu alur kerja yang terpadu.

Melalui Peraturan Gubernur (Pergub) No.53 Tahun 2021 yang berisi tentang SPBE Provinsi Jatim, pemerintah provinsi Jawa Timur mulai serius untuk menggenjot seluruh sektor layanan publik di Pemerintah Provinsi Jawa Timur agar melaksanakan reformasi birokrasi secara optimal dan mendukung percepatan peningkatan pelayanan publik. Salah satu upaya pelaksanaan optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah provinsi Jawa Timur adalah dengan melakukan peningkatan kualitas layanan dalam bidang perijinan berusaha yang mendukung peningkatan nilai investasi. Perijinan berusaha sendiri merupakan legalitas yang diberikan kepada pelaku usaha untuk memulai dan menjalankan usaha atau kegiatannya yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dengan demikian layanan perijinan berusaha menjadi bagian terpenting dalam kegiatan layanan publik yang dapat mendorong peningkatan nilai realisasi investasi di wilayah Jawa Timur, sehingga perlu adanya peningkatan terhadap kualitas pelayanannya, dan sebagaimana diketahui bahwasanya investasi merupakan salah satu variable makroekonomi dalam mewujudkan peningkatan perekonomian, sekaligus juga memiliki peranan penting dalam menumbuhkan roda perekonomian di daerah. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yuliana et al., 2019), menjelaskan bahwa investasi yang dilakukan oleh para pelaku ekonomi seperti pemerintah dan swasta memiliki pengaruh signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi, hal ini dikarenakan investasi memberikan pengaruh berganda pada variable ekonomi makro lainnya

seperti lapangan kerja, konsumsi, ekspor dan lain sebagainya. Selanjutnya (Abu Bakar & Mat., 2017) menjelaskan dalam penelitian yang dilakukannya, bahwa investasi modal membawa pengaruh signifikan terhadap peningkatan nilai ekonomi, dan dengan adanya investasi dalam bentuk proyek pembangunan infrastruktur juga dapat membantu mendorong penciptaan lapangan kerja dan karenanya meningkatkan permintaan agregat dengan meningkatkan pendapatan masyarakat.



Gambar 1. Data Realisasi Investasi Provinsi Jawa Timur tahun 2023

(Sumber : Dokumentasi Peneliti , 2024)

Selama kurun waktu 5 tahun terakhir realisasi investasi di provinsi Jawa Timur menunjukkan tren positif, selain itu juga terjadi peningkatan signifikan di tahun 2022, yang mengalami kenaikan 38,8% dibanding tahun 2021 serta realisasi PMA (Penanaman Modal Asing) mengalami peningkatan sebesar 66,7% sementara PMDN (Penanaman Modal Dalam Negeri) meningkat 24,5%. Oleh sebab itu untuk terus mendukung tren positif terhadap realisasi investasi di Provinsi Jawa Timur, maka perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan investasi yang dapat memberikan kemudahan dalam mengurus perijinan dalam berusaha, dengan mengadaptasi perkembangan digital yang ada saat ini, dimana salah satunya adalah dengan membuat aplikasi dengan layanan yang terintegrasi di dalamnya atau dalam artian lain adalah menyatukan seluruh jenis ijin berusaha dalam satu aplikasi.

Sistem elektronik terintegrasi untuk layanan perijinan di tingkat Nasional sementara adalah Online Single Submission yang selanjutnya disebut sistem OSS dimana pengelolaannya dilakukan oleh lembaga OSS milik Kementerian Investasi, dimana sistem layanan ini bertujuan untuk melaksanakan penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis resiko. Masyarakat di seluruh Indonesia dapat menggunakan OSS untuk mengakses layanan perizinan, akan tetapi mengingat fitur OSS yang cukup rumit banyak masyarakat Indonesia yang akan mengurus izin berusaha lebih memilih untuk tetap mengurus secara manual melalui dinas setempat.

Jatim Online Single Submission adalah inovasi layanan perizinan terintegrasi yang serupa dengan OSS

yang dimiliki oleh Kementerian, dimana aplikasi ini diinisiasi oleh Dinas Permodalan dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur. *Jatim Online Single Submission* atau yang disingkat JOSS merupakan sistem elektronik terintegrasi yang bertujuan untuk membentuk sistem perizinan terintegrasi, sehingga seluruh layanan yang berkaitan dengan perizinan berada dalam satu sistem sehingga memberikan kemudahan dalam memberikan perizinan di bawah kewenangan pemerintah provinsi Jawa Timur (DMPTSP JATIM, 2023). Inovasi *Jatim Online Single Submission* (JOSS) diharapkan dapat mendorong investasi Jawa Timur semakin bangkit, untuk mewujudkan masyarakat Jawa Timur yang lebih sejahtera.

Sepanjang implementasinya JOSS mulai disosialisasikan oleh Dinas Permodalan dan Provinsi Jawa Timur kepada seluruh instansi DPMPSTP di daerah Kabupaten/kota, hal ini bertujuan agar seluruh dinas dapat bersinergi untuk juga mengenalkan inovasi ini kepada masyarakat dalam mengakses kemudahan dalam mengurus serangkaian proses perizinan berusaha. Akan tetapi selama pelaksanaan implementasi JOSS, juga kerap ditemui adanya kendala- kendala yang berasal dari masyarakat maupun dari dinas. Adapun kendala dari isi masyarakat adalah kurangnya literasi digital masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang tetap mendatangi kantor DPMPSTP meskipun sudah bisa diakses secara mandiri secara online, sedangkan kendala dari dinas meliputi kendala- kendala teknis yang bisa bisa diatasi secara langsung.

Berangkat dari latar belakang yang telah dipaparkan, penulis ingin mengetahui implementasi JOSS dalam mendukung peningkatan layanan perizinan berusaha yang semakin mudah dan ringkas, sekaligus juga ingin mengetahui apakah implementasi JOSS merupakan solusi yang efektif dan efisien dalam mengurus perizinan berusaha bagi masyarakat pelaku usaha. Sehingga tujuan dari penelitian adalah untuk mendeskripsikan mengenai implementasi *Jatim online single submission* (JOSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur.

METODE

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dipaparkan, dapat diketahui bahwa jenis penelitian yang sesuai dengan tujuan yang ingin diperoleh oleh penulis adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif. Data yang diperoleh dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis sumber data meliputi sumber data primer yang diperoleh menggunakan metode wawancara dengan pihak- pihak DPMPSTP Provinsi Jawa Timur yang terlibat dalam pembuatan program JOSS dan melakukan observasi secara langsung di DPMPSTP. Sumber data primer yang sudah ada juga didukung dengan sumber data sekunder yang diperoleh melalui

dokumentasi, berita, website pemerintah dan jurnal. Selanjutnya untuk lokasi penelitian adalah di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur yang berlokasi di Jalan Pahlawan Kota Surabaya.

Fokus dalam penelitian ini yaitu peneliti ingin menjelaskan Implementasi Pada layanan Jatim *Online Single Submission* Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur dengan menggunakan teori implementasi kebijakan oleh Van Meter dan Van Horn, dimana terdapat enam variable yang mempengaruhi implementasi kebijakan, meliputi ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, hubungan antar organisasi, karakteristik agen pelaksana, dan kondisi sosial, ekonomi dan politik.

Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari pegawai DPMPTSP dan anggota masyarakat yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan alasan pemilihan teknik ini berkaitan dengan keperluan wawancara yang dilakukan secara mendalam untuk mengetahui implementasi JOSS. Berikut informan dalam penelitian ini:

1. Informan kunci: Ibu Dby selaku staf Sub Koordinator Sub Substansi Pelaporan dan Informasi Layanan
2. Informan utama: Ibu Gld selaku staf Operator Komputer
3. Informan pendukung: Ibu Hny selaku staf bagian umum dan kepegawaian dan dua anggota masyarakat Jawa Timur (Ibu Sup dan Bapak Yoh) yang berasal dari Kota Madiun dan yang menggunakan langsung layanan Jatim Online Single Submission.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu adalah instansi penyelenggara pemerintah daerah yang berada di bawah pemerintah provinsi Jawa Timur memiliki tugas membantu Gubernur dalam pelaksanaan kewenangan pemerintah daerah khususnya pada bidang investasi atau penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu serta bertanggung jawab terhadap seluruh pelaksanaan administrasi dalam bidang perizinan.

Bidang perizinan yang berada dalam lingkup Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu merupakan sistem pelayanan untuk izin berusaha yang memiliki banyak ragam jenis perizinannya, sehingga perlu adanya proses integrasi untuk menyatukan seluruh layanan perizinan dalam satu aplikasi. Berkaitan dengan hal tersebut DPMPTSP Provinsi Jawa Timur membuat layanan perizinan terintegrasi yang disebut Jatim *Online Single Submission*, yang sesuai dengan yang diamanatkan dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 88 Tahun

2023 tentang penyelenggaraan perizinan berusaha. dan PP No 24 Tahun 2018 tentang Sistem Pelayanan Perizinan Terintegrasi Berbasis Elektronik (*Online Single Submission*).

Sistem pengajuan tunggal online Jawa Timur beroperasi pada Sistem Perizinan Online, menggunakan aplikasi berbasis web lintas platform yang dikelola langsung oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Timur. Untuk mengaksesnya memerlukan aplikasi browser seperti *Mozilla Firefox*, *Internet Explorer*, atau sebaiknya *Google Chrome*, serta konektivitas internet yang andal. Pengguna dapat membuka sistem perizinan *online* dengan mengakses tautan (URL) yang disediakan melalui browsernya.



Gambar 2. Tampilan antarmuka JOSS

Sumber : (Dokumentasi Peneliti, 2023)

Pada tampilan halaman utama, terdiri dari informasi umum mengenai list sektor izin yang bisa diajukan dengan penjelasan sub jenis berdasarkan sector yang ada. Untuk dapat melihat daftar sub jenis izin, pemohon dapat memilih salah satu sektor izin yang tersedia, kemudian akan muncul tampilan halaman informasi yang berisi informasi daftar jenis izin yang tersedia. Adapun daftar izin yang dapat diakses pada sistem Jatim *online single submission*, adalah sejumlah 158 jenis perizinan yang meliputi:

Tabel 1.1 Tabulasi Jumlah Perizinan JOSS

No	Jenis Perizinan	Jumlah Perizinan	Jangka Waktu Pelayanan
1	Dinas Peternakan Provinsi Jawa Timur	14 jenis perizinan	7-12 hari
2	Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Provinsi Jawa Timur	24 Jenis Perizinan	5-17 hari kerja
3	Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur	14 jenis perizinan	17-60 hari kerja
4	Dinas Pertanian dan Ketahanan Pangan Provinsi Jawa Timur	1 jenis perizinan	14 hari kerja
5	Dinas Pekerjaan Umum dan Sumber Daya Air Provinsi Jawa Timur	3 jenis perizinan	17 hari kerja

6	Dinas Kehutanan Provinsi Jawa Timur	30 jenis perizinan	10-25 hari kerja
7	Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur	3 jenis perizinan	15-30 hari kerja
8	Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur	1 jenis perizinan	14 hari kerja
9	Dinas Perkebunan Provinsi Jawa Timur	4 jenis perizinan	14 hari kerja
10	Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Pemukiman dan Cipta Karya Provinsi Jawa Timur	1 jenis perizinan	20 hari kerja
11	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Timur	1 jenis perizinan	7 hari kerja
12	Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur	1 jenis perizinan	22 hari kerja
13	Dinas Lingkungan Hidup Provinsi Jawa Timur	28 jenis perizinan	17-74 hari kerja
14	Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur	5 jenis perizinan	3 hari kerja
15	Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Provinsi Jawa Timur	3 jenis perizinan	11 hari kerja
16	Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur	17 jenis perizinan	14 hari kerja
17	Dinas Koperasi dan Usaha Kecil, dan Menengah Provinsi Jawa Timur	4 jenis perizinan	17 hari kerja
18	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur	3 jenis perizinan	10 hari kerja

(Sumber : olahan data peneliti)

Selanjutnya deskripsi mengenai implementasi program JOSS dideskripsikan berdasarkan fokus penelitian yang merujuk pada teori Van Meter dan Van Horn yang menyatakan bahwa terdapat enam variable yang mempengaruhi implementasi kebijakan yakni ukuran dan tujuan kebijakan, sumber daya, hubungan antar organisasi, karakteristik agen pelaksana, dan kondisi sosial, ekonomi dan politik.

1. Ukuran dan tujuan kebijakan

Adapun tujuan dari program JOSS adalah untuk memberikan dukungan dan kemudahan bagi pelaku usaha dalam menjalankan usaha di wilayah Pemerintah Provinsi Jawa Timur. JOSS juga diwujudkan untuk mencapai tujuan utama yakni mendorong peningkatan nilai dan iklim investasi di provinsi Jawa Timur melalui inventarisasi layanan terintegrasi dalam satu aplikasi. Informasi ini sejalan dengan pernyataan yang disampaikan oleh

mbak Debby dimana beliau menyampaikan bahwa hadirnya JOSS memang ditujukan untuk menyederhanakan proses perizinan melalui sistem perizinan yang dibuat secara terintegrasi atau menyatukan seluruh layanan, sehingga hal ini memungkinkan para pelaku usaha dapat mengakses segala perizinan usaha secara online dalam platform berbasis website.

Melalui implementasi JOSS diharapkan dapat menjadikan layanan proses perizinan menjadi lebih sederhana dan memberikan akses mudah bagi para pengusaha untuk mengakses segala bentuk perizinan usaha secara online menggunakan platform website, sekaligus status perizinan dapat dipantau secara online kapan saja dan dimana saja. Melalui adanya implementasi JOSS ini para pengusaha dapat fokus pada pengembangan usaha mereka tanpa mengkhawatirkan hambatan prosedur administrative yang kerap kali dianggap berlebihan dan berbelit-belit. Informasi ini sejalan dengan yang disampaikan oleh mbak Gladys, yang mana beliau menjelaskan bahwa melalui adanya JOSS ini diharapkan dapat mengatasi masalah masalah yang muncul akibat penggunaan sistem manual atau sistem yang terpisah-pisah dalam pengajuan, izin dan proses terbitnya izin”

Sepanjang implementasi program ini, JOSS mampu menjadi bukti dari komitmen Pemerintah Provinsi Jawa Timur bersama dengan DPMPSTP Provinsi Jawa Timur dalam upaya peningkatan dan menjaga iklim investasi di wilayah Jawa Timur, dimana hal ini juga menjadi bentuk ukuran keberhasilan terhadap implementasi program JOSS yang telah berjalan selama 3 tahun. Hal ini dibuktikan berdasarkan data 5 tahun terakhir realisasi investasi di Jawa Timur menunjukkan tren positif, dan pertama kalinya dalam 5 tahun tersebut tepatnya tahun 2023, realisasi investasi melampaui target RPJMD (Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah) yakni mencapai Rp 145 Triliyun, dimana target yang diharapkan ada pada angka Rp 112 Triliyun. Realisasi ini mengalami peningkatan sebesar 31,5% jika dibanding tahun 2022



Gambar 3. Laporan Realisasi Investasi tahun 2023

(sumber :dokumentasi peneliti, 2024)

Berdasarkan hasil wawancara terkait ukuran dan tujuan kebijakan, diketahui bahwa JOSS hadir sebagai solusi untuk mengintegrasikan layanan perizinan dalam satu aplikasi dan menyederhanakan birokrasi. Keberhasilan JOSS sendiri juga dibuktikan melalui peningkatan realisasi investasi dan pengkondisian iklim di provinsi Jawa Timur, serta kemudahan yang dirasakan masyarakat sejak hadirnya JOSS bahwa masyarakat tidak perlu mengurus proses perizinan terpisah-pisah, dimana sebelum adanya JOSS masyarakat perlu mengurus perizinan dari DPMPTSP berpindah ke OPD terkait lainnya dan kembali lagi ke DPMPTSP sehingga hal ini menjadi tidak efisien dan waktu tunggu penerbitan izin yang sangat panjang dan memakan banyak waktu

2. Sumber daya

Selain adanya indikator kebijakan dan tujuan-tujuan kebijakan, penting juga adanya sumber daya yang memiliki peranan penting dalam mendukung pelaksanaan kebijakan, hal ini sejalan dengan yang dijelaskan oleh (Zubaida & Megawati, 2023) bahwa keseluruhan proses implementasi kebijakan membutuhkan ketersediaan sumberdaya yang berkualitas yang dapat melaksanakan pekerjaan berdasarkan dengan yang di perintahkan.

a. Sumber daya manusia

Pada program Jatim Online Single Submission ini, proses pembuatan programnya dilakukan oleh Bidang pengolahan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal, sedangkan untuk pelaksana dari program JOSS dilaksanakan oleh Bidang Pelayanan yang bertugas dalam pelayanan sehari-hari dan menerima pengajuan perizinan dari masyarakat. Bidang pelayanan sendiri terbagi dalam dua bidang yakni Bidang Pelayanan Perizinan Sektor Pembangunan dan Perekonomian dan Bidang Pelayanan Perizinan Sektor Kesejahteraan Rakyat dan Lingkungan Hidup.

Keahlian SDM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah sesuai dengan bidang masing-masing tiap individu, terutama keahlian staf yang berada pada bidang yang bertanggung jawab terhadap pengembangan dan pelaksana program JOSS. Untuk mengoptimalkan keahlian dan kualitas pegawai yang berada di balik layar program JOSS, para pegawai difasilitasi dengan pemberian pelatihan dan bimbingan teknis.

Berdasarkan informasi yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara oleh pegawai

DPMPTSP maka dapat disimpulkan bawa sumber daya manusia yang dimiliki oleh DPMPTSP memiliki peranan penting dalam pelaksanaan program Jatim Online Single Submission, mengingat pentingnya program ini dalam kegiatan pelayanan perizinan berusaha maka penting adanya sumber daya yang mumpuni dengan latar belakang yang sesuai dengan apa yang dikerjakan, dan berkaitan dengan hal ini DPMPTSP sudah memiliki sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya.

b. Sumber daya finansial

Selain sumber daya manusia yang utama dalam pelaksanaan kebijakan, terdapat dukungan sumber daya yang lain yang juga memiliki peranan penting yakni dukungan finansial atau pendanaan terhadap program kebijakan. Dukungan finansial berpengaruh terhadap berhasil atau tidaknya suatu program kebijakan. Berkaitan dengan hal ini JOSS juga membutuhkan anggaran untuk menunjang pelaksanaan program. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh mbak Hanny, bahwa proses pembuatan aplikasi hingga proses pelaksanaan JOSS, seluruh anggaran yang digunakan untuk mendukung keberhasilan program tersebut menggunakan anggaran yang bersumber dari APBD.

Anggaran yang diperoleh dari APBD untuk pengembangan JOSS digunakan untuk membuat website dan ditambah sekarang sudah ada aplikasi yang membutuhkan biaya lebih besar untuk pembiayaan servernya, selain itu anggaran juga digunakan untuk memenuhi sarana prasarana untuk menunjang pelaksanaan program.

3. Karakteristik agen pelaksana

Faktor pendukung lain yang juga ikut menentukan keberhasilan implementasi kebijakan adalah karakteristik agen pelaksana. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn (1975) (dalam Purnamasari & Pradana, 2017) menjelaskan bahwa untuk meraih keberhasilan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan, maka perlu adanya identifikasi dan pentingnya untuk mengetahui bagaimana karakteristik agen pelaksana yang didalamnya mencakup struktur birokrasi, norma-norma dan aturan serta pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Hal-hal yang disebutkan tersebut, akan berpotensi memberikan pengaruh terhadap implementasi suatu kebijakan yang telah

ditetapkan, hal ini terjadi karena organisasi memerlukan adanya peta yang dapat menggambarkan kegiatan-kegiatan secara umum dan status dari berbagai bingkai untuk menunjukkan interaksi yang dilakukan dalam melakukan tugas nya.

Dalam implementasi program Jatim Online Single Submission, diketahui bahwa pegawai sudah memahami dan menguasai program dengan baik. Hal ini dikarenakan program sudah berjalan selama 3 tahun lebih sehingga baik dari pembuat dan pelaksana sudah mampu menjalankan program JOSS dengan baik bahkan jika ditemui kendala mereka dapat mengantisipasinya dengan baik. Informasi ini diperoleh dari hasil wawancara dengan mbak Gladys, beliau menyampaikan seluruh pegawai yang bekerja untuk program JOSS sudah menguasai program secara optimal. Baik dari pembuat program hingga pelaksananya, semua sudah berjalan sesuai arahan dan tupoksi masing-masing.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2021 tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas, dan fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur.

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap pelaksanaan implementasi kebijakan adalah sikap implementornya. Hal ini berkaitan dengan sikap para pelaksana yang menyetujui pelaksanaan implementasi kebijakan yang didasarkan dengan melihat bagian-bagian isi dari kebijakan. Kebijakan sendiri dapat terlaksana apabila para implementor memberikan persetujuan dan tidak ada perbedaan pendapat didalamnya, karena berkaitan dengan hal tersebut apabila ditemui adanya perbedaan pandangan maka implementasi kebijakan akan mengalami banyak permasalahan. Sejalan dengan pernyataan Van Meter dan Van Horn dalam (widodo) yang menyatakan bahwa disposisi tinggi memberikan pengaruh pada capaian keberhasilan pelaksana kebijakan, dalam hal ini disposisi dimaknai sebagai kecenderungan, keinginan dan kesepakatan para pelaksana untuk melaksanakan kebijakan.

Berkaitan dengan hal tersebut, implementasi kebijakan Jatim Online Single Submission juga tidak terlepas dari pengaruh disposisi implementor. Para implementor di DPMPTSP Jawa Timur menyepakati seluruhnya terhadap program JOSS, pemerintah menyadari pentingnya memberi akses yang mudah bagi masyarakat pelaku usaha di

provinsi Jawa Timur dapat membawa pengaruh besar terhadap peningkatan nilai investasi di Provinsi Jawa Timur.

Selanjutnya bagi para staf yang membuat maupun yang melaksanakan program JOSS sepenuhnya sudah memahami tugas dan tanggung jawab yang dimiliki oleh masing-masing bidang, hal ini juga mengacu pada kepatuhan staf terhadap SOP pelaksanaan program JOSS.

4. Disposisi Implementor

Implementasi kebijakan Jatim Online Single Submission juga tidak terlepas dari pengaruh disposisi implementor. Para implementor di DPMPTSP Jawa Timur menyepakati seluruhnya terhadap program JOSS, pemerintah menyadari pentingnya memberi akses yang mudah bagi masyarakat pelaku usaha di provinsi Jawa Timur dapat membawa pengaruh besar terhadap peningkatan nilai investasi di Provinsi Jawa Timur.

Selanjutnya bagi para staf yang membuat maupun yang melaksanakan program JOSS sepenuhnya sudah memahami tugas dan tanggung jawab yang dimiliki oleh masing-masing bidang, hal ini juga mengacu pada kepatuhan staf terhadap SOP pelaksanaan program JOSS. Berkaitan dengan hal tersebut, seluruh staf bidang terkait telah memahami Standar Operasional pelaksanaan program JOSS, informasi ini sejalan dengan yang disampaikan oleh mbak Gladys, bahwa untuk SOP penyelenggaraan JOSS seluruh staf sudah memahami dengan baik, karena sebelumnya juga sudah diberi arahan melalui kegiatan koordinasi dan juga bimtek alhasil selama pelaksanaan semuanya berjalan dengan baik.

Selanjutnya pada sisi pelaksana layanan JOSS, implementor memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat yang masih melakukan pengurusan perizinan berusaha dengan mendatangi kantor, adapun pemohon akan diarahkan oleh implementor pada bagian pelayanan JOSS untuk diberi arahan mengakses izin melalui JOSS dengan tetap dibantu oleh staf. Informasi ini berdasarkan pernyataan dari mbak Gladys, dimana beliau menjelaskan bahwa meskipun JOSS sudah bisa diakses secara online, akan tetapi masih cukup banyak masyarakat yang belum mengetahui, sehingga masyarakat yang datang akan tetap diarahkan untuk mengakses perizinan melalui JOSS karena sekarang seluruh sistem sudah terintegrasi di JOSS dan sudah tidak ada proses izin yang bersifat manual, akan tetapi yang datang ke kantor akan

tetap didampingi oleh petugas terkait penggunaan JOSS.

Selanjutnya dalam Implementasi JOSS terdapat tahapan- tahapan alur pengajuan mulai dari awal hingga selesai, adapun alurnya sebagai berikut.



Gambar 4. Alur Pengajuan Perizinan
(Sumber : Dokumentasi Peneliti 2024)

Berdasarkan gambar diatas alur pengajuan perizinan berusaha melalu JOSS ditempuh melalui beberapa tahapan hingga izin terbit. Dimulai dari pemohon mengajukan permohonan izin secara online dan diawali dengan membuat akun terlebih dahulu, dimana penjelasan mengenai pembuatan akun juga tersedia pada halaman JOSS pada menu panduan, masyarakat dapat mengakses permohonan secara mandiri atau jika dirasa belum memahami dengan baik dapat meminta bantuan petugas dengan mendatangi kantor DPMPTSP terdekat. Selanjutnya apabila proses registrasi oleh pemohon sudah selesai, pemohon dapat memasukkan berkas yang diminta pada sistem sesuai dengan layanan izin yang diakses. Berkas yang sudah masuk dalam sistem JOSS akan diperiksa oleh DPMPTSP, apabila berkas sudah sesuai dengan yang diminta maka secara otomatis berkas akan diteruskan ke unit OPD teknis untuk selanjutnya dilakukan proses verifikasi, apabila berkas yang diminta belum sesuai maka akan dikembalikan lagi ke DPMPTSP dan pemohon untuk memperbaiki berkas yang telah diajukan sebelumnya. Selanjutnya setelah verifikasi berkas berhasil maka OPD akan melaksanakan verifikasi lapangan yakni melakukan kunjungan ke lokasi izin yang diajukan oleh pelaku usaha untuk melakukan pemeriksaan. Selanjutnya setelah dari OPD dan berkas secara keseluruhan dinyatakan sesuai dan lengkap maka berkas persyaratan akan diserahkan kembali ke DPMPTSP untuk selanjutnya diserahkan kepada kepala DPMPTSP untuk dilakukan persetujuan izin dan memberikan tanda tangan secara elektronik. Seluruh pengajuan izin mulai dari awal hingga akhir dapat dipantau oleh pemohon melalui e-tracking yang tersedia pada menu di halaman JOSS. Setelah izin terbit pemohon dapat mencetak sendiri hasil izin secara mandiri.

Berkaitan dengan alur tahapan pengajuan, perlu diketahui bahwa seluruh pengajuan perizinan harus

dan hanya diakses melalui JOSS, adapun persoalan tidak bisa mengakses JOSS karena keterbatasan kemampuan menggunakan komputer atau literasi akan tetap mendapat pendampingan dari petugas, selanjutnya berkaitan dengan berkas yang telah masuk pada saat proses pengajuan akan terlebih dahulu dicek oleh tim verifikator perwakilan yang bertugas di DPMPTSP, informasi ini sejalan dengan yang disampaikan oleh mbak Gladys, dimana beliau menyampaikan bahwa penggunaan JOSS sudah mutlak dan harus, jika masih ada pemohon yang datang langsung ke kantor akan tetap diarahkan dan dibantu untuk mengakses JOSS. Selanjutnya berkas pemohon yang sudah masuk juga akan diperiksa terlebih dahulu kelengkapannya melalui sistem oleh tim verifikator OPD yang bertugas di kantor DPMPTSP.

Jatim Online Single Submission merupakan inovasi yang mengadaptasi penggunaan teknologi berbasis website, sehingga tidak dipungkiri terdapat banyak kendala yang dialami baik oleh pemohon maupun oleh tim implementor

5. Komunikasi antar organisasi

Pada model Van Meter dan Van Horn, standar kinerja dan tujuan kebijakan merupakan faktor-faktor utama yang menjadi penentu berjalan atau tidaknya suatu kebijakan. Selain faktor utama tersebut, dibutuhkan juga faktor lain yang dapat mendukung berjalannya kebijakan meliputi komunikasi antar organisasi.

Komunikasi antar organisasi penting dilakukan dengan baik guna mempermudah segala bentuk pertukaran informasi antar organisasi dari sumber-sumber informasi dengan tujuan memberikan penjelasan terhadap standar atau indikator kinerja kebijakan. Baik atau tidaknya proses komunikasi yang terjalin antar organisasi pelaksana kebijakan akan berpengaruh langsung terhadap kesuksesan implementasi kebijakan. Komunikasi internal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, para implementor melakukan kerjasama dengan baik pada antar bidang terkait terutama yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan *Jatim Online Single Submission*. Informasi tersebut sesuai dengan pernyataan dari mbak Gladys, bahwa pelaksanaan komunikasi internal sejauh ini sudah berjalan dengan baik, apabila ditemui adanya perbedaan pemahaman di dalamnya masih bisa diperbaiki lewat diskusi ataupun rapat.

Sementara dalam komunikasi eksternal DPMPTSP Provinsi Jawa Timur, komunikasi terjalin lebih kompleks hal ini dikarenakan JOSS

menghubungkan lebih dari 18 sektor Organisasi Perangkat Daerah Terkait sehingga pada pelaksanaannya komunikasi lebih kerap dilakukan melalui kegiatan koordinasi bersama untuk mencapai kesepahaman. Informasi ini sesuai dengan pernyataan dari mbak Gladys, dimana beliau menyampaikan bahwa berkaitan dengan kegiatan perijinan, mulai dari awal pembuatan JOSS kami melakukan koordinasi dengan seluruh sektor OPD untuk melakukan audiensi terutama terhadap produk JOSS ini nanti ingin difasilitasi seperti apa pada saat JOSS ini sudah jadi nantinya, dan adapun persoalan yang mungkin terjadi saat JOSS sudah jadi itu sudah bisa diatasi *by sistem*, baik dari segi kendala maupun permasalahan yang mungkin terjadi pada saat proses perijinan berlangsung.

Selain pada pernyataan diatas, untuk mempermudah proses komunikasi eskternal antar OPD pada penggunaan layanan Jatim Online Single Submission, para implementor yang berasal dari Organisasi Perangkat Daerah terkait bekerja secara on-site di kantor DPMPTSP, hal ini dilakukan untuk mempermudah proses pemeriksaan terhadap pengajuan perijinan sekaligus mempermudah proses koordinasi apabila terdapat kendala atau permasalahan yang terjadi pada kegiatan perijinan.

6. Kondisi sosial, ekonomi dan politik

Kondisi ekonomi, sosial dan politik adalah salah satu faktor pendukung yang juga penting untuk diperhatikan dalam pelaksanaan kebijakan. Dimana tersedianya sumber daya ekonomi sangat diperlukan untuk menunjang kesuksesan implementasi kebijakan. Hal yang sama berlaku pada aspek kondisi sosial yang juga berperan penting dalam implementasi kebijakan, utamanya kondisi sosial menyangkut pada sasaran kelompok masyarakat yang menjadi sasaran kebijakan yang telah dibuat. Selanjutnya juga penting untuk memperhatikan adanya kelompok kepentingan dalam masyarakat yang ikut berperan baik dalam formulasi kebijakan maupun dalam proses implementasi kebijakan.

a. Lingkungan Sosial

Salah satu instrument lingkungan sosial adalah masyarakat. Berkaitan dengan penelitian ini adalah masyarakat selaku pelaku usaha yang akan atau sudah menggunakan layanan perizinan berusaha melalui JOSS. Masyarakat pelaku usaha merespon positif kehadiran JOSS ini, hal tersebut dikarenakan JOSS membawa kemudahan bagi masyarakat yang akan melakukan proses perizinan usaha, prosedur yang dilakukan

semakin ringkas dan masyarakat selaku pemohon tidak perlu mendatangi satu persatu instansi terkait, melainkan cukup datang ke DPMPTSP untuk dibantu melakukan akses perizinan melalui JOSS ataupun dapat mengakses secara mandiri melalui website JOSS. Informasi tersebut sejalan dengan pernyataan yang disampaikan oleh Mutmainah, bahwa selaku masyarakat yang perlu mengurus izin lembaga sosial yang saya miliki saat ini, tentu mengurus melalui JOSS sangatlah mudah, terlebih lagi mengingat domisili bu mutmainah yang berada di Madiun sedangkan cakupan izin saya yang memerlukan persetujuan dari provinsi maka adanya JOSS sangat membantu sekali bagi beliau.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat sebagai salah satu aspek pada lingkungan sosial yang menjadi sasaran implementasi JOSS juga turut merasakan kemudahan dari adanya JOSS, selain itu masyarakat juga berpartisipasi langsung dalam penggunaannya untuk mengakses layanan perizinan yang dibutuhkan.

b. Lingkungan Politik

Salah satu yang menjadi unsur lingkungan politik dalam penelitian ini adalah pemerintah atau birokrasi, hal ini dikarenakan JOSS mampu memangkas pelayanan publik terutama dalam bidang perizinan berusaha yang sebelumnya berbelit-belit menjadi lebih mudah dan praktis sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih cepat. Hal tersebut sejalan dengan informasi yang disampaikan oleh mbak Gladys, bahwa berkaitan dengan soal politik mungkin lebih kepada birokrasi, dari sisi birokrasi tentu melalui adanya JOSS segala bentuk layanan perizinan menjadi lebih mudah dan ringkas.

Selanjutnya Pemerintah Provinsi Jawa Timur juga turut mengapresiasi dan memberikan dukungan penuh terhadap JOSS. Hal tersebut juga dibuktikan melalui diterimanya penghargaan SPBE, yakni Jawa Timur memenangkan penghargaan SPBE melalui inovasi JOSS yang dimiliki oleh DPMPTSP.



Gambar 5. Penghargaan SPBE diberikan kepada gubernur Provinsi Jatim
(Sumber : dokumentasi peneliti, 2024)

Informasi serupa juga disampaikan oleh mbak Gladys dimana beliau menjelaskan bahwa untuk dukungan, tentu program ini mendapatkan banyak sekali dukungan, baik dari pemerintah Provinsi dan juga dari pihak DPMPTSP sendiri. Berkaitan dengan dukungan, masyarakat selalu pengguna layanan JOSS juga turut memberikan dukungan terhadap keberlangsungan layanan JOSS terutama dalam memepermudah layanan perizinan, dimana hal ini juga disampaikan oleh bu Suprihatin bahwa beliau sangat mendukung program JOSS karena dengan adanya JOSS masyarakat menjadi tidak kesulitan dalam mengakses JOSS. Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa masyarakat juga memberikan dukungan dan apresiasi atas adanya layanan yang membantu memberikan kemudahan bagi masyarakat utamanya dalam bidang perizinan berusaha.

c. Lingkungan Ekonomi

Dalam penelitian ini, instrumen lingkungan ekonomi mencakup pada peningkatan iklim investasi di Provinsi Jawa Timur. Realisasi investasi di Provinsi Jawa Timur pada tahun 2022 mencapai Rp 110,3 triliun. Realisasi tersebut melampaui angka yang ditargetkan yakni sebesar Rp 80 Triliun sesuai RPJMD 2019-2024.



Gambar 6. Laporan Pertumbuhan Ekonomi Pulau Jawa

(sumber : Dokumentasi Peneliti 2024)

Komitmen untuk terus menjaga iklim investasi di Jatim terus dilakukan melalui berbagai langkah, salah satunya adalah melalui sinergi Pemerintah Provinsi Jawa Timur dengan

DPMPTSP Provinsi Jawa Timur yang menginventarisasi perubahan perizinan berusaha yang terintegrasi dalam aplikasi perizinan online yakni Jatim Online Single Submission. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan yang disampaikan oleh mbak Debby, dimana beliau menjelaskan bahwa sejak hadirnya JOSS ada peningkatan terhadap kondisi iklim investasi di Jawa Timur, mengingat JOSS membawa pengaruh pada kemudahan mengakses layanan perizinan sehingga para pelaku usaha tidak kesulitan dalam mengurus proses izin”

Berdasarkan informasi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa Implementasi Program JOSS juga membawa peranan penting dalam mendorong percepatan terhadap peningkatan nilai investasi di Jatim sekaligus juga menjaga iklim investasi di Jatim tetap komprehensif melalui percepatan pelayanan perizinan berusaha di wilayah Provinsi Jawa Timur.

Ucapan Terima Kasih

1. Tauran, S.Sos, M.Soc.Sc selaku dosen pembimbing skripsi
2. Dr. Tjitjik Rahaju, M.Si., selaku ketua dosen penguji dalam seminar proposal dan siding skripsi.
3. Indah Prabawati, S.Sos., M.Si., selaku dosen penguji seminar proposal dan siding skripsi.
4. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Surabaya yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan.
5. Segenap Pimpinan, Pegawai dan Staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur yang telah bersedia memberikan kesempatan bagi penulis dan membantu penulis dalam proses penelitian skripsi penulis..

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis mengenai Studi Implementasi Pada Layanan Jatim Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu provinsi Jawa Timur pada pemaparan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa DPMPTSP telah berkomitmen penuh dalam melaksanakan program JOSS terutama dalam upaya memudahkan pelayanan perizinan. Dalam pelaksanaan implementasi program JOSS juga dijumpai berbagai hambatan dan tantangan yang terjadi, akan tetapi hambatan dan tantangan yang muncul dapat diatasi dengan baik oleh implementor JOSS. Hal tersebut didasarkan pada penjelasan berikut :

Dalam pelaksanaan program JOSS, jika dipandang dari aspek ukuran dan tujuan kebijakan, maka program ini secara keseluruhan telah berjalan secara optimal sesuai dengan tujuan yang ingin diraih oleh para implementor. Ukuran keberhasilan program juga dapat dilihat dari peningkatan iklim investasi di provinsi Jawa Timur yang terus terjaga dengan baik, yang salah satu sebabnya adalah mudahnya akses dalam mengurus perizinan melalui digitalisasi proses inventarisasi pada pelayanan pengurusan perizinan.

Selanjutnya berkaitan dengan sumber daya, baik manusi, finansial maupun waktu semuanya terpenuhi dengan baik dalam implementasi JOSS. Adapun sumber daya manusia yang tersedia sudah kompeten dan menguasai bidang JOSS baik dalam pembuatan awal program hingga pemeliharaan sistem JOSS, juga pada staf pelayanan yang mengenalkan JOSS dan mendampingi pengguna JOSS yang masih awam di kantor DPMPTSP. Berkaitan dengan soal anggaran juga tidak ada permasalahan yang terjadi, segala bentuk penganggaran yang bersumber dari APBD untuk pengembangan program JOSS juga terpenuhi dengan baik mengingat JOSS merupakan program terencana sehingga seluruh fasilitas yang diperlukan dapat terpenuhi dengan baik dan optimal. Terakhir sumber daya waktu pada implemmentasi program ini juga terpenuhi dengan baik, kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan melalui JOSS membantu masyarakat yang mengurus izin dapat memperoleh kecepatan pelayanan dengan baik dan tidak mengkhawatirkan adanya keterlambatan pelayanan, mengingat segala bentuk proses perizinan yang telah berlangsung dapat dipantau melalui sistem tracking pada sistem JOSS.

Proses komunikasi baik secara internal dan eksternal berjalan dengan baik. Proses komunikasi internal yang melibatkan pegawai DPMPTSP selaku pihak yang bertanggung jawab secara administrative dalam pelaksanaan JOSS terjalin dengan baik melalui koordinasi sehari-hari baik secara langsung maupun melalui media komunikasi lainnya, selanjutnya proses komunikasi eksternal yang melibatkan 18 sektor OPD selaku pihak yang bertanggung jawab secara teknis terhadap JOSS juga berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan seluruh perwakilan OPD ditempatkan bertugas secara langsung di kantor DPMPTSP Provinsi Jawa Timur. Proses komunikasi ke masyarakat dan ke daerah kabupaten/kota juga dilakukan melalui kegiatan sosialisasi pengenalan JOSS.

Terakhir, dalam upaya mendukung implementasi kebijakan yang lebih optimal adanya dukungan dari lingkungan sosial, ekonomi dan politik juga sangat penting. Dalam penelitian ini aspek sosial yang termaksud mencakup masyarakat dan berkaitan dengan hal-hal yang

dibutuhkan masyarakat, melalui adanya JOSS masyarakat dapat merasakan kemudahan dalam mengurus pelayanan perizinan. Dalam sector ekonomi, JOSS memberikan dampaknya secara langsung pada pertumbuhan ekonomi di Jawa Timur, hal ini berkaitan dengan kemudahan dalam mengurus layanan perizinan berusaha yang lebih mudah dan efisien waktu dan biaya. Dalam aspek politik, pemerintah provinsi Jawa Timur secara penuh mendukung program JOSS dalam peranannya yang cukup penting untuk terus ikut mendorong peningkatan dan menjaga nilai investasi di provinsi Jawa Timur

Saran

Dari hasil pemaparan mengenai Studi Implementasi Pada layanan Jatim Online Single Submission di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, maka terdapat beberapa saran yang diberikan oleh peneliti sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan terhadap keberlangsungan program kedepannya agar dapat berjalan dengan lebih baik :

1. Pada variable komunikasi antar organisasi, perlu adanya peningkatan lagi terhadap kegiatan sosialisasi kepada masyarakat. Terutama masyarakat yang sering dan berpotensi akan mengurus perizinan, hal ini dapat ditekankan kepada DPMPTSP Kabupaten/Kota untuk membantu optimalisasi sosialisasi ke masyarakat. Optimalisasi pengenalan JOSS sendiri juga dapat dilakukan melalui alternative lain seperti melalui media sosial dengan memanfaatkan platform seperti instagram reel, dan tiktok yang memiliki algoritma baik, dan proses pengenalan melalui media sosial saat ini dinilai lebih efektif.
2. Pada aplikasi JOSS terdapat menu panduan yang menjadi pedoman dalam menggunakan JOSS, akan tetapi berdasarkan hasil pengamatan oleh penulis, panduan yang ada di dalam JOSS kurang baik dalam segi desain panduan dan tata penulisannya sehingga perlu dilakukan adanya pembaharuan dengan membuat panduan baru yang lebih mudah dibaca oleh pemohon.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Bakar, N. A. dan S. H. C., & Mat. (2017). The Effect of Infrastructure Development on Economic Growth in the Northern States of Malaysia. *Journal of Research in Humanities and Social Science.*, 5, 28–32.
- Arifin, M. (2014). Instrumen Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan Pengembangan. *Implementation Science*, 39(1), 1.
- Brinkmann, S. (2013). *Introduction to Qualitative*

- Interviewing*”, *Qualitative Interviewing, Understanding Qualitative Research*. Oxford Academic.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1093/acprof:oso/bl/9780199861392.003.0001>
- Creswell, J. W. (2015). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. In *Health Promotion Practice* (Vol. 16, Issue 4).
<https://doi.org/10.1177/1524839915580941>
- Dalam, T., & Kualitatif, P. (n.d.). *Bab 11*. 166–178.
- DMPTSP JATIM. (2023). *JATIM ONLINE SINGLE SUBMISSION (JOSS) MEMBAWA KEMUDAHAN BERUSAHA KE ERA DIGITAL*. DMPTSP JATIM.
<https://dpmptsp.jatimprov.go.id/jatim-online-single-submission-joss-membawa-kemudahan-berusaha-ke-era-digital/>
- DPMPTSP JATIM. (2023). *Jenis Perizinan Pada Jawa Timur Online Single Submission*.
<https://joss.jatimprov.go.id/>
- Dwi Marelita Sari. (2022). Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 41 Tahun 2021 Dalam Pelayanan Perizinan Online Surabaya Single Windows (Ssw) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Sosial*, 1(4), 476–484.
<https://doi.org/10.58540/jipsi.v1i4.101>
- Dyah Mutiarin, A. Z. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Pustaka Pelajar.
- Edward III. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.
- Fadhilah, A. N., & Prabawati, I. (2019). Implementasi Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Online Single Submission (OSS) Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 8(3), 911–924.
<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/27533>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54.
<https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- H.A.R Tilaar & Rian Nugroho. (2008). *Kebijakan Pendidikan*. pusaka belajar.
- Hamdi. (2020). *Metode Penelitian Administrasi*. Pustaka UT.
- Heryana, A., & Unggul, U. E. (2018). *Informan dan pemilihan informan dalam penelitian kualitatif*. *Universitas Esa Unggul*. 25,15. December.
- Humas MENPAN RB. (2021). *Manfaat Implementasi SPBE Harus Dapat Dirasakan Masyarakat*. MENPAN RB.
<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/manfaat-implementasi-spbe-harus-dapat-dirasakan-masyarakat>
- Islamy, M. I. (2001). *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Bina Aksara.
- Kasmad, R. (2018). Evaluasi Implementasi Kebijakan Publik. *Esensi*, 21(2), 46–65.
- KOMINFO JATIM. (2023). *Implementasi SPBE Terbaik, Jatim Raih Digital Government Award 2023*. KOMINFO JATIM.
<https://kominform.jatimprov.go.id/berita/implementasi-spbe-terbaik-jatim-raih-digital-government-award-2023>
- Lembaga OSS - Kementerian Investasi/BKPM. (n.d.). *PANDUAN OSS*. 2021.
<https://oss.go.id/panduan?search=&kategori=se-mua>
- MENPAN RB. (2020). *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)*. MENPAN RB.
<https://www.menpan.go.id/site/kelembagaan/sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik-spbe-2>
- Mindarti, L. I., & Juniar, A. P. A. (2019). INOVASI LAYANAN KESEHATAN BERBASIS E-GOVERNMENT (Studi pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang). *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 19.
<https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n1.p19-27>
- N.Dunn, W. (2017). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gadjah mada University Press.
- Patriya Wati, M., & Rahaju, T. (n.d.). *Implementasi Program Kediri Single Window for Investment Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri (Studi Pada Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan)*. www.ombudsman.go.id
- Purnamasari, H., & Pradana, B. A. (2017). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi. *Jurnal Pelayanan Administrasi*, 2(1), 62–78.
- Rachmatullah, N., & Purwani, F. (2022). Analisis Pentingnya Digitalisasi & Infrastruktur Teknologi Informasi Dalam Institusi Pemerintahan : E-Government. *Jurnal Fasilkom*, 12(1), 14–19.
<https://doi.org/10.37859/jf.v12i1.3512>
- Satu, T., & Provinsi, P. (2023). *Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi Jatim Online Single Submission (JOSS) Leny Setio Rahayu, Priyanto SMIA – Edisi Khusus Pelayanan Publik (2) Tahun 2023*. 2, 689–700.
- Subarsono. (2015). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Pustaka Belajar.
- Suhendra, A. (2022). Digitalisasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan dan Investasi di Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Studi Inovasi*, 2(4), 29–39.
<https://doi.org/10.52000/jsi.v2i4.123>
- Tachjan, H. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. https://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2011/02/implementasi_kebijakan_publik_t.pdf
- Trias. (2021). *Definisi dan Panduan Lengkap Mengenai OSS*. Izin.Co.Id. <https://izin.co.id/indonesia-business-tips/2021/03/25/oss-adalah/>

- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(2), 254–263. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i2.338>
- Y., Dr. Drs. Awan Abdoellah, M. S., & Dr. Yudi Rusfiana, M. S. (2016). *BUKU TEORI DAN ANALISIS KEBIJAKAN PUBLIK-69632009.pdf*.
- Yalia, M. (2014). Implementasi Kebijakan Pengembangan Dan Pemberdayaan Lembaga Sosial Media Tradisional Di Jawa Barat. *Patanjala: Jurnal Penelitian Sejarah Dan Budaya*, 6(1), 149. <https://doi.org/10.30959/patanjala.v6i1.191>
- Yuliana, S., Bashir, A., & Rohima, S. (2019). The Effect of Investment Toward Economic Growth in The Local Economy. *Jurnal Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, 11(1), 28–39. <https://doi.org/10.17977/um002v11i12019p028>
- Zubaida, D., & Megawati, S. (2023). Implementasi Aplikasi Jakarta Kini (Jaki) Dalam Mewujudkan Smart City Di Unit Pelaksana Teknis Jakarta Smart City. *Publika*, 2231–2242. <https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2231-2242>

