

Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Timur

Service Quality of Licensing Services at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of East Java

Putri Indah Sari, Meirinawati, Eva Hany Fanida, Trena Aktiva Oktariyanda

1,2,3,4 Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received 20 December, 2025

Revised 25 December 2025

Accepted 30 December 2025

Available online 11 January 2025

Kata Kunci:

e-government, DPMPTSP Jawa Timur, kualitas layanan, JOSS, perizinan.

Keywords:

e-government, DPMPTSP East Java, service quality, JOSS, licensing.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Penyediaan layanan perizinan usaha menjadi pilar krusial dalam memperkuat ekosistem investasi serta akselerasi ekonomi di tingkat regional. Di Jawa Timur, inovasi e-government diimplementasikan melalui sistem Jatim Online Single Submission (JOSS) di bawah naungan DPMPTSP. Namun, operasionalnya masih menghadapi hambatan seperti durasi pengurusan yang lama, birokrasi yang rumit, serta lemahnya sinergi antarlembaga teknis. Studi ini dimaksudkan untuk mengevaluasi mutu layanan perizinan pada platform JOSS di DPMPTSP Jawa Timur. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, data dihimpun lewat teknik observasi, wawancara, dan tinjauan dokumen. Kerangka evaluasi merujuk pada teori Pham et al. (2023) yang membedah lima aspek utama: kemudahan interaksi, pemenuhan layanan, kepedulian terhadap pengguna, keamanan data, dan tingkat kepercayaan. Temuan riset mengindikasikan bahwa secara umum, platform JOSS telah memfasilitasi akses perizinan dengan cukup efektif. Meski aspek keamanan dan kemudahan penggunaan sudah mumpuni, variabel ketepatan waktu (fulfillment) dan penanganan keluhan (citizen care) masih perlu dibenahi. Sinkronisasi antar-instansi dan peningkatan kualitas SDM menjadi kunci optimalisasi layanan ke depannya.

ABSTRACT

The provision of business licensing services constitutes a crucial pillar in strengthening the investment ecosystem and accelerating economic growth at the regional level. In East Java, e-government innovation is implemented through the East Java Online Single Submission (JOSS) system under the authority of the Department of Investment and One-Stop Integrated Services (DPMPTSP). However, its operation still faces obstacles such as lengthy processing times, complex bureaucracy, and weak synergy among technical agencies. This study aims to evaluate the quality of licensing services on the JOSS platform at DPMPTSP East Java. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through observation, interviews, and document review. The evaluation framework refers to the theory of Pham et al. (2023), which examines five main aspects: ease of interaction, service fulfillment, user care, data security, and trust. The research findings indicate that, in general, the JOSS platform has facilitated access to licensing services fairly effectively. Although aspects of security and ease of use are adequate, the variables of timeliness (fulfillment) and complaint handling (citizen care) still require improvement. Synchronization among agencies and enhancement of human resource quality are key to optimizing services in the future.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan modern menempatkan pelayanan publik sebagai titik sentral perhatian. Bagi lembaga pemerintah yang berorientasi pada kesejahteraan masyarakat, pelayanan publik merupakan instrumen krusial yang tidak dapat dipisahkan dari fungsi negara. Secara esensial, pelayanan dipahami sebagai proses pemenuhan kebutuhan bagi individu maupun kelompok yang memiliki kepentingan terhadap institusi tertentu, dengan tetap berpedoman pada regulasi dan prosedur formal yang berlaku. Mengacu pada Kamus Besar

*Corresponding author

E-mail addresses: putriindah.22027@mhs.unesa.ac.id, meirinawati@unesa.ac.id, evafanida@unesa.ac.id, trenaoktariyanda@unesa.ac.id

Bahasa Indonesia (KBBI), terminologi "pelayanan" berakar dari kata melayani, yang bermakna tindakan membantu menyediakan atau mengurus segala keperluan pihak lain.

Sejalan dengan hal tersebut, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian aktivitas pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan bagi setiap penduduk, baik dalam bentuk penyediaan barang, jasa, maupun pemenuhan administratif oleh penyelenggara terkait (Akbar Susanto & Budi Setiawan, 2024). Guna mewujudkan kepuasan masyarakat dan efektivitas layanan, institusi publik diharapkan mampu menjangkau seluruh lapisan elemen masyarakat tanpa terkecuali.

Kualitas tinggi dalam pelayanan publik sangat bergantung pada kejelasan komunikasi serta kedekatan pendekatan terhadap penerima layanan (Hertati et al.). Oleh karena itu, dalam ekosistem pelayanan publik, diperlukan sinergi aktif dari seluruh pemangku kepentingan sesuai mandat regulasi, yang mencakup pemerintah selaku regulator, aparat sipil sebagai garda pelaksana, hingga masyarakat yang berperan sebagai pengawas eksternal dalam penyelenggaraan layanan.

Pemerintah memegang tanggung jawab penuh sebagai penyedia layanan publik untuk menjamin standar mutu yang diberikan kepada masyarakat. Dewasa ini, efektivitas tata kelola pemerintahan sangat bergantung pada manajemen sektor publik yang transparan, akuntabel, dan berfokus pada kepuasan warga. Keberhasilan manajemen publik diukur dari sejauh mana aspirasi dan ekspektasi masyarakat dijadikan fondasi utama dalam setiap kebijakan pelayanan (Tiffani, 2024). Oleh karena itu, seluruh tahapan mulai dari perencanaan hingga evaluasi harus dilakukan secara terstruktur agar manfaat layanan dirasakan secara tepat sasaran. Mutu pelayanan bukan sekadar indikator kepuasan, melainkan representasi dari efisiensi sistem birokrasi secara menyeluruh.

Kualitas pelayanan publik mencakup seluruh upaya pemerintah dalam menyelaraskan hasil kerja dengan ekspektasi masyarakat. Secara terminologi, kualitas atau mutu membedakan nilai antara satu entitas layanan dengan lainnya. Sebagai pelayan publik, pemerintah berkewajiban menjaga dan meningkatkan standar layanan secara konsisten. Hal ini melibatkan penguatan kompetensi sumber daya manusia, penyederhanaan prosedur, serta integrasi sistem organisasi yang solid. Pelayanan yang bermutu tinggi tidak hanya dinilai dari hasil akhir (*output*), tetapi juga dari proses yang responsif dan kredibel. Dengan menjaga konsistensi mutu, pemerintah dapat memperkuat legitimasi sosial dan profesionalisme administratifnya.

Secara konseptual, kualitas pelayanan publik terbagi menjadi dua aspek utama, yakni internal dan eksternal. Kualitas internal berkaitan dengan dinamika dalam organisasi, seperti pola kepemimpinan, fasilitas kerja, pengembangan kapasitas SDM, serta keharmonisan hubungan kerja. Sementara itu, kualitas eksternal menitikberatkan pada interaksi langsung dengan masyarakat, yang mencakup prosedur penyediaan layanan, strategi distribusi informasi, dan cara penyampaian jasa. Kedua aspek ini sangat dipengaruhi oleh persepsi pengguna saat berinteraksi dengan instansi (Putri Desita & Nurhadi, 2021). Aparatur yang profesional dan sistem yang efisien akan meningkatkan kepercayaan publik, sedangkan birokrasi yang lamban justru akan melemahkan marwah institusi. Salah satu transformasi fundamental untuk mencapai standar ini adalah melalui penerapan *electronic government* (e-government).

E-government merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah guna menciptakan layanan publik berbasis digital yang lebih transparan dan efisien. Keberhasilan sistem digital ini bergantung pada dua pilar utama: ketersediaan (*availability*) dan aksesibilitas (*accessibility*). Dengan mengadopsi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), struktur pemerintahan di tingkat pusat maupun daerah dapat bertransformasi menjadi penyelenggara negara yang modern. Era digital ini menuntut perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik

(*good governance*), yakni sebuah mekanisme pengambilan keputusan yang akuntabel dan berorientasi pada kepentingan umum.

Di Indonesia, konsep *good governance* mulai diinternalisasi sebagai pilar reformasi sejak tahun 1998. Prinsip ini berlandaskan pada hukum tata negara dan hukum administrasi yang menjunjung tinggi nilai-nilai demokrasi. Saat ini, *good governance* telah berkembang menjadi standar etika dan pedoman kinerja universal di berbagai organisasi. Penerapan prinsip yang partisipatif dan transparan ini krusial untuk mendorong kemajuan daerah serta memperkuat kerja sama internasional.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa penerapan *good governance* di level daerah masih menemui jalan buntu. Hambatan terbesar muncul dari praktik birokrasi yang belum steril dari tindakan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN). Sebagaimana yang disoroti oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dalam siaran pers pada Februari 2025, integritas oknum pejabat masih menjadi tantangan serius yang menghalangi terciptanya pelayanan publik yang bersih dan profesional.

“Indeks Persepsi Korupsi (IPK) Indonesia tahun 2024 mengalami peningkatan, dengan skor naik menjadi 37/100 dari tahun sebelumnya yang berada di angka 34/100. Peningkatan ini juga mengangkat peringkat Indonesia ke posisi 99 dari 180 negara, lebih baik dibanding tahun sebelumnya di peringkat 115. Perbaikan skor ini mencerminkan meningkatnya persepsi positif terhadap upaya pemberantasan korupsi di Indonesia.”

Meski Indeks Persepsi Korupsi (IPK) menunjukkan tren kenaikan, persoalan korupsi di Indonesia tetap menjadi isu yang pelik dan multidimensi. Praktik ini tidak hanya muncul akibat penyalahgunaan wewenang secara personal, tetapi juga berakar dari rapuhnya sistem birokrasi, minimnya keterbukaan informasi, serta rendahnya tanggung jawab dalam manajemen aset publik. Di ranah pemerintah daerah, korupsi sering kali terjadi secara terorganisir melalui jaringan kepentingan yang sulit diurai. Kondisi ini diperburuk oleh budaya permisif terhadap KKN, sistem pengawasan internal yang tidak bergigi, serta penegakan hukum yang belum maksimal. Oleh sebab itu, capaian skor IPK hanyalah sinyal awal dan belum mampu menyentuh akar permasalahan yang sesungguhnya. Apabila kekuasaan lebih mementingkan kelompok tertentu, aspirasi rakyat akan terabaikan dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan akan menurun (Santo, 2024). Disparitas antara idealisme demokrasi dan realitas birokrasi ini menjadi tantangan besar. Dalam kerangka *good governance*, keterbukaan dan responsivitas aparatur adalah kunci untuk memulihkan kepercayaan publik. Kegagalan pejabat dalam menjaga nilai-nilai ini tidak hanya merusak legitimasi pemerintah, tetapi juga menghambat efektivitas kebijakan publik.

Sebagai respons strategis terhadap tantangan birokrasi tersebut, Pemerintah Indonesia telah menetapkan landasan melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Kebijakan ini merupakan upaya formal pemerintah untuk mereformasi kualitas pelayanan publik dengan mengintegrasikan teknologi digital ke dalam sistem pemerintahan.

Implementasi nyata dari strategi *e-government* ini terlihat pada inovasi di sektor perizinan investasi, yakni melalui platform *Online Single Submission* (OSS). Sistem yang dikembangkan oleh Kementerian Investasi dan Hilirisasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) ini didesain untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan perizinan secara mandiri melalui berbagai perangkat, baik komputer maupun telepon seluler. Digitalisasi ini diharapkan dapat memangkas birokrasi yang rumit dan meningkatkan transparansi dalam proses perizinan berusaha di Indonesia.

Platform OSS merupakan instrumen utama dalam ekosistem perizinan yang mengintegrasikan proses pengajuan hingga penerbitan izin usaha lintas sektor, baik di tingkat pusat maupun daerah, melalui prinsip satu pintu dan kesatuan data. Kehadiran sistem ini memberikan peluang bagi para pelaku usaha untuk memproses perizinan secara daring tanpa harus berinteraksi langsung dengan instansi terkait, yang secara efektif memangkas birokrasi dan menjamin transparansi pelayanan publik. Sejak diluncurkan pada 9 Juli 2018 sebagai bagian dari reformasi birokrasi, platform ini terus bertransformasi hingga menjadi OSS Berbasis Risiko (Risk-Based Approach) yang diresmikan oleh Presiden Joko Widodo pada 9 Agustus 2021. Melalui sistem terpadu ini, pengusaha dapat mengurus berbagai kebutuhan administratif mulai dari penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB), perizinan berbasis tingkat risiko, pengurusan izin lokasi dan lingkungan, penyelesaian Angka Pengenal Impor (API) serta Hak Akses Kepabeanaan, hingga pelaporan berkala melalui Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM).

Berdasarkan mandat Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 mengenai Percepatan Pelaksanaan Berusaha, kepemilikan NIB bersifat wajib bagi setiap entitas usaha (Arifelly et al., 2024). NIB memiliki fungsi multifungsi yang tidak hanya berperan sebagai identitas resmi pelaku usaha, tetapi juga menggantikan Tanda Daftar Perusahaan (TDP), berfungsi sebagai API dan Hak Akses Kepabeanaan, serta menjadi basis pendaftaran jaminan sosial kesehatan dan ketenagakerjaan. Guna memperkuat jangkauan layanan di tingkat regional, Pemerintah Provinsi Jawa Timur menginisiasi platform Jatim Online Single Submission (JOSS). Secara fungsional, baik OSS nasional maupun JOSS dirancang untuk mempermudah publik dalam mengelola izin operasional dari tahap awal hingga penerbitan dokumen resmi. Kedua sistem ini sangat mudah diakses karena tersedia melalui laman web maupun aplikasi seluler yang dapat diunduh melalui *Playstore*. Perbedaan mendasar di antara keduanya terletak pada cakupan layanan, di mana OSS bersifat universal untuk seluruh penduduk Indonesia, sedangkan platform JOSS secara spesifik ditujukan untuk melayani kebutuhan administratif masyarakat di wilayah Jawa Timur.

Pemerintah Provinsi Jawa Timur memperkenalkan platform JOSS pada tahun 2020 sebagai langkah strategis untuk menstimulasi iklim usaha melalui kemudahan akses perizinan di wilayah tersebut. Keunggulan fundamental dari sistem ini terletak pada simplifikasi prosedur pengajuan, di mana pelaku usaha dapat melakukan pengisian data serta pengunggahan dokumen secara digital. Guna mengoptimalkan pengalaman pengguna, JOSS dibekali dengan berbagai fungsi otomatisasi, seperti pemberitahuan status terkini, pemantauan progres perizinan secara real-time, serta penyediaan arsip elektronik yang sistematis. Inovasi digital ini dirancang untuk mengeliminasi hambatan administratif pada proses manual yang selama ini dianggap tidak efisien dan menyita waktu. Adapun rincian mengenai kewenangan dan operasional layanan dalam platform ini telah diatur secara komprehensif melalui Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 88 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha.

Peraturan Gubernur Nomor 88 Tahun 2022 tersebut berfungsi sebagai pedoman operasional bagi DPMPTSP dalam menyelenggarakan perizinan terpadu yang belum terakomodasi dalam sistem elektronik berbasis risiko milik pemerintah pusat. Ketentuan ini diperkuat dengan Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 188/380/KPTS/013/2023 yang menetapkan standar pelayanan secara mendalam sebagai acuan wajib bagi DPMPTSP dalam menjalankan fungsi administratifnya. Regulasi tersebut menegaskan bahwa setiap proses layanan harus memiliki standar prosedur yang jelas demi menjamin kepastian hukum bagi masyarakat dan pelaku usaha.

Meskipun kerangka regulasi telah menetapkan standar pelayanan yang ketat, realitas di lapangan masih menunjukkan adanya diskrepansi yang signifikan. Berdasarkan data yang dihimpun dari narasumber internal birokrasi, masih ditemukan kendala serius terkait durasi

penyelesaian dokumen. Terdapat kasus di mana penerbitan surat izin usaha yang seharusnya tuntas dalam waktu tiga hingga lima bulan, justru tertunda hingga dua tahun akibat kompleksitas prosedur dan lambatnya ritme kerja sistem. Hal ini dipertegas oleh kesaksian Ibu Sri Purnami, seorang pelaku usaha yang menghadapi hambatan serupa saat mengurus Persetujuan Izin Usaha Simpan Pinjam Koperasi. Fenomena ini mengindikasikan bahwa integrasi teknologi melalui platform JOSS masih menghadapi tantangan besar dalam aspek ketepatan waktu dan efisiensi birokrasi.

“aneh juga ya sebenarnya, padahal di JOSS itu saya pantau terus bagaimana alur nya, dokumen saya alur nya berjalan juga tapi entah kenapa surat izin saya ga terbit - terbit lama, katanya itu maksimal 5 bulan, tapi saya ini sampai hampir satu tahun tetep aja ga terbit suratnya” (Wawancara 7 Mei 2025).

Fenomena ini menunjukkan bahwa persoalan dalam pelayanan perizinan di DPMPTSP Jawa Timur bersifat multidimensi. Kendala yang muncul tidak hanya berkaitan dengan teknis administratif, tetapi juga dipengaruhi oleh lemahnya integrasi sistem pengawasan serta kurangnya koordinasi yang solid antar unit pengawas internal. Selain itu, keterbatasan kapasitas sumber daya manusia (SDM) menjadi tantangan signifikan dalam menciptakan mekanisme pengawasan yang responsif dan efektif. Berdasarkan kesenjangan antara target pelayanan digital yang ideal dengan realitas operasional tersebut, penulis merasa perlu melakukan kajian mendalam melalui penelitian berjudul “Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Timur”. Studi ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis guna mengoptimalkan tata kelola pelayanan publik secara berkelanjutan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dalam penelitian ini dapat diambil masalah yang akan dirumuskan yaitu: Bagaimana Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Timur?

METODE PENELITIAN

Metode penelitian kualitatif, menjadi pendekatan utama dalam mengeksplorasi kondisi objek alam, alam pendekatan ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang secara langsung terlibat dalam proses pengumpulan dan interpretasi data. Teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, yang memperkaya kedalaman analisis dan mendukung pendekatan induktif. Fokus utama dari metode ini adalah menggali makna yang terkandung dalam fenomena sosial, bukan untuk menghasilkan generalisasi.

Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan purposive sampling. Teknik ini dipilih karena sumber data diperoleh berdasarkan relevansinya dengan topik penelitian Sugiyono (2013) Purposive sampling merupakan metode seleksi sumber data berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Teknik ini melibatkan pemilihan responden atau informan yang dianggap memiliki pengetahuan paling sesuai dengan fokus penelitian, atau mereka yang memiliki peran strategis dan kewenangan yang memungkinkan peneliti mengakses informasi secara lebih komprehensif dan mendalam terkait fenomena yang dikaji.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder, agar mampu menggambarkan fenomena kualitas pelayanan secara komprehensif dan berimbang. Kedua sumber ini memberikan dimensi informasi yang berbeda namun saling melengkapi satu sama lain.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari informan atau subjek penelitian melalui interaksi di lapangan. Menurut Hancock R. Dawson & Algozzine Bob, 2006, data primer dalam penelitian kualitatif diperoleh melalui keterlibatan langsung peneliti dengan partisipan untuk menangkap makna, pandangan, serta pengalaman mereka terhadap fenomena yang diteliti. Dalam konteks penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi langsung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Timur. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara langsung proses, interaksi, serta dinamika pelayanan perizinan yang terjadi di lapangan.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari berbagai dokumen, laporan, atau literatur yang relevan dan mendukung data primer. (Creswell, 2018.) menjelaskan bahwa data sekunder dapat berupa arsip, dokumen kebijakan, hasil survei, maupun publikasi resmi yang digunakan untuk memperkaya analisis dan memberikan konteks terhadap data primer. Dalam penelitian ini, data sekunder meliputi profil instansi, laporan kinerja DPMPTSP, standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, hasil survei kepuasan masyarakat, serta literatur akademik terkait kualitas pelayanan publik. Penggunaan data sekunder ini bertujuan untuk memperkuat temuan lapangan serta memberikan landasan teoretis yang lebih luas terhadap analisis penelitian.

Proses analisis data dalam penelitian ini melibatkan beberapa aktivitas utama:

1. Pengumpulan Data

Tahap ini melibatkan pengolahan dan persiapan data untuk analisis. Termasuk dalam aktivitas ini adalah transkripsi wawancara, scanning materi, pengetikan data lapangan, serta penyusunan dan kategorisasi data berdasarkan sumber informasi.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah bentuk analisis yang bertujuan untuk mengelompokkan, mengarahkan, menghilangkan yang tidak perlu, dan mengorganisir data yang telah direduksi untuk memberikan gambaran yang lebih fokus terhadap hasil pengamatan dan mengidentifikasi tema-tema utama.

3. Penyajian Data

Penyajian data melibatkan representasi visual data dalam bentuk matriks, jaringan, carta, atau grafik. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data sering dilakukan melalui uraian singkat, tabel, bagan, dan hubungan antar kategori. Tujuannya adalah untuk membantu mengorganisasi dan menyajikan data sehingga lebih mudah dipahami.

4. Penarikan Kesimpulan

Proses penarikan kesimpulan melibatkan langkah pembuatan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dihasilkan bersifat sementara dan dapat berubah jika tidak didukung oleh bukti pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan dapat memberikan jawaban terhadap pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Secara umum, proses ini melibatkan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, membentuk siklus berkelanjutan dalam analisis data kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Timur

Pelayanan perizinan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan iklim investasi daerah. Dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) mengimplementasikan layanan perizinan berbasis elektronik melalui aplikasi JOSS (*Jatim Online Single Submission*). Kehadiran JOSS merupakan wujud komitmen pemerintah daerah dalam mendukung transformasi digital dan penerapan *e-government* guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang transparan, cepat, dan akuntabel.

Implementasi layanan perizinan berbasis elektronik melalui aplikasi JOSS di DPMPTSP Provinsi Jawa Timur merupakan respons strategis terhadap tuntutan reformasi birokrasi dan peningkatan iklim investasi daerah. Sebagai provinsi dengan kontribusi ekonomi terbesar kedua di Pulau Jawa (25,11%) dan penyumbang 14,42% terhadap perekonomian nasional, Jawa Timur memerlukan sistem pelayanan perizinan yang mampu mendukung dinamika investasi yang terus berkembang. Pada Triwulan I 2025, realisasi investasi di Jawa Timur mencapai Rp36,04 triliun dari 24.245 proyek, dengan penyerapan tenaga kerja sebanyak 56.326 orang. Capaian ini menunjukkan bahwa kemudahan berusaha, termasuk efisiensi pelayanan perizinan, menjadi faktor penting dalam menarik dan mempertahankan investor.

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan perizinan, data rekapitulasi perizinan tahun 2024 menunjukkan bahwa dari total 42.351 permohonan izin yang masuk, terdapat 33.912 izin yang berhasil diterbitkan, sementara 8.439 permohonan masih dalam proses. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun tingkat penerbitan izin cukup tinggi (sekitar 80,07%), masih terdapat sekitar 19,93% permohonan yang belum dapat diselesaikan dalam periode waktu yang ditentukan. Keterlambatan penerbitan izin tersebut bukan semata-mata disebabkan oleh faktor internal DPMPTSP, melainkan juga dipengaruhi oleh proses verifikasi teknis yang dilakukan oleh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) teknis terkait, keterbatasan sumber daya manusia, serta kelengkapan dan kesesuaian dokumen yang diajukan oleh pemohon.

Khususnya pada sektor peternakan yang mendominasi penerbitan perizinan dengan 27.867 izin atau 79,4% dari total izin yang diterbitkan pada tahun 2024, banyak permohonan yang terhenti pada tahap survei teknis karena memerlukan rekomendasi dari dinas teknis yang bersangkutan. Kondisi ini sejalan dengan pernyataan informan yang menyebutkan bahwa sebagian besar proses perizinan sektor peternakan tidak berada di tahap DPMPTSP, melainkan ditangani oleh pemohon atau berada di dinas teknis terkait. Hal tersebut menyebabkan durasi penyelesaian izin menjadi lebih panjang, meskipun proses di sistem JOSS telah berjalan sesuai alur yang ditetapkan.

Permasalahan koordinasi lintas instansi ini juga tercermin dari data lokasi realisasi investasi, di mana Kota Surabaya, Kabupaten Gresik, dan Kabupaten Sidoarjo menjadi tiga daerah dengan realisasi investasi terbesar. Tingginya aktivitas investasi di wilayah-wilayah tersebut berimplikasi pada meningkatnya volume permohonan perizinan, yang pada gilirannya menuntut kesiapan sistem pelayanan yang lebih responsif dan terintegrasi. Oleh karena itu, optimalisasi koordinasi antar OPD teknis, penguatan kapasitas SDM verifikator lapangan, serta penyederhanaan persyaratan teknis menjadi aspek penting yang perlu diperkuat guna meningkatkan kualitas layanan perizinan secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pegawai DPMPTSP Provinsi Jawa Timur serta pelaku usaha, kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi JOSS menunjukkan capaian yang cukup baik, meskipun masih dihadapkan pada beberapa kendala yang perlu menjadi perhatian untuk perbaikan ke depan. Penelitian ini mengkaji kualitas layanan *e-government* pada aplikasi JOSS menggunakan teori Kualitas Layanan *E-Government* menurut Pham et al. (2023), yang mencakup lima dimensi utama, yaitu *Ease of Interaction* (Kemudahan Penggunaan), *Fulfillment* (Kesesuaian Hasil), *Citizen Care* (Layanan Pengaduan), *Security & Privacy* (Keamanan dan Privasi), serta *Trustworthiness* (Kepercayaan).

1. *Ease of Interaction* (Kemudahan Penggunaan)

Dimensi *Ease of Interaction* menurut Pham et al. (2023) menekankan pada sejauh mana sistem *e-government* dapat digunakan dengan mudah oleh pengguna, baik dari segi tampilan antarmuka, kejelasan menu, kemudahan navigasi, maupun pemahaman terhadap alur layanan. Kemudahan penggunaan menjadi aspek awal yang sangat menentukan keberhasilan adopsi layanan digital, khususnya bagi masyarakat dan pelaku usaha dengan tingkat literasi digital yang beragam. Berdasarkan hasil penelitian, aplikasi JOSS dinilai telah memiliki tampilan antarmuka yang cukup sistematis dan informatif. Menu layanan disusun berdasarkan tahapan perizinan, sehingga memudahkan pengguna dalam memahami proses yang harus dilalui. Selain itu, fitur pelacakan status perizinan secara *real time* memberikan kemudahan bagi pelaku usaha untuk mengetahui perkembangan permohonan tanpa harus datang langsung ke kantor DPMPTSP. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kemudahan interaksi pada aplikasi JOSS telah berjalan dengan cukup baik. Namun demikian, masih terdapat sebagian pelaku usaha yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi JOSS, terutama pada tahap awal pengajuan perizinan dan pengunggahan dokumen. Kesulitan tersebut umumnya dialami oleh pengguna yang belum terbiasa menggunakan layanan digital atau memiliki keterbatasan pemahaman teknologi.

Hasil wawancara dengan pegawai DPMPTSP mengungkapkan bahwa kendala teknis seperti kesalahan format berkas, ketidaklengkapan dokumen, serta permasalahan verifikasi *email* dan akses internet di daerah tertentu turut memengaruhi kelancaran proses perizinan. Meskipun sistem JOSS telah dilengkapi dengan panduan penggunaan dan berbagai kanal layanan pengaduan, literasi digital pengguna yang masih beragam menyebabkan sebagian pelaku usaha terutama dari kalangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) masih memerlukan pendampingan intensif dalam menggunakan layanan digital.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun sistem telah dirancang cukup ramah pengguna, pendampingan dan sosialisasi masih perlu ditingkatkan agar aspek *ease of interaction* dapat dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna layanan. Data penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) untuk Usaha Mikro dan Kecil (UMK) pada Semester I 2025 yang mencapai 265.633 proyek dengan modal usaha total Rp16,42 triliun menunjukkan bahwa layanan perizinan digital memiliki cakupan yang sangat luas. Sektor Perdagangan dan Reparasi menjadi sektor dengan modal usaha terbesar dan jumlah proyek terbanyak, dengan lokasi usaha terbanyak berada di Kota Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa JOSS tidak hanya melayani investor besar, tetapi juga memberikan akses layanan perizinan bagi pelaku usaha skala mikro dan kecil yang tersebar di berbagai wilayah Jawa Timur.

2. *Fulfillment* (Kesesuaian Hasil)

Dimensi *Fulfillment* dalam teori Pham et al. (2023) mengacu pada kemampuan sistem *e-government* dalam memberikan hasil layanan sesuai dengan janji dan standar yang telah ditetapkan, baik dari segi ketepatan waktu, kesesuaian prosedur, maupun keakuratan hasil akhir layanan. Dalam konteks layanan perizinan, *fulfillment* sangat berkaitan dengan kepastian hukum dan kepercayaan pengguna terhadap sistem. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa proses perizinan melalui JOSS pada prinsipnya telah dilaksanakan sesuai dengan SOP digital yang berlaku. Sistem JOSS membantu menstandarkan alur perizinan, mengurangi praktik manual, serta meningkatkan transparansi proses. Sebagian besar pelaku usaha menyatakan bahwa hasil perizinan yang diterbitkan melalui JOSS sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala terkait keterlambatan proses perizinan, terutama pada jenis perizinan tertentu yang memerlukan koordinasi lintas instansi. Keterlambatan tersebut dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kesesuaian hasil

layanan. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, keterlambatan penerbitan izin bukan semata-mata disebabkan oleh faktor internal DPMPTSP, melainkan juga dipengaruhi oleh proses verifikasi teknis yang dilakukan oleh OPD teknis terkait, keterbatasan sumber daya manusia, serta kelengkapan dan kesesuaian dokumen yang diajukan oleh pemohon. Permasalahan ini tercermin jelas pada sektor peternakan yang mendominasi penerbitan perizinan dengan 27.867 izin atau 79,4% dari total izin yang diterbitkan pada tahun 2024. Banyak permohonan pada sektor ini yang terhenti pada tahap survei teknis karena memerlukan rekomendasi dari dinas teknis yang bersangkutan. Oleh karena itu, optimalisasi integrasi sistem dan penguatan mekanisme pengawasan internal menjadi penting agar aspek *fulfillment* dapat berjalan lebih konsisten dan sesuai dengan ekspektasi pengguna.

3. *Citizen Care* (Layanan Pengaduan)

Dimensi *Citizen Care* menekankan pada kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan dukungan kepada pengguna, menanggapi keluhan, serta menjaga komunikasi yang efektif selama proses pelayanan berlangsung. Menurut Pham et al. (2023), layanan pengaduan yang responsif merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan *e-government*. Menurut Astuti, 2022 Layanan pengaduan merupakan bagian dari reformasi pelayanan publik yang melibatkan masyarakat secara aktif melalui sistem manajemen pengaduan. Pengaduan menjadi instrumen penting bagi tercapainya pelayanan publik yang akuntabel dan transparan dalam kerangka *Good Governance*.

Dalam layanan JOSS, DPMPTSP Provinsi Jawa Timur telah menyediakan berbagai kanal pengaduan, seperti *helpdesk* online, layanan *WhatsApp*, *email*, telepon, serta pelayanan tatap muka. Keberadaan berbagai kanal tersebut memberikan fleksibilitas bagi pelaku usaha dalam menyampaikan kendala dan memperoleh pendampingan teknis. Berdasarkan hasil wawancara, layanan pengaduan JOSS dinilai cukup membantu dalam menyelesaikan permasalahan pengguna, seperti kendala unggah dokumen, kesalahan format berkas, keterlambatan proses, serta permasalahan verifikasi akun. Respons petugas dinilai relatif sigap dan komunikatif. Namun demikian, masih terdapat kendala teknis tertentu yang menyebabkan proses tindak lanjut pengaduan memerlukan waktu lebih lama. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aspek *citizen care* telah berjalan cukup baik, peningkatan koordinasi internal dan kapasitas sistem masih diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan pengaduan secara optimal.

Tingginya aktivitas investasi di wilayah seperti Kota Surabaya, Kabupaten Gresik, dan Kabupaten Sidoarjo yang menjadi tiga daerah dengan realisasi investasi terbesar berimplikasi pada meningkatnya volume permohonan perizinan dan pengaduan. Kondisi ini menuntut kesiapan sistem pelayanan yang lebih responsif dan terintegrasi dalam menangani berbagai keluhan pengguna.

4. *Security & Privacy* (Keamanan dan Privasi)

Dimensi *Security & Privacy* dalam teori Pham et al. (2023) menekankan pada perlindungan data pengguna dan jaminan keamanan sistem *e-government*. Aspek ini menjadi sangat krusial dalam layanan perizinan digital karena data yang dikelola bersifat sensitif dan memiliki implikasi hukum.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan JOSS telah menerapkan berbagai mekanisme perlindungan data, seperti enkripsi, autentikasi pengguna, pengaturan hak akses berbasis peran, pencatatan aktivitas (*audit trail*), serta penerapan standar ISO 27001:2022. Selain itu, penggunaan *Web Application Firewall* dan penerapan *Non-Disclosure Agreement* bagi pengembang dan administrator sistem turut memperkuat keamanan data. Dari sisi keamanan sistem, penerapan standar ISO 27001:2022, penggunaan enkripsi data, *Web Application Firewall*, serta penerapan *Non-Disclosure Agreement* bagi pengembang dan administrator sistem

menunjukkan keseriusan DPMPTSP dalam menjaga kerahasiaan dan integritas data pengguna. Stabilitas sistem yang terjaga dengan tingkat *uptime* yang relatif tinggi, serta transparansi komunikasi apabila terjadi gangguan teknis, turut memperkuat kepercayaan pengguna terhadap keandalan layanan JOSS.

Pelaku usaha yang diwawancarai menyatakan bahwa mereka merasa cukup aman dalam mengunggah dan menyimpan dokumen perizinan melalui sistem JOSS. Hingga saat ini, tidak ditemukan adanya kasus penyalahgunaan data yang berasal dari internal DPMPTSP. Dengan demikian, aspek *security & privacy* pada layanan JOSS dapat dikatakan telah mendukung terciptanya rasa aman dan kepercayaan pengguna terhadap layanan perizinan digital.

5. Trustworthiness (Kepercayaan)

Dimensi *Trustworthiness* merupakan dimensi akhir yang mencerminkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan *e-government*. Menurut Pham et al. (2023), kepercayaan terbentuk sebagai hasil dari terpenuhinya seluruh dimensi layanan sebelumnya, yaitu kemudahan penggunaan, kesesuaian hasil layanan, responsivitas pengaduan, serta keamanan dan privasi data.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, kepercayaan pelaku usaha terhadap JOSS cenderung meningkat seiring dengan transparansi proses perizinan, stabilitas sistem, serta kejelasan informasi yang diberikan. Fitur pemantauan status perizinan secara real time dan minimnya gangguan sistem berkontribusi besar dalam meningkatkan keyakinan pengguna terhadap keandalan layanan.

Transparansi dan akuntabilitas proses perizinan melalui JOSS juga menjadi nilai tambah yang signifikan. Fitur pemantauan status perizinan secara *real time* memberikan kepastian kepada pelaku usaha mengenai tahapan proses yang sedang berlangsung. Namun demikian, masih terdapat beberapa masukan dari pengguna dan pegawai internal terkait perlunya peningkatan mekanisme eskalasi keterlambatan layanan dan transparansi komunikasi apabila terjadi gangguan atau keterlambatan proses. Perlu adanya perbaikan dalam mekanisme komunikasi apabila terjadi keterlambatan proses, seperti penyediaan notifikasi otomatis kepada pemohon yang menjelaskan alasan keterlambatan serta estimasi waktu penyelesaian. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan publik dan menghindari persepsi negatif terhadap kinerja DPMPTSP, meskipun keterlambatan tersebut disebabkan oleh faktor di luar kewenangan langsung lembaga. Upaya perbaikan tersebut dinilai penting agar kepercayaan pengguna terhadap JOSS tidak hanya terjaga, tetapi juga semakin kuat dalam jangka panjang.

Dari perspektif pengelolaan layanan, implementasi JOSS telah memberikan dampak positif bagi efisiensi kerja petugas. Proses perizinan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat dikelola melalui sistem terintegrasi dengan pembagian tugas yang jelas melalui Tim Teknis Perizinan Berusaha. Sistem ini memungkinkan proses verifikasi administrasi, verifikasi teknis, pemberian rekomendasi, hingga penerbitan izin dilakukan secara terstruktur dan terukur. Namun demikian, kondisi permohonan yang padat terutama pada periode tertentu tetap memerlukan penguatan kapasitas internal, baik dari segi jumlah SDM maupun peningkatan kompetensi dalam pengelolaan sistem digital.

Secara keseluruhan, kualitas layanan *e-government* pada aplikasi JOSS di DPMPTSP Provinsi Jawa Timur menunjukkan capaian yang cukup baik apabila dianalisis menggunakan teori Kualitas Layanan *E-Government* menurut Pham et al. (2023). Kelima dimensi *Ease of Interaction*, *Fulfillment*, *Citizen Care*, *Security & Privacy*, dan *Trustworthiness* telah dinilai dengan cukup optimal, meskipun masih terdapat ruang perbaikan pada aspek koordinasi lintas instansi, penguatan kapasitas SDM, peningkatan literasi digital pengguna, serta transparansi komunikasi dalam kondisi keterlambatan layanan. Upaya perbaikan berkelanjutan pada aspek-aspek

tersebut akan semakin memperkuat posisi JOSS sebagai sistem pelayanan perizinan digital yang efektif, efisien, dan terpercaya dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan iklim investasi di Provinsi Jawa Timur.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Timur melalui aplikasi *Jatim Online Single Submission* (JOSS), dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan perizinan berbasis elektronik telah berjalan secara cukup efektif dan menunjukkan perkembangan yang positif dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik. Kehadiran JOSS sebagai *platform* perizinan digital mampu menjawab kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha terhadap pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan terintegrasi, sekaligus menjadi instrumen penting dalam mendorong reformasi birokrasi dan peningkatan iklim investasi di Provinsi Jawa Timur.

Penilaian kualitas pelayanan dalam penelitian ini dikaji menggunakan teori Kualitas Layanan *E-Government* menurut Pham et al. (2023), yang mencakup lima dimensi utama, yaitu *Ease of Interaction* (Kemudahan Penggunaan), *Fulfillment* (Kesesuaian Hasil), *Citizen Care* (Layanan Pengaduan), *Security & Privacy* (Keamanan dan Privasi), serta *Trustworthiness* (Kepercayaan). Hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum kelima dimensi tersebut telah terpenuhi dengan cukup baik, meskipun masih ditemukan beberapa aspek yang memerlukan penguatan dan perbaikan agar kualitas pelayanan JOSS dapat mencapai tingkat optimal.

Pada dimensi *Ease of Interaction* (Kemudahan Penggunaan), sistem JOSS dinilai telah memberikan kemudahan bagi pelaku usaha dalam mengakses dan menggunakan layanan perizinan secara daring. Antarmuka aplikasi yang relatif sederhana, alur pengajuan izin yang sistematis, serta ketersediaan panduan dan informasi pendukung memudahkan pengguna dalam memahami tahapan proses perizinan. Pelaku usaha, khususnya yang memiliki literasi digital yang memadai, merasakan manfaat signifikan dari penggunaan JOSS karena proses perizinan dapat dilakukan tanpa harus datang langsung ke kantor DPMPTSP. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa sebagian pengguna masih mengalami kesulitan, terutama pada tahap awal penggunaan sistem, seperti dalam memahami persyaratan teknis dan pengunggahan dokumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna, sehingga diperlukan peningkatan sosialisasi, pendampingan, dan edukasi digital yang lebih intensif.

Dimensi *Fulfillment* (Kesesuaian Hasil) menunjukkan bahwa layanan perizinan melalui JOSS pada prinsipnya telah mampu menghasilkan *output* pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Proses perizinan dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) digital, dengan pengaturan waktu pelayanan yang jelas melalui *Service Level Agreement* (SLA). Mayoritas pelaku usaha menilai bahwa hasil perizinan yang diterbitkan melalui JOSS memiliki kepastian hukum dan dapat dipertanggungjawabkan. Meskipun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kendala berupa keterlambatan penyelesaian izin, yang disebabkan oleh faktor kelengkapan dokumen, koordinasi lintas sektor, maupun kendala teknis sistem. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kesesuaian hasil layanan telah tercapai, pengendalian proses dan mekanisme eskalasi keterlambatan masih perlu diperkuat agar pelayanan dapat berjalan lebih konsisten dan tepat waktu.

Pada dimensi *Citizen Care* (Layanan Pengaduan), JOSS telah menyediakan sarana bagi pelaku usaha untuk menyampaikan keluhan, pertanyaan, maupun kendala yang dihadapi selama proses perizinan. Petugas DPMPTSP juga berupaya memberikan bantuan dan penjelasan kepada

pengguna melalui kanal yang tersedia. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas layanan pengaduan masih belum optimal, terutama dari sisi kecepatan respons dan kejelasan tindak lanjut pengaduan. Sebagian pelaku usaha masih merasa perlu melakukan komunikasi langsung dengan petugas untuk memperoleh kepastian atas permasalahan yang dihadapi. Hal ini mengindikasikan bahwa fungsi layanan pengaduan digital belum sepenuhnya dimanfaatkan sebagai media komunikasi dua arah yang efektif, sehingga perlu dilakukan peningkatan sistem monitoring pengaduan, transparansi status penyelesaian, serta penguatan kapasitas petugas dalam menangani aduan pengguna.

Dimensi *Security & Privacy* (Keamanan dan Privasi) merupakan salah satu aspek yang dinilai telah dikelola dengan baik dalam penyelenggaraan layanan JOSS. Sistem ini telah dilengkapi dengan berbagai mekanisme perlindungan data, seperti enkripsi data, autentikasi pengguna, pengaturan hak akses berbasis peran, pencatatan aktivitas (*audit trail*), serta penerapan standar keamanan informasi ISO 27001:2022. Selain itu, penggunaan *Web Application Firewall* dan pemberlakuan *Non-Disclosure Agreement* bagi pengelola sistem turut memperkuat perlindungan data pribadi dan data usaha yang dikelola dalam sistem JOSS. Meskipun pernah terjadi gangguan keamanan yang bersumber dari faktor eksternal, hingga saat ini tidak ditemukan adanya penyalahgunaan data yang berasal dari internal organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keamanan dan privasi telah mampu memberikan rasa aman bagi pelaku usaha dalam mengunggah dan mengelola dokumen perizinan secara digital.

Dimensi terakhir, yaitu *Trustworthiness* (Kepercayaan), menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem JOSS telah terbentuk dengan cukup baik sebagai hasil dari terpenuhinya dimensi-dimensi layanan sebelumnya. Kepercayaan pelaku usaha terhadap JOSS didukung oleh transparansi proses perizinan yang dapat dipantau secara *real time*, stabilitas sistem yang relatif baik, serta jaminan keamanan dan privasi data. Minimnya gangguan sistem dan keterbukaan informasi ketika terjadi *maintenance* turut memperkuat persepsi keandalan layanan. Namun demikian, kepercayaan pengguna masih dapat ditingkatkan melalui penguatan mekanisme eskalasi keterlambatan layanan, peningkatan komunikasi proaktif kepada pemohon ketika terjadi gangguan atau keterlambatan, serta evaluasi berkala terhadap proses internal pelayanan perizinan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan perizinan melalui aplikasi JOSS di DPMPTSP Provinsi Jawa Timur telah berada pada kategori cukup baik dan mampu mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital. Keberadaan JOSS memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan perizinan. Meskipun demikian, optimalisasi kualitas layanan masih perlu dilakukan secara berkelanjutan, khususnya pada aspek pendampingan pengguna, responsivitas layanan pengaduan, pengendalian keterlambatan proses, serta penguatan kepercayaan publik. Dengan perbaikan dan pengembangan yang berkesinambungan, JOSS diharapkan dapat menjadi sistem perizinan digital yang semakin andal, inklusif, dan dipercaya oleh masyarakat serta pelaku usaha di Provinsi Jawa Timur.

SARAN

1. DPMPTSP perlu memperkuat integrasi dan sinkronisasi sistem JOSS dengan perangkat daerah teknis, khususnya pada tahapan verifikasi dan rekomendasi.
2. Diperlukan pengawasan internal yang lebih ketat terhadap pemenuhan standar waktu layanan (SLA), terutama pada jenis perizinan yang melibatkan banyak tahapan. Evaluasi rutin terhadap izin yang tertunda perlu dilakukan agar tidak menurunkan kepercayaan pelaku usaha.

3. Diperlukan untuk meningkatkan responsivitas layanan pengaduan, baik melalui fitur pengaduan dalam aplikasi JOSS maupun kanal komunikasi lain. Penyampaian progres penanganan pengaduan secara transparan akan meningkatkan kepuasan dan rasa keadilan bagi pemohon.
4. Pemerintah Provinsi Jawa Timur perlu melakukan sosialisasi dan pendampingan yang lebih intensif, khususnya bagi pelaku UMKM, agar dapat memanfaatkan JOSS secara optimal dan mengurangi kesalahan unggah dokumen yang berulang.
5. Konsistensi informasi antara sistem, petugas layanan, dan regulasi yang berlaku perlu dijaga. Ketidaksesuaian informasi berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital perizinan.

REFERENSI

- Admin DPMPTSP Jawa Timur. (N.D.). Website DPMPTSP Jawa Timur. 2024.
- Agung Roynaldus, Kurniawan Antonius, & Juru Paulus. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere.
- Akbar Susanto, R., & Budi Setiawan, M. (2024). Pelaksanaan *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang Kabupaten Banyuwasin. *Iapa Proceedings Conference*, 269. <https://doi.org/10.30589/Proceedings.2024.1057>
- Arifelly, D. C., Aruan, L., Widianingsih, I., & Candradewini, C. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perizinan Nomor Induk Berusaha (NIB) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jakarta Utara. In *Jurnal Administrasi Negara*, Agustus (Vol. 16).
- Dr. H. Zuchri Abdussamad, S. I. K., M. S. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif.
- Hancock R. Dawson, & Algozzine Bob. (2006). *Doing Case Study Research*.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Edisi Revisi.
- Hertati, D., Azizatul Nafi, B., Bataha, K., Londa, V. Y., & Monintja, D. K. (N.D.). R Eslaj: *Religion Education Social Laa Roiba Journal* Peningkatan Pelayanan Perizinan Online Melalui Inovasi Aplikasi Surabaya Single Window (SSW) Alpha. <https://doi.org/10.47476/Reslaj.V6i5.1512>
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 6 (2021).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor_63_2003. (N.D.).
- Khairudin. (2021). Potret Kepercayaan Publik, *Good Governance*, Dan *E-Government* Di Indonesia.
- Laia Fenima. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Ud.Yudita Desa Ndaro Hilisimaetano. <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/JIM>
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., Tresiana, N., & Lampung, U. (2021a). *Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) In The Covid-19 Pandemic Era* (Vol. 18).
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., Tresiana, N., & Lampung, U. (2021b). *Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) In The Covid-19 Pandemic Era* (Vol. 18).
- Meirinawati, & Miftahul. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya.
- Miles, M., H. A., & S. J. (2014). Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Metode. SAGE Publications, Inc.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2).

- Pemerintah Pusat Dan Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 188/380/KPTS/013/2023 Tentang Perubahan Atas Keputusan Gubernur Nomor 188/20/KPTS/013/2023 Tentang Standar Pelayanan Perizinan Berusaha Yang Mengatur Secara Detail Prosedur (2023).
- Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi Jawa Timur Nomor 88 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha (2022).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2025.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2017. (N.D.).
- Pergub-No.-45-Tahun-2019-Tentang-Sotk-Dpmptsp-Prov-Jatim. (N.D.).
- Pham, L., Limbu, Y. B., Le, M. T. T., & Nguyen, N. L. (2023). *E-Government Service Quality, Perceived Value, Satisfaction, And Loyalty: Evidence From A Newly Emerging Country. Journal Of Public Policy*, 43(4), 812–833. <https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296>
- Pratiwi Ananda. (2022). Implementasi Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kelurahan Semolowaru.
- Prof. Dr. Lexy J. Moleong, M. A. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. PT Remaja Rosdakarya.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Putri Desita, & Nurhadi. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Era New Normal Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Gunungkidul.
- Rambat Lupiyoadi, & A. Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Dan Jasa (2nd Ed.)*.
- Rizki, A., & Setiawan, I. (2024). |Pengaruh Kualitas Pelayanan.
- Santo. (2024). *Menelusuri Dinamika Kekuasaan Pemerintah*. Universitas Medan.
- Siburuan - Indikator Pelayanan Publik. (N.D.).
- Tarmiji, M. R., Amin, M. J., & Resmawan, E. (2022). Penerapan E-Government Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda *Implementation Of E-Government In Sungai Kunjang District, Samarinda City*.
- Tiffani, W. (N.D.). *Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Solusi Di Era Modern*.
- Trisantosa I Nyoman, Kurniasih Dewi, & Hubies Musa. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*.