

EVALUASI APLIKASI JATIM ONLINE SINGLE SUBMISSION (JOSS) DALAM PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) JAWA TIMUR

Aura Betharia¹, Tauran², Indah Prabawati³, Firre An Suprpto⁴

E-mail: aura.22203@mhs.unesa.ac.id¹, tauran@unesa.ac.id²,
indahprabawati@unesa.ac.id³, firresuprpto@unesa.ac.id⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Negeri Surabaya

Abstract

Manual business licensing services are often slow, lack transparency, and are vulnerable to bureaucratic obstacles. The East Java Provincial Government launched the Jatim Online Single Submission (JOSS) application as a form of digital transformation in licensing services. This study aims to evaluate the implementation of the JOSS application in business licensing services at the Department of Investment and One-Stop Integrated Services (DPMPTSP) of East Java Province. The study uses a descriptive qualitative approach based on William N. Dunn's six policy evaluation indicators: effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and appropriateness. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation study involving service providers and public users of JOSS, then analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing. The results show that the implementation of JOSS has run well and made a positive contribution to business licensing services. Effectiveness and efficiency are realized through the reduction of bureaucratic chains and ease of digital access; equity and responsiveness are proven to reach various business actors and provide communicative solutions through complaint channels; while adequacy and appropriateness show guaranteed data accuracy and document legality. This study concludes that digital transformation through JOSS has succeeded in increasing transparency and ease of doing business, although strengthening is still needed in cybersecurity stability, consistency of licensing completion time (Service Level Agreement), and human resource capacity development.

Keywords: Policy Evaluation; Public Service; Business Licensing; JOSS.

Abstrak

Pelayanan perizinan berusaha secara manual seringkali berjalan lambat, kurang transparan, dan rentan terhadap hambatan birokrasi. Pemerintah Provinsi Jawa Timur

Article History

Received: Juli 2026

Reviewed: Juli 2026

Published: Juli 2026

Copyright : Author

Publish by : CAUSA



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

meluncurkan aplikasi Jatim Online Single Submission (JOSS) sebagai bentuk transformasi digital pelayanan perizinan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan aplikasi JOSS dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Timur. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan mengacu pada enam indikator evaluasi kebijakan William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi terhadap penyelenggara layanan dan masyarakat pengguna JOSS, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan JOSS telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi positif terhadap pelayanan perizinan berusaha. Efektivitas dan efisiensi terwujud melalui pemangkasan rantai birokrasi dan kemudahan akses digital; pemerataan dan responsivitas terbukti mampu menjangkau berbagai kalangan pelaku usaha serta memberikan solusi komunikatif melalui berbagai kanal pengaduan; sementara kecukupan dan ketepatan menunjukkan keakuratan data serta legalitas dokumen yang terjamin. Penelitian ini menyimpulkan bahwa transformasi digital melalui JOSS berhasil meningkatkan transparansi dan kemudahan berusaha, meskipun masih diperlukan penguatan pada stabilitas keamanan siber, konsistensi waktu penyelesaian perizinan (Service Level Agreement), dan pengembangan kapasitas sumber daya manusia.

Kata Kunci: Evaluasi Kebijakan; Pelayanan Publik; Perizinan Berusaha; JOSS.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era globalisasi telah membawa perubahan signifikan di berbagai sektor kehidupan, termasuk penyelenggaraan pemerintahan. Pemanfaatan teknologi memungkinkan pemerintah mewujudkan tata kelola yang baik (*good governance*) agar masyarakat dapat mengakses layanan publik dengan lebih mudah dan transparan. Salah satu wujud penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi dikenal sebagai *electronic government* (*e-government*). Indrajit (2016) menyatakan bahwa *e-government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk membangun hubungan dengan warga negara, dunia usaha, dan lembaga pemerintahan lain guna menyediakan pelayanan publik yang lebih baik. Pandangan tersebut sejalan dengan Muliawaty dan Hendryawan (2020) yang menegaskan bahwa penerapan *e-government* bukan sekadar alat teknologi, melainkan strategi untuk meningkatkan interaksi pemerintah dengan masyarakat, mendorong transparansi, sekaligus meminimalkan hambatan birokrasi melalui digitalisasi layanan.

Sebagai wujud konkret dari kebijakan tersebut, pemerintah pusat mengembangkan sistem perizinan berusaha berbasis daring bernama *Online Single Submission* (OSS) yang dikelola oleh Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian bersama Badan Koordinasi Penanaman Modal. Menurut Putri dkk. (2024), sistem OSS bertujuan menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan dengan mengevaluasi pelaku usaha berdasarkan tingkat risiko usahanya. Selaras dengan kebijakan nasional tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Timur meluncurkan aplikasi *Jatim Online Single Submission* (JOSS) pada tahun 2020 sebagai wujud pelaksanaan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 88 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha. JOSS merupakan sistem informasi berbasis web yang memfasilitasi pelaku usaha di Jawa Timur dalam memenuhi persyaratan izin secara efisien dan transparan, mencakup pemenuhan dokumen penunjang perizinan yang dipersyaratkan dalam sistem OSS pusat maupun penerbitan perizinan yang murni menjadi kewenangan provinsi.

Melalui integrasi tersebut, JOSS melayani 18 sektor perizinan berusaha, mulai dari pekerjaan umum, peternakan, perindustrian, kesehatan, hingga kehutanan. Meskipun demikian, tidak seluruh masyarakat memiliki perangkat maupun literasi digital yang memadai, khususnya pelaku usaha kecil, sehingga DPMPTSP Provinsi Jawa Timur menyediakan pendampingan langsung (*offline-to-online*) melalui program Sadar Legalitas Usaha (SALEHA) bagi kawasan Tertinggal, Terdepan, dan Terluar (3T), serta layanan berbantuan (*helpdesk*) di kantor dinas.

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) DPMPTSP Provinsi Jawa Timur, pelayanan perizinan melalui JOSS dilaksanakan melalui tahapan pendaftaran, verifikasi administrasi, verifikasi teknis oleh Organisasi Perangkat Daerah terkait, penerbitan rekomendasi teknis, hingga validasi dan penerbitan surat izin berusaha yang dilengkapi tanda tangan elektronik. Meskipun estimasi waktu penyelesaian telah diatur secara tegas (7-14 hari kerja untuk sebagian besar sektor), pada praktiknya penerbitan izin kerap tertunda hingga satu sampai dua bulan. Kondisi ini menimbulkan ketidakpastian hukum bagi pelaku usaha karena status legalitas operasional bisnisnya menjadi tidak jelas, sehingga berisiko menghambat akses permodalan maupun kerja sama bisnis.

Tantangan tersebut semakin kompleks seiring lonjakan volume permohonan izin. Berdasarkan data rekapitulasi DPMPTSP Jawa Timur, jumlah permohonan izin meningkat dari 7.794 permohonan pada tahun 2021 menjadi 9.945 pada 2022, 10.482 pada 2023, melonjak tajam menjadi 42.351 pada 2024, dan mencapai 48.703 permohonan hingga September 2025. Peningkatan volume permohonan dari 18 sektor perizinan ini tidak selalu diimbangi dengan kapasitas tenaga verifikator teknis yang memadai, sehingga menjadi salah satu faktor melambatnya proses penerbitan dokumen perizinan.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji topik serupa. Febriani dan Tauran (2024) menunjukkan bahwa implementasi JOSS berhasil menyederhanakan proses perizinan dan meningkatkan iklim investasi melalui inovasi digital, meskipun masih menghadapi tantangan rendahnya literasi digital masyarakat. Noviana dan Fanida (2024) mengkaji inovasi Layanan *Online Single Submission* di Desa Secara Online (LOSS DOL) di Kabupaten Blitar yang meningkatkan akses dan efisiensi layanan melalui dukungan regulasi dan pelatihan, meskipun masih menghadapi keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur. Adapun Styareni dan Fanida (2021) mengevaluasi inovasi layanan “JOSS Banget Mas” di DPMPTSP Kabupaten Blitar

yang terbukti meningkatkan efisiensi, akses, dan kepuasan masyarakat meskipun masih terkendala keterbatasan akses internet.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana evaluasi penerapan aplikasi *Jatim Online Single Submission* (JOSS) dalam pelayanan perizinan berusaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan aplikasi tersebut dengan menggunakan enam indikator evaluasi kebijakan yang dikemukakan oleh William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi DPMPTSP Provinsi Jawa Timur dalam melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap sistem JOSS, sekaligus memperkaya kajian ilmu administrasi publik khususnya pada bidang evaluasi kebijakan pelayanan publik berbasis elektronik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2020), penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti kondisi objek secara alamiah, dengan peneliti sebagai instrumen kunci dan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi. Pendekatan deskriptif dipilih karena bertujuan menggambarkan secara rinci dan akurat kondisi implementasi aplikasi JOSS berdasarkan fakta di lapangan, bukan sekadar pendapat atau asumsi pribadi.

Penelitian dilakukan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Timur yang beralamat di Jalan Pahlawan No. 116, Kecamatan Krembangan, Kota Surabaya. Fokus penelitian diarahkan pada enam indikator evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan, yang digunakan untuk menilai sejauh mana implementasi JOSS telah mencapai hasil yang diharapkan.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi langsung, serta data sekunder berupa dokumen resmi seperti Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 88 Tahun 2022, Rencana Strategis DPMPTSP Provinsi Jawa Timur Tahun 2025-2029, rekapitulasi data permohonan izin periode 2021-2025, serta Standar Operasional Prosedur pelayanan. Wawancara dilaksanakan pada periode November 2025 hingga April 2026 kepada informan yang meliputi Kepala DPMPTSP, staf substansi data dan informasi, staf substansi pelaporan dan informasi layanan, staf bagian umum dan kepegawaian, serta perwakilan masyarakat pelaku usaha sebagai pengguna layanan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terstruktur dan mendalam berdasarkan enam indikator evaluasi kebijakan Dunn, observasi langsung terhadap antarmuka aplikasi, alur kerja verifikasi, serta layanan *helpdesk*, dan studi dokumentasi terhadap dokumen pendukung yang relevan. Analisis data dilakukan mengikuti model interaktif Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2020) yang terdiri atas pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, yang dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan hingga data mencapai titik kejenuhan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengenai evaluasi penerapan aplikasi Jatim *Online Single Submission* (JOSS) dalam pelayanan perizinan berusaha di DPMPSTSP Provinsi Jawa Timur disusun berdasarkan enam indikator evaluasi kebijakan yang dikemukakan oleh William N. Dunn (2003), yaitu efektivitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*), kecukupan (*adequacy*), perataan (*equity*), responsivitas (*responsiveness*), dan ketepatan (*appropriateness*). Pembahasan setiap indikator menghubungkan temuan wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan teori evaluasi kebijakan serta penelitian terdahulu yang relevan.

Efektivitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi JOSS telah membawa perubahan signifikan pada mekanisme pelayanan perizinan berusaha di DPMPSTSP Provinsi Jawa Timur, mulai dari proses pengajuan permohonan, verifikasi administrasi, hingga penerbitan dokumen perizinan secara elektronik. Pengembangan JOSS diarahkan untuk mengintegrasikan proses pelayanan ke dalam satu platform berbasis data sehingga dapat mengurangi hambatan proses manual dan mempercepat alur pelayanan. Hal tersebut disampaikan oleh Kepala DPMPSTSP Provinsi Jawa Timur sebagai berikut.

“JOSS dikembangkan sebagai sistem digital utama untuk mendukung percepatan transformasi pelayanan perizinan di Jawa Timur. Melalui platform ini, proses perizinan diintegrasikan dalam satu sistem yang berbasis data ... JOSS diharapkan mampu memberikan kemudahan berusaha, meningkatkan kepastian hukum bagi pelaku usaha, dan menciptakan iklim investasi yang lebih kondusif serta berdaya saing.” (Wawancara, 2 Desember 2025)

Perubahan tersebut juga dirasakan oleh aparatur dalam pelaksanaan pelayanan sehari-hari. Penerapan JOSS mengubah budaya kerja dari manual menuju budaya kerja *digital-first*, didukung oleh penerapan ISO 9001:2015 dan ISO 37001:2016 yang meminimalkan praktik pungutan liar serta mengubah pola kerja yang sebelumnya terkotak-kotak antarbidang menjadi lebih kolaboratif karena JOSS mengintegrasikan 18 sektor perizinan dalam satu pintu digital. Dari sisi masyarakat, pemohon tidak lagi harus datang ke kantor DPMPSTSP karena seluruh dokumen dapat diunggah secara daring, dan izin yang telah terbit dapat dicetak mandiri berkat penerapan tanda tangan elektronik (*electronic signature*), sehingga menghemat waktu dan biaya pemohon.

Temuan ini sejalan dengan teori Dunn (2003) yang menyatakan bahwa efektivitas berkaitan dengan tingkat keberhasilan suatu kebijakan dalam mencapai hasil yang diharapkan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Febriani dan Tauran (2024) yang menjelaskan bahwa implementasi JOSS mampu menyederhanakan proses pelayanan perizinan melalui sistem elektronik terintegrasi sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, dan transparan, serta mendukung temuan Fadhillah dan Prabawati (2019) yang menyatakan bahwa penerapan sistem OSS bertujuan mengurangi birokrasi yang berbelit dan meningkatkan kepastian hukum bagi pelaku usaha.

Meskipun demikian, efektivitas implementasi JOSS belum sepenuhnya optimal. Beberapa jenis perizinan penyelesaiannya masih melebihi *Service Level Agreement* (SLA) akibat lamanya

proses verifikasi teknis oleh perangkat daerah terkait, sehingga sebagian pemohon masih harus datang langsung ke kantor DPMPTSP untuk memastikan status permohonannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas JOSS pada aspek *front-end* (pengajuan dan pengunggahan dokumen) telah berjalan baik, tetapi aspek *back-end* (koordinasi verifikasi teknis antarperangkat daerah) masih memerlukan penguatan agar penyelesaian izin sesuai dengan standar waktu pelayanan yang ditetapkan.

Efisiensi

Indikator efisiensi menilai sejauh mana tujuan kebijakan tercapai dengan penggunaan sumber daya yang minimal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan JOSS telah mengubah proses yang sebelumnya berbasis kertas (*paper-based*) menjadi proses digital sehingga menghemat waktu dan tenaga sumber daya manusia. Hal tersebut disampaikan oleh Staf Substansi Pelaporan dan Informasi Layanan DPMPTSP sebagai berikut.

“Penggunaan JOSS sudah efisien terutama mengubah proses yang paper based menjadi proses digital, serta efisiensi waktu dan tenaga SDM. Sumber daya yang dikeluarkan untuk pengembangan dan pemeliharaan JOSS sudah sebanding dengan output yang dihasilkan yaitu penerbitan izin yang terus meningkat setiap tahun.”
(Wawancara, 24 November 2025)

Efisiensi tersebut juga dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan. Pengajuan perizinan secara daring mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor DPMPTSP sehingga biaya transportasi, waktu, dan tenaga yang dikeluarkan menjadi lebih sedikit, sebagaimana disampaikan oleh sejumlah pelaku usaha yang menjadi informan penelitian ini. Temuan ini sejalan dengan Putri dkk. (2024) yang menyatakan bahwa sistem OSS bertujuan menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan sehingga menekan biaya administrasi pelaku usaha.

Namun demikian, efisiensi pelayanan belum sepenuhnya dirasakan pada seluruh tahapan proses. Beberapa pemohon masih harus datang ke kantor DPMPTSP untuk memperoleh informasi mengenai perkembangan permohonan yang sedang diproses, terutama pada jenis perizinan yang memerlukan verifikasi teknis lebih lanjut oleh perangkat daerah terkait. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efisiensi telah tercapai pada tahap pengajuan dan administrasi, tetapi belum sepenuhnya pada tahap penyelesaian akhir pelayanan.

Kecukupan

Indikator kecukupan menilai sejauh mana sumber daya yang dimiliki DPMPTSP Provinsi Jawa Timur mampu mendukung penyelenggaraan pelayanan perizinan melalui JOSS, ditinjau dari infrastruktur teknologi, kelengkapan fitur, serta kesiapan sumber daya manusia. Secara umum, infrastruktur dan fitur utama aplikasi JOSS dinilai telah memadai untuk mengakomodasi seluruh permohonan perizinan di Jawa Timur. Meskipun demikian, masih diperlukan pengembangan fitur pendukung, seperti notifikasi melalui WhatsApp dan layanan konsultasi melalui *live chat*, agar komunikasi antara pemohon dan penyelenggara menjadi lebih efektif.

Aspek keamanan siber juga masih menjadi perhatian. Staf Substansi Pelaporan dan Informasi Layanan DPMPTSP menyampaikan bahwa sumber daya infrastruktur relatif memadai, namun masih rentan terhadap serangan siber; merujuk keterangan Bidang Persandian Dinas Komunikasi

dan Informatika Provinsi Jawa Timur, tercatat sekitar 20 hingga 30 juta serangan siber menasar akun Pemerintah Provinsi Jawa Timur setiap harinya. Selain itu, dinamika perubahan regulasi, seperti transisi menuju OSS berbasis risiko (*OSS Risk Based Approach*), menuntut peningkatan kompetensi sumber daya manusia secara berkelanjutan melalui sosialisasi dan bimbingan teknis berkala. Dari sisi pengguna, masyarakat menilai fitur-fitur JOSS telah cukup lengkap untuk membantu memahami persyaratan dokumen dan mengikuti tahapan pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan Febriani dan Tauran (2024) yang menjelaskan bahwa implementasi JOSS didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, serta Fimelia, Ma'ruf, Pradana, dan Suprpto (2026) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik akan meningkat apabila pengembangan sistem memperhatikan kebutuhan dan masukan para pemangku kepentingan. Dengan demikian, indikator kecukupan telah terpenuhi meskipun bersifat dinamis dan memerlukan penyempurnaan berkelanjutan, khususnya pada aspek keamanan siber dan penguatan kompetensi sumber daya manusia.

Perataan

Indikator perataan menilai distribusi manfaat kebijakan kepada seluruh kelompok sasaran tanpa membedakan wilayah maupun skala usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DPMPTSP Provinsi Jawa Timur berupaya memberikan kesempatan yang sama kepada seluruh masyarakat di 38 kabupaten/kota untuk memperoleh pelayanan perizinan melalui JOSS. Kepala DPMPTSP menegaskan bahwa seluruh kalangan dapat mengakses JOSS selama layanan yang dibutuhkan tersedia dalam sistem, meskipun kendala akses internet masih terjadi terutama di daerah dengan infrastruktur terbatas.

Untuk mengatasi kesenjangan digital (*digital divide*) tersebut, DPMPTSP mengembangkan program Sadar Legalitas Usaha (SALEHA) yang memberikan pendampingan langsung (*offline-to-online*) bagi pelaku usaha di kawasan Tertinggal, Terdepan, dan Terluar (3T), serta menjalin koordinasi dengan DPMPTSP kabupaten/kota melalui sosialisasi dan bimbingan teknis berkala. Selain itu, pemerataan pemahaman internal organisasi dilakukan melalui kegiatan *Coffee Morning Session* sebagai media *knowledge sharing* antarpegawai. Dari sisi pengguna, masyarakat menilai JOSS mudah diakses melalui telepon pintar maupun komputer tanpa memerlukan perangkat khusus.

Temuan ini sejalan dengan Febriani dan Tauran (2024) yang menyatakan bahwa implementasi JOSS memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan perizinan, serta Fimelia dkk. (2026) yang menekankan pentingnya keterlibatan pemangku kepentingan dalam keberhasilan program pemerintah. Dengan demikian, indikator perataan telah terpenuhi karena pelayanan perizinan telah diberikan secara lebih adil dan inklusif, meskipun kesenjangan infrastruktur internet antarwilayah masih menjadi tantangan yang perlu terus ditangani.

Responsivitas

Indikator responsivitas mengukur kemampuan kebijakan dalam memenuhi kebutuhan dan preferensi kelompok sasaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DPMPTSP Provinsi Jawa Timur telah memiliki mekanisme penanganan pengaduan yang jelas melalui *ticketing system*, di mana setiap keluhan dipetakan berdasarkan urgensi dan diselesaikan dengan SLA yang terukur. Selain itu, DPMPTSP menyediakan berbagai kanal pengaduan, meliputi *helpdesk*

berbasis web, SP4N-Lapor, WhatsApp, hotline, media sosial resmi, korespondensi, dan pengaduan tatap muka, dengan standar waktu respons maksimal lima hari kerja.

Dari sisi pengguna layanan, masyarakat menyampaikan bahwa petugas cukup responsif dalam memberikan tanggapan terhadap kekurangan dokumen maupun kesalahan unggah berkas, sehingga pemohon dapat segera melakukan perbaikan tanpa harus mengulang pengajuan dari awal. Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih harus datang langsung ke kantor DPMPTSP untuk memperoleh kepastian mengenai perkembangan proses perizinan, sehingga penyampaian informasi progres verifikasi dan estimasi waktu penerbitan izin masih perlu ditingkatkan, misalnya melalui notifikasi status permohonan secara *real-time*.

Temuan ini sejalan dengan Sari dkk. (2026) yang menyoroti bahwa koordinasi lintas perangkat daerah menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas respons pelayanan perizinan berbasis digital. Dengan demikian, indikator responsivitas dapat dikatakan telah terpenuhi dengan cukup baik, meskipun peningkatan kecepatan tindak lanjut terhadap pengaduan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan.

Ketepatan

Indikator ketepatan mengacu pada kesesuaian informasi, akurasi data, keabsahan dokumen, serta ketepatan waktu penyelesaian layanan dibandingkan standar yang ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan informasi dalam JOSS dijaga melalui pembaruan regulasi secara berkala, sehingga prosedur dan persyaratan yang tersedia dalam sistem selalu sesuai dengan ketentuan terbaru. Setiap dokumen perizinan yang diterbitkan telah menggunakan tanda tangan elektronik tersertifikasi oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), sehingga legalitasnya dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Ketepatan data tersebut diperkuat melalui mekanisme verifikasi berlapis yang melibatkan admin, tim teknis, dan perangkat daerah teknis sebelum izin diterbitkan oleh Kepala DPMPTSP.

Temuan ini sejalan dengan Febriani dan Tauran (2024) yang menjelaskan bahwa integrasi layanan perizinan dalam satu sistem membuat proses administrasi menjadi lebih tertata dan akurat. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu penyelesaian pelayanan masih menjadi tantangan utama. Meskipun status permohonan diperbarui secara *real-time*, penyelesaian sejumlah jenis perizinan masih mengalami keterlambatan hingga lebih dari dua bulan akibat proses verifikasi yang melibatkan berbagai perangkat daerah teknis, sehingga durasi penyelesaian antarpemohon bervariasi dan belum sepenuhnya sesuai dengan SLA yang ditetapkan.

Kondisi ini sejalan dengan Sari dkk. (2026) yang menyatakan bahwa salah satu kelemahan pelayanan perizinan berbasis digital terletak pada ketepatan waktu akibat proses verifikasi lintas sektor, serta Fimelia dkk. (2026) yang menegaskan bahwa keberhasilan implementasi program tidak hanya dipengaruhi oleh sistem yang digunakan, tetapi juga oleh koordinasi antarpemangku kepentingan. Dengan demikian, indikator ketepatan telah terpenuhi pada aspek akurasi data, tetapi masih memerlukan peningkatan pada aspek ketepatan waktu pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi penerapan aplikasi Jatim *Online Single Submission* (JOSS) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Timur menggunakan enam indikator evaluasi kebijakan William N. Dunn, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi JOSS secara umum telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan perizinan berusaha. Pada indikator efektivitas dan efisiensi, JOSS telah berhasil menyederhanakan proses pelayanan melalui digitalisasi, penggunaan tanda tangan elektronik, dan pengurangan penggunaan dokumen fisik, meskipun penyelesaian sebagian jenis perizinan masih melebihi target waktu pelayanan akibat proses verifikasi teknis lintas perangkat daerah. Pada indikator kecukupan, infrastruktur, fitur, dan sumber daya manusia JOSS dinilai telah mendukung operasional pelayanan, namun masih memerlukan penguatan pada aspek keamanan siber dan pengembangan fitur komunikasi. Pada indikator pemerataan, JOSS telah memberikan akses yang setara bagi seluruh pelaku usaha melalui program pendampingan SALEHA, meskipun kesenjangan infrastruktur internet antarwilayah masih menjadi tantangan. Pada indikator responsivitas, DPMPTSP telah menyediakan berbagai kanal pengaduan dan mekanisme penanganan keluhan yang cukup baik, sementara pada indikator ketepatan, JOSS telah menghasilkan data dan dokumen perizinan yang akurat, meskipun ketepatan waktu penyelesaian izin belum sepenuhnya konsisten dengan *Service Level Agreement* (SLA) yang ditetapkan.

Secara keseluruhan, transformasi digital melalui JOSS telah berhasil meningkatkan transparansi dan kemudahan berusaha di Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan beberapa hal, yaitu: (1) sinkronisasi dan evaluasi *Service Level Agreement* (SLA) lintas sektoral antara DPMPTSP dan perangkat daerah teknis; (2) peningkatan investasi pada keamanan siber melalui penguatan sistem keamanan jaringan dan audit berkala; (3) pengembangan fitur komunikasi interaktif berbasis *real-time*, seperti notifikasi WhatsApp dan layanan *live chat*; (4) peningkatan kapasitas sumber daya manusia secara berkelanjutan melalui bimbingan teknis dan pelatihan; serta (5) perluasan dan keberlanjutan program SALEHA guna mendukung pemerataan akses layanan perizinan bagi masyarakat di seluruh wilayah Provinsi Jawa Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Timur. (2025). *Rencana Strategis (Renstra) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur Tahun 2025-2029*. Surabaya: Pemerintah Provinsi Jawa Timur.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* (terjemahan). Yogyakarta: Gadjah Mada University 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 Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Publika*, 7(4).
- Febriani, A. P., & Tauran, T. (2024). 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. *Publika*, 667-680.

- Fimelia, Q., Ma'ruf, M. F., Pradana, G. W., & Suprpto, F. A. (2026). Pengaruh Partisipasi Masyarakat terhadap Perencanaan Pembangunan dalam Forum Musrenbangdes di Desa Pondok, Kecamatan Babadan, Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Hukum, Administrasi Publik Dan Negara*, 3(1), 287-301. <https://doi.org/10.62383/hukum.v3i1.928>
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government* (Edisi 2). Jakarta: Preinexus.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan *e-government* dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45-57.
- Noviana, N. A. D., & Fanida, E. H. (2024). Inovasi Layanan *Online Single Submission* di Desa Secara Online (LOSS DOL) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. *Publika*, 12(1), 1-12.
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 88 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha.
- Putri, D. S., Permadi, D. D., Purwanto, D., Hidayat, M., & Rachmawati, N. (2024). Pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) *Online Single Submission* (OSS) UMKM di Desa Cikahuripan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Abdi Putra*, 4(3), 304-309.
- Sari, P. I., Meirinawati, Fanida, E. H., & Oktariyanda, T. A. (2026). Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Jawa Timur. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(6), 278-291.
- Styareni, A. A. P., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Pelayanan “JOSS Banget Mas” (Jemput *Online Single Submission* Bersama Instansi Terkait Dan Malam Hari Bisa) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. *Publika*, 63-76.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.