

Efektivitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan Melalui Program Papa Joss Di Kabupaten Padang Pariaman

Afif Syarifudin Yahya¹ dan Arib Zhafran Amzan²

^{1,2} Manajemen Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia
Administrasi Pemerintahan Daerah, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Indonesia
Email: afifsyarifudinyahya@ipdn.ac.id

Abstrak, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas dari Program PAPA JOSS dalam pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Kabupaten Padang Pariaman. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif untuk menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta di lapangan. Teknik pengumpulan data dilaksanakan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program PAPA JOSS di Kabupaten Padang Pariaman berdasarkan dari lima dimensi yang dikaji sudah berjalan secara efektif. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya jumlah masyarakat yang mengurus perizinan, meningkatnya indeks kepuasan masyarakat, dan masyarakat sangat terbantu karena tidak perlu mengeluarkan uang dan tenaga untuk datang langsung ke kantor dalam rangka pengurusan pelayanan perizinan usaha perdagangan.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan, Program PAPA JOSS, Kabupaten Padang Pariaman

Abstract, the purpose of this research was to determine and describe the effectiveness of the PAPA JOSS Program in Padang Pariaman Regency. The method used in this research is descriptive qualitative with an inductive approach to describe the object of research based on facts in the field. The data collection technique used is by means of observation, interviews, and documentation. The data analysis technique used is data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results show that the PAPA JOSS Program in Padang Pariaman Regency is based on the five dimensions studied have been running effectively. This can be seen from the increasing number of people who take care of licensing, the increase in the community satisfaction index, and the community is greatly helped because they do not need to spend money and energy to come directly to the office to arrange trading business licensing services.

Keywords: Effectiveness, Trading Business Permitted Services, PAPA JOSS Program, Padang Pariaman Regency

Pendahuluan

Pemerintah berkewajiban menyediakan pelayanan publik yang berkualitas sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat (Sagita, 2018). Secara filosofis, Pemerintah dibentuk bukan untuk melayani diri sendiri tetapi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (Rasyid, 2000). Pemenuhan pelayanan publik yang berkualitas merupakan mandat Konstitusi (Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, 1945). Bentuk pelayanan publik dapat berupa barang atau jasa (Hasanah, 2016). Tetapi dalam praktiknya masih ditemukan pelayanan yang berbelit-belit (Marini, 2019), masih ditemukan pungutan liar (Yasa et al., 2021), dan belum memberikan dampak positif yang dirasakan langsung oleh masyarakat (Rukayat, 2017).

Pemerintah telah menetapkan desain besar reformasi birokrasi guna perbaikan pelayanan publik dan perbaikan fundamental struktural pemerintahan (Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, 2010). Pada Sidang Majelis Permusyawaratan Rakyat tanggal 20 Oktober 2019 pun ditekankan kembali pentingnya perubahan konkrit peningkatan pelayanan publik (Surat Edaran MENPANRB Nomor 389 Tahun 2019 Tentang Langkah Strategis Dan Konkret Penyederhanaan Birokrasi, 2019). Karena hingga saat ini orientasi birokrasi dominan digerakkan oleh peraturan dibanding dengan substansi (Yasa et al., 2021). Sehingga perlu perbaikan struktural dan fundamental (Adlin, 2018).

Kemajuan teknologi era revolusi industri 4.0 diharapkan mampu menstransformasi penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih berkualitas (Karno et al., 2020). Hal ini sejalan dengan mandat Undang-Undang Pelayanan Publik yang mengarahkan adanya perbaikan pelayanan dengan memanfaatkan kemajuan pengetahuan dan teknologi informasi (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009). Diharapkan dengan kemajuan teknologi maka struktur birokrasi dalam pelayanan publik dapat disederhanakan dan tidak lagi berjenjang (Khairi, 2022). Hingga saat ini kebijakan penyederhanaan birokrasi guna meningkatkan pelayanan publik masih berjalan sesuai dengan arahan Pemerintah (Peraturan Menteri PANRB Nomor 25 Tahun 2021 Tentang Penyederhanaan Struktur Organisasi Pada Instansi Pemerintah Untuk Penyederhanaan Birokrasi, 2021).

Pelayanan publik merupakan kegiatan memenuhi kebutuhan publik (Sawir, 2020). Publik sendiri dapat diartikan sebagai masyarakat secara umum atau negara (Mulyawan, 2016). Pelayanan publik mencakup seluruh pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap warga negara (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2009). Baik yang berupa pelayanan administrative, jasa, maupun barang (Keputusan MenPANRB Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 2003). Seyogyanya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus efektif, efisien, responsif, jelas dan terbuka (Sawir, 2020).

Untuk mendukung pelayanan yang berkualitas, penyelenggaraan pemerintahan di daerah diselenggarakan melalui asas desentralisasi dengan menyerahkan urusan pemerintahan dari pemerintah pusat terhadap pemerintah daerah dalam mengatur maupun mengurus sendiri pemerintahannya. Demi mewujudkan desentralisasi maka daerah diberikan otonomi daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan daerah agar bisa mendorong terciptanya kesejahteraan masyarakat dalam pemberdayaan, peningkatan pelayanan, maupun peran serta masyarakat (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, 2014). Pemerintah memiliki banyak aspek yang akan diselenggarakan baik dari segi pelayanan, pengadaan, pendanaan, dan pendidikan serta pelatihan. Pelayanan yang responsif dan masif menjadi acuan terhadap

suksesnya pemerintah untuk melaksanakan kewajibannya sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan publik juga menjadi isu strategis karena masih banyak pelayanan yang harus ditingkatkan untuk pelayanan yang terbaik, efektif maupun efisien. Pelayanan publik sekarang belum bisa menghasilkan kualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat, karena masih banyak ditemukan kelemahan-kelemahan, seperti kurangnya partisipasi masyarakat dalam mendukung pelayanan pemerintah, Salah satu contohnya adalah mendukung pelayanan dalam hal pelayanan perizinan, yang mana pelayanan ini menjadi salah satu syarat administratif dalam melakukan apapun seperti mendirikan usaha atau perdagangan yang harus melalui pelayanan pemerintah. Finer dalam (Ndraha, 2003) menyatakan bahwa dimensi pelayanan yang diberikan pemerintah mencakup 2 (dua) hal yaitu: *civil service* dan *public service*.

Usaha perdagangan yaitu suatu usaha yang kegiatan utamanya melaksanakan pembelian suatu barang ataupun produk yang selanjutnya barang maupun produk itu dijual ulang dan mendapatkan keuntungan tanpa adanya perubahan kondisi dari barang yang dijual. Dalam usaha perdagangan perlu adanya izin untuk mendirikan usaha. Terlebih lagi jika usaha perdagangan yang didirikan ini cukup besar sehingga pelaku usaha harus mendaftarkan kegiatan perdagangan kalian untuk mendapatkan izin usaha. Izin untuk menjalankan usaha perdagangan ini disebut dengan SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), SIUP ini merupakan dokumen yang wajib dimiliki oleh badan usaha atau perorangan yang ingin mendirikan usaha perdagangan. Meski hanya pedagang regional yang skalanya kecil maka sebaiknya harus memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan atau SIUP. Pemegang SIUP tidak harus selalu pedagang berskala besar, tetapi aturan ini diberlakukan untuk semua jenis pedagang. Adapun contohnya terdapat di Kabupaten Padang Pariaman bahwa masih kurangnya kesadaran masyarakat untuk mengurus perizinan izin usaha perdagangan padahal sudah terdapat himbauan kepala daerah untuk melakukan pengurusan perizinan tersebut. Secara tegas dijelaskan dalam (Peraturan Bupati Kabupaten Padang Pariaman Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Pelimpahan Kewenangan Di Bidang Perizinan Dan Non Perizinan Terhadap Perangkat Daerah Yang Melaksanakan Urusan Pemerintahan Bidang Penanaman Modal, 2017), yang dengan jelas berisikan anjuran mengurus perizinan sesuai dengan peraturan Bupati tersebut. Walaupun sudah ada peraturan Bupati yang mengaturnya, namun masih banyak yang belum sadar dalam melaksanakan peraturan Bupati tersebut. Terdapat dua kemungkinan penyebab kurangnya kesadaran masyarakat ini yaitu dari masyarakat itu sendiri dan juga dari Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan. Melihat suasana sekarang ini masih dalam keadaan pandemi Covid 19, Nampak adanya penurunan partisipasi masyarakat dalam melaksanakan pelayanan perizinan. Dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah harus mengatasi kesadaran masyarakat untuk melaksanakan pelayanan tersebut seperti memaksimalkan tata pemerintahan dan kinerja aparat pemerintahnya serta menggunakan teknologi agar memudahkan pelaksanaan pelayanan. Penyebab dari masyarakat yang belum sadar tentang pentingnya mendapatkan pelayanan pemerintah terutama dalam hal perizinan karena kurangnya sosialisasi pemerintah kepada masyarakat dan standar operasional prosedur pada pelayanan pemerintahan yang dilalui itu rumit dan berbelit-belit. Salah satunya dalam hal pelayanan perizinan yang membuat masyarakat harus bolak-balik untuk mengantar dokumen dan mengambil kembali dokumen perizinan yang dibutuhkan.

Menurut (Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 2018) menyatakan bahwa "Sistem Pemerintahan

Berbasis Elektronik penting dalam menciptakan pengelolaan pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, serta akuntabel maupun pelayanan publik yang berkualitas atau terpercaya". Pelaksanaan e- government ialah upaya penyelenggaraan pemerintahan dengan menggunakan elektronika dalam rangka meningkatkan pelayanan publik yang efektif maupun efisien dan mampu untuk menjawab tuntutan perubahan yang efektif. Pesatnya perkembangan teknologi saat ini membuat banyak proses perizinan yang sudah ada mengalami berbagai perubahan. Proses perizinan yang dahulunya harus dilakukan dengan manual, sekarang ini sudah bisa dilaksanakan melalui online. Perubahan yang dilakukan ini harusnya bisa memberikan kemudahan terhadap masyarakat, tak terkecuali mereka yang sedang mau mengurus perizinan untuk mendirikan usaha agar lebih praktis dan tidak terhambat. Untuk mendukung kemudahan ini dibuat Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2018 mengenai Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang dinamakan sistem perizinan *online single submission*, sesuai dengan anjuran pemerintah baik pelaku usaha yang sudah mendapat surat izin atau yang belum mendapat surat izin harus mengurus kembali melalui sistem Online single submission ini, akan tetapi sistem perizinan dengan menggunakan metode ini masih banyak yang belum diketahui masyarakat dan masyarakat masih banyak yang belum mengerti cara pengurusan izin melalui sistem ini, *online single submission* ialah Perizinan yang dibuat oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama Menteri, pimpinan lembaga, Gubernur, dan Bupati dengan sistem elektronik yang terintegrasi. Untuk mendukung program pemerintah tersebut pada tahun 2018 Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu, dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman menerbitkan Surat Keputusan (Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu, Dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman Nomor 35 Tahun 2018 Tentang Inovasi Pelayanan Prioritas Online Single Submission, 2018), inovasi itu di beri nama program PAPA JOSS (Padang Pariaman Jemput *Online Single Submission*) yang bertujuan untuk membantu masyarakat dalam mengurus perizinan terkhusus untuk izin usaha perdagangan melalui sistem online single submission dengan cara turun langsung ke lapangan dan juga meminimalisir biaya yang dikeluarkan maupun waktu yang dibutuhkan bisa lebih hemat dan efisien, program ini pun masih berjalan sampai sekarang. Program PAPA JOSS ini merupakan sebuah inovasi yang dibentuk oleh Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman.

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan untuk dijadikan bahan pertimbangan dan perbandingan antara lain penelitian yang dilakukan oleh (Sylvia, 2020) yang berjudul efektivitas website easy perizinan online oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam. Dalam penelitian ini, dikatakan bahwa pelaksanaan perizinan online oleh DPMPTSP belum terlalu efektif menurut teori efektivitas yang ada, dikarenakan masih ada kekurangan di daerah-daerah terpencil yang masih sulit untuk mengakses perizinan secara online, juga sarana dan prasarana yang belum maksimal. Oleh sebab itu, secara keseluruhan pengukuran efektivitas perizinan online oleh DPMPTSP ini dinilai belum efektif dalam pelaksanaannya. Penelitian dilakukan oleh (Lanumansya, 2018) yang berjudul implementasi program SiCANTIK di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkulu Utara Provinsi Bengkulu. Dalam penelitian ini, bisa disimpulkan bahwasannya implementasi program SiCANTIK di Kabupaten Bengkulu masih belum optimal. Hal tersebut dikarenakan sumber daya aparatur yang ahli dalam pengoperasian program SiCANTIK masih kurang memadai. Sarana atau prasarana yang ada pun masih kurang dan jaringan internet yang belum stabil, Peraturan Daerah yang mengatur tentang

program SiCANTIK sampai saat ini juga belum ada. Kemudian penelitian juga dilakukan oleh (Marlina, 2017) yang berjudul efektivitas sistem perizinan online dan *tracking sistem* oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak. Dalam penelitian ini, disebutkan bahwasannya pelaksanaan perizinan online oleh DPMPTSP sudah efektif berdasarkan teori efektivitas yang di ambil. Tetapi, masih terdapat kekurangan di daerah-daerah terpencil yang cukup sulit dalam mengakses perizinan secara online, maupun sarana dan prasarana yang belum maksimal. Namun, secara keseluruhan pengukuran efektivitas, perizinan online oleh DPMPTSP ini dinilai sudah cukup efektif dalam pelaksanaannya. Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni penelitian yang dilakukan (Sylvia, 2020) yaitu metode deskriptif-kualitatif memiliki tujuan untuk mengetahui efektivitas dari Website perizinan online di DPMPTSP, faktor yang mendukung dan yang menghambat, atau apa upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP untuk menangani masalah-masalah yang dihadapi. Kemudian dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lanumansya, 2018) dengan menggunakan metode deskriptif-kualitatif yang punya tujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi program SiCANTIK di Kabupaten Bengkulu, apa saja faktor- faktor yang mempengaruhi, dan upaya apa yang dilakukan oleh DPMPTSP dalam mengatasi masalah-masalah yang terjadi. Penelitian terkait pelayanan juga dilakukan oleh (Yahya, 2022) yang fokus pada efektivitas pengelolaan pengaduan pada aplikasi SP4N-LAPOR yang menunjukkan belum efektif. Dan penelitian lainnya oleh (Marlina, 2017) dengan metode deskriptif-kualitatif mempunyai tujuan untuk mengetahui efektivitas dari perizinan online di DPMPTSP, faktor yang mendukung ataupun yang menghambat, serta upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP untuk mengatasi masalah yang dihadapi.

Efektivitas merupakan ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan sebuah organisasi menggapai targetnya. Jika sebuah organisasi mencapai tujuannya maka organisasi itu sudah berjalan dengan efektif. Tolak ukur efektif melihatkan jangkauan akibat atau dampak dari keluaran program untuk menggapai tujuan program. Semakin banyak peran output yang didapatkan melalui pencapaian tujuan dan target yang ditetapkan, maka semakin efektif proses kerja sebuah unit organisasi (Mardiasmo, 2017). Sedangkan menurut (Wiyono, 2017) efektifitas diartikan suatu kegiatan yang dilaksanakan dan memiliki dampak serta hasil sesuai dengan yang diharapkan. Maksudnya Efektifitas suatu program itu harus memberikan pengaruh kepada masyarakat serta sesuai dengan tujuan dan harapan yang telah di tentukan sebelumnya. Kemudian menurut (Ravianto, 2014) efektivitas ialah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif. Sebuah kegiatan disebut efisien bila dilakukan dengan betul atau sesuai aturan, kalau disebut efektif apabila kegiatan itu dilakukan dengan betul atau memberi hasil yang bermanfaat, Target dan hasil perencanaan seringkali tidak sesuai dengan yang ditargetkan. efektivitas dapat digunakan sebagai suatu tolak ukur keberhasilan dari kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi, instansi atau kelompok lain.

Untuk mengukur tingkat efektivitas suatu program, (Sutrisno, 2007) menggunakan 5 indikator yakni: Pemahaman program, Tepat sasaran, Tepat waktu, Tercapainya tujuan, dan Perubahan nyata. Pemahaman program, yakni dilihat seberapa jauh rakyat bisa memahami kegiatan suatu program melalui latihan ataupun tentang sosialisasi mengenai program yang sudah dibuat. Tepat sasaran, yakni dapat dilihat

melalui pengetahuan yang sudah diberi pengelola suatu program melalui pemahaman pengetahuan ialah target keterampilan yang sudah tepat dalam program itu. Tepat waktu, yakni dilihat dalam penggunaan waktu untuk melaksanakan program yang sudah direncanakan itu apa sudah sesuai dengan yang diharapkan sebelum itu. Tercapainya tujuan, yakni diukur melalui pencapaian target kegiatan suatu program yang sudah berjalan, baik melalui pelatihan ataupun kegiatan lain. Perubahan nyata, yakni diukur melalui seberapa jauh kegiatan ini memberi sebuah efek dan dampak atau perubahan yang nyata terhadap rakyat setempat.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas dari Program PAPA JOSS dalam pelayanan perizinan usaha Perdagangan di Kabupaten Padang Pariaman dengan menggunakan indikator yang dijelaskan oleh (Sutrisno, 2007).

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif untuk menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta di lapangan. Penelitian deskriptif ini yakni penelitian yang memfokuskan perhatiannya terhadap permasalahan sebagaimana adanya waktu penelitian itu dilakukan, Disebut deskriptif dikarenakan berguna untuk mendapat penjelasan yang objektif. penelitian induktif adalah suatu riset yang mengedepankan sebuah fakta dalam permasalahan sosial yang kemudian dilakukan analisis secara mendalam melalui pertanyaan.

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa indikator yang digunakan untuk mengetahui efektivitas Program PAPA JOSS didasarkan atas penjelasan (Sutrisno, 2007) yang meliputi: Pemahaman program, Tepat sasaran, Tepat waktu, Tercapainya tujuan, dan Perubahan nyata. Teknik pengumpulan data dilaksanakan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan informan dilakukan melalui teknik purposive, dimana penetapan informan telah dibuat berdasarkan tujuan dan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Informan dari penelitian ini berjumlah 10 (sepuluh) orang sebagai berikut:

Tabel 1. Tabel Informan Penelitian

NO	INFORMAN	JUMLAH
1	Kepala Dinas	1
2	Sekretaris Dinas	1
3	Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan	1
4	Kepala Seksi Data dan Informasi	1
5	Petugas Pelayanan	1
6	Pelaku Usaha	5
	TOTAL	10

Diolah oleh peneliti pada tahun 2022

Pertimbangan dari pemilihan informan yang tertera pada tabel di atas, dipilih karena informan diatas mempunyai pengetahuan tentang informasi yang dibutuhkan oleh peneliti, dimana informan diatas bisa dibagi dalam dua unit yaitu yang melayani dan yang dilayani. Disini peneliti memilih pelaku usaha menjadi salah satu informan dikarenakan pelaku usaha merupakan salah satu objek penting tentang bagaimana program itu bisa berjalan lancar, dan juga peneliti disini bisa membandingkan mengenai informasi yang disampaikan oleh petugas pelayanan program PAPA JOSS dengan informasi yang disampaikan oleh pelaku usaha selaku penerima layanan dari program

PAPA JOSS ini.

Teknisk analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dengan adanya reduksi data, data kualitatif bisa disederhanakan atau di ubah dalam berbagai cara melalui seleksi yang ketat. Melalui uraian singkat, menggolongkannya kedalam suatu pola yang lebih luas, dan yang lainnya. Kemudian dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowcard dan yang lainnya. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan dalam memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja berikutnya berdasarkan apa yang sudah dipahami. Dan terakhir penarikan kesimpulan untuk memberikan gambaran akhir bagaimana hasil penelitian.

Hasil Dan Pembahasan

Program PAPA JOS merupakan inovasi dari Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman dalam rangka mendukung percepatan implementasi pelayanan perizinan yang terintegrasi secara elektronik atau *Online Single Submission* (OSS) (Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, 2018). Inovasi ini juga menjawab beberapa permasalahan dalam implementasi sistem ini, diantaranya ketidaktahuan pelaku usaha, sebagian pelaku usaha yang masih gagap dalam mengoperasikan sistem ini, dan pelaku usaha yang sudah memiliki izin merasa enggan untuk merubah perizinannya kedalam aplikasi Online Single Submission ini. Program ini telah berjalan sejak tahun 2018 sampai dengan sekarang, pada awal di berlakukannya program PAPA JOSS ini langsung mendapatkan respon yang baik dari masyarakat karena dengan adanya program ini masyarakat menjadi antusias untuk membuat surat izin usaha perdagangan karena dengan program ini pengurusan surati izin menjadi lebih efektif karena tak perlu ribet untuk datang ke kantor, cukup tunggu saja di tempat masing masing dan nantinya petugas dari program PAPA JOSS ini lah yang mendatangi tempat masyarakat tersebut. Seiring berjalannya waktu pada saat terjadi wabah Covid-19 pelayanan dari program PAPA JOSS ini sedikit terjadi penurunan dikarenakan anjuran pemerintah untuk membatasi kegiatan di luar, kebanyakan dari pegawai bekerja dari rumah dan hanya beberapa kali kerja di kantor, akan tetapi walaupun begitu program PAPA JOSS tetap berjalan walaupun waktu operasionalnya lebih sedikit dan dibatasi.

Untuk mengetahui tingkat efektivitas program PAPA JOSS menggunakan indikator yang dijelaskan oleh (Sutrisno, 2007) yang meliputi: Pemahaman program, Tepat sasaran, Tepat waktu, Tercapainya tujuan, dan Perubahan nyata. Pemilihan indikator ini sebagai unit analisis karena sangat cocok untuk mendeskripsikan efektivitas program PAPA JOSS. Selain itu, pemilihan indikator ini juga berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Adapun hasil penelitian berdasarkan indikator yang dijelaskan oleh (Sutrisno, 2007) diuraikan sebagai berikut:

Pemahaman Program

Pemahaman program yaitu sejauhmana seseorang bisa mengerti dan paham tentang suatu program yang sedang berjalan. Disini pemahaman program diukur dalam dua aspek yaitu petugas dan masyarakat, kemudian diukur juga melalui sejauhmana seseorang bisa paham dan mengerti tentang suatu program yang berjalan dan apakah sudah ada upaya sosialisasi tentang program yang akan dijalankan tersebut. Tingkat kepahaman petugas dan masyarakat tentang suatu program menjadi salah satu tolak ukur untuk mengetahui tingkat efektivitas program PAPA JOSS, Program ini bisa

dibilang efektif karena sudah berhasil membuat masyarakat paham tentang proses perizinan melalui sistim *online single submission*. Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman sudah melakukan pelatihan mengenai perizinan melalui sistim online single submission kepada para petugas pelayanan khusus yang ditunjuk untuk menjalankan program PAPA JOSS sehingga para petugas menjadi paham tentang sistim oss, dari sisi lain masyarakat juga sudah paham tentang cara mengoperasikan sistim oss ini karena adanya sosialisasi dari para petugas pelayanan perizinan. Sosialisasi menjadi hal yang sangat penting dalam kelancaran berjalannya suatu program, karena dengan adanya sosialisasi dapat membuat seseorang terbantu dan bertambah ilmu mengenai suatu program yang disosialisasikan itu, sehingga nantinya setelah dilaksanakan sosialisasi seseorang bisa paham tentang apa yang telah di sosialisasikan itu. Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman sudah melakukan pelatihan mengenai perizinan melalui sistim online single submission kepada para petugas pelayanan khusus yang ditunjuk untuk menjalankan program PAPA JOSS, dari sisi lain masyarakat juga sudah paham tentang cara mengoperasikan sistim oss ini karena sudah adanya sosialisasi dari para petugas pelayanan program PAPA JOSS ke tempat para pelaku usaha.

Ketepatan Sasaran

Ketepatan sasaran dapat dilihat melalui pengetahuan yang sudah diberi pengelola suatu program melalui pemahaman pengetahuan ialah target keterampilan yang sudah tepat dalam program itu, suatu program pasti mempunyai sasaran yang akan dicapai begitu juga dengan program PAPA JOSS, untuk itu program PAPA JOSS harus mencapai target sesuai dengan sasaran agar tidak terjadi kesalahan dalam menjalankan suatu program. Suatu pelayanan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh masyarakat, karena apabila suatu pelayanan itu tidak sesuai sasaran maka suatu pelayanan tersebut dianggap tidak maksimal dalam melakukan pelayanannya. program PAPA JOSS ini sudah tercapai, karena jumlah masyarakat yang mengurus perizinan telah meningkat karena adanya program ini dan masyarakat juga sangat terbantu dalam penerbitan surat izin usaha perdagangan. Sasaran Pelayanan yang ditentukan harus sesuai dengan jalannya program PAPA JOSS ini karena kalau suatu program dijalankan tetapi tidak sesuai pelayanannya terhadap sasaran yang dituju hal tersebut bisa dibilang bahwa suatu program tersebut gagal dalam melaksanakan pelayanannya. Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman sudah berhasil meningkatkan jumlah masyarakat yang mengurus perizinan dan masyarakat juga sudah puas dan merasa terbantu dengan adanya layanan program PAPA JOSS ini, oleh karna itu bisa dibilang bahwa sasaran yang di tetapkan sebelumnya sudah tercapai dengan adanya program PAPA JOSS.

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dapat dilihat dalam penggunaan waktu untuk melaksanakan program yang sudah direncanakan itu apa sudah sesuai dengan yang diharapkan sebelumnya. menjalankan program PAPA JOSS ini dari tahun 2018 dan sampai sekarang masih berlanjut, Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman juga sudah mengatur jam operasional dari program PAPA JOSS mulai dari pukul 08:00 sampai dengan pukul 16:00, kemudian juga sudah ada tim pelayanan yang siap sedia untuk terjun ke lapangan apabila ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Efisien adalah usaha yang mengharuskan penyelesaian pekerjaan dengan tepat waktu, cepat dan memuaskan. Sehingga efisien berkaitan erat dengan ketepatan waktu, karena semakin kita tepat

waktu dalam segala hal maka semakin efisien pula waktu yang telah kita gunakan. Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman sudah cukup efisien dalam menetapkan waktu operasional dari program PAPA JOSS walaupun banyak kendala karena adanya pandemi akan tetapi secara keseluruhan ketepatan waktu dan jam operasional dari program PAPA JOSS sudah cukup membantu masyarakat dalam pelayanan.

Tercapainya Tujuan

Tercapainya tujuan diukur melalui pencapaian target kegiatan suatu program yang sudah berjalan, baik melalui pelatihan ataupun kegiatan lain. Setiap kegiatan atau program harus punya tujuan yang akan dicapai agar suatu program bisa berjalan efektif. pelayanan diatas bisa dilihat para petugas juga punya hambatan dan dukungan dalam menjalankan program, akan tetapi Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman juga ada upaya untuk mengatasi hambatan itu dan memanfaatkan faktor pendukung yang ada agar tujuan program bisa tercapai. Dari wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa informan di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa tujuan dari program PAPA JOSS oleh Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman sudah tercapai, walaupun ada hambatan akan tetapi para petugas bisa mengatasinya dengan beberapa upaya yang telah dilakukan dan petugas pelayanan juga bisa memanfaatkan faktor pendukung yang ada. Pengurusan perizinan mengalami peningkatan dan kepuasan masyarakat penerima layanan meningkat sebagaimana dalam tabel 2.

Tabel 2. Pengurusan Perizinan Di Kabupaten Padang Pariaman

Tahun	Orang	Item	Kepuasan Rakyat
2018	2053	1350	77,2%
2019	3051	3022	80,7 %
2020	2649	2625	80,9 %

Sumber: Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman, 2021

Sebagaimana dilihat pada tabel diatas menunjukkan bahwa masyarakat yang mengurus perizinan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, dimana pada tahun 2018 ada sebanyak 2053 orang yang mengurus perizinan, kemudian pada tahun 2019 terjadi peningkatan pengurusan perizinan menjadi 3051 dan di tahun 2020 terjadi sedimit penurunan dari 3051 ke 2649 orang saja, akan tetapi indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari tahun ke tahun terus meningkat, hal ini bisa terjadi tak lepas dari adanya program PAPA JOSS pada tahun 2018 dimana dengan adanya program ini masyarakat merasa terbantu dan meningkat kemauannya untuk mengurus perizinan, jadi bisa kita simpulkan bahwa masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang di berikan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman walaupun pada tahun 2020 terjadi penurunan pengurusan perizinan.

Perubahan Nyata

Perubahan Nyata diukur melalui seberapa jauh kegiatan ini memberi sebuah efek dan dampak atau perubahan yang nyata terhadap rakyat setempat. Suatu program bisa di bilang efektif apabila sudah ada perubahan nyata yang terjadi pada masyarakat. Salah satu indikator dari perubahan nyata yaitu pemahaman masyarakat dalam pengurusan surat izin usaha perdagangan, Dikatakan sudah adanya perubahan nyata yang terjadi apabila yang dulunya suatu masyarakat belum tahu mengenai suatu sistem perizinan

berbasis OSS, setelah adanya program PAPA JOSS masyarakat yang dahulunya belum mengerti cara mengoperasionalkan system OSS sekarang telah mengerti karena adanya bantuan edukasi dari petugas program PAPA JOSS. program PAPA JOSS sudah memberikan perubahan yang nyata terhadap masyarakat dan dengan program ini juga masyarakat sangat terbantu dan meningkat kemauannya untuk mengurus perizinan. Salah satu indikator dari perubahan nyata yaitumeningkatnya jumlah masyarakat dalam pengurusan surat izin usaha perdagangan, apabila jumlah pengurusan perizinan masyarakat tiap tahun mengalami kenaikan maka dapat dikatakan bahwa suatu program itu telah memberikan perubahan yang nyata terhadap jumlah pengurusan perizinan. jumlah perizinan dari tahun ke tahun meningkat walaupun pada 2020 ada penurunan sedikit menurut saya itu hal yang bisa dimaklumi karna adanya pandemi dan indeks kepuasan masyarakat juga terus meningkat walaupun pada tahun 2020 terjadi penurunan jumlah perizinan, menurut pernyataan dari Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman bisa dikatakan dengan adanya program PAPA JOSS bisa menjadikan perubahan yang bagus di masyarakat.

Dari wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa informan di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman melalui program PAPA JOSS sudah efektif dalam memberikan perubahan nyata terhadap masyarakat yang dulunya masyarakat harus mengeluarkan tenaga dan biaya untuk melakukan perizinan akan tetapi sekarang cukup dengan menunggu di rumah saja sudah bisa melakukan perizinan, dan melalui data jumlah perizinan setiap tahun juga meningkat dan indeks kepuasan masyarakat setiap tahunnya meningkat juga.

Dengan membandingkan penelitian sebelumnya sebagaimana penelitian yang dilakukan Sylvia pada tahun 2020 dengan metode deskriptif-kualitatif memiliki tujuan untuk mengetahui efektivitas dari Website perizinan online di DPMPTSP, faktor yang mendukung dan yang menghambat, atau apa upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP untuk menangani masalah-masalah yang dihadapi. Dalam penelitian ini, dikatakan bahwa pelaksanaan perizinan online oleh DPMPTSP belum terlalu efektif menurut teori efektivitas yang ada. dikarenakan masih ada kekurangan di daerah-daerah terpencil yang masih sulit untuk mengakses perizinan secara online, juga sarana dan prasarana yang belum maksimal. Oleh sebab itu, secara keseluruhan pengukuran efektivitas perizinan online oleh DPMPTSP ini dinilai belum efektif dalam pelaksanaannya. Penelitian yang dilakukan oleh Shara Lanumansya di tahun 2018 dengan menggunakan metode deskriptif-kualitatif yang punya tujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi program SiCANTIK di Kabupaten Bengkulu, apa saja faktor- faktor yang mempengaruhi, dan upaya apa yang dilakukan oleh DPMPTSP dalam mengatasi masalah-masalah yang terjadi. Dalam penelitian ini, bisa disimpulkan bahwasannya implementasi program SiCANTIK di Kabupaten Bengkulu masih belum optimal. Hal tersebut dikarenakan sumber daya aparatur yang ahli dalam pengoperasian program SiCANTIK masih kurang memadai. Sarana atau prasarana yang ada pun masih kurang dan jaringan internet yang belum stabil, Peraturan Daerah yang mengatur tentang program SiCANTIK sampai saat ini juga belum ada. penelitian yang dilakukan oleh Marlina pada tahun 2017 dengan metode deskriptif-kualitatif mempunyai tujuan untuk mengetahui efektivitas dari perizinan *online* di DPMPTSP, faktor yang mendukung ataupun yang menghambat, serta upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP untuk mengatasi masalah yang dihadapi. Dalam penelitian ini, disebutkan bahwasannya pelaksanaan perizinan *online* oleh DPMPTSP sudah efektif berdasarkan teori efektivitas yang di ambil. Tetapi, masih terdapat kekurangan di daerah-daerah terpencil yang cukup sulit dalam mengakses

perizinan secara *online*, maupun sarana dan prasarana yang belum maksimal. Namun, secara keseluruhan pengukuran efektivitas.

Kesimpulan

Program PAPA JOSS dalam Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman sudah efektif. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya jumlah masyarakat yang mengurus perizinan dari tahun ke tahun walaupun pada tahun 2020 terjadi sedikit penurunan akan tetapi hal itu bisa dimaklumi karena adanya pandemi Covid 19. Kemudian Indeks kepuasan masyarakat dari tahun ke tahun juga mengalami peningkatan walaupun pada tahun 2020 terjadi sedikit penurunan akan tetapi indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tetap meningkat. Masyarakat sangat terbantu karena masyarakat tidak perlu menghabiskan uang dan tenaga untuk datang langsung ke kantor karena masyarakat cukup di rumah dan petugas dari PAPA JOSS akan mendatangi langsung ke tempat masyarakat untuk melakukan pelayanan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penelitian ini, terutama untuk pada informan penelitian yakni: Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bidang Perizinan dan Non Perizinan, Kepala Seksi Data dan Informasi dan Petugas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman, serta kepada 5 (lima) orang Pelaku Usaha yang berkenan memberikan informasi terkait dengan pelayanan perizinan usaha perdagangan.

Daftar Pustaka

- Adlin, T. H. (2018). Penguatan Perilaku Anti Korupsi di Lingkungan Birokrasi Pemerintah Provinsi Riau. *Nakhoda Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 17(29).
<https://doi.org/https://doi.org/10.35967/jipn.v17i29.7058>
- Hasanah, S. dkk. (2016). Implementasi Pelimpahan Sebagian Urusan Walikota Kepada Camat Dalam Menunjang Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Administrative Reform*, 4 (2), 80–91.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.52239/jar.v4i2.595>
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, (2010).
- Karno, Masrih, A., Yahya, A. S., & Nooraini, A. (2020). The Impact of the Government Revolution 4.0 on District Integrated Administration Service (DIAS). *Jurnal Ilmu Sosial*, 19(2), 160–179.
<https://doi.org/10.14710/jis.19.2.2020.160>
- Keputusan MenPANRB Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, (2003).
- Khairi, H. (2022). A Model for Simplifying the Organizational Structure of the Bureaucracy in Indonesia. *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 14(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jtp.v14i1.2349>
- Lanumansya, S. (2018). *Implementasi Program Sicantik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkulu Utara Provinsi Bengkulu*.
- Mardiasmo. (2017). *Efisiensi dan Efektivitas*. Andy.
- Marini, T. H. (2019). *Kajian Hambatan Jalur Regulasi Perizinan dan Birokrasi di Indonesia*. October.
https://www.researchgate.net/publication/336700455_KAJIAN_HAMBATAN_JALUR_REGULASI_PERIZINAN_DAN_BIROKRASI_DI_INDONESIA_-_MARINI_TRI_HANDAYANI_02011181722090
- Marlina. (2017). *Efektivitas Sistem Perizinan Online Dan Tracking Sistem (SPOTS) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Siak*.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD Pres.
- Ndraha, T. (2003). *Kybernology*. Rineka Cipta.
- Peraturan Bupati Kabupaten Padang Pariaman Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan di Bidang Perizinan dan Non Perizinan terhadap Perangkat Daerah Yang Melaksanakan Urusan Pemerintahan Bidang Penanaman Modal, (2017).
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, (2018).
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, (2018).
- Rasyid, M. R. (2000). *Makna Pemerintahan: Tinjauan dari segi etika dan kepemimpinan*. Mutiara Sumber Widya.
- Ravianto, J. (2014). *Produktivitas dan Pengukuran*. Binaman Aksara.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penyederhanaan Struktur Organisasi pada Instansi Pemerintah Untuk Penyederhanaan Birokrasi, (2021).
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi kependudukan di kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 11(2), 56–65.
<https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>
- Sagita, N. I. (2018). *Dilema Pelimpahan Wewenang Walikota dalam Pelaksanaan Pelayanan Terpadu*. 1(2), 244–258. <https://doi.org/https://doi.org/10.31334/trans.v1i2.307>
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Deepublish.
- Surat Edaran MENPANRB Nomor 389 Tahun 2019 tentang Langkah Strategis dan Konkret Penyederhanaan Birokrasi, (2019).
- Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu, dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman Nomor 35 Tahun 2018 Tentang Inovasi Pelayanan Prioritas Online Single Submission, (2018).

- Sutrisno, E. (2007). *Budaya Organisasi*. Kencana Penada Media Group.
- Sylvia. (2020). *Efektivitas Website Easy Perizinan Online Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau*.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, (2014).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (2009).
- Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, (1945).
- Wiyono, E. H. (2017). *Kamus Umum Bahasa Indonesia Lengkap*. Palanta.
- Yahya, A. S. dan S. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Aplikasi SP4N-LAPOR. *Jurnal Media Birokrasi*, 4(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jmb.v4i1.2432>
- Yasa, A., Rafi, M., Rahmanto, F., & Setiawan, D. (2021). *Penguatan Reformasi Birokrasi Menuju Era Society 5 . 0 di Indonesia Strengthening Bureaucratic Reform Towards Society 5 . 0 Era in Indonesia*. 20(01), 27–42. <https://doi.org/https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.139>