



Korespondensi

Email : adisuhendra.pm@gmail.com



Inovbook Publications

Wisma Monex 9th Floor

Jl. Asia Afrika No 133-137 Bandung,
40112



Karya ini dilisensikan di bawah
Lisensi Internasional Creative
Commons Atribusi Nonkomersial
sharelike 4.0.

DIGITALISASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERIZINAN DAN INVESTASI DI PROVINSI JAWA TIMUR

Adi Suhendra

Badan Riset dan Inovasi Nasional | Gedung B.J. Habibie, Jl. M.H.
Thamrin No. 8, Jakarta Pusat 10340

Disetujui: 30 Oktober 2022

Abstract

This research is about digitizing information systems for licensing and investment services in East Java Province through the East Java Licensing and Investment Information Roadshow innovation (INI JATIM). Licensing Roadshow Innovation is the development of business licensing services from East Java Online Single Submission (JOSS). Licensing Roadshow is an on-site service that is carried out by traveling around the Regency or City in East Java for applicants who carry out business licensing so that the public does not have to come to the service office. East Java Investment Information Innovation (INI JATIM) is an interactive information system dashboard that presents complete and detailed information about Potential, East Java Investment Opportunities and their carrying capacity. This application also implements policies to promote the potential of various sectors in a sustainable manner to create jobs and promote regional potential and local products in East Java Province. As for data collection with literature review techniques. Literature review or literature review is a systematic examination of critical scientific literature in analyzing, evaluating, and synthesizing research findings, theory, and practice. Literature review provides an overview of the development of a particular topic. The result of the Licensing Roadshow innovation is that a simpler licensing application is available and simplifies the existing licensing process. Business licenses that previously had to be done face-to-face have been changed to be fully done online. With this innovation, applicants can be served well and the potential for extortion practices can also be reduced. The result of the innovation of East Java Investment Information (INI JATIM) is the availability of an investment information system service application that provides complete and detailed information on potential investment opportunities in East Java as well as being a promotional showcase in offering investment opportunity projects to foreign investors and investors. domestic. This application implements policies to promote the potential of various sectors in a sustainable manner to create jobs and promote regional potential and local products in East Java Province.

Keywords: Innovation, Service, Online, Licensing, Investment

Abstrak

Penelitian ini adalah tentang digitalisasi sistem informasi pelayanan perizinan dan investasi di Provinsi Jawa Timur melalui inovasi *Roadshow* Perizinan dan Informasi Investasi Jawa Timur (INI JATIM). Inovasi *Roadshow* Perizinan merupakan pengembangan pelayanan perizinan berusaha dari Jatim *Online Single Submission* (JOSS). *Roadshow* Perizinan adalah pelayanan ditempat yang dilakukan dengan berkeliling di wilayah Kabupaten atau Kota di Jawa Timur untuk pemohon yang melakukan perizinan berusaha sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor pelayanan. Inovasi Informasi Investasi Jawa Timur (INI JATIM)

merupakan *dashboard* sistem informasi interaktif yang menyajikan secara lengkap dan detail tentang informasi Potensi, Peluang Investasi Jawa Timur beserta daya dukungnya. Aplikasi ini juga menerapkan kebijakan untuk mempromosikan potensi dari berbagai sektor secara berkelanjutan guna menciptakan lapangan kerja dan mempromosikan potensi daerah dan produk lokal di Provinsi Jawa Timur. Adapun pengambilan data dengan teknik *literature review*. *Literature review* atau tinjauan literatur adalah pemeriksaan sistematis literatur ilmiah kritis dalam menganalisis, mengevaluasi, dan mensintesis temuan penelitian, teori, dan praktik. *Literature review* memberikan gambaran mengenai perkembangan suatu topik tertentu. Hasil inovasi *Roadshow* Perizinan adalah tersedia aplikasi perizinan yang lebih sederhana dan mempermudah proses perizinan yang ada. Perizinan berusaha yang sebelumnya harus dilakukan secara tatap muka, diubah menjadi sepenuhnya dilakukan secara online. Dengan adanya inovasi tersebut pemohon dapat terlayani dengan baik dan potensi untuk melakukan praktek pungutan liar juga dapat ditekan. Hasil inovasi Informasi Investasi Jawa Timur (INI JATIM) adalah tersedia aplikasi pelayanan sistem informasi investasi yang menyajikan secara lengkap dan detail tentang informasi potensi, peluang investasi di Jawa Timur serta menjadi etalase promosi dalam menawarkan proyek-proyek peluang investasi kepada penanam modal asing maupun penanam modal dalam negeri. Aplikasi ini menerapkan kebijakan untuk mempromosikan potensi dari berbagai sektor secara berkelanjutan guna menciptakan lapangan kerja dan mempromosikan potensi daerah dan produk lokal di Provinsi Jawa Timur.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Online, Perizinan, Investasi

I. PENDAHULUAN

Penelitian ini adalah tentang tentang digitalisasi sistem informasi pelayanan perizinan dan investasi di Provinsi Jawa Timur melalui inovasi *Roadshow* Perizinan dan Informasi Investasi Jawa Timur (INI JATIM). Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi beberapa tahun terakhir ditandai dengan semakin luasnya jaringan internet diseluruh

dunia. Pengguna internet mengalami peningkatan yang signifikan. Internet berkembang semakin pesat karena mampu memfasilitasi komunikasi berbagai jenis informasi dengan cepat dan mudah. Tuntutan atas pemerintahan yang semakin transparan dan akuntabel mendorong pemerintah mulai memanfaatkan teknologi internet sebagai salah satu media yang saat ini berkembang sangat pesat (Nurrahman et al., 2022). Pelayanan publik dengan aplikasi secara online memiliki manfaat yang luas bagi pemerintah dan masyarakat karena aplikasi tersebut dapat digunakan oleh masyarakat secara efektif dan efisien (Novriando et al., 2020) serta memberikan kemudahan bagi masyarakat (Belina & Habibah, 2019). Hal ini sejalan dengan temuan penelitian (Ageng et al., 2019) bahwa penerapan sistem informasi yang diterapkan secara online memberikan dampak perubahan terhadap kinerja pemerintah dan juga berdampak bagi masyarakat mengingat sistem yang terintegrasi secara online tersebut dibuat dengan tujuan agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan. Pelayanan publik di Indonesia sekarang masih dianggap kurang oleh beberapa pihak dan masyarakat. Laporan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia merupakan bukti kekecewaan masyarakat terhadap kurangnya pelayanan dari instansi pemerintah (Styareni & Fanida, 2021). Pengertian Ombudsman dapat dilihat pada pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, sebagai berikut: "Organisasi pemerintah yang berkewajiban memonitoring pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) serta Badan Usaha Milik Swasta atau perserangan yang diberi tugas untuk melaksanakan pelayanan publik yang sebagaian maupun seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja daerah" (Ombudsman, 2019).

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Provinsi Jawa Timur menyelenggarakan fungsi Pelayanan Perizinan Berusaha yang merupakan kewenangan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Adapun perizinan berusaha yang dilayani oleh Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Timur berjumlah 160 Izin atau Non Izin yang terbagi dalam 18

Sektor. Stigma masyarakat dalam pengurusan perizinan selalu terbentur dengan birokrasi yang berbelit, antrian yang panjang, durasi waktu yang tidak pasti, standar operasional prosedur (SOP) persyaratan perizinan yang tidak terpusat, serta adanya praktik pungutan liar. Dengan adanya inovasi ROADSHOW PERIZINAN yang didukung aplikasi Perizinan Terpadu JOSS masalah terjadi dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien. ROADSHOW PERIZINAN merupakan pelayanan yang dilakukan dengan berkeliling di wilayah Kabupaten atau Kota di Jawa Timur untuk para pemohon melakukan perizinan berusaha sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Aplikasi Perizinan Terpadu tersebut berhasil menyederhanakan dan mempermudah proses perizinan yang ada. Perizinan berusaha yang sebelumnya harus dilakukan secara tatap muka diubah menjadi sepenuhnya dilakukan secara online (Laporan Inovasi Daerah Provinsi Jawa Timur 1, 2022).

Dalam bidang investasi pelaksanaan otonomi daerah dapat mengakibatkan timbulnya permasalahan seperti investor asing enggan menanamkan modalnya di Indonesia karena pelayanan yang belum memadai. Pelaksanaan otonomi yang terkesan setengah matang menciptakan ketidakpastian biaya dan lamanya waktu berurusan dengan perizinan dan birokrasi bahkan kebijakan otonomi daerah. Deregulasi dan debirokratisasi pelayanan terpadu oleh beberapa badan dinas dan kantor terkait dalam bidang perizinan maupun dalam bidang yang lain merupakan hal yang mendesak jika dikaitkan dengan pembangunan ekonomi kerakyatan dan pengentasan kemiskinan (Febliany et al., 2017). Disisi lain semakin meningkatnya investasi dan percepatan pertumbuhan ekonomi yang signifikan di Jawa Timur menuntut agar sistem informasi mengenai investasi bisa saling terhubung dengan baik terhadap stakeholder terkait. Keterkaitan peran penting antara pemerintah provinsi dengan pemerintah daerah di berbagai sektor harus diperkuat terutama dalam pelayanan kepada masyarakat. Maka dari itu pemerintah daerah membuat inovasi yang menerapkan kebijakan untuk mempromosikan potensi dari berbagai sektor secara berkelanjutan guna menciptakan lapangan kerja dan mempromosikan potensi

daerah dan produk lokal di Provinsi Jawa Timur bernama Informasi Investasi Jawa Timur (INI JATIM). INI JATIM menyajikan secara lengkap dan detail tentang informasi Potensi, Peluang Investasi Jawa Timur beserta daya dukungnya. INI JATIM menjadi etalase promosi yang efektif dan efisien bagi Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten/Kota dalam menawarkan Proyek-proyek Peluang Investasi kepada Penanam Modal Asing maupun Penanam Modal Dalam Negeri (Laporan Inovasi Daerah Provinsi Jawa Timur 2, 2022).

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menggambarkan bentuk upaya dari pemerintah daerah dalam digitalisasi sistem informasi pelayanan perizinan dan investasi di Provinsi Jawa Timur melalui inovasi Roadshow Perizinan dan Informasi Investasi Jawa Timur (INI JATIM). Lokus penelitian ini berfokus pada digitalisasi dalam sistem informasi pelayanan perizinan dan investasi di Provinsi Jawa Timur. Sejauh ini sudah cukup banyak penelitian-penelitian yang mengulas tentang pelayanan publik seperti penelitian dari (Wasposito et al., 2015) tentang Sistem Informasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dan Peruntukan Penggunaan Tanah Pada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Sumedang. Penelitian tersebut menghasilkan sistem informasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan dan Peruntukan Penggunaan Tanah berbasis web sesuai dengan prosedur perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Sumedang khususnya bidang pelayanan perizinan yang dapat di akses oleh masyarakat Kabupaten Sumedang serta unit kerja pendaftaran, pemroses izin, kasubid, bendahara, penomoran dan penyerahan, kepala bidang. Penelitian ini juga sebagai solusi bisnis untuk dinas Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Sumedang karena sudah mengacu pada *era e-government*. Adapun penelitian lain dari (Syahputra, 2018) tentang Inovasi Aplikasi E-Smart Samsat Jatim Di Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) Kepolisian Daerah Jawa Timur. Penelitian ini mengidentifikasi penggunaan aplikasi E-Smart Samsat Jatim berbasis smartphone (android dan ios) dengan beberapa bentuk layanan, antara lain proses layanan pendaftaran kendaraan baru, mutasi dan perubahan kendaraan bermotor, pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) 1 tahun, proses layanan perpanjangan STNK 5 tahun, layanan

informasi dan transparansi besaran pajak dan proses pembayaran biaya administrasi yang langsung terkoneksi dengan layanan fasilitas perbankan kerjasama yaitu BRI, BNI, Bank Jatim, Bank Mandiri dan BTN (Sumber : Buku Sistem Layanan Samsat Terintegrasi Online Pada Kantor Bersama Samsat Se-Jawa Timur).

Kemudian penelitian dari (Liswatin, 2022) tentang Inovasi Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Konawe. Inovasi pengelolaan pajak dan retribusi daerah dalam peningkatan pendapatan asli daerah kabupaten Konawe melalui penguatan sistem pungutan yang meliputi perbaikan sistem pelayanan dalam proses pungutan pajak daerah dan retribusi daerah. Sistem baru yang dilakukan yaitu sistem keterbukaan informasi kepada masyarakat wajib pajak dengan menyediakan media yang dapat diakses untuk kemudahan dalam proses pungutan dan sistem aplikasi manajemen pendapatan daerah untuk meningkatkan kualitas kerja aparat. Kendati begitu, beberapa penelitian diantaranya seperti inovasi yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Sumedang lebih menekankan pada pelayanan izin mendirikan bangunan dan peruntukan penggunaan tanah. Adapun penelitian sistem pelayanan publik lain seperti penggunaan inovasi Aplikasi E-Smart Samsat Jatim lebih menekankan pada pelayanan kendaraan bermotor. Kemudian penelitian tentang inovasi pengelolaan pajak dan retribusi daerah dalam peningkatan pendapatan asli daerah lebih menekankan pada perbaikan sistem pelayanan dalam proses pungutan pajak daerah dan retribusi daerah. Sedangkan penelitian ini lebih membahas mengenai digitalisasi sistem informasi pelayanan perizinan dan investasi yang dapat mencakup seluruh wilayah di Provinsi Jawa Timur melalui inovasi Roadshow Perizinan dan Informasi Investasi Jawa Timur (INI JATIM). Penelitian ini juga dianggap penting dan relevan karena melihat kondisi pelayanan perizinan dan investasi di Provinsi Jawa Timur.

II. METODE

Kajian ini menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif. Adapun pengambilan data dilakukan dengan teknik *literature review*. Menurut (Efron & Ravid, 2018) *Literature review* atau tinjauan literatur adalah

pemeriksaan sistematis literatur ilmiah kritis dalam menganalisis, mengevaluasi, dan mensintesis temuan penelitian, teori, dan praktik. *Literatur review* akan memberikan gambaran mengenai perkembangan suatu topik tertentu. Penyusunan literatur ilmiah melibatkan beberapa tahapan proses diantaranya adalah menemukan literatur yang relevan, melakukan evaluasi sumber *literatur review*, melakukan identifikasi tema, kesenjangan antara teori dengan kondisi lapangan jika ada, membuat struktur garis besar dan menyusun ulasan literatur review (Cahyono et al., 2019). Penelitian ini dilakukan untuk peningkatan sistem informasi pelayanan publik dengan cara digitalisasi khususnya pada pelayanan perizinan dan investasi yang mencakup seluruh wilayah di Provinsi Jawa Timur melalui inovasi Roadshow Perizinan dan Informasi Investasi Jawa Timur (INI JATIM). Pengumpulan data juga dilakukan melalui penelusuran berbagai sumber yang kemudian diolah dan dideskripsikan dalam bentuk narasi sesuai dengan kebutuhan data. Data yang digunakan berasal dari laporan, jurnal, buku, artikel ilmiah dan *literature review* yang berisikan tentang konsep yang diteliti.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksana Kebijakan Terkait Pelayanan Publik dan Kendala yang Dihadapi

Merujuk pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah perlu memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai tolak ukur untuk melihat pelaksanaan reformasi sudah dilakukan apa belum oleh organisasi pemerintah. Masalah rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan dapat ditandai dengan beberapa ciri. Pertama, tidak transparasinya biaya dalam pengurusan perizinan. Kedua, berbelit-belitnya pelayanan yang tidak jarang membuat frustrasi masyarakat. Ketiga, waktu pelayanan yang tidak jelas, sehingga masyarakat tidak dapat memprediksi kapan dapat selesai (Hardiyansyah, 2011). Pemerintah masih

memberikan kualitas pelayanan publik yang kurang mengenakan salah satunya pada pelayanan perizinan. Sehingga masyarakat sukar dan malas kalau berhubungan dengan pelayanan pemerintah. Hal ini dikarenakan pelayanan yang ada terasa sulit, penyelesaian pelayanan memerlukan waktu lama dan berbelit-belit. Banyaknya alasan pemerintah kepada masyarakat, dari kesibukan pekerjaan yang banyak hingga masalah dalam administrasi. Sehingga masyarakat merasa buang-buang waktu untuk mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan publik oleh pemerintah. Hal ini Dapat dilihat dari pernyataan berikut tentang kendala saat proses pelayanan perizinan. Menurut (Widyastuti, 2014) yang menjadi terkendalanya proses pelayanan publik pelayanan perizinan termasuk Investasi yang dapat mempengaruhi iklim usaha yaitu pertama, faktor prosedur perizinan usaha yang panjang dan membutuhkan banyak biaya. Kedua, faktor rendahnya kepastian hukum, Belum adanya dasar hukum bagi penyelenggara administrasi pemerintahan dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya, Lemahnya penegakkan hukum yang terkait dengan pengadilan KKN, pengadilan niaga, pengadilan tata usaha negara, banyaknya tumpang tindih peraturan dan kebijakan antar pusat dan daerah, daerah dengan daerah, dan antar sektor, belum mantapnya pengaturan kewenangan antar instansi Pemerintah dan beragamnya kebijakan pelayanan usaha dan investasi pada instansi Pemerintah di Pusat dan daerah. Ketiga, faktor dari kualitas sumber daya manusia dan terbatasnya infrastruktur, kurang bergairahnya iklim usaha di bidang investasi disebabkan oleh keterbatasan daya saing produksi dan kapasitas dari sistem dan jaringan infrastruktur yang sebageian besar dalam keadaan rusak akibat krisis. Adanya faktor lain yaitu kendala dari pelayanan perizinan sendiri timbul karena adanya peraturan-peraturan daerah yang menghambat Investasi yaitu sebesar 368 peraturan daerah.

Undang-undang atau regulasi yang berkaitan dengan pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dikeluarkan oleh pemerintah pusat dirasakan belum memiliki sanksi tegas serta mengikat bagi pemerintah daerah yang tidak melaksanakannya. Implikasi dari regulasi tersebut adalah tidak memiliki

daya tekan yang kuat terhadap pemerintah daerah agar dapat melaksanakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Hal ini dapat dilihat pada Peraturan-peraturan yang ada bahwa isi peraturan hanya sebatas menghimbau mewajibkan (tanpa sanksi) dan petunjuk jalan bagi daerah yang ingin menerapkan PTSP seperti yang termaktub dalam Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal. Sehingga investor juga enggan untuk investasi karena ragu dengan pelayanannya yang memerlukan waktu lama dan biaya yang tidak pasti serta keterjaminan keamanan berinvestasi. Sedangkan penanaman modal sangatlah penting untuk suatu daerah sebagai tambahan pendapatan untuk pembangunan daerah. Pentingnya penanam modal bagi daerah, maka pemerintah diharapkan mampu merangsang investasi agar penanaman modal meningkat dan dapat menyukseskan program pembangunan nasional. Kemajuan investasi sangat dipengaruhi oleh iklim investasi di suatu Negara. Hal ini diukur dengan kejelasan kebijakan yang dibuat pemerintah. Salah satu faktor yang dijadikan parameter untuk menilai apakah tempat berinvestasi kondusif atau tidak, yaitu adanya kepastian hukum (Seragih, 2016). Diperlukan inovasi pemerintah untuk menghadapi semua tantangan yang timbul dari setiap permasalahan pada bidang investasi. Pemerintah harus mampu membuat pelayanan untuk investasi yang konduktif dan kompetitif agar mampu bersaing dengan negara lain. Dengan inovasi layanan berbasis internet mampu menunjukkan perubahan pengembangan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif, selain itu inovasi dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan strategi dan tindakan dalam pelayanan publik.

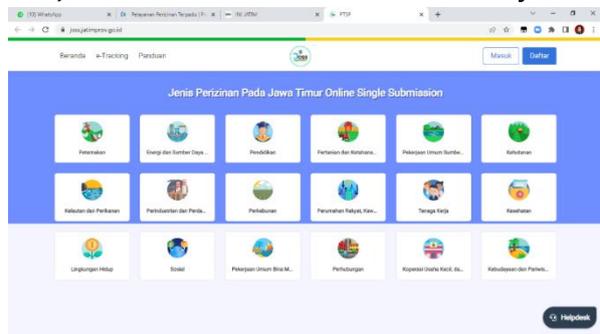
B. Inovasi Digital dalam Sistem Informasi Pelayanan Perizinan dan Investasi

Roadshow Perizinan adalah Inovasi pengembangan dari Jatim Online Single Submission (JOSS) yang merupakan bentuk pelayanan perizinan berusaha di Jawa Timur. Roadshow Perizinan merupakan pelayanan yang dilakukan dengan berkeliling di wilayah Kabupaten atau Kota di Jawa Timur untuk para pemohon melakukan perizinan berusaha

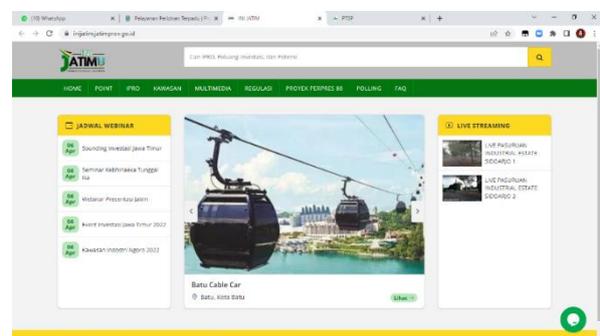
sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dasar hukum Roadshow Perizinan adalah Peraturan Gubernur No. 69 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. JOSS memiliki tujuan utama yaitu memberikan kemudahan serta kepastian hukum bagi penanam modal dalam pengurusan perizinan dan non perizinan yang terintegrasi secara elektronik. Dengan adanya inovasi ini, potensi untuk melakukan praktek pungutan liar juga dapat ditekan. Adapun perizinan berusaha yang dilayani oleh Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Timur berjumlah 160 Izin atau Non Izin yang terbagi dalam 18 Sektor. Dengan adanya inovasi Roadshow Perizinan yang didukung aplikasi Perizinan Terpadu JOSS masalah yang terjadi dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien. Aplikasi Perizinan Terpadu tersebut berhasil menyederhanakan dan mempermudah proses perizinan yang ada. Perizinan berusaha yang sebelumnya harus dilakukan secara tatap muka diubah menjadi sepenuhnya dilakukan secara online.

Inovasi Informasi Investasi Jawa Timur (INI JATIM) merupakan dashboard sistem informasi interaktif yang menyajikan secara lengkap dan detail tentang informasi Potensi, Peluang Investasi Jawa Timur beserta daya dukungnya. INI JATIM menjadi etalase promosi yang efektif dan efisien bagi Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten/Kota dalam menawarkan Proyek-proyek Peluang Investasi kepada Penanam Modal Asing maupun Penanam Modal Dalam Negeri. Aplikasi ini juga menerapkan kebijakan untuk mempromosikan potensi berbagai sektor secara berkelanjutan untuk menciptakan lapangan kerja dan produk lokal di Provinsi Jawa Timur. INI JATIM bersifat interaktif, pengakses dapat berkomunikasi, berkonsultasi langsung dengan *Contact Person* yang tersedia, serta dapat memberikan penilaian terhadap setiap konten yang disajikan. Manfaat yang diperoleh dari inovasi INI JATIM diantaranya yaitu : Pertama, untuk menyajikan informasi penanaman modal *All In One* bagi calon investor atau investor di Jawa Timur. Kedua, mengintegrasikan informasi dan data penanaman modal melalui penyusunan secara bottom up dan koordinasi horizontal dengan SKPD atau instansi terkait secara kontinyu. Ketiga, memberikan kemudahan komunikasi

interaktif antara calon investor atau investor dengan lokasi investasi yang diminati. Keempat, memberikan gambaran utuh tentang peluang dan lokasi investasi dengan mengakses INI JATIM secara efisiensi waktu dan biaya.



Gambar 1. Website JOSS
<https://joss.jatimprov.go.id/>



Gambar 2. Website INI JATIM
<https://inijatim.jatimprov.go.id>

C. Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Perizinan dan Investasi di Daerah Jawa Timur

Transformasi digital dalam sektor pelayanan publik yang diupayakan oleh pemerintah dapat bermanfaat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur sehingga sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Inovasi *Roadshow* Perizinan sudah diterapkan beberapa daerah di Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan berita pada website <https://dpmptsp.probolinggakab.go.id>, inovasi *Roadshow* pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Provinsi Jawa Timur sudah resmi dibuka. Berlokasi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo, *roadshow* digelar selama 3 hari mulai tanggal 7-9 Maret 2022. Selama layanan jemput bola ini berada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo, masyarakat Kabupaten Probolinggo semakin dimudahkan untuk mengurus Surat Ijin Usaha Perikanan (SIUP), SIKPI, SIPI, Izin Genset,

TDKP, NIB, SIPA (Permukaan) dan SIPA (Bawah Tanah). Hal ini dikarenakan pengurusan ijin bisa dilakukan langsung cetak ditempat. Semua pelayanan perizinan ini diberikan secara gratis. Roadshow pelayanan perizinan ini merupakan langkah strategis dalam mendorong penyelenggaraan perizinan terpadu berbasis online dan mendorong para pelaku usaha mudah mendapatkan Legalitas. Jika persyaratan dari pemohon sudah terpenuhi sesuai prosedur, maka ijin bisa dicetak langsung di tempat saat itu juga. Roadshow pelayanan perizinan di daerah ini untuk mendukung kemudahan dan percepatan dalam pelayanan perizinan berusaha dengan berkolaborasi lintas sektor seperti Pemerintah Daerah khususnya DPMPTSP Kabupaten Probolinggo dan OPD terkait.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM PTSP) Provinsi Jawa Timur membangun kolaborasi serta bersinergi dalam upaya menciptakan inovasi pelayanan publik yang tepat sasaran dan berkelanjutan (*sustainable*) agar dapat terus dilakukan dalam memberikan pelayanan prima. Kali ini dijumpai pada masyarakat nelayan Muncar, Banyuwangi yang mendapatkan layanan izin usaha gratis. Dalam upaya mendekatkan pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan sektor kelautan dan perikanan serta sektor energi dan sumber daya mineral bidang kelistrikan ke masyarakat nelayan, Roadshow Pelayanan Perizinan di Daerah digelar kembali pada Selasa 23-25 Maret 2022. Roadshow Pelayanan Perizinan di Daerah dihadiri beberapa pelaku usaha (nelayan), jajaran dari Dinas Perikanan Provinsi Jawa Timur, KSOP Tanjungwangi dan KPP Pratama Banyuwangi. Pada kesempatan tersebut dilakukan juga peninjauan ke kapal-kapal nelayan untuk mengecek kelayakan kapal serta dokumen-dokumen izin yang dimiliki. Dari peninjauan dilapangan memang banyak ditemukan kapal-kapal yang tidak tertib izinnya sehingga kegiatan tersebut perlu dilakukan sehingga nelayan mendapatkan manfaatnya. Roadshow pelayanan perizinan di daerah tersebut dilaksanakan untuk mendukung kemudahan dan percepatan dalam pelayanan perizinan berusaha, terlebih selama ini sektor kelautan dan perikanan serta esdm banyak menjadi keluhan masyarakat. Tidak hanya mendapatkan pelayanan perizinan melalui aplikasi JOSS, nelayan juga mendapatkan layanan konsultasi serta

sosialisasi pengajuan sektor kelautan dan perikanan serta sektor energi dan sumber daya mineral bidang kelistrikan. Maksud dari kegiatan *Roadshow* Perizinan adalah memberikan pelayanan jemput bola kepada masyarakat pesisir maupun daerah pelosok yang belum bisa menjangkau aplikasi JOSS secara mandiri dari segi koneksifitas jaringan internet dan tatacara pengajuan izin. (Sumber : website <https://dpmptsp.jatimprov.go.id>)



Gambar 3. Peninjauan Kelayakan Kapal Dan Dokumen Izin Yang Dimiliki di Daerah Banyuwangi



Gambar 4. Kegiatan Roadshow Pelayanan Perizinan di Daerah Banyuwangi

Adapun Pemerintah Provinsi Jawa Timur berkolaborasi dengan Pemerintah Kabupaten Jember menyelenggarakan *roadshow*

pelayanan perizinan yang berpusat di Pelabuhan Perikanan Pantai Puger Jember. Program tersebut dilaksanakan selama 3 hari mulai tanggal 17-19 Mei 2022. Masyarakat dapat mengurus beberapa perizinan seperti pembuatan SIUP, SIPI, SIKPI, IZIN GENSET, TDKP, NIB, NPWP secara gratis. Pelayanan tersebut merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah terhadap kebangkitan ekonomi masing-masing daerah salah satunya dengan tertib administrasi usaha. Pemerintah bertekad untuk memudahkan perizinan yang berdampak peningkatan perekonomian warga. Terdapat 647.000 UMKM yang ada di Kabupaten Jember. Selain kegiatan Roadshow Perizinan terdapat juga stand-stand pameran produk UMKM, diharapkan dapat meyakinkan kepada pasar dengan kualitas produk UMKM yang dihasilkan dari warga Jember dan kemudian dapat terjadi kesepakatan jual beli. Selain itu potensi penduduk Jember sejumlah 2,5 juta jiwa akan diarahkan untuk menjadi konsumen bagi produk lokal Jember. (Sumber : website <https://www.jemberkab.go.id>.)



Gambar 3.5. Roadshow Pelayanan Perizinan di Pelabuhan Perikanan Pantai Puger Jember

Menurut berita lain yang tertera pada website <https://dpmptsp.jatimprov.go.id> pada 3 Oktober 2019, menurut data BKPM RI yang bersumber dari Laporan Kinerja Penanaman Modal (LKPM) grafik realisasi investasi Jawa

Timur menunjukkan tren positif dengan meningkatnya nilai realisasi investasi sebesar 30,69 %. Tercatat hingga semester I tahun 2019 total realisasi investasi di Jawa Timur baik PMA maupun PMDN sebesar Rp. 32,15 Triliun, meningkat 30,69 % dibandingkan realisasi tahun lalu yang mencapai Rp. 24,6 Triliun. Secara rinci, tercatat nilai realisasi Penanaman Modal Asing (PMA) sebesar Rp. 6,50 Triliun (20,21%), terdiri atas 1.714 proyek dengan serapan tenaga kerja sebanyak 7.326 tenaga kerja. Sedangkan untuk Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) nilai realisasi sebesar Rp. 25,65 Triliun (79,79%), terdiri atas 2.721 proyek dengan menyerap 40.126 tenaga kerja. Pada Semester I tahun 2019 total realisasi investasi di Jawa Timur mengalami peningkatan 30,69% dibandingkan Semester I tahun 2018. Selain PMA/PMDN, kinerja investasi Jawa Timur juga disumbang oleh PMDN Non Fasilitas dengan nilai investasi sebesar Rp. 10,34 Triliun. PMDN Non Fasilitas ini merupakan PMDN yang nilai investasinya Rp. 50 juta s/d 500 juta, yang tidak tercatat melalui LKPM. Melihat data tersebut dapat dipastikan bahwa investasi di Jawa Timur akan terus meningkat seiring berbagai upaya yang dilakukan Gubernur Jawa Timur dalam rangka menarik investor dan DPMPSTSP Provinsi Timur yang terus berinovasi dalam mengembangkan dan meningkatkan layanan bagi investor.

Pada sektor teknologi sistem informasi DPMPSTSP Provinsi Jawa Timur terus mengembangkan inovasi yang terbaru adalah Informasi Investasi Jawa Timur (INI JATIM), sebuah dashboard sistem informasi investasi yang diperuntukkan kepada calon investor dalam melihat potensi atau peluang investasi secara detail, menghitung besaran investasi yang dibutuhkan, hingga sampai pada tahap investor memutuskan untuk menanam investasi dan mengetahui keuntungannya secara cepat dan mudah. INI JATIM Mudahkan Calon Investor Menentukan Investasi di Jawa Timur. Secara komperhensif INI JATIM mendasarkan pada empat hal diantaranya yaitu: pertama "LIHAT", berisikan informasi mengenai peluang, potensi dan prospektus investasi di Jawa Timur beserta pendukungnya, yang terintegrasi juga dengan aplikasi promosi. Kedua, "HITUNG" berisi mekanisme perhitungan biaya investasi fisik. Ketiga, "TANAM", yang mencatat informasi tentang investor yang terintegrasi dengan OSS dan P2T.

Keempat, "UNTUNG", konten yang mendaftarkan kinerja investor atau perusahaan, sehingga dapat diketahui keuntungan atau penambahan nilai dari start investasi. Diharapkan akan terintegrasi dengan LKPM. Didalam INI JATIM memuat Investment Center yang berada di ruang bagian depan gedung DPMPTSP Provinsi Jawa Timur. *Investment Center* nantinya akan difungsikan untuk pusat informasi potensi, peluang dan prospektus investasi Jawa Timur yang secara offline. Investment Center menjadi satu kesatuan dengan *dashboard* INI JATIM dalam memberikan layanan informasi penanaman modal kepada calon investor.

Beberapa inovasi pendukung lainnya yang telah dilakukan diantaranya terlaksananya *East Java Investival* (EJI) 2019 yang sukses menghasilkan *Letter of Agreement* (LoA) dari beberapa PMA maupun PMDN dengan total nilai investasi Rp. 135 Miliar dan perdagangan Rp. 180 Miliar per tahun. Dengan catatan kesuksesan tersebut, East Java Investival (EJI) 2019 akan menjadi agenda tahunan dari DPMPTSP Provinsi Timur dengan segala inovasinya. Selain East Java Investival (EJI) 2019 akan menjadi agenda tahunan, DPMPTSP Provinsi Timur menghidupkan event akbar bertajuk penghargaan bagi DPMPTSP Kabupaten/Kota yaitu *Investment Award 2020*. *Investment Award* merupakan penghargaan bagi pemerintah Kabupaten/Kota di bidang Penanaman Modal atas kinerja pelayanannya. Bukan hanya kepada pemerintah Kabupaten/Kota, *Investment Award* juga memberikan penghargaan bagi Penanam Modal (Investor), Masyarakat, dan/atau Aparatur Sipil Negara dengan parameter penilaian yang dilakukan melalui kajian mendalam sebelumnya. *Investment Award* akan menjadi stimulus bagi pemerintah Kabupaten/Kota, Investor dan Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk meningkatkan pelayanan dan berinovasi dalam bidang penanaman modal. Sosialisasi dilakukan kepada pihak terkait *investment award* dengan harapan calon peserta dapat mempersiapkan diri untuk dilakukan penilaian. Sedangkan untuk pelaksanaan penganugerahan *Investment Award* akan dirangkai dengan pelaksanaan kegiatan EJI tahun 2020. *Investment Award* ini sebenarnya sudah dilaksanakan sejak tahun 2011 namun divakumkan sementara pada tahun 2015. Namun DPMPTSP menghidupkan kembali *investment award* dengan aturan yang

sudah jelas sesuai Peraturan Daerah Nomor 2 tahun 2019.

IV. KESIMPULAN

Berawal dari stigma masyarakat dalam pengurusan perizinan selalu terbentur dengan birokrasi yang berbelit, antrian yang panjang, durasi waktu yang tidak pasti, standar operasional prosedur (SOP) persyaratan perizinan yang tidak terpusat, serta adanya praktik pungutan liar. Dalam bidang investasi pelaksanaan otonomi daerah dapat mengakibatkan timbulnya permasalahan seperti investor asing enggan menanamkan modalnya di Indonesia karena pelayanan yang belum memadai. Disisi lain semakin meningkatnya investasi dan percepatan pertumbuhan ekonomi yang signifikan di Jawa Timur menuntut agar sistem informasi mengenai investasi bisa saling terhubung dengan baik terhadap stakeholder terkait. Keterkaitan peran penting antara pemerintah provinsi dengan pemerintah daerah di berbagai sektor harus diperkuat terutama dalam pelayanan kepada masyarakat. Maka dari itu diperlukan digitalisasi sistem informasi pelayanan perizinan dan investasi di Provinsi Jawa Timur melalui inovasi *Roadshow Perizinan dan Informasi Investasi Jawa Timur* (INI JATIM). Inovasi *Roadshow Perizinan* merupakan pengembangan pelayanan perizinan berusaha dari Jatim *Online Single Submission* (JOSS). *Roadshow Perizinan* adalah pelayanan ditempat yang dilakukan dengan berkeliling di wilayah Kabupaten atau Kota di Jawa Timur untuk pemohon yang melakukan perizinan berusaha sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor pelayanan. Inovasi Informasi Investasi Jawa Timur (INI JATIM) merupakan *dashboard* sistem informasi interaktif yang menyajikan secara lengkap dan detail tentang informasi Potensi, Peluang Investasi Jawa Timur beserta daya dukungnya. Aplikasi ini juga menerapkan kebijakan untuk mempromosikan potensi dari berbagai sektor secara berkelanjutan guna menciptakan lapangan kerja dan mempromosikan potensi daerah dan produk lokal di Provinsi Jawa Timur. Hasil inovasi *Roadshow Perizinan* adalah tersedia aplikasi perizinan yang lebih sederhana dan mempermudah proses perizinan yang ada. Perizinan berusaha yang sebelumnya harus dilakukan secara tatap muka, diubah menjadi sepenuhnya dilakukan

secara online. Dengan adanya inovasi tersebut pemohon dapat terlayani dengan baik dan potensi untuk melakukan praktek pungutan liar juga dapat ditekan. Hasil inovasi Informasi Investasi Jawa Timur (INI JATIM) adalah tersedia aplikasi pelayanan sistem informasi investasi yang menyajikan secara lengkap dan detail tentang informasi potensi, peluang investasi di Jawa Timur serta menjadi etalase promosi dalam menawarkan proyek-proyek peluang investasi kepada penanam modal asing maupun penanam modal dalam negeri. Aplikasi ini menerapkan kebijakan untuk mempromosikan potensi dari berbagai sektor secara berkelanjutan guna menciptakan lapangan kerja dan mempromosikan potensi daerah dan produk lokal di Provinsi Jawa Timur.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini, sehingga penelitian dapat selesai dilaksanakan dengan semaksimal mungkin.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ageng, R. S., Yusliwidaka, A., & Sukron, M. (2019). Efektivitas Pemerintahan dalam Pelayanan Publik dengan SIKDES (Sistem Informasi Konektivitas Desa) (Studi Kasus di Desa Sidorejo Kecamatan Bandongan Kabupaten Magelang). *Journal of Public Administration and Local Governance*, 3(1). <https://doi.org/10.31002/jpalg.v3i1.1362>
- Belina, M. R., & Habibah, S. (2019). Efektivitas Aplikasi Sakdino dalam Mewujudkan Good Governance di Kota Malang. *Prosiding Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan Di Era Revolusi Industri 4.0"*. https://doi.org/https://doi.org/10.22219/P_SNIP.Vol0.No0.II|512-531
- Cahyono, E. A., Sutomo, & Harsono, A. (2019). Literatur Review: Panduan Penulisan dan Penyusunan. *Jurnal Keperawatan*, 12.
- Efron, S. E., & Ravid, R. (2018). *Writing the Literature Review A Practical Guide*. Guilford Publications.
- Febliany, I., Fitriyah, N., & Paselle, E. (2017). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap penyerapan investasi di Kalimantan Timur (studi pada badan perijinan dan penanaman modal daerah provinsi Kalimantan Timur). *Jurnal Administrative Reform*, 2(3), 410-420.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi. Yogyakarta: Gaya Media. <https://dpmptsp.probolinggakab.go.id/read.php?read=Roadshow-Pekan-Pelayanan-Perizinan-2022-Resmi-Dibuka>
- <https://dpmptsp.jatimprov.go.id/roadshow-pelayanan-perizinan-di-daerah-jemput-bola-berikan-pelayanan-perizinan-gratis-kepada-nelayan-muncar/>
- <https://dpmptsp.jatimprov.go.id/icelands-biggest-volcano-timelapse/>
- <https://www.jemberkab.go.id/roadshow-pelayanan-perizinan-dimulai-seluruh-pelayanan-gratis/>
- Laporan Inovasi Daerah Provinsi Jawa Timur 1. 2022. Hal 1-5.
- Laporan Index Inovasi Daerah Provinsi Jawa Timur 2. 2022. Hal 1-5.
- Liswatin, L. (2022). Inovasi Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah dalam Peningkatan Pendapatan Asli Daerah di Kabupaten Konawe. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan*, 1(3), 83-96. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i3.15>
- Ombudsman. (2019). Laporan Tahunan untuk Pelayanan Publik yang Adil dan Pasti. 25.
- Novriando, A., Purnomo, E. P., & Salsabila, L. (2020). Efektivitas "Jogja Smart Service" terhadap Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. *GOVERNMENT : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(2). <https://journal.unhas.ac.id/index.php/government/article/view/8817>
- Nurrahman, A., Santoso, E. B., Zulfahmi, K., & Guntoro, D. (2022). Efektivitas Aplikasi Sipinter dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Situbondo Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(1), 86-101. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v12i1.2660>
- Peraturan Gubernur No. 69 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- 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. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p63-76>
- Suhendra, A. (2021). *Electronic Licensing as a Solution to Licensing Process Problems in Siak and Karo District. International Journal of Regional Innovation*, 1(3), 1-7. <https://doi.org/10.52000/ijori.v1i3.19f>
- Suhendra, A., Radianto, I., Setia, A. (2019) Pusat, J., Perdesaan, I., Sosial, I., ... Kebijakan, I. (n.d.). *Social Interventions Of Regional Governments In Building Rural Innovation In Hulu Sungai Selatan Regency , South Kalimantan Province*.
- Seragih, Eli Kristian., Joyce Jacinta Rares, dan Joorie M. Ruru. 2016. Implementasi Kebijakan Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Investasi di Bidang Koordinasi Penanaman Modal Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol 3 no 41.
- Syahputra, D. (2018). Inovasi Aplikasi E-Smart Samsat Jatim di Direktorat Lalu Lintas (Ditlantas) Kepolisian Daerah Jawa Timur. *Publika*, 6(8).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Yanuar Pratama, M. (2016). Inovasi Pelayanan Publik melalui *Smart Card* pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (Bppt) Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 4(11).
- Waspodo, B., Fajar, A. N., Prayitno, N. H., Islam, U., Syarif, N., Jakarta, H., & Selatan, J. (2015). Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Sumedang. *Jurnal Sistem Informasi*, 8(2), 1–19.
- Widyastuti, Budhi. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Investasi di UPT Pelayanan Perizinan Terpadu (P2T) Provinsi dalam Meningkatkan Investasi di Jawa Timur. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol 1 no 1.