

EFEKTIVITAS PROGRAM PAPA JOSS DALAM PELAYANAN IZIN USAHA PERDAGANGAN DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN PADANG PARIAMAN PROVINSI SUMATERA BARAT

Arib Zhafran Amzan

NPP 29.0190

*Asdaf Kabupaten Padang Pariaman, Provinsi Sumatera Barat
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email: aribzhafranamzan@gmail.com

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): (Contains the background behind the research). The author focuses on the problem of the effectiveness of the PAPA JOSS Program in the service of Trade Business Permits at the Integrated Service Investment and Industry Office of Padang Pariaman Regency. **Purpose:** The purpose of this study was to determine and describe the effectiveness of the PAPA JOSS Program in the service of Trading Business Permits at the Integrated Services Investment and Industrial Service Office of Padang Pariaman Regency. **Methods:** The method used in this research is descriptive qualitative research 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. **Results/Findings:** The results show that the PAPA JOSS Program in Padang Pariaman Regency is based on the five dimensions studied in Sutrisno's theory of effectiveness (2007:125-126), most of the dimensions have been running effectively. The factor that hinders effectiveness is an unstable internet network, lack of budget and the Covid pandemic can be overcome gradually, then efforts to overcome these obstacles are increasing network connectivity by coordinating through the authorities, maximizing existing facilities and infrastructure at the expense of funds, assets and personnel from employees. **Conclusion:** The effectiveness of the PAPA JOSS Program in Trading Business Permit Services at the Integrated Services and Industry Investment Office of Padang Pariaman Regency has been Effective, this can be seen from the increasing number of people who take care of licensing from year to year although in 2020 there is a slight decline but this is understandable because of the covid 19 pandemic, the community satisfaction index from year to year has also increased, although in 2020 there was a slight decline, but the community satisfaction index with services continued to increase, the community was greatly helped because people did not need to spend money and energy to come directly to the office because it is enough for the community to stay at home and officers from PAPA JOSS will come directly to the community's place to provide services.

Keywords: Effectiveness, Trading Business License Services, PAPA JOSS . Program

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Penulis berfokus pada permasalahan Efektivitas dari Program PAPA JOSS dalam pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas dari Program PAPA JOSS dalam pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman. **Metode :** Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif untuk menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta di lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program PAPA JOSS di Kabupaten Padang Pariaman berdasarkan dari lima dimensi yang dikaji dalam teori efektivitas Sutrisno (2007:125-126) sebagian besar dimensi sudah berjalan secara efektif, Faktor yang menghambat efektivitas berupa jaringan internet yang tidak stabil, anggaran yang kurang dan Pandemi Covid dapat diatasi secara bertahap, kemudian upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan tersebut ialah meningkatkan konektivitas jaringan dengan berkoordinasi melalui pihak yang berwenang, memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada dengan mengorbankan dana, aset dan tenaga dari para pegawai, meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan mengadakan pelatihan khusus mengenai sistim *online single submission* kepada petugas pelayanan program PAPA JOSS. Adapun saran yang diberikan oleh peneliti adalah tetap mempertahankan apa yang telah baik dan terus mengembangkan Program PAPA JOSS agar dapat digunakan secara maksimal tanpa kekurangan apapun. **Kesimpulan:** Efektivitas Program PAPA JOSS dalam Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian 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, 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 tak perlu menghabiskan uang dan tenaga untuk datang langsung ke kantor karena masyarakat cukup untuk tetap di rumah dan petugas dari PAPA JOSS akan mendatangi langsung ke tempat masyarakat untuk melakukan pelayanan .

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Izin Usaha Perdagangan, Program PAPA JOSS

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintahan daerah diselenggarakan melalui asas desentralisasi dengan menyerahkan urusan pemerintahan dari pemerintah pusat terhadap pemerintah daerah dalam mengatur maupun mengurus sendiri pemerintahannya. Demi mewujudkan desentralisasi mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 bahwa suatu daerah diberikan otonomi daerah untuk menyelenggarakan pemerintahan daerah agar bisa mendorong terciptanya kesejahteraan masyarakat dalam pemberdayaan, peningkatan pelayanan, maupun peran serta masyarakat. 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 (*public service*). 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.

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, Kalian 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, 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 pemerintahnya sebagai penyelenggara pelayanan. Melihat suasana sekarang ini masih dalam keadaan-pandemi Covid-19 tentunya masyarakat menurun partisipasinya dalam melaksanakan Pelayanan Perizinan. Dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah harus dapat 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 (SOP) 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.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Menurut Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menyatakan bahwa “Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) 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* (OSS), 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* (OSS) 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 (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman menerbitkan Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman Nomor 35 Tahun 2018 Tentang Inovasi Pelayanan Prioritas *Online Single Submission* (OSS), 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 Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu, dan Perindustrian (DPMPTP) Kabupaten Padang Pariaman sesuai dengan maksud Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada bab XXI berisikan inovasi daerah dari pasal 386 sampai pasal 390.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah pedoman yang dijadikan untuk penelitian selanjutnya dengan bahasan tema yang menyerupai maupun relevan untuk dijadikan bahan pertimbangan dan perbandingan sebagai perbaikan kedepannya. Penelitian pertama, yaitu penelitian Sylvia pada tahun 2020 yang berjudul efektivitas website easy perizinan online oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kota batam provinsi kepulauan riau. 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 kedua, yaitu Shara 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. Penelitian ketiga, yaitu Marlina (2017) yang berjudul efektivitas sistem perizinan *online* dan *tracking* sistem (spots) oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmptsp) 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.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni penelitian yang dilakukan Sylvia 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. Penelitian kedua yaitu Shara 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. Dan penelitian ketiga 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.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas dari Program PAPA JOSS dalam pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman ,faktor penghambatnya dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut.

II. METODE

Penelitian ini berjudul efektivitas dari Program PAPA JOSS dalam pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman. peneliti menggunakan Teori Efektivitas Sutrisno (2007:125-126) yang memiliki dimensi Pemahaman Program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian datadan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berjudul efektivitas dari Program PAPA JOSS dalam pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman. peneliti menggunakan Teori Efektivitas Sutrisno (2007:125-126) yang memiliki dimensi Pemahaman Program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata.

3.1 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 kepehaman 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*. dinas penanaman modal pelayanan terpadu dan perindustrian 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. dinas penanaman modal pelayanan terpadu dan perindustrian 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.

3.2 Tepat 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. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Dan Perindustrian 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 karena itu bisa dibilang bahwa sasaran yang di tetapkan sebelumnya sudah tercapai dengan adanya program PAPA JOSS.

3.3 Tepat 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, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian 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. dinas penanaman modal pelayanan terpadu dan perindustrian 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.

3.4 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 Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian 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 dinas penanaman modal pelayanan terpadu dan perindustrian 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.

3.5 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 daulunya suatu masyarakat belum tahu mengenai suatu sistem perizinan berbasis OSS, setelah adanya program PAPA JOSS masyarakat yang dahulunya belum mengerti cara mengoperasikan 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 yaitu meningkatnya 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 pihak Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian ini 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 dinas penanaman modal pelayanan terpadu dan perindustrian 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.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Dalam 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 (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 (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.

IV. KESIMPULAN

Efektivitas Program PAPA JOSS dalam Pelayanan Izin Usaha Perdagangan di dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian 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, 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 tak perlu menghabiskan uang dan tenaga untuk datang langsung ke kantor karena masyarakat cukup untuk tetap di rumah dan petugas dari PAPA JOSS akan mendatangi langsung ke tempat masyarakat untuk melakukan pelayanan .

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni waktu yang dimiliki dalam pelaksanaan penelitian terbatas hanya 14 hari.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis memfokuskan hasil penelitian efektivitas dari Program PAPA JOSS dalam pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman dalam pembentukan daerah otonom dan diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi pemerintah dan masyarakat daerah kedepannya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu selama pelaksanaan penelitian ini berlangsung.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Sutrisno, edy. 2007. *budaya organisasi*. jakarta: 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*

Lanumansya, Shara. 2018. *Implementasi Program Sicantik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkulu Utara Provinsi Bengkulu*.

Marlina. 2017. *Efektivitas Sistem Perizinan Online Dan Tracking Sistem (Spots) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpmsp) Kabupaten Siak*.

Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Padang Pariaman Nomor 4 Tahun 2017 mengenai Pelimpahan Kewenangan Di Bidang Perizinan Dan Non Perizinan terhadap Perangkat Daerah Yang Melaksanakan Urusan Pemerintahan Bidang Penanaman Modal

Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Dan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman Nomor 35 Tahun 2018 tentang Inovasi Pelayanan Prioritas *Online Single Submissio (OSS)*.

