



Analisis Kinerja Pada Website Joss Dalam Pelayanan Masyarakat Di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur

Salsa Nanda Afika¹, Tukiman²

^{1,2,3}Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Abstract

Received: 06 Agustus 2024
Revised : 13 Agustus 2024
Accepted: 20 Agustus 2024

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tentang layanan satu pintu yang ada di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini berfokus membahas mengenai layanan sosial dimana layanan di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dan menggunakan metode wawancara dengan Ketua Tim Subtansi Pemberdayaan Kelembagaan Sosial dan Pengelolaan Sumber Dana Sosial. Penelitian ini juga menggunakan observasi dengan cara melakukan pengamatan langsung di Kantor Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. Hasil dari penelitian ini adalah Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur sudah sangat baik dalam melayani masyarakat

Keywords: *Pelayanan Publik, Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, Layanan Satu Pintu*

(*) Corresponding Author: salsananda1608@gmail.com

How to Cite: Afika, S. N., & Tukiman. (2024). Analisis Kinerja Pada Website Joss Dalam Pelayanan Masyarakat Di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13765931>

INTRODUCTION

Pemerintahan Indonesia untuk saat ini telah banyak melakukan inovasi terhadap teknologi, salah satunya yakni dalam pembuatan website untuk membantu pelayanan masyarakatnya. Website merupakan program yang dibuat oleh pengguna dan dimaksudkan untuk melakukan tugas tertentu. Program website adalah program siap pakai atau sebuah program yang dirancang untuk melakukan sesuatu fungsi bagi pengguna. Hal tersebut bisa diartikan sebagai pengguna atau penerapan suatu konsep yang menjadi bahan dalam bentuk program komputer dirancang untuk membantu manusia melakukan tugas-tugas. Website adalah suatu wahana komunikasi untuk menyampaikan berbagai informasi kepada rakyat luas. Eksistensi website membantu sekaligus menutupi keterbatasan pemerintah dalam hal diseminasi aneka macam informasi sebagai akibatnya rakyat tidak mengalami kesenjangan informasi. Mengetahui kinerja website ialah salah satu upaya pada rangka monitoring sekaligus mencari kekurangan serta peluang paada menaikkan kualitas dan kinerja website. Sebagai akibatnya selain menaikkan minat warga memakai website menjadi wahana berkomunikasi menggunakan pemerintah pula menaikkan ketenangan selama menggunakan website (Harma :2018). Pembangunan website ini merupakan sebuah langkah dalam pengembangan e-Government dimana dalam media online (website) merupakan salah satu sarana dalam kegiatan dimensi sehingga jelas bahwa posisi website bagi pemerintah daerah sebagai salah satu sarana pelayanan strategis dalam menjalankan aktivitas pemerintahan. Bila dicermati banyak organisasi pemerintahan baik taraf tertinggi hingga terendah yang sedang mengembangkan pelayanan publik berbasis website yang didalamnya terdapat berita awam tentang instansi tersebut. Berita yang dimaksud mirip struktur organisasi visi serta misi pada bidang-bidang,

sebagaimana pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur sendiri merilis sebuah website yaitu <https://joss.jatimprov.go.id> yang didalamnya merupakan pelayanan satu pintu untuk memudahkan masyarakat dalam pengaduan dan pelaporan. Didalam website Joss sendiri ada beberapa jenis perizinan yakni Peternakan, Energi dan Sumber Daya Mineral, Pendidikan, Peternakan dan ketahanan Pangan, Pekerjaan Umum Sumber Daya Air, Kehutanan, Kelautan dan Perikanan, Perindustrian dan Perdagangan, Perkebunan, Perumahan Rakyat, Kawasan Pemukiman dan Cipta Karya, Tenaga Kerja, Kesehatan, Lingkungan Hidup, Sosial, Pekerjaan Umum Bina Marga, Perhubungan, Koperasi Usaha Kecil dan Menengah, yang terakhir Kebudayaan dan Pariwisata. Terhitung sejak 1 Januari 2021-30 September 2023 ada sebanyak 630 data izin yang telah diterbitkan oleh website Joss sendiri.

3

TANGGAL 01 Januari 2021 SAMPAI 31 Desember 2021

NO SEKTOR	JENIS IJIN	PERMOHONAN						
		NAMA PEMOHON	NAMA PERUSAHAAN	NO IZIN	TANGGAL TERBIT	TANGGAL BELAKU	MELEBIHI MASA KERJA	
1	Sosial	1 Rekomendasi Undian Gratis Berhadiah (UGB) (Dibekukan)						
		1	SANTOS JAYA ABADI	-	10/07.02/01/III/2021	10 Maret 2021	09 Maret 2024	Tidak
		2	SAMATOR INTI PEROKSIDA	-	1/07.02/01/IV/2021	20 Januari 2021	20 Januari 2024	Ya (10 Hari)
		3	PAKUWON JATI TBK	-	11/07.02/01/III/2021	12 Maret 2021	11 Maret 2024	Tidak
		4	LULUK YUNIASRINI	-	12/07.02/01/III/2021	19 Maret 2021	18 Maret 2024	Tidak
		5	BERKAT ANUGRAH PERSADA	-	13/07.02/01/III/2021	19 Maret 2021	18 Maret 2024	Tidak
		6	AICE ICE CREAM JATIM INDUSTRY	-	14/07.02/01/III/2021	22 Maret 2021	21 Maret 2024	Tidak
		7	DEGA KARYA	-	15/07.02/01/III/2021	22 Maret 2021	21 Maret 2024	Tidak
		8	DEGA KARYA	-	16/07.02/01/III/2021	22 Maret 2021	21 Maret 2024	Tidak
		9	Panitia Pertempunan Penghuni Sementara City Of Tomorrow	-	17/07.02/01/III/2021	29 Maret 2021	28 Maret 2024	Ya (1 Hari)
		10	DHARMA GRAHA UTAMA	-	18/07.02/01/IV/2021	05 April 2021	04 April 2024	Tidak
		11	HATSONSURYA ELECTRIC	-	19/07.02/01/IV/2021	06 April 2021	05 April 2024	Tidak
		12	PAKUWON JATI TBK	-	20/07.02/01/IV/2021	12 April 2021	11 April 2024	Ya (1 Hari)
		13	ANTAR SURYA MEDIA	-	2/07.02/01/IV/2021	20 Januari 2021	19 Januari 2024	Ya (11 Hari)
		14	SAMATOR INTI PEROKSIDA	-	21/07.02/01/IV/2021	16 April 2021	15 April 2024	Tidak
		15	PUTRA BARATA	-	22/07.02/01/IV/2021	20 April 2021	19 April 2024	Ya (1 Hari)
		16	BANU BERINGIN LESTARI	-	23/07.02/01/IV/2021	20 April 2021	19 April 2024	Ya (1 Hari)
		17	BORWITA CITRA PRIMA	-	24/07.02/01/IV/2021	23 April 2021	22 April 2024	Tidak
		18	BIRU SEMESTA ABADI	-	25/07.02/01/IV/2021	28 April 2021	27 April 2024	Tidak
		19	HATSONSURYA ELECTRIC	-	26/07.02/01/IV/2021	02 Mei 2021	01 Mei 2024	Tidak
		20	SANTOS JAYA ABADI	-	27/07.02/01/IV/2021	21 Mei 2021	20 Mei 2024	Tidak
		21	PAKUWON JATI TBK	-	28/07.02/01/IV/2021	21 Mei 2021	20 Mei 2024	Tidak
		22	SANTOS JAYA ABADI	-	29/07.02/01/IV/2021	21 Mei 2021	20 Mei 2024	Tidak
		23	SANTOS JAYA ABADI	-	30/07.02/01/IV/2021	21 Mei 2021	20 Mei 2024	Tidak
		24	PAKUWON JATI TBK	-	3/07.02/01/IV/2021	27 Januari 2021	26 Januari 2024	Tidak
		25	SANTOS JAYA ABADI	-	31/07.02/01/IV/2021	21 Mei 2021	20 Mei 2024	Tidak
		26	SANTOS JAYA ABADI	-	32/07.02/01/IV/2021	21 Mei 2021	20 Mei 2024	Tidak

TANGGAL 01 Januari 2023 SAMPAI 30 September 2023

NO SEKTOR	JENIS IJIN	PERMOHONAN						
		NAMA PEMOHON	NAMA PERUSAHAAN	NO IZIN	TANGGAL TERBIT	TANGGAL BELAKU	MELEBIHI MASA KERJA	
1	Sosial	1 Surat Izin Pengumpulan Uang atau Barang						
		1	LEMBAGA MANAJEMEN INFAQ UKHUWAH ISLAMIYAH	LEMBAGA MANAJEMEN INFAQ UKHUWAH ISLAMIYAH	1/07.01/01/2023	24 Januari 2023	23 Januari 2026	Tidak
		2	LEMBAGA MANAJEMEN INFAQ UKHUWAH ISLAMIYAH	LEMBAGA MANAJEMEN INFAQ UKHUWAH ISLAMIYAH	2/07.01/01/2023	24 Januari 2023	23 Januari 2026	Tidak
		3	PANTI ASUHAN DAARUL AYTAAM	PANTI ASUHAN DAARUL AYTAAM	3/07.01/01/2023	15 Februari 2023	14 Februari 2026	Tidak
		4	INSAN MANDIRI GLOBAL SURABAYA	YAYASAN INSAN MANDIRI GLOBAL SURABAYA	4/07.01/01/IV/2023	05 Juni 2023	04 Juni 2026	Tidak
		5	PANTI ASUHAN DAARUL AYTAAM	PANTI ASUHAN DAARUL AYTAAM	5/07.01/01/2023	12 Juni 2023	11 Juni 2026	Ya (1 Hari)
		2 Rekomendasi Undian Gratis Berhadiah (UGB)						
		1	TIGA RAJA PERKASA	TIGA RAJA PERKASA	10/07.02/01/III/2023	27 Februari 2023	26 Februari 2026	Tidak
		2	IMPERIUM HAPPY PUPPY	IMPERIUM HAPPY PUPPY	11/07.02/01/2023	17 Januari 2023	16 Januari 2026	Tidak
		3	KOSMETIKA KLINIK INDONESIA	KOSMETIKA KLINIK INDONESIA	11/07.02/01/2023	28 Februari 2023	27 Februari 2026	Tidak
		4	APOLLO MANDIRI SEJAHTERA	APOLLO MANDIRI SEJAHTERA	12/07.02/01/2023	28 Februari 2023	27 Februari 2026	Tidak
		5	BANK NEGARA INDONESIA	BANK NEGARA INDONESIA KANTOR W06 SURABAYA	13/07.02/01/III/2023	08 Maret 2023	07 Maret 2026	Tidak
		6	SAUDARA SEJATI SEJAHTERA	SAUDARA SEJATI SEJAHTERA	14/07.02/01/III/2023	08 Maret 2023	07 Maret 2026	Tidak
		7	GRAB TEKNOLOGI INDONESIA	GRAB TEKNOLOGI INDONESIA	15/07.02/01/III/2023	14 Maret 2023	13 Maret 2026	Tidak
		8	DAMAI SEJAHTERA ABADI, TBK.	DAMAI SEJAHTERA ABADI, TBK.	16/07.02/01/III/2023	14 Maret 2023	13 Maret 2026	Tidak
		9	HATSONSURYA ELECTRIC	HATSONSURYA ELECTRIC	17/07.02/01/III/2023	15 Maret 2023	14 Maret 2026	Tidak
		10	PAKUWON JATI TBK	PAKUWON JATI TBK	18/07.02/01/III/2023	16 Maret 2023	15 Maret 2026	Tidak
		11	KARLINA ALAM SEGAR	KARLINA ALAM SEGAR	19/07.02/01/III/2023	29 Maret 2023	28 Maret 2026	Tidak
		12	EIRENE JAYA MAKMUR	EIRENE JAYA MAKMUR	20/07.02/01/III/2023	29 Maret 2023	28 Maret 2026	Tidak
		13	BANK PERKREDITAN RAKYAT ARTHA SAMUDERA INDONESIA	BANK PERKREDITAN RAKYAT ARTHA SAMUDERA INDONESIA	2/07.02/01/2023	24 Januari 2023	23 Januari 2026	Tidak
		14	CIV MEGA ELEKTRONIK GADGET ANDALAN	CIV MEGA ELEKTRONIK GADGET ANDALAN	21/07.02/01/IV/2023	10 April 2023	09 April 2026	Tidak
		15	SIDARJO INDAH DELAPAN DELAPAN	SIDARJO INDAH DELAPAN DELAPAN	22/07.02/01/IV/2023	10 April 2023	09 April 2026	Tidak
		16	YOBELINDO GRAHA MANDIRI	YOBELINDO GRAHA MANDIRI	23/07.02/01/IV/2023	11 April 2023	10 April 2026	Tidak
		17	SANTOS JAYA ABADI	SANTOS JAYA ABADI	24/07.02/01/IV/2023	11 April 2023	10 April 2026	Tidak

Sumber : Perolehan Data Pada Website JOSS

Namun untuk bidang Divisi Pemberdayaan Kelembagaan Sosial Masyarakat (PKSM) dan Pengelolaan Sumber Dana Sosial (PSDS) bekerja sama dengan Dinas Penanaman Modal dalam mengelola website JOSS ini. Website ini juga merupakan kegiatan tepat sasaran yang telah sesuai dengan UU Peraturan Gubernur Nomor 69 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hal ini menjadikan pada digital Government memiliki arti dimana suatu aktivitas untuk menggunakan teknologi dan komunikasi secara jelas bisa memaksimalkan relasi antara internal pemerintahan dengan pihak-pihak asal luar pemerintahan. Bila kita melihat pada masa depan e-Government ini tentu akan membawa hal yang sangat baik dan maju. Salah satu pada Provinsi Jawa Timur

yang sudah berhasil memakai e-Government dan menghasilkan sebuah website untuk memudahkan pengaduan pada masyarakat. Pada saat ini negara telah berlomba untuk mewujudkan e-Government dengan visi dan misi yang disejajarkan menggunakan pola dinamika politik sosial juga meluruskan dengan geografisnya masing-masing, tentu hal ini tujuan finalnya merupakan buat memaksimalkan yang akan terjadi hasil pemerintahan pada bagian penyedia pelayanan info bagi publik di negaranya masing-masing. Beberapa tujuan digital governance yakni: (1) Terwujudnya hubungan secara daring antara pemerintah dengan publik agar warga dapat mengakses aneka macam isu serta layanan yang disediakan oleh pemerintah, (2) Melakukan pemugaran dan penilaian pelayanan rakyat di jalan yang semakin efektif dan lebih baik sebelumnya, (3) Memaksimalkan Good Government dan transparansi, (4) Menaikkan pendapatan orisinal daerah. Namun pada dasarnya website ini juga memiliki sebuah kekurangan, adapun beberapa kekurangan dari website ini adalah pengetahuan dari masyarakat yang kurang paham akan adanya IT dimasa kini. Dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja website JOSS yang ada di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. Atas dasar uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan peneliti tertarik untuk membahas penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Pada Website Joss Dalam Pelayanan Masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur”.

METHODS

Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas dari website Joss pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur sebagai website pelayanan satu pintu.

METODE PENELITIAN :

1) Metode Observasi

Observasi dilakukan dengan langsung datang ke kawasan penelitian yaitu mengamati kegiatan di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur untuk memperoleh berita yang diperlukan yang berkaitan menggunakan penelitian ini.

2) Metode Wawancara

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan tanya jawab dengan pegawai pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur khususnya pada bidang Pemberdayaan Kesejahteraan Sosial Masyarakat dan Pengelolaan Sumberdaya.

3) Metode Dokumentasi

Pada metode ini, diambil data dari dokumen yang ada pada bidang Pemberdayaan Kesejahteraan Sosial Masyarakat dan Pengelolaan untuk menyusun laporan penelitian ini.

4) Metode Studi Pustaka

Di metode ini, diambil langsung data berasal dari dokumen-dokumen yang terdapat di Bidang Pemberdayaan Kesejahteraan Sosial Masyarakat dan Pengelolaan yang diperlukan dalam penyusunan laporan penelitian ini

RESULTS & DISCUSSION

Results

KAJIAN PUSTAKA

1. Administrasi Publik

Administrasi memiliki peran yang sangat penting, hal tersebut dikarenakan didalamnya terdapat suatu bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien serta efektif. Seperti yang dikemukakan oleh Nicholas Henry dan David H Rosenbliim dalam buku teori Administrasi Publik (Pasolong, 2007:8) yakni: suatu kombinasi yang kompleks antara teori serta praktek, menggunakan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya menggunakan rakyat yang diperintah, serta mendorong kebijakan publik supaya lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi Publik berusaha mellembagakan praktik-praktik manajemen sinkron dengan nilai efektivitas, efisiensi dan pemenuhan kebutuhan rakyat secara baik. Begitu pula yang dikemukakan oleh David H. Rosenbloom tentang definisi administrasi publik yaitu : menggambarkan bahwa administrasi publik adalah pemanfaatan teori-teori serta proses-proses manajemen politik dan hukum buat memenuhi harapan pemerintah dibidang legislatif, eksekutif dalam rangka fungsi-fungsi peraturan serta pelayanan terhadap warga secara keseluruhan atau sebagian. Dari pendapat tersebut dapat dijelaskan bahwa peran primer administrasi publik adalah untuk melayani warga sesuai dengan kiprah primer dalam fungsi pemerintahan yang dilaksanakan secara efektif, efisien supaya dapat mewujudkan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara baik. Manajemen publik sendiri diartikan dengan suatu studi interdisipliner berasal dari aspek-aspek umum organisasi, hal tersebut juga gabungan antara fungsi manajemen seperti proses pengorganisasian, pengarahan hingga dengan pengawasan satu sisi, dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, isu dan politik. Disisi lain pada rangka memberikan pelayanan kepada publik secara responsif, efektif dan efisien demi tercapainya kemakmuran masyarakat. Dari Wibawa dan Atmosudirjo pada buku Teori Administrasi Publik (Pasalomg,2007:176) mengemukakan kinerja organisasi menjadi efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan dari sekelompok yang berkenaan melalui perjuangan yang sistematis serta meningkatkan kemampuan organisasi untuk mencapai kebutuhannya secara efektif. Dari yang telah dikemukakan di atas, maka bisa disimpulkan bahwa kinerja organisasi adalah sebuah pencapaian yang akan terjadi dari apa yang sudah ditetapkan pada suatu organisasi. Kinerja organisasi erat kaitannya dengan pencapaian tujuan organisasi, perencanaan organisasi, dan manajemen yang ada pada organisasi itu.

2. Kinerja

Kinerja adalah sebuah ilustrasi tentang kemampuan atau tingkat pencapaian perusahaan dalam mewujudkan target, tujuan, visi dan misi organisasi yang telah tertuang pada strategic rencana perusahaan (Wahyuningsih & Widowati, 2016). Berdasarkan (Handayani, 2013:6), kinerja merupakan penggambaran suatu strata dengan menuntaskan pelaksanaan kegiatan/acara/pendekatan untuk visi, misi dan sebuah perhimpunan yang dituangkan pada penyempurnaan rencana strategis perusahaan. Sedangkan yang akan terjadi pada dunia kerja mereka yakni akan memperoleh sebuah feedback kepada atasan maupun pada diri mereka sendiri supaya bisa terus aktif pada menjalankan pekerjaannya dan dibutuhkan supaya bisa membentuk kualitas pekerjaan yang baik. Hal ini akan menguntungkan perusahaan

serta akan menguntungkan diri mereka sendiri, karena akan membentuk gambaran diri menjadi karyawan yang mempunyai dedikasi tinggi dan loyalitas terhadap perusahaan kawasan mereka bekerja.

3. Website

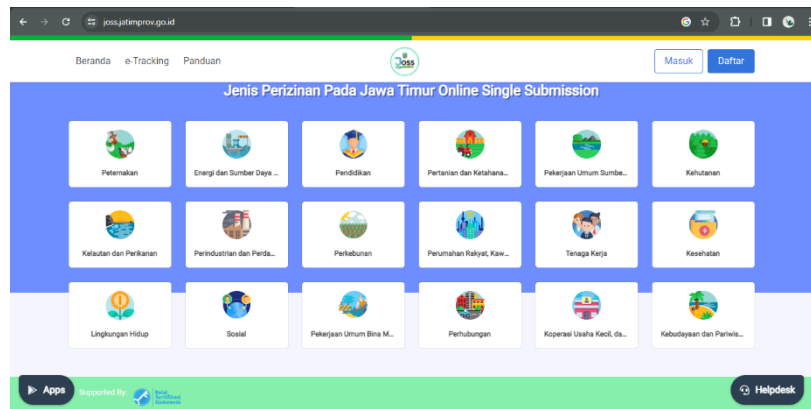
Sekumpulan laman yang terdiri atas beberapa page yang berisi informasi pada bentuk data digital baik berupa teks maupun gambar ataupun yang lainnya dan disediakan melalui alur koneksi internet hal tersebut merupakan pengertian dari website (Abdullahet al., 2016). Berdasarkan (Yuhefiza, 2016) menyatakan bahwasannya Website merupakan keseluruhan halaman-halaman yang terdapat berasal dari sebuah domain yang mengandung sebuah berita. Jadi hal tersebut dapat disimpulkan bahwasannya website adalah suatu kumpulan halaman-halaman info dalam bentuk data digital berupa teks, gambar, audio, video, dan animasi yang bisa diakses dengan menggunakan jaringan Internet.

PEMBAHASAN

Pembahasan penelitian mengenai Analisis Kinerja Pada Website JOSS Dalam Pelayanan Masyarakat Di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur yang dikaji melalui teori A. Rocha (2014) yang pertama yakni Content Quality (Kualitas Konten), 2. Service Quality (Kualitas Layanan), dan 3. Technical Quality (Kualitas Teknis).

1. Kualitas Konten

Hal yang pertama kali harus diperhatikan oleh pemerintahan dalam mengelola sebuah website yakni adalah konten dari website. Pada kualitas konten sendiri harus diperhatikan sangat menegai tentang akurasi informasi, relevansi, kelengkapan pada informasi, pembaruan pada website dan yang paling terpenting yakni adalah konsisten.

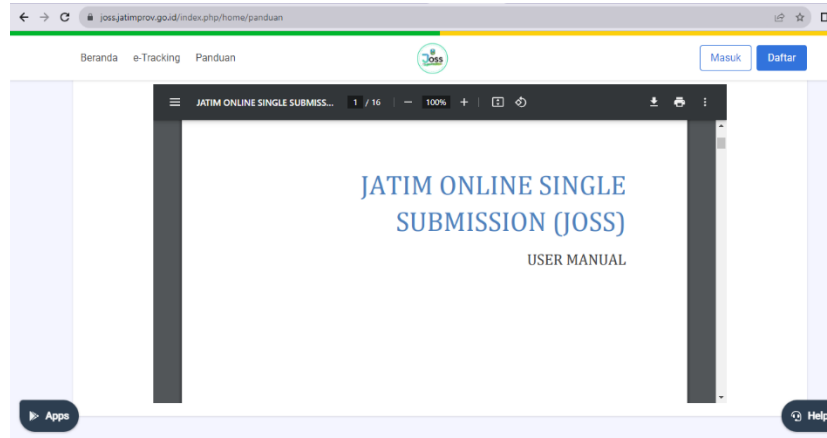


Gambar 1. Sumber: Website *Joss.jatimprov.go.id*

2. Kualitas Layanan

Pada kualitas layanan sendiri merupakan sebuah bentuk kegiatan dimana yang diselenggarakan oleh pengelola website untuk memenuhi dan memecahkan dari permasalahan masyarakat. Pada website joss sendiri sudah terdapat panduan cara daftar dan cara kerja website tersebut secara keseluruhan, hal tersebut juga menjadikan nilai plus dalam masyarakat. Kualitas pada website JOSS sudah sangat berjalan dengan baik, baik dari respon dan kinerja dari pengelola. Peneliti juga melakukan wawancara kepada penelola website pada hari Rabu 8 November 2023, beliau mengatakan : untuk respon saya merasa cukup baik, karena adanya

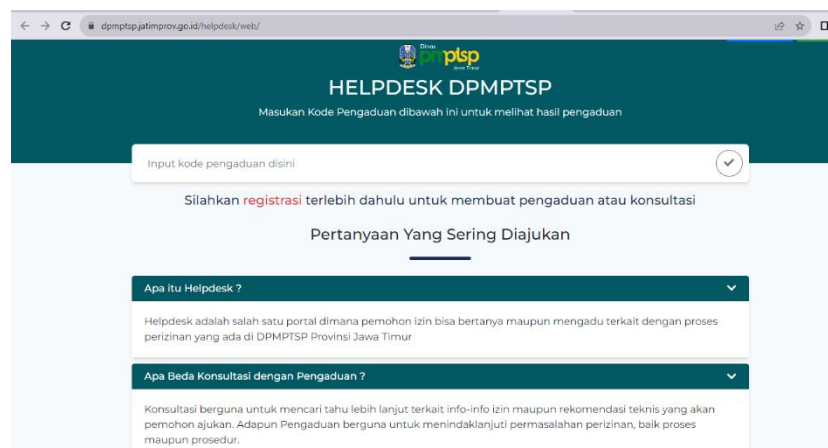
website ini sangat membantu kinerja saya pada data pengelolaan pengumpulan barang, tidak hanya itu saja website ini dimodel dengan sederhana yang menjadikan masyarakat sangat mudah memahami cara memakai dan masuk pada website ini. Namun ada beberapa kendala yang menjadikan masyarakat terkadang masih bingung dan harus datang ke Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur untuk membenahi dokumen yang tidak bisa masuk pada website.



Gambar 2. Sumber: Website *Joss.jatimprov.go.id*

1. Kualitas Teknis

Menurut A. Rocha (2014) Kualitas Teknis sangat memberi gambaran pada kualitas konten dan kualitas layanan, hal tersebut dapat disaling terkaitkan. Dalam kualitas teknis ini pengelola website sangat memperhatikan tentang kegunaan dan aksesibilitas. Kegunaan website sendiri sudah sesuai dan untuk aksesibilitas juga mudah dalam mengaksesnya. Website JOSS sendiri sebagai media layanan satu pintu sangat membantu pada pelayanan yang disediakan oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dengan out put masyarakat juga lebih mengenal IT. Namun untuk kelemahan dari website JOSS sendiri yakni adalah hanya bisa satu NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak). Ketika NPWP sudah pernah terdaftar menjadikan NPWP tidak bisa untuk masuk pada pelayanan yang lain.



Gambar 3. Sumber: Website *Joss.jatimprov.go.id*

Pada gambar diatas yakni penyediaan untuk konsultasi mengenai tentang pengaduan proses perizinan. Pada website terdahulu masih menggunakan adanya kontak baik itu via email, nomor telepon dan nomor handphone, dan media sosial

seperti facebook, dan twitter untuk mendapatkan informasi, akan tetapi dengan adanya pembaharuan ini, pengelola sudah menyediakan website sendiri dan didalam website tersebut sudah tertera pertanyaan dan jawaban untuk permasalahan.

4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penggunaan website Joss sendiri sebagai sarana pelayanan satu pintu di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur merupakan sebuah bentuk pelayanan publik terbuka untuk memudahkan masyarakat dalam urusan pelayanan pemerintahan karena dapat diakses dimanapun melalui website resmi dengan url : <https://joss.jatimprov.go.id>. Namun terdapat sebuah kendala yakni mengenai pendaftaran yang hanya bisa diakses melalui satu NPWP. Hal tersebut menjadikan sebuah kendala yang diresahkan oleh pengelola, dikarenakan hal tersebut juga menjadikan adanya ketidak efektifan pelayanan yang seharusnya tidak ada pelayanan tatap muka, dengan adanya kendala perihal NPWP menjadikan adanya pelayanan tatap muka.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis yang dilakukan oleh peneliti dengan judul penelitian “ Analisis Kinerja Pada Website Joss Dalam Pelayanan Masyarakat Di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur “ berdasarkan pembahasan diatas maka jawaban dari rumusan masalah yang menjadi tujuan dari penelitian adalah sebuah analisis kinerja website yang dapat dikatakan telah memiliki akurasi kinerja pelayanan yang baik relevansi dengan kebutuhan pada masyarakat. Adanya website ini juga sangat membantu terutama pihak pengelola dan masyarakat. Namun masih ada juga masyarakat yang kurang paham dan menjadikan adanya layanan tatap muka pada Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur.

REFERENCES

- Cantika, Dua. *Element Sukses Pelaksanaan E-Government Dalam Penanggulangan Kemiskinan di Dinas Sosial Kota Pekanbaru*. Jurnal Ilmu Administrasi Negara. Vol.9 No.1 2022.
- Makan, Mastina. Anindita, Diva Putri. Primanis, Hikmah Ramadaniati. *Pengaruh Analisis Jabat Terhadap Pencapaian Kinerja Pegawai Dinas Sosial Kota Probolinggo*, Jurnal Intelektual Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi. Vol.10 No.1 2021.
- Pasolog, Harbani. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Afabeta. 2019.
- Pratama, Sefro. *Aplikasi Job Fair Berbasis Web pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kalimantan Selatan*. Vol 10. No 1 2019.
- Rachmawati, Tyas Rizky. Widowati, Maduretno. Wahyuningsih, Susanti. *Pengaruh Motivasi Kemampuan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Sosial Kota Semarang*. Jurnal Ilmiah, Vol 1 no 3. 2022.
- Sujadi, Sedy Ferdian. Toreh, Calvin Emanuel. Gantini, Tiur. *Analisis Brand Awareness Pada Brownitsz Dengan Meneraokan Metode AIDA*. Jurnal Strategi No.1 Vol.5. 2023.
- Zulkifli. Tahir, M. Irwan. *Pemerintah Daerah Antara Inovasi Kinerja Organisasi dan Pelayanan Publik*. Jawa Tengah : Epigraf Komunikota prima. 2023.