

**MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU DI KOTA ADMINISTRASI  
JAKARTA BARAT**

**(Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Sosial pada Konsentrasi Manajemen Publik  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh

Evi Setyowati

NIM 6661132409

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
SERANG, JUNI 2017**

## ABSTRAK

**Evi Setyowati. NIM. 6661132409. Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng). Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Dosen Pembimbing I Dr. Agus Sjafari, M.Si. Dosen Pembimbing II Dr. H. Oman Supriyadi, M.Si**

Pemerintah berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan aparatur Negara kepada masyarakat dengan membuat penyederhanaan pelaksanaan pelayanan melalui kebijakan *One Stop Service (OSS)*, sebagai upaya untuk mengurangi pelayanan yang cenderung berbelit-belit. Salah satu wilayah di DKI Jakarta yang turut aktif menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah Kota Administrasi Jakarta Barat. Pada kenyataannya masih terdapat beberapa masalah dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat mulai dari keterbatasan Sumber Daya Manusia yang dimiliki, masih minimnya tingkat pengetahuan petugas pelayanan mengenai pelayanan perizinan, sistem online yang masih sering error, komunikasi yang kurang efektif, terbatasnya kewenangan yang dimiliki, dan proses perizinan masih memakan waktu yang cukup panjang dan relatif lama. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data mengenai Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng). Teori yang digunakan adalah teori Pelayanan Terpadu Satu Pintu menurut Rusli (2010). Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman. Hasil dari penelitian ini adalah belum maksimalnya pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat karena masih menemukan beberapa hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga masih membutuhkan perbaikan demi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kata kunci : Manajemen, Pelayanan Terpadu Satu Pintu

## **ABSTRACT**

***Evi Setyowati. NIM. 6661132409. Management of One Stop Service in West Jakarta Administration City (Study Case at Cengkareng District). Major of Public Administration Science. The Faculty of Social Science and Political Science. Sultan Ageng Tirtayasa University. 1st Advisor Dr. Agus Sjafari, M.Si. 2nd Advisor Dr. H. Oman Supriyadi, M.Si***

*The Government seeks to improve the quality of service to the state apparatus to the public by simplifying the implementation of services through the One Stop Service (OSS) policy, in an effort to reduce the services that tend to be convoluted. One of the areas in Jakarta that actively participate in carrying out One Stop Service is West Jakarta Administration City. In fact there are still some problems in the implementation of One Stop Service in West Jakarta Administration City starting from the limitations of Human Resources owned, still lack of knowledge of service officers about licensing service, online system which is still often error, less effective communication, Limited authority, and the licensing process still takes a long and relatively long time. This research was conducted to obtain data on Management of One Stop Service in West Jakarta Administration City (Study Case at Cengkareng District). This research uses the theory of One Stop Service according to Rusli (2010). The method used in this research is qualitative descriptive. Technical analysis of data in this study using interactive analysis model Miles and Huberman. The result of this research is not yet maximal licensing service by One Stop Service Office West Jakarta Administration City because still find some barrier in giving service to society. So it still needs improvements in order to improve the quality of services provided.*

*Keywords: Management, One Stop Service*

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Evi Setyowati

NIM : 6661132409

Tempat tanggal lahir : Jakarta, 25 Juni 1995

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT (STUDI KASUS DI KECAMATAN CENGKARENG)** adalah hasil karya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi ini mengandung unsur plagiat, maka gelar kesarjanaan saya bisa dicabut.

Serang, 12 Juni 2017



Evi Setyowati

## LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Evi Setyowati

NIM : 6661132409

Judul Skripsi : **MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT (STUDI  
KASUS DI KECAMATAN CENKARENG)**

Serang, 12 Juni 2017

Skripsi Ini Telah Disetujui untuk Disajikan

Menyetujui,

Pembimbing I

**Dr. Agus Sjafari, M.Si**

**NIP. 197108242005011002**

Pembimbing II

**Drs. H. Oman Supriyadi, M.Si**

**NIP. 195806061986031003**

Mengetahui,

Dekan FISIP

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

**Dr. Agus Sjafari, M.Si**

**NIP. 197108242005011002**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Evi Setyowati  
NIM : 6661132409  
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota  
Adminisrtasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan  
Cengkareng)

Telah diujikan di hadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi di Serang, 12 Juni 2017  
dan dinyatakan **LULUS**.

Serang, 12 Juni 2017

Ketua Penguji,  
Kandung Sapto Nugroho, M.Si  
NIP. 197809182005012001

Drs. Hasuri Wasah, M.Si  
NIP. 196202032000121001

Dr. Agus Sjafari, M.Si  
NIP. 197108242005011002

.....  
.....  
.....

Mengetahui,

Dekan FISIP Untirta  
  
Dr. Agus Sjafari, M.Si  
NIP. 197108242005011002

Ketua Program Studi,  
  
Listyaningsih, M.Si  
NIP.197603292003122001

**MOTTO :**

*“Belajarliah dari kesalahan di masa lalu, mencoba dengan cara yang berbeda, dan selalu berharap untuk sebuah kesuksesan di depan mata, karena cara terbaik untuk mempelajari sesuatu adalah dengan terus-menerus melakukannya”.*

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah rabbil'aalamiin, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT (STUDI KASUS DI KECAMATAN CENGKARENG)”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Penulis menyadari bahwa sejak awal selesainya penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dorongan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Sholeh Hidayat, M.Pd. Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. Dr. Agus Sjafari, M.Si. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi I yang dengan baik hati dan sabar dalam memberikan bimbingan, masukan, dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Rahmawati, M.Si. Wakil Dekan I Bidang Akademik FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.



4. Iman Mukhroman, S.Sos., M.Si. Wakil Dekan II Bidang Keuangan dan Umum FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
5. Kandung Sapto Nugroho, S.Sos., M.Si. Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
6. Listyaningsih, S.Sos., M.Si. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa yang telah menyetujui atas penelitian proposal skripsi ini.
7. Riswanda, Ph.D. Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
8. Drs. H. Oman Supriyadi, M.Si. Dosen Pembimbing Skripsi II yang dengan baik hati dan sabar dalam memberikan bimbingan, masukan, dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Kepada seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, yang telah dan pernah memberikan bekal-bekal akademik dan ilmiah kepada peneliti selama proses belajar mengajar.
10. Bapak Johan Girsang selaku Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat yang sudah membantu dalam pemberian informasi dan memudahkan penyelesaian skripsi ini.
11. Ibu Siti Yanti Kusumahati, SE, MAP selaku Sub Bagian Tata Usaha yang dengan sabar membantu saya dalam memberikan data-data ataupun dokumen tentang penelitian ini.

12. Kepada kedua orang tua saya yang tidak pernah lelah dan selalu menyemangati saya dalam mengerjakan penelitian ini.
13. Kepada kawan-kawan tercinta mahasiswa ANE angkatan 2013.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam penyelesaian proposal skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang mendasar pada proposal skripsi ini. Oleh karena itu peneliti memohon pembaca untuk memberikan saran serta kritik yang dapat membangun. Kritik dari pembaca sangat peneliti harapkan untuk penyempurnaan proposal skripsi selanjutnya. Akhir kata semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Serang, Juni 2017

Penulis

Evi Setyowati

## DAFTAR ISI

### ABSTRAK

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS ..... i

### LEMBAR PERSETUJUAN

### LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR ..... ii

DAFTAR ISI ..... v

DAFTAR TABEL ..... ix

DAFTAR GAMBAR ..... x

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang ..... 1

1.2. Identifikasi Masalah ..... 25

1.3. Pembatasan Masalah ..... 26

1.4. Rumusan Masalah ..... 26

1.5. Tujuan Penelitian ..... 26

1.6. Manfaat Penelitian ..... 27

1.7. Sistematika Penulisan ..... 27

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN ASUMSI**

### **DASAR PENELITIAN**

2.1 Tinjauan Pustaka.....	31
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	32
2.1.1.1 Pentingnya Manajemen.....	35
2.1.1.2 Tujuan Manajemen.....	36
2.1.2 Pengertian Pelayanan .....	36
2.1.3 Pengertian Pelayanan Publik.....	37
2.1.3.1 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	38
2.1.3.2 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	39
2.1.3.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	40
2.1.3.4 Standar Pelayanan Publik.....	41
2.1.4 Manajemen Pelayanan Publik .....	42
2.1.5 Pelayanan Terpadu Satu Pintu. ....	47
2.2 Penelitian Terdahulu. ....	53
2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	55
2.4 Asumsi Dasar .....	59

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian.....	60
3.2 Ruang Lingkup Penelitian. ....	63
3.3 Lokasi Penelitian. ....	63

3.4 Variabel Penelitian .....	64
3.4.1 Definisi Konsep .....	64
3.4.2 Definisi Operasional.....	65
3.5 Instrument Penelitian.....	67
3.6 Informan Penelitian. ....	72
3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	74
3.7.1 Teknik Pengolahan Data.....	74
3.7.2 Uji Keabsahan Data. ....	78
3.8 Jadwal Penelitian .....	79

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	81
4.1.2 Gambaran Umum Kota Administrasi Jakarta Barat .....	81
4.1.3 Kantor PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat.....	85
4.1 Deskripsi Data .....	100
4.2.1 Deskripsi Data Penelitian.....	100
4.2.2 Daftar Informan Penelitian.....	101
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian .....	103
4.3.1 Wewenang dan Proses .....	105
4.3.2 Koordinasi. ....	109
4.3.3 Mekanisme dan Prosedur.....	116

4.3.4 Pengawasan. ....	122
4.3.5 Standar Pelayanan Minimal (SPM). ....	126
4.3.6 Lokasi Pelayanan. ....	138
4.3.7 Bentuk Lembaga Pelayanan. ....	144
4.4 Pembahasan.....	146
4.4.1 Wewenang dan Proses .....	146
4.4.2 Koordinasi. ....	148
4.4.3 Mekanisme dan Prosedur.....	149
4.4.4 Pengawasan. ....	150
4.4.5 Standar Pelayanan Minimal (SPM). ....	151
4.4.6 Lokasi Pelayanan.....	154
4.4.7 Bentuk Lembaga Pelayanan. ....	156
4.4.8 Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat. ....	157

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	161
5.2 Saran.....	165

## **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Jumlah Layanan Perizinan/Non Perizinan KPTSP Jakarta Barat Tahun 2015.....	16
Tabel 1.2 Rekapitulasi Pengaduan Bulan Januari – Desember 2015.....	18
Tabel 1.3 Jenis-jenis Pelayanan Perizinan Online. ....	22
Tabel 3.1 Pedoman Wawancara.....	70
Tabel 3.2 Daftar Informan.....	73
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	80
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat Per Kecamatan.....	83
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Per Kecamatan di Kota Administrasi Jakarta Barat. ....	84
Tabel 4.3 Rekapitulasi Jumlah Layanan Perizinan/Non Perizinan KPTSP Jakarta Barat Tahun 2016.....	97
Tabel 4.4 Daftar Informan Penelitian.....	102
Tabel 4.5 Jumlah Pegawai KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat. ....	133
Tabel 4.6 Rekapitulasi Pembahasan.....	160

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Total Keseluruhan Permohonan pada Tahun 2015. ....	15
Gambar 1.2 Permohonan perizinan yang belum terbit di KPTSP Jakarta Barat. ....	17
Gambar 3.1 Analisis Data Miles dan Huberman. ....	75
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat. ....	81
Gambar 4.2 Struktur Organisasi KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat. ....	89
Gambar 4.3 Laporan Pelayanan Perizinan dalam Bentuk Grafik. ....	99
Gambar 4.4 Laporan Pelayanan Perizinan dalam Bentuk Diagram. ....	100
Gambar 4.5 Mekanisme Pelayanan Perizinan di KPTSP Jakarta Barat. ....	117
Gambar 4.6 <i>Cctv</i> di Ruang Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat. ....	123
Gambar 4.7 Masyarakat Berkonsultasi di Loker Informasi dan Pengaduan. ....	131
Gambar 4.8 Petugas <i>Greeter</i> KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat. ....	132
Gambar 4.9 Kotak Saran KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat. ....	136
Gambar 4.10 Tombol Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). ....	137
Gambar 4.11 Lokasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu. ....	139
Gambar 4.12 Alur Kerja Pengurusan Izin Melalui Layanan AJIB. ....	141



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sepanjang periode kemerdekaan Indonesia, birokrasi memiliki peranan penting dalam perjalanan hidup berbangsa dan bernegara. Selama masa orde baru, birokrasi juga berperan besar dalam proses pembangunan. Selain itu, birokrasi telah berperan dalam menopang pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan seperti pelayanan publik, regulasi, proteksi dan distribusi. Birokrasi sendiri digambarkan sebagai organisasi formal yang memiliki kedudukan dan cara kerja yang terikat dengan peraturan, memiliki kompetensi sesuai jabatan dan pekerjaan, memiliki semangat pelayanan publik, pemisahan yang tegas antara milik organisasi dan individu, serta sumber daya organisasi yang tidak bebas dari pengawasan eksternal. Fenomena birokrasi selalu ada bersama kita dalam kehidupan kita sehari-hari dan setiap orang seringkali mengeluhkan cara berfungsinya birokrasi sehingga pada akhirnya orang akan mengambil kesimpulan bahwa birokrasi tidak ada manfaatnya karena banyak disalahgunakan oleh pejabat pemerintah (birokratisme) yang merugikan masyarakat. Birokrasi bukanlah suatu fenomena yang baru bagi kita karena sebenarnya telah ada dalam bentuknya yang sederhana sejak beribu-ribu tahun yang lalu. Namun demikian kecenderungan mengenai konsep dan praktek birokrasi telah mengalami perubahan yang berarti sejak seratus tahun terakhir ini.

Dalam masyarakat yang modern, birokrasi telah menjadi suatu organisasi atau institusi yang penting. Pada masa sebelumnya ukuran negara pada umumnya sangat kecil, namun pada masa kini negara-negara modern memiliki luas wilayah, ruang lingkup organisasi, dan administrasi yang cukup besar dengan berjuta-juta penduduk. Kajian birokrasi sangat penting dipelajari, karena secara umum dipahami bahwa salah satu institusi atau lembaga, yang paling penting sebagai personifikasi negara adalah pemerintah, sedangkan personifikasi pemerintah itu sendiri adalah perangkat birokrasinya (birokrat). Negara memformulasikan, memaksakan, menegakkan peraturan, memungut pajak, dan memberikan kenaikan kepada sekelompok pegawai yang bertindak untuk menyelenggarakan fungsi tersebut.

Namun demikian, pada kenyataannya penyelenggaraan birokrasi di Indonesia tidak sejalan dengan perannya yang besar dalam tata pemerintahan dan cenderung terkesan negatif serta menyulitkan dalam melayani masyarakat, padahal para pegawai birokrasi itu dibayar dari uang masyarakat. Terkadang wewenang yang diberikan kepada pegawai dari birokrasi juga disalahgunakan. Sebagai suatu organisasi formal, birokrasi juga dinilai tidak dapat menjalankan ketentuan sesuai dengan harapan masyarakat. Selama beberapa dekade, birokrasi telah mengalami pembusukan karena keberhasilan rezim orde baru dalam memanipulasi eksistensi birokrasi yang memiliki fungsi sentral menjadi alat politik strategis untuk melanggengkan kekuasaan. Dampak dari manipulasi ini yakni terabaikannya praktik birokrasi yang jauh dari makna ideal yaitu birokrasi yang efektif dan efisien, rasional, impersonal, profesional, didasarkan pada prinsip

meritokrasi dan yang terpenting berorientasi kepada pelayanan (Weber 1947 dalam Rahmatunnisa, 2010). Sebaliknya, yang terjadi adalah birokrasi di Indonesia syarat akan penyalahgunaan wewenang dalam bentuk KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme), rendahnya sumber daya manusia yang berkualitas, inefisiensi, rendahnya penegakan hukum, penguasaan kegiatan ekonomi oleh segelintir orang atau kelompok tertentu, sulitnya akses pelayanan bagi masyarakat, dan sebagainya. Ditambah lagi dengan mekanisme kontrol dan partisipasi publik untuk menjaga pembangunan agar selalu berpihak pada kepentingan masyarakat selalu mengalami distorsi. Hal ini disebabkan masih kecilnya kesempatan masyarakat untuk mengorganisasikan dirinya diluar ketentuan yang telah ditetapkan pemerintah yang kemudian disebut *civil society* ini tidak sepenuhnya terbentuk.

Pasca runtuhnya rezim orde baru pada akhir dekade 90-an mendorong menguatnya upaya reformasi birokrasi untuk memperbaiki citra buruk yang melekat pada birokrasi. Berbagai upaya terus dilakukan, seiring dengan semakin kuatnya penekanan terhadap upaya membentuk birokrasi yang ideal serta kondusif untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Selain menjadikan reformasi birokrasi sebagai agenda penting pembangunan nasional, urgensi pelaksanaan reformasi birokrasi ditunjukkan pula dengan menjadikannya sebagai nama suatu kementerian. Sepanjang perkembangannya, hingga saat ini pun reformasi birokrasi terus digaungkan oleh pemerintah. Namun demikian, banyak permasalahan yang masih menjadi pekerjaan rumah pemerintah serta seluruh pihak yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung untuk

mendukung upaya tersebut. Perbaikan terhadap birokrasi menjadi hal yang penting untuk dilakukan karena menyangkut kepentingan masyarakat. Tuntutan terhadap pelayanan yang lebih baik pada kenyataannya masih berbenturan dengan kondisi birokrasi yang masih buruk dan jauh dari ideal, sedangkan dilain sisi kepentingan masyarakat merupakan hal yang tidak dapat ditunda-tunda lagi. Permasalahan ini bukan hal yang sederhana, karena antara yang satu dan yang lainnya saling berkaitan, misalnya Indonesia masih dihadapkan kembali dengan sistem desentralisasi yang dijalankan melalui otonomi daerah, sehingga reformasi birokrasi tidak selesai hanya di tingkat pusat namun juga harus mampu menyentuh dan mendorong reformasi hingga tingkat daerah, agar tidak terjadi ketimpangan yang semakin lebar. Namun demikian, bukan tidak mungkin, bahwa Indonesia akan mampu menciptakan birokrasi yang ideal sehingga terwujud tata pemerintahan yang baik untuk kepentingan masyarakat sebagai warga negara.

Reformasi birokrasi terus dikembangkan dan digalakan selama beberapa periode. Namun demikian, kondisi ini merupakan suatu proses dan tahapan yang harus dilalui. Tidak dapat ditampik bahwa reformasi birokrasi yang dilaksanakan hingga saat ini pun masih menyisakan berbagai permasalahan. Penyakit yang masih menjangkit tubuh birokrasi saat ini antara lain; Pertama, tingginya penyalahgunaan kewenangan dalam bentuk KKN. Prevalensi KKN semakin meningkat dan menjadi permasalahan di seluruh lini pemerintahan, baik pusat hingga daerah. Kasus KKN yang sudah menyentuh seluruh lini pemerintahan jelas melukai masyarakat. Hal ini disebabkan, KKN selalu menyeret beberapa pihak terutama aparatur-aparatur pemerintah termasuk para pimpinan daerah. Praktik-

praktik KKN telah tumbuh subur sejak zaman orde baru hingga reformasi. Kondisi ini yang kemudian memunculkan persepsi bahwa aparaturnegara memiliki profesionalitas dan komitmen terhadap negara yang masih rendah. Hal ini kemudian menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum optimal, serta waktu yang ada tidak digunakan secara produktif. Selain itu akuntabilitas, responsibilitas dan empati aparaturnegara terhadap kepentingan masyarakat masih rendah. Kondisi demikian yang mempengaruhi masih rendahnya kemampuan melaksanakan standar kinerja birokrasi seperti yang diharapkan.

Kedua, rendahnya kualitas pelayanan publik. Menjadi rahasia umum bahwa birokrasi pelayanan di Indonesia lekat dengan sistem dan prosedur yang berbelit-belit, mahal dan sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan. Hal ini yang semakin memperburuk citra birokrasi dan semakin kehilangan kepercayaan dari masyarakat. Seiring dengan pelaksanaan sistem desentralisasi melalui otonomi daerah, sudah banyak daerah-daerah yang mampu berinovasi, membenahi budaya birokrasinya, serta menunjukkan perubahan dan perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di lain sisi, tidak sedikit pula, terjadi praktik penyimpangan kekuasaan, menampakan wajah koruptif, manipulatif dan cenderung predatoris (Hadiz, 2010).

Ketiga, budaya birokrasi yang masih buruk serta birokrasi yang tambun berimplikasi pada kurang efisien dan efektif dalam melaksanakan tugasnya. Disamping itu sumber daya aparaturnegara atau sumber daya manusia yang memberikan pelayanan, kurang berkompeten dibidangnya. Mentalitas dan niat dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat juga masih rendah. Perilaku aparatur yang arogan serta birokrasi yang tambun, berkaitan dengan rendahnya kesadaran aparatur bahwa kedaulatan berasal dari rakyat sedangkan birokrat hanya sebagai pelaksana amanat yang diberikan oleh masyarakat. Fakta yang ada di lapangan, aparatur bukan melayani namun dilayani.

Meskipun masih banyak pekerjaan rumah yang harus diselesaikan untuk menciptakan birokrasi yang bersih dan ideal sesuai harapan, bukan tidak mungkin semuanya dapat diselesaikan dengan berbagai proses dan tahapan melalui reformasi birokrasi. Agar Indonesia tidak semakin jatuh maka birokrasi Indonesia perlu melakukan reformasi secara menyeluruh. Reformasi itu sesungguhnya harus dilihat dalam kerangka teoritik dan empirik yang luas, mencakup didalamnya penguatan masyarakat sipil (*civil society*), supremasi hukum, strategi pembangunan ekonomi dan pembangunan politik yang saling terkait dan mempengaruhi. Dengan adanya reformasi birokrasi secara menyeluruh, maka dapat dipastikan pelaksanaan pemerintahan di Indonesia akan menjadi lebih baik dalam segala bidang. Tidak ada lagi segala bentuk penyelewengan dalam pemerintahan kita. Pelayanan pemerintahan kepada masyarakat pun menjadi lebih baik lagi. Melalui penyelenggaraan birokrasi yang baik, maka bangsa Indonesia akan jauh lebih maju di masa yang akan datang.

Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan reformasi birokrasi di Indonesia adalah dengan membenahi dan meningkatkan mutu pelayanan publik, sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini

telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah (Sinambela,2006:42-43). Sedangkan, menurut Harbani (2007:128) pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai “aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan”.

Pemberian pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan minimum sekalipun masih jauh dari harapan masyarakat. Yang lebih memprihatinkan lagi, masyarakat hampir sama sekali tidak memahami secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya diterima dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang baku oleh pemerintah. Masyarakat pun enggan mengadukan apabila menerima pelayanan yang buruk, bahkan hampir pasti mereka pasrah menerima layanan seadanya. Kenyataan semacam ini

terdorong oleh sifat *public goods* menjadi monopoli pemerintah khususnya dinas/instansi pemerintah daerah dan hampir tidak ada pembanding dari pihak lain. Praktik semacam ini menciptakan kondisi yang merendahkan posisi tawar dari masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan dari pemerintah, sehingga memaksa masyarakat mau tidak mau menerima dan menikmati pelayanan yang kurang memadai tanpa protes.

Satu hal yang belakangan ini sering dipermasalahkan adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum) terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Di negara-negara berkembang dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan masalah yang sering muncul, karena pada negara berkembang umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi kemampuan pemerintah untuk memenuhinya sehingga pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat kurang terpenuhi baik dilihat dari segi kualitas maupun kuantitas.

Salah satu hasil survei terkait kondisi birokrasi di Indonesia saat ini yang dilakukan oleh *World Bank* dalam survey *Easy Of Doing Business* 2013 bahwa Indonesia berada pada peringkat 129 dari 138 negara di dunia dalam kemudahan melakukan usaha. Hal tersebut membuktikan masih rendahnya derajat kemudahan



investor untuk melakukan usaha di Indonesia. Birokrasi di Indonesia terbilang sangat rumit dimulai dari prosedur untuk memulai penanaman modal baru, pengurusan perizinan, ekspor-impor, sampai dengan pengurusan pembayaran pajak. Untuk memulai suatu usaha di Indonesia membutuhkan 12 prosedur yang memakan waktu 97 hari dengan biaya 86,7% dari pendapatan per kapita penduduk Indonesia. Dibandingkan negara-negara tetangga, Thailand misalnya, hanya butuh 8 prosedur yang memakan waktu hanya 33 hari dan biaya hanya 5,8% dari pendapatan per kapita. Sedangkan Malaysia hanya membutuhkan sembilan prosedur, 30 hari dan 19,7% pendapatan per kapita untuk memulai usaha. Birokrasi dengan prosedur dan dokumen yang rumit ini pada akhirnya berakibat pada waktu yang terbuang dan biaya yang besar.

Melihat kondisi tersebut, Pemerintah berupaya melakukan langkah-langkah untuk mengatasi kendala yang ada dengan membuat penyederhanaan pelaksanaan pelayanan melalui kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu/PTSP atau *One Stop Service (OSS)*, sebagai upaya untuk mengurangi pelayanan yang cenderung berbelit-belit. Dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pengertian "pelayanan satu pintu" adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya

dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Tujuan diselenggarakannya Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu adalah sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang cepat, efektif, efisien, transparan dan memberikan kepastian hukum serta mewujudkan hak-hak masyarakat dan investor untuk mendapatkan pelayanan yang optimal, sehingga akan mendorong tercapainya *good governance*.

Berdasarkan berita yang dimuat (BeritaPKS.com) - Sejumlah program andalan yang digulirkan Pemprov DKI diluncurkan untuk melayani masyarakat DKI Jakarta, salah satunya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan dasar hukum Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Lingkup kewenangan yang dimiliki PTSP bersifat menyeluruh 'paripurna' sejak penerimaan dokumen permohonan hingga penerbitan izin dan non izin, termasuk kewenangan penandatanganan. Dengan kewenangan penandatanganan yang dimiliki oleh PTSP, diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan izin dan non izin. Anggota DPRD DKI Jakarta di Komisi Pemerintahan, Dite Abimanyu menjelaskan PTSP dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat. "Kemudahan itu terkait dengan waktu, biaya, persyaratan, prosedur, dan penyelesaian pengaduan pelayanan perizinan, non perizinan," sebutnya.

Kedepan Dite berharap hadirnya PTSP bisa menghilangkan praktik pungutan liar yang saat ini marak ditemukan. PTSP juga diharapkan dapat menghilangkan biaya-biaya tak terduga lainnya, sehingga barang-barang produksi bisa murah. "Jika demikian bisa meningkatkan daya beli masyarakat, sehingga

bisa menciptakan masyarakat yang sejahtera,” imbuh politisi PKS asal daerah pemilihan Jakarta Timur VI ini. Dite juga mendorong Pemprov DKI Jakarta menempatkan pegawai yang memiliki kompetensi di bidang pelayanan publik pada penyelenggaraan PTSP. “Kompetensi ini penting untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat DKI Jakarta,” tutup Dite.

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu terhitung sejak Januari 2015 lalu, pelayanan perizinan satu pintu dapat dikatakan belum benar-benar optimal dikarenakan masih adanya beberapa permasalahan yang menghambat proses perizinan. Berdasarkan berita yang dimuat oleh (KOMPAS.com) - Beberapa waktu lalu, Presiden Joko Widodo meminta para gubernur segera membangun pelayanan perizinan satu pintu (*one stop service*) untuk investor. Jika tidak, dana alokasi khusus akan dihapus untuk daerah yang bersangkutan, termasuk mengurangi jumlah dana alokasi umum (DAU). Sebagai mantan pengusaha, Jokowi memang tahu seluk-beluk perizinan di daerah. Birokrasi pelayanan yang berbelit-belit membuat investor tidak mudah berusaha di Indonesia. Laporan *Global Competitiveness Report 2012-2013* menunjukkan, *inefficient government bureaucracy* di Indonesia tertinggi dalam daya saing bisnis. Bobotnya, 15,4 persen lebih besar dari masalah korupsi (14,2 persen) serta infrastruktur (8,7 persen). Akibatnya, Indonesia hanya menempati posisi ke-50 dari 144 negara pada 2013, sedangkan Malaysia di posisi ke-25, Thailand ke-38, Tiongkok ke-29, Jepang ke-10, dan Singapura ke-2.

Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) bukanlah kebijakan baru di Indonesia. Kebijakan ini telah dimulai sejak zaman Presiden Susilo Bambang

Yudhoyono pada 2005 dan berkembang setelah UU No 25/2009 tentang Pelayanan Publik ditetapkan. Dengan PTSP, pemohon perizinan tidak perlu lagi mengurus berbagai surat dan dokumen di dinas berbeda dengan lokasi kantor yang berbeda pula. Harapannya PTSP membuat perizinan lebih mudah, murah, dan cepat. Namun, kualitas PTSP belum menggembirakan. Dalam pelaksanaannya masih terdapat istilah "satu pintu banyak meja", "satu pintu banyak jendela", atau "satu pintu banyak kunci". Satu pintu banyak meja berarti masuk dalam satu kantor, tetapi banyak dinas yang harus ditemui. Satu pintu banyak jendela berarti satu kantor, tetapi berkas dan dokumen harus dibawa ke dinas terkait di luar. Satu pintu banyak kunci berarti satu kantor perizinan, tetapi tanda tangan persetujuan perlu kewenangan instansi lain. Misalnya, pemerintah kabupaten/kota harus meminta rekomendasi dari pemerintah provinsi hingga pusat.

Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) mencatat bahwa saat ini belum semua daerah memiliki sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) untuk memudahkan perizinan. Sebab, dari total 542 daerah di Indonesia, ternyata baru 498 yang sudah mendirikan PTSP. Merujuk pada data Kemendagri, 498 daerah yang sudah memiliki PTSP itu tersebar di 34 provinsi, 372 kabupaten dan 92 kota. Sementara yang belum melaksanakan PTSP adalah 43 kabupaten dan 1 kota. Untuk Kota Jakarta sendiri nantinya diperkirakan paling tidak akan ada sekitar 520 kantor PTSP di Jakarta mulai dari tingkat Provinsi, Kota, Kecamatan, hingga Kelurahan. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dilakukan di tiap-tiap daerah pasti memiliki kualitas pelayanan yang berbeda-beda. Provinsi DKI Jakarta sebagai representasi Indonesia di mata internasional,

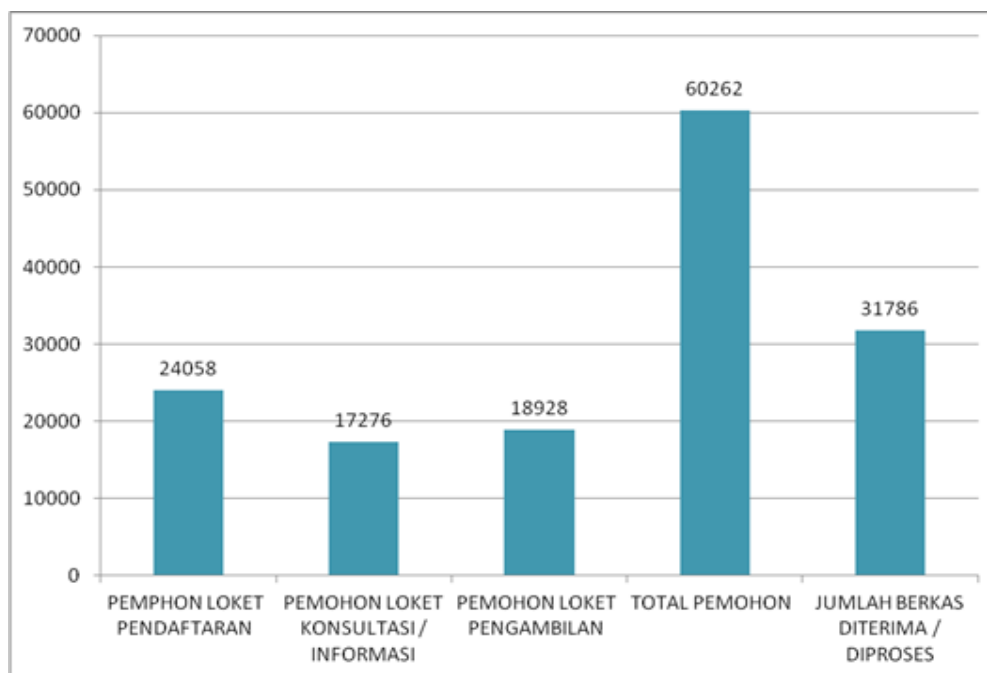
seharusnya mampu memberikan pelayanan yang optimal dengan dukungan fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai serta didukung dengan kemudahan akses dalam memperoleh pelayanan perizinan dibandingkan dengan daerah-daerah lainnya. Namun, kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengeluhkan lamanya waktu dan mahal nya pengurusan izin di DKI Jakarta. Panjangnya rantai birokrasi perizinan di Jakarta disebabkan konstruksi PTSP Jakarta yang belum memiliki kewenangan penuh dan desain kelembagaan yang tepat dalam memproses perizinan secara cepat (prosedur), jelas (persyaratan), mudah (waktu) dan murah (biaya).

Sebelumnya, pelayanan perizinan dan non perizinan dilakukan melalui satu atap atau yang dikenal dengan Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA). Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Namun, pola pelayanan satu atap ini masih dirasa kurang efektif karena dinilai terlalu berbelit-belit karena terdapat banyak loket pelayanan dalam satu kantor. Oleh sebab itu, untuk melakukan penyederhanaan perizinan maka dibuat lah regulasi baru sesuai dengan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 57 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP ini dijadikan sebagai icon baru oleh Gubernur DKI Jakarta untuk mengeksekusi seluruh pelayanan perizinan maupun non perizinan dengan mudah, cepat, dan murah. Pada tanggal 2 Januari 2015 didirikan Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta, yang termasuk di

dalamnya PTSP Tingkat Kota, Kecamatan, dan Kelurahan. Dengan susunan organisasi pada tingkat Provinsi berupa badan, tingkat Kota berupa kantor, serta tingkat Kecamatan dan Kelurahan berupa satuan pelaksana. Saat ini untuk wilayah DKI Jakarta terdapat 318 service point, 267 di tingkat Kelurahan, 44 di tingkat Kecamatan, dan 5 di wilayah Kota Administrasi. Pada awal pembentukan PTSP melayani 518 jenis pelayanan perizinan maupun non perizinan. Namun seiring berjalannya waktu, ada beberapa jenis pelayanan yang dikembalikan kepada SKPD dan ada sebagian perizinan lainnya yang digabungkan, setelah dilakukan penyederhanaan saat ini ada 476 jenis pelayanan perizinan maupun non perizinan dari 26 bidang.

Salah satu wilayah DKI Jakarta yang turut aktif menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah Kota Administrasi Jakarta Barat. Untuk wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat saat ini memiliki 65 service point, 1 di tingkat Kota, 8 di tingkat Kecamatan, dan 56 di tingkat Kelurahan. Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat ini bergabung dan berada di lokasi yang sama dengan Kantor Walikota Administrasi Jakarta Barat. Idealnya Kantor PTSP memiliki gedung tersendiri agar lebih memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, karena PTSP ini masih baru diterapkan maka untuk saat ini masih berdampingan dengan Kantor Walikota. Selain itu desain kelembagaan PTSP Jakarta Barat ini masih berupa Kantor, rencananya pada 2017 nanti baru akan dirubah menjadi Suku Dinas (Sudin).

**Gambar 1.1**  
**Total Keseluruhan Permohonan pada Tahun 2015**



Sumber : KPTSP Jakarta Barat (2015)

Berdasarkan Gambar 1.1, total permohonan di Kantor PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat yaitu dari bulan Januari – Desember 2015 sebanyak 60262 jumlah layanan perizinan dan non perizinan. Dengan rata – rata jumlah layanan per bulan sebanyak 5022 permohonan. Jumlah pemohon yang dilayani oleh KPTSP adalah sebanyak 60262 pemohon terdiri dari 17276 pemohon yang konsultasi/ informasi, 24058 pemohon yang melakukan pendaftaran, 18928 pemohon yang melakukan pengambilan, dan 31786 berkas permohonan yang diproses. Rata-rata pemohon per-bulan pada KPTSP adalah 5022 pemohon terdiri dari Layanan Konsultasi/ Informasi sebanyak 1440 pemohon perbulan, pemohon yang melakukan pengambilan berkas sebanyak 1577 pemohon perbulan, dan permohonan yang berkasnya di proses sebanyak 2649 permohonan perbulan. Jumlah layanan perizinan dan non perizinan KPTSP periode Januari – Desember

2015 yang sudah diterbitkan dan kewenangan KPTSP Kota Adm. Jakarta Barat sebanyak 31. Jenis layanan terbanyak pada tingkat kota adalah layanan Perpanjangan bidang Perhubungan (KIO, KIU, dan lain-lain), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dari Bidang Perdagangan.

**Tabel 1.1**  
**Rekapitulasi Jumlah Layanan Perizinan/Non Perizinan**  
**KPTSP Jakarta Barat Tahun 2015**

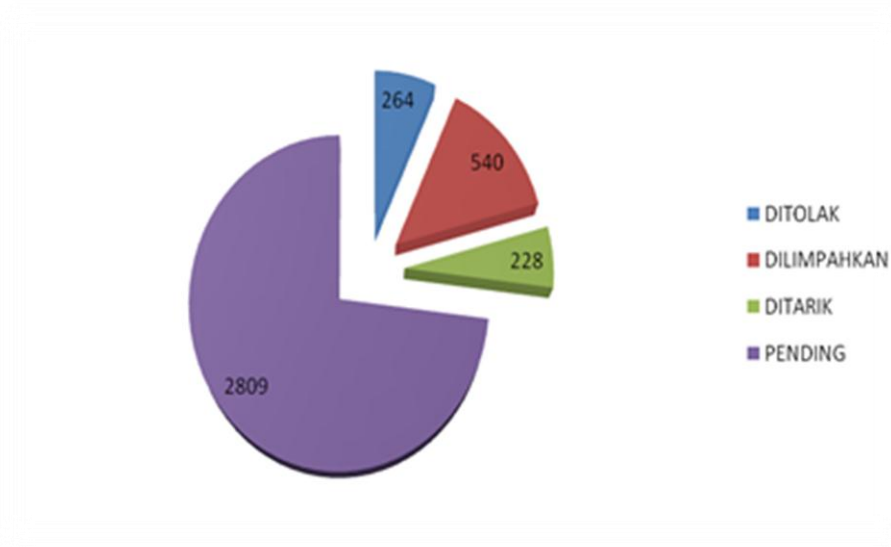
NO	JENIS PERIZINAN	TOTAL BERKAS DITERIMA	TOTAL BERKAS SUDAH TERBIT
1	Bidang Pendidikan	207	125
2	Bidang Kesehatan	237	130
3	Bidang Pekerjaan Umum	2	0
4	Bidang Perumahan	2	0
5	Bidang Penataan Ruang	494	345
6	Bidang Perhubungan	19469	18255
7	Bidang Lingkungan Hidup	495	199
8	Bidang Pertanahan yang menjadi kewenangan daerah	1708	930
9	Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	0	0
10	Bidang Sosial	7	0
11	Bidang Ketenagakerjaan dan ketrasmigrasian	927	661
12	Bidang Koperasi serta UMKM	0	0
13	Bidang Penanaman Modal	0	0
14	Bidang Kebudayaan dan Parawisata	360	250
15	Kepemudaan dan Keolahragaan	0	0
16	Bidang Kesatuan Bangsa dan Politik Luar Negeri.	118	118
17	Bidang Perpustakaan	0	0
18	Bidang Komunikasi dan Informatika	0	0
19	Bidang Pertanian dan Ketahanan	0	0



	Pangan		
20	Bidang Kehutanan	0	0
21	Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral	0	0
22	Bidang Kelautan dan Perikanan	5	2
23	Bidang Peternakan	5	0
24	Bidang Perdagangan	10321	10000
25	Bidang Perindustrian	11	2
26	Bidang Pembangunan	1127	637
27	One Day Service	265	265
	<b>TOTAL</b>	<b>35495</b>	<b>31654</b>

Sumber : KPTSP Jakarta Barat (2015)

Berdasarkan Tabel 1.1 jumlah permohonan pelayanan perizinan dan non perizinan mulai bulan Januari-Desember 2015 dari 26 Bidang dan pelayanan One Day Service berjumlah 35495 dan total perizinan yang sudah terbit berjumlah 31654. Hal ini berarti masih ada 3841 berkas perizinan yang belum terbit. Perizinan terbanyak pada Bulan Januari sampai dengan Desember adalah bidang Perhubungan, sebanyak 19.469 permohonan



**Gambar 1.2**

**Permohonan perizinan yang belum terbit di KPTSP Jakarta Barat**

Berdasarkan Gambar 1.2 total permohonan yang diterima sebanyak 35495 permohonan dan jumlah Izin yang diterbitkan sebanyak 31654 permohonan. Berdasarkan gambar di atas, sebanyak 2809 permohonan tertunda di karenakan masih ada kekurangan persyaratan yang diperlukan tim teknis, sebanyak 264 permohonan ditolak dikarenakan tidak sesuai ketentuan/persyaratan ketika diperiksa di tim teknis dan terakhir sebanyak 228 berkas ditarik pemohon dan 540 permohonan merupakan kewenangan Kelurahan, Kecamatan dan Badan yang dialihkan langsung sesuai kewenangannya.

**Tabel 1.2**

**Rekapitulasi Pengaduan Bulan Januari – Desember 2015**

<b>No</b>	<b>Tahapan Pengaduan</b>	<b>Jumlah</b>
1.	Januari	48
2.	Februari	35
3.	Maret	14
4.	April	10
5.	Mei	6
6.	Juni	10
7.	Juli	11
8.	Agustus	13
9.	September	8
10	Oktober	5
11	November	4
12	Desember	4
	<b>Total :</b>	<b>168</b>

Sumber : KPTSP Jakarta Barat (2015)

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat selama bulan Januari hingga Desember 2015 masih mendapatkan banyak pengaduan/keluhan dari masyarakat perihal pelayanan perizinan maupun non perizinan, total pengaduan selama tahun 2015 mencapai 168 pengaduan. Keluhan dari masyarakat pemohon perizinan adalah biasanya soal lamanya proses terbitnya berkas hingga melewati batas waktu yang telah ditentukan sebagaimana diatur dalam SOP di tiap-tiap jenis perizinan.

Sejak didirikan pada 2 Januari 2015 lalu berbarengan dengan *launching* BPTSP Provinsi DKI Jakarta, Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat sampai saat ini masih menemui banyak permasalahan yang dihadapi dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Melalui observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, ternyata masih terdapat beberapa hambatan yang ditemui dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pada penelitian ini peneliti menemukan beberapa masalah di Kantor PTSP Jakarta Barat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

Pertama, keterbatasan Sumber Daya Manusia yang dimiliki Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat. Setiap harinya Kantor PTSP Jakarta Barat paling tidak melayani 200-300 pemohon perizinan maupun non perizinan, jumlah tersebut tentu sangat banyak hingga membuat petugas PTSP kewalahan dalam memberikan pelayanan, maka tidak jarang terjadi penumpukan di beberapa loket antrian. Untuk melayani satu pemohon saja dibutuhkan waktu sekitar 10-15 menit untuk konsultasi. Tak jarang dari mereka harus rela menghabiskan waktunya di Kantor PTSP seharian, datang dari pagi

tetapi baru dipanggil menjelang sore hari. Hal inilah yang menyebabkan proses pelayanan menjadi sangat lambat. Kendala lainnya terkait ketersediaan SDM adalah idealnya PTSP memiliki staf teknis, seperti ahli penilaian amdal, kesehatan, sipil, dan transportasi. Namun, jumlah staf tersebut umumnya berada di dinas/instansi asalnya dan bukan di PTSP. Sementara untuk saat ini Kantor PTSP Jakarta Barat hanya memiliki 46 petugas yang terdiri dari 41 PNS (Pegawai Negeri Sipil) dan 5 PHL (Pegawai Harian Lepas). Padahal, idealnya untuk tingkat Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu paling tidak memiliki sekitar 60-70 lebih petugas untuk *Front Office (FO)* dan *Back Office (BO)*. Hal ini tentulah tidak sebanding dengan jumlah pemohon perizinan. Walaupun sebenarnya Kepala Kantor PTSP Jakarta Barat sudah berupaya mengajukan permohonan kepada pusat (BPTSP Provinsi DKI Jakarta) untuk menambah jumlah petugas di Kantor PTSP Jakarta Barat namun hingga saat ini hal tersebut belum terealisasi.

Kedua, masih rendahnya pengetahuan petugas terkait PTSP. Keberadaan PTSP memang masih terhitung baru sejak diterapkan selama hampir 2 tahun. Kantor PTSP Jakarta Barat ternyata masih menemui kendala perihal keterbatasan pengetahuan para petugasnya dalam memberikan pelayanan perizinan/non perizinan. Sehingga kompetensi yang dimiliki masing-masing petugas masih terbilang buruk. Beberapa petugas khususnya petugas *Front Office (FO)* yang ditempatkan di loket pelayanan masih belum mampu menguasai poin-poin perizinan maupun non perizinan yang seringkali ditanyakan oleh pemohon. Hal ini tentunya membuat pemohon merasa bingung karena petugasnya sendiri pun tidak dapat menjelaskan secara detail terkait perizinan yang dibutuhkan.

Akibatnya, banyak pemohon yang harus bolak-balik ke kantor PTSP Jakarta Barat untuk melengkapi berkas yang kurang saat diajukan karena ketidakjelasan persyaratan yang diberikan. Keterbatasan pengetahuan petugas tersebut terjadi karena pada saat perekrutan pegawai, latar belakang petugas PTSP ini berasal dari SKPD yang berbeda-beda dengan disiplin ilmu dan pengetahuan yang diluar tugas mereka saat ini. Mereka tiba-tiba ditugaskan untuk melayani masyarakat terkait soal perizinan yang sebelumnya tidak pernah mereka lakukan. Melihat kendala ini tentu dalam penerapannya tidak semudah membalikan telapak tangan. Seiring berjalannya waktu, para petugas PTSP semakin dituntut agar mampu menguasai soal perizinan mulai dari alur pendaftaran, persyaratan perizinan, pembayaran, hingga proses pengambilan berkas.

Ketiga, sistem online yang masih sering error menghambat pemohon dalam mendaftar perizinan. Masih banyak masyarakat yang mengeluhkan buruknya sistem online yang dimiliki PTSP, ketika banyak masyarakat yang mengakses situs online PTSP secara bersamaan kadang kala server menjadi down dan tidak merespon. Akhirnya pemohon harus menginput ulang data-datanya kembali. Sebagian besar masyarakat menganggap bahwa adanya sistem online ini bukan mempermudah tetapi justru merepotkan. Berkas-berkas yang dibutuhkan sebelumnya harus discan terlebih dahulu lalu kemudian diupload. Proses pengurusan izin tidak hanya selesai melalui daftar online saja tetapi pemohon juga harus menyerahkan berkas-berkas tersebut secara langsung ke loket pelayanan, hal ini yang seringkali membuat jengkel pemohon mereka menganggap seperti kerja dua kali. Selain itu masalah lainnya adalah tidak semua jenis perizinan

terdapat fitur daftar online, masih banyak perizinan yang harus dilakukan secara manual.

**Tabel 1.3**  
**Jenis-jenis Pelayanan Perizinan Online**

<b>Perizinan di PTSP Provinsi DKI Jakarta yang diproses online</b>	
<b>No.</b>	<b>Jenis Perizinan</b>
1.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Besar
2.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Menengah
3.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Kecil
4.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
5.	SIUP-TDP Simultan
6.	Tanda Daftar Gudang (TDG)
7.	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
8.	Surat Pengantar SKCK
9.	Surat Keterangan Domisili Usaha
10.	Surat Keterangan Domisili Organisasi
11.	Surat Keterangan Domisili Yayasan
12.	Izin Riset/Penelitian (Wilayah penelitian di 2 kota/lebih)
13.	Izin Riset/Penelitian (Wilayah Penelitian di 1 Kota)
14.	Surat Izin Praktik Dokter Umum, Gigi, Spesialis, Gigi-Spesialis
15.	Surat Izin Badan
16.	Surat Izin Perawat
17.	Surat Izin Perawat Gigi

Sumber : <http://pelayanan.jakarta.go.id>

Berdasarkan Tabel 1.3 di atas, perizinan yang sudah dapat diakses melalui online hanya berjumlah 17 jenis perizinan, sementara perizinan lainnya masih harus dilakukan pendaftaran secara manual dengan mendatangi KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat dan mengurusnya langsung. Dalam hal ini, pemerintah masih dianggap setengah-setengah dalam menerapkan sistem pendaftaran online tersebut.

Keempat, komunikasi yang kurang efektif antara petugas PTSP dengan masyarakat pemohon perizinan. Berdasarkan hasil observasi peneliti menemukan bahwa ada beberapa masyarakat yang mengeluhkan soal ketidakjelasan informasi yang diberikan petugas PTSP Jakarta Barat. Petugas PTSP memang sebelumnya meminta no telepon pemohon dan berjanji akan menghubungi jika perizinannya sudah selesai, namun hingga seminggu bahkan ada yang hampir 2 minggu ternyata belum dihubungi juga. Kondisi ini menyebabkan masyarakat mau tidak mau dituntut untuk aktif bertanya dan mencari informasi sendiri. Selain itu, ada pula perizinan yang sebelumnya harus melakukan survei langsung ke perusahaan tersebut seperti Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Izin Undang-Undang Gangguan (UUG), namun sudah ditunggu sekian lama tak kunjung disurvei juga, lebih parahnya lagi tidak ada informasi sama sekali dari pihak PTSP mengenai kejelasan jadi atau tidaknya mereka melakukan survei ke perusahaan tersebut. Call center yang diberikan kepada pemohon juga ternyata tidak aktif sehingga sulit untuk dihubungi. Padahal masyarakat perlu mendapatkan kejelasan informasi terkait proses perjalanan berkas perizinan yang telah mereka ajukan sebelumnya.

Kelima, masih ada beberapa jenis perizinan yang kepengurusannya harus melibatkan dan memperoleh kewenangan dari dinas terkait. Tidak semua kepala daerah/kepala dinas mau melimpahkan kewenangannya ke kepala PTSP. Badan Koordinasi Penanaman Modal (2013) mencatat baru 41 persen pemerintah daerah yang mendelegasikan kewenangannya ke kepala PTSP. Alasannya, beberapa izin terkait dinas spesifik, seperti kesehatan dan lingkungan, yang dianggap masih perlu rekomendasi dari dinas terkait. PTSP masih perlu meminta bantuan dinas

terkait untuk mengecek dan memeriksa dokumen-dokumen perizinan, ketika seluruh dokumen sudah benar dan lengkap baru pada tahap ini PTSP mengambil alih dan memproses perizinan secara mandiri hingga perizinan tersebut selesai. Selain itu, biasanya pihak PTSP juga meminta dinas terkait untuk melakukan pendampingan pada saat peninjauan langsung ke lapangan, hal ini dilakukan agar proses pengurusan perizinan dapat terselesaikan dengan baik karena turut melibatkan pihak yang berwenang. Hal-hal tersebut masih dilakukan karena PTSP pada dasarnya hanya bertugas mengurus soal perizinan saja, sementara pihak yang memahami lebih jauh soal perizinan tersebut adalah dinas terkait. Sehingga PTSP belum berani dan mampu untuk mengurus perizinan secara menyeluruh.

Keenam, proses perizinan masih memakan waktu yang cukup panjang. Rata-rata perizinan dijanjikan akan selesai selama 5-7 hari kerja, namun pada kenyataannya banyak perizinan yang masih belum selesai ketika masyarakat datang ke kantor PTSP Jakarta Barat untuk mengambil perizinan tersebut. Bahkan molor (*delay*) hingga sebulan dan ada pula yang sampai setahun lebih belum juga keluar izin yang diajukan. Alasannya, karena berkas masih tertahan dan belum mendapatkan persetujuan dari dinas terkait sehingga proses perizinan menjadi sangat lambat tidak seperti yang dijanjikan sebelumnya. Selain itu juga terlalu banyak berkas yang masuk setiap harinya dan masih tertahan di kantor, sehingga petugas PTSP Jakarta Barat yang jumlahnya terbatas belum dapat memproses berkas perizinan dengan cepat. Belum adanya kepastian waktu dan komitmen PTSP Jakarta Barat dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini tingkat pelayanan petugas PTSP Jakarta Barat dirasakan masih kurang optimal.



Sebagian besar masyarakat mengharapkan adanya peningkatan pelayanan di PTSP Jakarta Barat guna mempercepat proses perizinan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah-masalah yang akan diteliti, antara lain :

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat.
2. Masih minimnya tingkat pengetahuan petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat mengenai pelayanan perizinan.
3. Sistem online/website Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih sering error sehingga sulit untuk diakses masyarakat dan belum semua jenis perizinan dapat diakses secara online.
4. Komunikasi yang kurang efektif antara petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat dengan masyarakat pemohon perizinan.
5. Masih ada beberapa jenis perizinan yang kepengurusannya harus melibatkan dan memperoleh kewenangan dari dinas terkait
6. Proses perizinan masih memakan waktu yang cukup panjang dan relatif lama melebihi batas waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dari uraian-uraian berdasarkan latar belakang tersebut dan karena peneliti memiliki keterbatasan kemampuan dan berfikir secara menyeluruh, peneliti mencoba membatasi penelitiannya pada Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat, Beberapa petugas PTSP Jakarta Barat, Kepala Satuan Pelaksana Kecamatan Cengkareng, Kepala Satuan Pelaksana Kelurahan Duri Kosambi, dan Masyarakat selaku pengguna pelayanan.

### **1.4 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana manajemen pelayanan terpadu satu pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat (studi kasus di Kecamatan Cengkareng) ?
2. Faktor-faktor apa saja yang dihadapi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis manajemen pelayanan terpadu satu pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat (studi kasus di Kecamatan Cengkareng).
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat konsep manajemen pelayanan yang diterapkan.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi perkembangan ilmu administrasi Negara khususnya mengenai manajemen pelayanan publik..
- b. Sebagai referensi penelitian selanjutnya, khususnya penelitian yang menyangkut masalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

- a. Agar penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh lembaga pemerintah atau swasta yang membutuhkan, baik sebagai pengetahuan atau pun sebagai dasar dalam mengambil suatu kebijakan.
- b. Bagi Pemerintah khususnya Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat, penelitian ini dapat memberikan manfaat perihal penerapan konsep manajemen yang baik dalam pemberian Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara efektif.
- c. Bagi Masyarakat, penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi dan tolak ukur sejauh mana kualitas pelayanan terpadu satu pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan merupakan garis besar penyusunan penelitian ini yang bertujuan untuk memudahkan dalam memahami secara keseluruhan isi dari

penyusunan penelitian ini. Adapun sistematika penulisan penelitian ini mengenai *“Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat”* tersusun atas sistematika sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang yang menerangkan secara jelas mengenai ruang lingkup dan kedudukan masalah yang akan diteliti dalam bentuk deduktif (dari umum ke khusus). Kemudian bab ini membahas tentang identifikasi masalah untuk mendeteksi aspek permasalahan yang muncul dan berkaitan dengan judul penelitian atau dengan masalah penelitian. Pembatasan dan perumusan masalah ditetapkan sebagai fokus dari penelitian yang akan dilakukan demi mencapai hasil penelitian yang diharapkan dalam tujuan penelitian. Selanjutnya, bab ini juga membahas mengenai manfaat penelitian, baik manfaat teoritis dan praktis yang berguna bagi peneliti, pembaca, dan instansi terkait. Serta sistematika penulisan yang digunakan untuk mempermudah pembaca mengetahui isi dari penelitian secara keseluruhan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN ASUMSI DASAR PENELITIAN**

Bab ini akan membahas teori-teori relevan yang digunakan untuk mengkaji permasalahan-permasalahan yang muncul dalam penelitian ini. Penelitian terdahulu dipaparkan sebagai bahan perbandingan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian sebelumnya, sehingga dapat diketahui kesamaan atau perbedaan masing-masing penelitian yang dilakukan. Selanjutnya,

kerangka berpikir menggambarkan alur penelitian yang dikaji dengan teori yang relevan dalam penelitian, sehingga peneliti dapat merumuskan kesimpulan penelitian sementara.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini terdiri dari pendekatan dan metode penelitian yang digunakan. Fokus penelitian dan lokasi dilakukannya penelitian. Definisi variabel penelitian yang menjelaskan mengenai variabel penelitian itu sendiri. Instrument penelitian menjelaskan tentang proses penyusunan dan jenis alat pengumpulan data. Informan penelitian menjelaskan orang-orang yang terkait dengan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Teknik pengolahan dan uji keabsahan data yang menjelaskan tentang teknik dan rasionalisasinya. Serta tentang jadwal yang memaparkan waktu penelitian ini dilakukan.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Bab ini terdiri dari deskripsi objek penelitian yang meliputi lokasi penelitian secara jelas. Kemudian terdapat deskripsi data dari hasil penelitian yang diolah dari data mentah dengan menggunakan teknik analisis data yang relevan sebagaimana dengan penggunaan teori dalam penelitian ini. Selanjutnya, data yang sudah dianalisis peneliti uji validitas dengan menggunakan teknik triangulasi untuk mendapatkan hasil penelitian yang diharapkan. Kemudian melakukan pembahasan lebih lanjut terhadap persoalan dan pada akhir pembahasan peneliti dapat mengemukakan berbagai keterbatasan pelaksanaan penelitian, terutama

untuk penelitian eksperimen dan keterbatasan ini dapat dijadikan rekomendasi terhadap penelitian lebih lanjut dalam bidang yang menjadi objek penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini menjelaskan secara jelas mengenai jawaban dari tujuan penelitian. Kesimpulan dibuat dari hasil penelitian yang diungkapkan secara jelas, singkat dan mudah dipahami oleh pembaca. Kesimpulan juga harus sejalan dengan permasalahan serta asumsi dasar penelitian. Selanjutnya, peneliti memberikan saran yaitu berisi tindak lanjut dari sumbangan penelitian terhadap bidang yang diteliti baik secara teoritis maupun secara praktis agar dapat direalisasikan dalam kehidupan nyata.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Memuat daftar referensi yang digunakan dalam penyusunan skripsi. Daftar pustaka hendaknya menggunakan sumber yang mutakhir, minimal terbitan sepuluh tahun terakhir. Referensi dapat bersumber dari buku, skripsi, tesis, disertasi, jurnal, majalah, koran, web site, dan web blog.

## **LAMPIRAN**

Berisi mengenai daftar dokumen yang menunjang data penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN ASUMSI DASAR PENELITIAN**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

Tinjauan Pustaka menjelaskan tentang teori-teori dan atau konsep yang dipergunakan dalam penelitian yang sifatnya utama dimana tidak tertutup kemungkinan untuk bertambah seiring dengan pengambilan data di lapangan. Menurut William Wiersman (1986) dalam Sugiono (2012:41) menjelaskan bahwa:

*“A theory is a generalization or series of generalization by which we attempt to explain some phenomena in a systematic manner”*. Teori adalah generalisasi atau kumpulan generalisasi yang dapat digunakan untuk menjelaskan berbagai fenomena secara sistematis.

Dari kutipan tersebut menjelaskan bahwa menurut William Wiersman, teori dapat digunakan untuk menjelaskan berbagai fenomena secara sistematis. Hal ini berarti bahwa sebuah teori dapat dibuat sebagai landasan untuk mengungkap berbagai fenomena secara sistematis.

Landasan teori menjadi pedoman dalam penelitian ini dan untuk menerjemahkan fenomena-fenomena sosial yang terjadi dalam penelitian. Pada bab ini peneliti akan menggunakan beberapa teori yang mendukung masalah dalam penelitian ini, yang berfungsi untuk menjelaskan dan menjadi panduan dalam penelitian. Teori yang akan digunakan adalah beberapa teori yang mendukung masalah penelitian ini mengenai “Manajemen Pelayanan Terpadu

Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng)”. Teori merupakan hal yang penting dalam suatu penelitian karena sebagai landasan untuk mendapatkan data dalam penelitian, baik teori inti maupun teori pendukung lainnya.

### **2.1.1 Pengertian Manajemen**

Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Menurut Hasibuan (2009:1), Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu tadi. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Adapun definisi manajemen yang dijabarkan oleh beberapa ahli berikut ini seperti oleh James A.F. Stoner dan Charles Wankel (1986:4) dalam Siswanto (2011:2), yang berpendapat bahwa:

*Management is a process of palnning, organizing, leading, and controlling the efforts of organization members and of using all other organizational resources to achive stated organizational goals, (manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya, demi terciptanya tujuan organisasi).*



Menurut Stoner dan Wankel, terdapat empat poin utama yaitu perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, serta pengendalian dalam mewujudkan suatu manajemen yang baik, berbeda dengan Terry dan Rue dalam Syafiie (2006:49), yang berpendapat bahwa manajemen adalah sebagai berikut:

Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah “*managing*”, sedangkan pelaksanaannya disebut manager atau pengelola. Manajemen mempunyai tujuan tertentu dan tidak dapat diraba. Ia berusaha untuk mencapai hasil-hasil tertentu, yang biasanya diungkapkan dengan istilah-istilah “*objective*” atau hal-hal yang nyata usaha-usaha kelompok itu memberi sumbangannya kepada pencapaian-pencapaian khusus itu. Mungkin manajemen dapat digambarkan sebagai tidak nyata, karena ia tidak dapat dilihat, tetapi hanya terbukti oleh hasil-hasil yang ditimbulkannya “*output*” atau hasil kerja yang memadai, kepuasan manusiawi dan hasil-hasil produksi serta jasa yang lebih baik.

Menurut Terry dan Rue dalam Syafiie (2006:49), ada beberapa pendekatan utama dalam manajemen, antara lain:

1. Proses Pendekatan Operasional

Manajemen dianalisa dari sudut pandang apa yang diperbuat seorang manajer untuk memenuhi persyaratan sebagai seorang manajer. Kegiatan-kegiatan itu atau fungsi-fungsi dasar kedalam mana para manajer terlibat, membentuk suatu proses yang dinamakan proses manajemen. Pendekatan proses itu memusatkan perhatiannya pada fungsi-fungsi dasar manajemen. Proses pendekatan itu banyak digunakan, karena ia sangat menolong dalam mengembangkan pemikiran manajemen dan membantu menentukan bentuk manajemen dalam ketentuan-ketentuan yang mudah dipahami.

2. Pendekatan Sistem Sosial

Para pendukung pendekatan ini manajemen sebagai suatu sistem sosial, atau dengan perkataan lain, sebagai suatu sistem interelasi budaya. Ia berorientasi secara sosiologis, berurusan dengan berbagai kelompok sosial dan hubungan-hubungan budayanya serta berusaha menyatukan kelompok-kelompok ini ke dalam suatu sistem sosial. Suatu organisasi dianggap sebagai sebuah organisme sosial, takluk kepada segala pertentangan dan interaksi para anggotanya. Pendekatan ini memperhitungkan kelahiran, manfaat dan fungsi suatu “organisasi informal”, yang dianggap tumbuh menjadi sesuatu, terutama sekali sebagai akibat kekuatan-kekuatan sosial. Ia juga memperhitungkan pertimbangan-pertimbangan etika, pengaruh masyarakat, serikat-

serikat kerja dan pemerintah. Hasil bersih dari pendekatan sistem sosial adalah terbatasnya kekuatan paham sosiologis ke dalam penelitian dan teori manajemen.

Menurut Terry dan Rue bahwa manajemen lebih menekankan di dalam beberapa pendekatan utama, yaitu pendekatan operasional dan pendekatan sistem sosial, sedangkan Andrew F. Sikula dalam Hasibuan (2009:2) menjelaskan pengertian manajemen sebagai berikut :

*“Management in general refers to planning, organizing, controlling, staffing, leading, motivating, communicating, and decision making activities performed by any organization in order to coordinate the varied resources of the enterprise so as to bring an efficient creation of some product or service”*. (Manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien).

Sementara itu, Paul Hersey dan Kenneth H. Blanchard (1980:3) dalam Siswanto (2011:2) memberikan penjelasan tentang manajemen, yaitu *“Manajemen as working with and through individuals and groups to accomplish organisational goals*. (Manajemen sebagai usaha yang dilakukan dengan dan bersama individu atau kelompok untuk mencapai tujuan organisasi). Hersey dan Blachard lebih menekankan bahwa definisi tersebut tidaklah dimaksudkan hanya untuk satu jenis organisasi saja, tetapi dapat diterapkan pada berbagai jenis organisasi tempat individu dan kelompok tersebut menggabungkan diri untuk mewujudkan tujuan bersama).

Berdasarkan beberapa definisi para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa manajemen adalah serangkaian proses, mulai dari tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan sehingga sampai pada tahap pengendalian yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau perusahaan untuk mengelola sumber daya yang dimiliki, sehingga organisasi atau perusahaan tersebut dapat mencapai target, sasaran ataupun tujuan yang telah ditetapkan di

dalam organisasi atau perusahaan tersebut melalui kerja sama yang baik diantara para pegawainya. Sedangkan mengarah seni adalah suatu kegiatan manajemen juga perlu mendorong orang-orang yang ada di dalam organisasi untuk bisa berkarya dan menciptakan inovasi-inovasi baru agar tercipta kehidupan organisasi dan manajemen yang modern serta fleksibel mengikuti perkembangan zaman.

#### **2.1.1.1 Pentingnya Manajemen**

Dalam Hasibuan (2009:3), pada dasarnya kemampuan manusia itu terbatas (fisik, pengetahuan, waktu, dan perhatian) sedangkan kebutuhannya tidak terbatas. Usaha untuk memenuhi kebutuhan dan terbatasnya kemampuan dalam melakukan pekerjaan mendorong manusia membagi pekerjaan, tugas, dan tanggung jawab. Dengan adanya pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab ini maka terbentuklah kerja sama dan keterikatan formal dalam suatu organisasi. Dalam organisasi ini, maka pekerjaan yang berat dan sulit akan dapat diselesaikan dengan baik serta tujuan yang diinginkan tercapai.

Dalam Hasibuan (2009:3) pada dasarnya manajemen itu penting, sebab:

1. Pekerjaan itu berat dan sulit untuk dikerjakan sendiri, sehingga diperlukan pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab dalam penyelesaiannya.
2. Perusahaan akan dapat berhasil baik, jika manajemen diterapkan dengan baik.
3. Manajemen yang baik akan meningkatkan daya guna dan hasil guna semua potensi yang dimiliki.
4. Manajemen yang baik akan mengurangi pemborosan-pemborosan.
5. Manajemen menetapkan tujuan dan usaha untuk mewujudkan dengan memanfaatkan *men, money, methods, machine, materials, market* (6M) dalam proses manajemen tersebut.
6. Manajemen perlu untuk kemajuan dan pertumbuhan.
7. Manajemen mengakibatkan pencapaian tujuan secara teratur.

8. Manajemen merupakan suatu pedoman pikiran dan tindakan.
9. Manajemen selalu dibutuhkan dalam setiap kerja sama sekelompok orang.

Manajemen sangat penting untuk mengatur semua kegiatan dalam rumah tangga, sekolah, koperasi, yayasan-yayasan, pemerintahan dan lain sebagainya. Melalui manajemen yang baik maka pembinaan kerja sama akan serasi dan harmonis, saling menghormati dan mencintai, sehingga tujuan optimal akan tercapai. Begitu pentingnya peranan manajemen dalam kehidupan manusia mengharuskan kita mempelajari, menghayati dan menerapkannya demi hari esok yang lebih baik.

#### **2.1.1.2 Tujuan Manajemen**

Manajemen dibutuhkan pada setiap organisasi, karena tanpa manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit (Handoko, 2003:6). Ada 3 alasan utama diperlukannya manajemen, yaitu 1) untuk mencapai tujuan; 2) untuk menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang bertentangan; 3) untuk mencapai efisiensi dan efektivitas.

#### **2.1.2 Pengertian Pelayanan**

Secara umum pelayanan dapat diartikan sebagai suatu usaha dalam melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat. Pelayanan erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan/masyarakat. Pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang diharapkan masyarakat.

Menurut Moenir (2008 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Selanjutnya, menurut Groonros (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Dari pendapat beberapa ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau kegiatan yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) sebagai interaksi antara konsumen dengan karyawan yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah seperti pertanyaan-pertanyaan yang diajukan konsumen/pelanggan.

### **2.1.3 Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: 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, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik mempunyai pandangan dan definisi dari beberapa ahli, antara lain:

Menurut Roth (1926:1), Pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran makanan).

Berbeda dengan Roth, Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Dari beberapa pendapat ahli di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik menjadi dasar dan acuan bagi terselenggaranya pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat secara bertanggungjawab agar terciptanya kepercayaan publik serta dapat membangun citra positif untuk organisasi pemerintah.

#### **2.1.3.1 Unsur – unsur Pelayanan Publik**

Menurut A.S. Moenir (2008:8) dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan unsur-unsur tersebut antara lain :

1. Sistem, Prosedur dan Metode  
Di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur  
Dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana  
Dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
4. Masyarakat sebagai pelanggan  
Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

### **2.1.3.2 Asas – Asas Pelayanan Publik**

Menurut Ratminto dan Winarsih, (2005:245) terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu :

1. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
3. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

### 2.1.3.3 Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2007:22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

a) Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b) Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
2. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c) Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d) Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e) Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f) Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.



g) Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h) Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

#### **2.1.3.4 Standar Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan, berdasarkan KEPMENPAN No. 63 Tahun 2003, standar pelayanan publik meliputi :

- 1.) Prosedur pelayanan  
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- 2.) Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3.) Biaya pelayanan  
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4.) Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5.) Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6.) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Unsur, asas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Melalui standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

#### **2.1.4 Manajemen Pelayanan Publik**

Menurut Moenir (2008 : 186) manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Sedangkan menurut Ratminto dan Atik septi Winarsih (2005 : 4) manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Dari pengertian-pengertian yang di kemukakan di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan/organisasi, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen juga daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

Sasaran manajemen pelayanan umum sederhana saja yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat- syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur secara pasti tetapi relatif. Mengenai sasaran dari kegiatan pelayanan umum, A.S. Moenir (2008: 165) mengemukakan sasaran utama pelayanan umum, yaitu:

1. Layanan

Agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus dapat memenuhi empat syarat pokok yakni : (a) tingkah laku yang sopan, (b) cara menyampaikan sesuatu berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (c) waktu penyampaian yang tepat dan, (d) keramah tamahan.

2. Produk

Yang dimaksud dengan produk dalam hubungan dengan sasaran pelayanan umum yaitu kepuasan dapat berbentuk :

- a. Barang, yaitu sesuatu yang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain, misalnya barang elektronik dan kendaraan.
- b. Jasa, produk jasa yang dimaksud adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tetapi dapat dinikmati oleh panca indera dan atau perasaan (gerak, suatu, keindahan, kenyamanan, rupa) disamping memang ada yang bentuk fisiknya dituju.
- c. Surat- surat berharga, kepuasan berikut ini menyangkut keabsahan atas surat- surat yang diterima oleh yang bersangkutan. Keabsahan surat sangat ditentukan oleh proses pembuatannya berdasarkan prosedur yang berlaku dalam tata laksana surat pada instansi yang bersangkutan.

Adapun manajemen pelayanan yang baik akan dapat diciptakan apabila terdapat beberapa faktor yang mendukung, menurut Ratminto dan Winarsih (2005:54), yaitu :

1. Sumber Daya Manusia Pelayanan

Manajemen pelayanan yang baik akan dihasilkan dari para petugas pelaksana yang memiliki kompetensi dan kredibilitas dalam menjalankan tugas, maka dibutuhkan pemberdayaan dalam manajemen sumber daya manusia, karena manusia selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan

organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya organisasi terutama dalam pemberian pelayanan.

2. Sistem Pelayanan

Salah satu faktor yang harus terdapat dalam manajemen pelayanan yang berkualitas adalah sistem pelayanan yang diarahkan kepada kepentingan pelanggan (masyarakat) yang terkait dengan sistem pengembangan pelayanan berdasarkan tujuan yang dihasilkan, dengan sistem pelayanan yang baik akan menentukan keberhasilan pelayanan.

3. Kultur Organisasi

Kultur organisasi dalam pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam manajemen pelayanan karena organisasi merupakan pelaksana dalam berbagai proses dan kegiatan dalam sebuah program dan berhasil atau tidaknya sebuah manajemen dalam pelayanan tergantung pada budaya organisasi di dalamnya. Penciptaan budaya organisasi ini penting untuk mengetahui dukungannya terhadap budaya pelayanan yang memungkinkan para petugas melaksanakan semua pekerjaan secara baik sesuai nilai yang dianut, yang akan memberikan kontribusi yang besar dalam peningkatan kinerja pegawai.

Sedangkan, A.S. Moenir (2008:88-119) menyatakan bahwa faktor pendukung pelayanan sangat penting dalam mempengaruhi proses pencapaian tujuan dari organisasi. Dalam pelayanan umum terdapat enam faktor pendukung yang penting, dimana keenam faktor tersebut masing-masing mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling berpengaruh agar terwujudnya pelaksanaan pelayanan publik yang baik dan memuaskan. Menurut Moenir keenam faktor pelayanan tersebut, antara lain:

1. Faktor Kesadaran

Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Pertimbangan pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, antara lain : (a) Kewenangan, (b)

Pengetahuan dan pengalaman, (c) Kemampuan bahasa, (d) Pemahaman oleh pelaksana, (e) Disiplin dalam pelaksanaan

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natura maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

Berkaitan dengan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik, maka diperlukan suatu aktivitas manajemen. Aktivitas manajemen adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan (A.S. Moenir, 2008: 164). Ditinjau dari segi aktivitas manajemen umum yang menonjol diantara aktivitas- aktivitas yang dilakukan menurut A. S. Moenir (2008: 164- 185) antara lain ialah :

1. Menetapkan sasaran

Aktivitas yang menonjol dalam manajemen pelayanan umum adalah menetapkan sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasi dimana

organisasi dimaksudkan sebagai wadah kerjasama bagi orang-orang yang memiliki kepentingan bersama dan sebagai alat untuk mencapai tujuan tersebut.

2. Menetapkan cara yang tepat

Aktivitasnya manajemen yang kedua adalah menetapkan cara bagaimana yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini termasuk menetapkan teknik pencapaian, prosedur dan metode. Khusus dalam tugas-tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian manajemen, karena hal ini akan menentukan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan, baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan. Adapun teknik manajemen yang digunakan, yaitu teknik manajemen dengan sasaran, teknik manajemen dengan hasil, teknik manajemen dengan sistem, teknik manajemen dengan motivasi, dan teknik manajemen dengan pengecualian.

3. Melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikan masalah

Dalam pelaksanaan kegiatan ini penting yang harus diperhatikan ialah bahwa manajemen harus senantiasa siap memecahkan setiap masalah yang timbul dan sekaligus memutuskan keputusan yang diambil manajemen hendaknya benar-benar memecahkan persoalan dan dapat dilaksanakan, serta memenuhi maksud yang terkandung dalam inti masalah.

4. Mengendalikan kegiatan dan proses pelayanan

Pengendalian agak berbeda dengan pengawasan, meskipun keduanya masuk dalam jaringan kegiatan manajemen. Perbedaan itu terletak pada unsur tanggung jawab. Pada pengendalian, unsur ini jelas kelihatan sehingga pengendalian menjadi dinamis, disamping unsur-unsur tujuan, rencana kegiatan dan standar. Dalam pengendalian memang termasuk kegiatan pemantauan sebagai salah satu fungsi manajemen, tetapi tidak membawa misi tanggung jawab sebagaimana kegiatan pengendalian.

5. Mengevaluasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan.

Kegiatan manajemen untuk mengevaluasi pelaksanaan tugas /pekerjaan bukanlah kegiatan terakhir di dalam rangkaian kegiatan manajemen, karena kegiatan (aktivitas) manajemen merupakan suatu lingkaran yang selalu bergerak dari suatu kegiatan ke kegiatan lainnya tanpa ada kesempatan terhenti. Gerakan-gerakan tersebut antara satu dan lainnya saling mempengaruhi sehingga menjadi suatu kesatuan. Tidak salahlah kalau dikatakan bahwa aktivitas itu juga merupakan sistem dalam penyelenggaraan manajemen. Hasil evaluasi akan kembali ke kegiatan pertama, kedua, ketiga, keempat baik secara terpisah maupun tergabung sebagai umpan balik yang akan berguna untuk peninjauan kembali dan atau perbaikan terhadap penjabaran objek, cara pencapaian sasaran, pelaksanaannya, pengendalian kegiatan, bahkan cara evaluasi itu sendiri.

### **2.1.5 Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang semakin diperkuat dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pelayanan perizinan dilakukan dengan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan yang dipusatkan pada satu tempat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga bercirikan adanya lembaga khusus yang memiliki kewenangan tertentu untuk memberikan pelayanan, baik itu pelayanan perizinan maupun non-perizinan yang mekanisme pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan hingga dengan tahap terbitnya dokumen dilaksanakan pada satu tempat.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan izin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas *front office* saja. Hal ini dapat meminimalisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari pungutan-pungutan tidak resmi yang seringkali terjadi dalam proses pelayanan.

Menurut Trochidis (2008) dalam Rusli (2010), menyatakan bahwa perlu dikembangkan model kelembagaan pelayanan publik yang dapat memudahkan masyarakat dan kalangan dunia usaha untuk berurusan dengan pemerintah. Salah satu konsep yang dikembangkan adalah model pelayanan yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan pemerintah di satu lokasi. Model pelayanan publik seperti ini memiliki berbagai istilah seperti *one stop government*, *integrated service delivery*, *seamless government*, *joined up government*, *single access point*, *one stop shop*, *one stop service*.

Pengertian *One Stop Service* menurut Kubicek dan Hagen dalam Rusli (2010), yakni: *One-Stop-Government (One Stop Service) is a new "Leitbild" in public service reform and research. It refers to the integration of public services from a citizen's or customer of public services, point of view: Under the one-stop paradigm, all of a customer's business can be completed by a single office in a single contact, be it face to face or via phone, fax, Internet or other means. One Stop Government (One Stop Service) merupakan konsep baru dalam penelitian dan reformasi pelayanan publik. Adapun yang dimaksud dengan istilah One Stop Service atau One Stop Government adalah pengintegrasian pelayanan publik dari sudut pandang masyarakat atau pelanggan. Melalui model pelayanan publik ini, semua urusan masyarakat atau pelanggan dapat dipenuhi pada satu tempat, dimana pelanggan dapat melakukan kontak langsung, baik secara tatap muka maupun menggunakan media seperti telepon, fax, internet dan media lainnya.*

Menurut Trochidis dalam Rusli (2010), sistem pelayanan publik yang terintegrasi menjanjikan pelayanan yang mulus dari berbagai organisasi pemerintah, menciptakan efisiensi dan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi penyedia layanan serta pengguna layanan itu sendiri. Sedangkan di Indonesia, istilah *One Stop Service* lebih dikenal dengan model Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Hal ini sejalan dengan pendapat Rusli (2010:16) yang menyatakan bahwa model pelayanan terpadu satu pintu atau sekarang banyak yang menyebutnya dengan istilah "Pelayanan Satu Kali Selesai" (*One Stop Service*), yaitu pelayanan yang dilakukan oleh suatu kantor, dimana masyarakat yang memerlukan pelayanan apa saja dapat dilakukan dengan menghubungi dan menerima layanan dari kantor tersebut. Kantor tersebut berfungsi sebagai *front liner* dan *back line*.

Dalam mengelola model pelayanan publik seperti *one stop service* atau diterjemahkan menjadi pelayanan terpadu satu pintu menurut Kubicek dan Hagen dalam Rusli (2010), ada beberapa aspek yang perlu dipertimbangkan yaitu aspek koordinasi antar institusi pemerintah pemberi pelayanan, aspek hukum, teknologi, sumber daya manusia dan penganggaran. Dengan kata lain pengembangan model pelayanan publik yang berorientasi kepada pelanggan harus memperhatikan



kapasitas kelembagaan dan kewenangan, sistem dan etika pelayanan, prasarana fisik pelayanan, dan kapasitas SDM dan memberikan insentif.

Model pelayanan one-stop services menurut Kubicek dan Hagen dalam Rusli (2010), memiliki berbagai tujuan sebagai berikut:

1. Memberikan perhatian kepada kebutuhan masyarakat dan dunia usaha dan meningkatkan citra administrasi publik
2. Interaksi yang efisien dan efektif antara masyarakat dengan institusi publik, dan bahkan dapat menghemat biaya pelayanan administratif.

Adapun ciri-ciri pelayanan terpadu satu pintu menurut Rusli (2010) adalah sebagai berikut:

1. Wewenang proses dan penandatanganan surat izin berada di satu pihak yaitu instansi pelayanan. Khusus untuk pelayanan administrasi kependudukan, berdasarkan peraturan internasional, walaupun dilakukan di PTSP penandatanganannya tetap dilakukan oleh lembaga pencatatan sipil.
2. Koordinasi (dalam hal pelayanan dan proses perizinan) lebih mudah dan dilakukan oleh Kepala PTSP. Kepala PTSP juga berperan sebagai Ketua Tim Tinjauan Lapangan (dan SKPD teknis lainnya sebagai anggota tim) untuk proses pemberian izin-izin tertentu.
3. Mekanisme dan prosedur akan lebih mudah disederhanakan karena keputusan berada di tangan Kepala PTSP.
4. Pengawasan menjadi tanggung jawab bersama antara lembaga PTSP dan SKPD teknis.
5. SPM relatif akan mudah dilakukan karena kewenangan mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan pelayanan berada di tangan satu pihak.
6. Lokasi pelayanan berada di satu tempat (terpusat) tetapi terdapat kemungkinan luas untuk melakukan inovasi dan terobosan pelayanan sesuai dengan kondisi daerah masing-masing, misalnya membuka cabang di berbagai lokasi, mobil keliling untuk menjemput berkas-berkas di berbagai kecamatan.
7. Lembaga pelayanan sebaiknya berbentuk kantor atau dinas yang bereselon II, sehingga tidak terjadi keseganan pimpinannya untuk mengkoordinasikan SKPD lainnya yang bereselon.

Sementara itu, menurut Bent dalam Rusli (2010), ada tiga jenis model *one stop services* atau *one stop government* berdasarkan tujuannya dapat dibedakan menjadi tiga model sebagai berikut:

- a) Model *First-Stop*.  
Model pelayanan ini berisi pelayanan informasi yang memandu masyarakat untuk mengetahui jenis-jenis pelayanan publik yang dibutuhkannya.
- b) Model *Convenience Store*  
Berbagai jenis transaksi layanan dilokasikan di satu kantor atau mungkin di satu situs internet. Dengan model pelayanan ini, akan memuaskan kebutuhan semua masyarakat. Model pelayanan seperti ini biasanya dilakukan di tingkat pemerintah lokal yang telah desentralisasi dan terintegrasi yang dapat menggunakan metode pelayanan ini adalah pelayanan administratif yang tidak terlalu kompleks serta tidak membutuhkan pengetahuan dan waktu yang banyak.
- c) Model *True One-Stop*,  
Model pelayanan ini mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dan melibatkan berbagai kewenangan. Mode pelayanan ini digunakan untuk jenis-jenis pelayanan yang cukup kompleks.

Sedangkan berdasarkan media yang digunakan untuk memberikan pelayanannya, model one-stop service memiliki beberapa alternatif menurut Kubicek dan Hagen dalam Rusli (2010), yaitu sebagai berikut:

1. Lokasi fisik kantor, yaitu dengan menyediakan satu bangunan perkantoran atau lembaga dimana masyarakat memperoleh pelayanan langsung secara tatap muka, yang didukung oleh adanya bagian front-line dan bagian back office.
2. Internet atau website, yaitu pelaksanaan transaksi pelayanan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yakni melalui media internet atau website. Situs pelayanan publik ini dapat diakses oleh masyarakat dari rumah, kantor ataupun tempat-tempat umum.
3. Kios-kios pelayanan (one-stop kios) yaitu media pelayanan mandiri berupa kios-kios dimana masyarakat atau pelanggan dapat memperoleh pelayanan publik secara otomatis termasuk melakukan transaksi pembayaran. Model pelayanan ini juga mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dari berbagai institusi pemerintah yang dapat dibangun di berbagai lokasi sehingga memudahkan masyarakat untuk mengaksesnya.

4. Pusat informasi (call center), yakni aplikasi atau penggunaan telepon untuk menyampaikan informasi tentang pelayanan publik atau bahkan juga transaksi.

#### Pembentukan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP)

pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan dalam bentuk :

1. Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.
2. Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.
3. Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu.

Pelayanan perizinan dengan sistem terpadu satu pintu (*one stop service*) ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Pasalnya, dengan pengurusan administrasi berbasis teknologi informasi, input data cukup dilakukan sekali dan administrasi bisa dilakukan simultan. Dengan adanya kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu, seluruh perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota dapat terlayani dalam satu lembaga. Harapan yang ingin dicapai adalah mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil, dan menengah.

Tujuannya adalah meningkatkan kualitas layanan publik. Oleh karena itu, diharapkan terwujud pelayanan publik yang cepat murah, mudah, transparan,

pasti, dan terjangkau, di samping untuk meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. Bentuk pelayanan terpadu ini bisa berbentuk kantor, dinas, ataupun badan. Dalam penyelenggaraannya, bupati/walikota wajib melakukan penyederhanaan layanan meliputi :

1. Pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP);
2. Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
3. Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
4. Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
5. Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau Lebih permohonan perizinan;
6. Pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku; dan
7. Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan Lingkup tugas PPTSP meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Kabupaten / Kota.

Selain itu, PTSP mengelola administrasi perizinan dan non perizinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan keamanan berkas. Dalam pengertian sempit, pelayanan terpadu dapat berarti sebagai satu instansi pemerintah yang memiliki semua otoritas yang diperlukan untuk memberi pelbagai perizinan (*licenses, permits, approvals dan clearances*). Tanpa otoritas yang mampu menangani semua urusan tersebut instansi pemerintah tidak dapat mengatur pelbagai pengaturan selama proses. Oleh sebab itu, dalam hal ini instansi tersebut tidak dapat menyediakan semua bentuk perizinan yang diperlukan dalam berbagai tingkat administrasi, sehingga harus bergantung pada otoritas lain.

Asas dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yaitu :

1. Transparan, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh usaha jasa.
2. Akuntabel, yaitu dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu contoh dengan menggunakan jasa urus perijinan yang resmi
4. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Dan juga warga yang ingin memiliki surat ijin membangun bangunan
5. Efisien, yaitu proses pelayanan perizinan pariwisata hanya melibatkan tahap-tahap yang penting dan melibatkan personil yang telah ditetapkan.
6. Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan perizinan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.
7. Profesional, pemrosesan perizinan melibatkan keahlian yang diperlukan, baik untuk validasi administratif, verifikasi lapangan, pengukuran dan penilaian kelayakan, yang masing-masing prosesnya dilaksanakan berdasarkan tata urutan dan prosedur yang telah ditetapkan.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Untuk menghasilkan sebuah penelitian yang komprehensif dan berkorelasi, dalam melakukan penelitian yang berjudul “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng)” ini, peneliti melakukan peninjauan terhadap penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sebagai rujukan bahasan di dalam penelitian ini. Diharapkan dengan rujukan tersebut dapat membentuk kerangka dasar berpikir dalam melakukan kajian. Dalam hal ini, peneliti mengambil dua penelitian sebelumnya sebagai pembandingan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Penelitian pertama diambil dari skripsi berjudul “Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang” yang dilakukan oleh Leny Ismayanti Program Magister Ilmu Administrasi Publik, Universitas Brawijaya. Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif diharapkan mampu melihat proses penelitian yang dilakukan dengan memperoleh hasil penjelasan yang mendalam mengenai efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang. Penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang masih kurang efektif karena kurangnya tenaga ahli bidang pelayanan perizinan terpadu satu pintu dan penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang belum menjadi satu antara Kantor Penanaman Modal dan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, sehingga tidak dapat menjalankan fungsi penanaman modal dengan sempurna. Faktor pendukung efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Malang adalah: 1) wilayah Kabupaten Malang yang luas dapat memacu investasi dan 2) adanya pelimpahan 61 izin oleh Bupati Malang pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. Sementara itu, faktor penghambat efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah 1) keterbatasan anggaran untuk sosialisasi dan publikasi, 2) tim teknis tidak berada dalam 1 gedung dan 3) personil tidak sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan.

Penelitian terdahulu yang kedua adalah penelitian yang berjudul “Implementasi Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 87 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Koordinasi Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BKPMPT) Provinsi Sumatera Barat” yang dilakukan oleh Hamid mahasiswa studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas. Penelitian ini peneliti menggunakan teori implementasi yang dikemukakan oleh Donald Van Metter dan Carl Van Horn. Penulisan skripsi ini menggunakan pendekatan kualitatif melalui pengumpulan data dengan wawancara terhadap informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi yang dilakukan oleh BKPMPT sudah berjalan dengan baik, selain itu juga memberikan dampak positif terhadap reformasi birokrasi perizinan. Namun, jika dilihat pada seluruh variabel yang digunakan dalam melihat implementasinya, maka masih terdapat beberapa kekurangan dan kendala dalam penyelenggaraan PTSP tersebut. Kendala yang dihadapi seperti kurangnya sumberdaya, komunikasi antar organisasi yang belum tertata dengan baik, SOP yang belum sepenuhnya berjalan dengan baik, disposisi implementor yang belum baik, dan permasalahan Tim Teknis yang rumit.

### **2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian**

Kerangka pemikiran ialah penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan. Kerangka pemikiran disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan. Maka dari itu peneliti membuat kerangka berpikir sebagai berikut:

Di dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah “*Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng)*”. Dengan demikian, peneliti mendeskripsikan mengenai Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat dengan studi kasus di Kecamatan Cengkareng tersebut dengan apa yang terjadi sebenarnya di lapangan, kemudian peneliti akan menggambarkan kebenaran yang terjadi di lapangan terutama dengan didasarkan pada pendapat masyarakat yang telah menggunakan jasa pelayanan tersebut. Setelah hal tersebut dilakukan, peneliti mendapatkan data dan informasi mengenai pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat.

Hasil dari pengamatan langsung di lapangan yang telah dilakukan oleh peneliti adalah masih terdapat beberapa masalah dalam pemberian pelayanan seperti keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat, masih minimnya tingkat pengetahuan petugas mengenai pelayanan perizinan, sistem online/website masih sering error sehingga sulit untuk diakses masyarakat dan belum semua jenis perizinan dapat diakses secara online, komunikasi yang kurang efektif antara petugas dengan masyarakat pemohon perizinan, masih ada beberapa jenis perizinan yang kepengurusannya harus melibatkan dan memperoleh kewenangan dari dinas terkait, dan proses perizinan masih memakan waktu yang cukup panjang dan relatif lama melebihi batas waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

Dari berbagai permasalahan diatas, peneliti mengkajinya dengan menggunakan teori Pelayanan Terpadu Satu Pintu menurut Rusli (2010)



Pemilihan teori tersebut didasarkan temuan lapangan relevan dengan konsep teori ini, di mana teori tersebut mencakup tujuh indikator dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu wewenang proses, koordinasi, mekanisme dan prosedur, pengawasan, Standar Pelayanan Minimal (SPM), lokasi pelayanan, dan bentuk lembaga pelayanan. Melalui ketujuh dimensi tersebut, peneliti akan mengkaji dan mendeskripsikan temuan di lapangan berdasarkan fakta yang ada. Peneliti akan melihat dari berbagai sisi baik pandangan dari pemerintah (selaku pemberi pelayanan) maupun masyarakat (selaku pengguna pelayanan).

Dengan demikian apabila dikaji permasalahan yang ada secara mendalam, yakni mengenai penerapan konsep manajemen yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga diharapkan akan terjadi peningkatan kualitas pelayanan yang dimiliki Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat. Dimana tujuan utama dari pemberian pelayanan adalah kepuasan masyarakat. Untuk mengetahui bagaimana alur berfikir peneliti dalam menjelaskan permasalahan peneliti, maka dibuatlah kerangka berfikir sebagai berikut :

## **Gambar 2.1** **Kerangka Pemikiran Penelitian**

Permasalahan :

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat.
2. Masih minimnya tingkat pengetahuan petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat mengenai pelayanan perizinan.
3. Sistem online/website Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih sering error sehingga sulit untuk diakses masyarakat dan belum semua jenis perizinan dapat diakses secara online.
4. Komunikasi yang kurang efektif antara petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat dengan masyarakat pemohon perizinan.
5. Masih ada beberapa jenis perizinan yang kepengurusannya harus melibatkan dan memperoleh kewenangan dari dinas terkait
6. Proses perizinan masih memakan waktu yang cukup panjang dan relatif lama melebihi batas waktu yang telah ditentukan sebelumnya.

(Sumber : Peneliti, 2016)



Teori Pelayanan Terpadu Satu Pintu menurut Rusli (2010) adalah sebagai berikut :

1. Wewenang proses
2. Koordinasi
3. Mekanisme dan prosedur
4. Pengawasan
5. Standar Pelayanan Minimal (SPM)
6. Lokasi pelayanan
7. Bentuk lembaga pelayanan



Output

Untuk memperoleh data mengenai Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng)

## **2.4 Asumsi Dasar**

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pembahasan pada Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng). Namun, berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan bahwa manajemen pelayanan terpadu satu pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat belum berjalan secara optimal. Hal ini didasarkan pada masih banyaknya permasalahan yang dihadapi dalam proses pelayanan tersebut, seperti (i) Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat. (ii) Masih minimnya tingkat pengetahuan petugas mengenai pelayanan perizinan. (iii) Sistem online/website masih sering error sehingga sulit untuk diakses masyarakat dan belum semua jenis perizinan dapat diakses secara online. (iv) Komunikasi yang kurang efektif antara petugas dengan masyarakat pemohon perizinan. (v) Masih ada beberapa jenis perizinan yang kepengurusannya harus melibatkan dan memperoleh kewenangan dari dinas terkait. (vi) Proses perizinan masih memakan waktu yang cukup panjang dan relatif lama melebihi batas waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Dari permasalahan tersebut, maka dibutuhkan suatu penerapan manajemen pelayanan yang baik oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai upaya untuk memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat pemohon perizinan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan suatu usaha pembuktian terhadap suatu objek penelitian untuk memperoleh kebenaran dari permasalahan dengan menggunakan pendekatan ilmiah untuk mendapatkan hasil yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Sehingga desain penelitian berkaitan dengan metode penelitian. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng)”, ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Menurut Sugiyono (2009: 21) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Metode ini merupakan suatu metode atau cara yang dimaksudkan untuk mendeskripsikan suatu situasi tertentu yang bersifat faktual.

Kecenderungan peneliti untuk menggunakan metode penelitian ini, didasarkan pada pertimbangan bahwa metode ini dianggap sangat relevan dengan materi penulisan skripsi yang peneliti buat, karena penelitian yang dilakukan hanya bersifat deskriptif yaitu menggambarkan apa adanya dari kejadian yang diteliti.

Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistic (*naturalistic research*), karena penelitian dilakukan dalam kondisi yang alamiah. Sebutan lainnya adalah penelitian etnografi, karena pada awalnya metode ini banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya. Selain itu disebut sebagai metode kualitatif karena data yang terkumpul dan dianalisis lebih bersifat kualitatif. Pada penelitian kualitatif, penelitian dilakukan pada objek yang alamiah maksudnya, objek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak begitu mempengaruhi dinamika pada objek tersebut.

Sebagaimana dikemukakan dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau peneliti itu sendiri (*human instrument*). Untuk dapat menjadi instrumen maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna. Penelitian kualitatif (*qualitative research*) bertolak dari filsafat konstruktivisme yang berasumsi bahwa kenyataan itu berdimensi jamak, interaktif dan suatu pertukaran pengalaman sosial (*a shared social experience*) yang diinterpretasikan oleh individu-individu.

Pendekatan kualitatif dipergunakan karena untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitiannya lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi (Sugiyono 2009: 1). Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau *outcome* dan juga digunakan untuk mendapatkan data

yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Metode penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Oleh sebab itu, terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan.

Penelitian yang dilakukan mengenai “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng)”, dimana metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2010: 4), mendefinisikan metodologi penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Jadi, dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan.

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian mengenai “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng)”, yaitu kualitatif deskriptif. Tujuannya adalah untuk dapat memahami serta menghayati lebih dalam segala kejadian yang terjadi dengan fokus penelitian, dan tentu diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjawab rumusan masalah lebih mendalam pada sasaran penelitian, serta mendapat hasil penelitian yang lebih akurat.

### **3.2 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian merupakan bagian yang membatasi dan menjelaskan substansi materi kajian penelitian yang akan dilakukan. Dalam hal ini, ruang lingkup penelitian digunakan sebagai batasan penelitian agar terfokus pada fokus penelitian. Oleh karena itu, maka diharapkan akan mempermudah peneliti untuk lebih fokus pada penelitian yang akan dilakukan, yaitu mengenai “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng)”.

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini adalah pemerintah (selaku pemberi pelayanan) dan masyarakat (selaku pengguna pelayanan), kemudian peneliti akan mendeskripsikan fenomena terkait bagaimana Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng) secara mendalam.

### **3.3 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian menjelaskan *locus* penelitian yang akan dilaksanakan, dimana di dalamnya menjelaskan tempat, serta alasan memilihnya. Penelitian yang berjudul “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng)”, lokasi penelitian berada di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat yang beralamat di Jl. Kembangan Raya No.2 Kembangan Selatan, Jakarta Barat. Alasannya adalah karena Kota Administrasi Jakarta Barat merupakan salah satu bagian dari Provinsi DKI Jakarta, yang dalam proses kegiatan penyelenggaraan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu ternyata masih menemukan banyak kendala terkait pemberian pelayanan kepada masyarakat. Disini peneliti ingin mengetahui bagaimana penerapannya dan mengkaji secara mendalam permasalahan penyelenggaraan Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu khususnya di wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat dengan menggunakan Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng.

### **3.4 Variabel Penelitian**

Variabel dalam penelitian tentang “Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng)”, dapat didefinisikan sebagai berikut:

#### **3.4.1 Definisi Konsep**

Definisi konseptual digunakan untuk menegaskan konsep-konsep yang jelas, yang digunakan supaya tidak menjadi perbedaan penafsiran antara penulis dan pembaca. Berikut adalah konsep-konsep yang digunakan peneliti:

##### **a. Manajemen**

Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

##### **b. Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu usaha dalam serangkaian kegiatan yang dilakukan guna memberikan kepuasan bagi orang lain serta konsumen (masyarakat)



sehingga dapat memperoleh aktivitas yang dilakukan oleh organisasi pemberi layanan tersebut sesuai dengan harapan dan tujuan yang akan dicapai.

c. Manajemen Pelayanan

Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasi dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan tertentu.

d. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan izin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat.

### **3.4.2 Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan penjabaran konsep atau variabel penelitian dalam rincian yang terukur (indikator penelitian), dan nomor pertanyaan sebagai lampiran. Definisi operasional penelitian menjabarkan pedoman wawancara penelitian yang berisikan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian sesuai dengan teori yang digunakan. Sesuai dengan kajian teori yang peneliti gunakan, maka definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini menurut Rusli (2010) terdiri dari indikator-indikator sebagai berikut :

8. Wewenang proses dan penandatanganan surat izin berada di satu pihak yaitu instansi pelayanan.
9. Koordinasi (dalam hal pelayanan dan proses perizinan) lebih mudah dan dilakukan oleh Kepala PTSP. Kepala PTSP juga berperan sebagai Ketua Tim Tinjauan Lapangan (dan SKPD teknis lainnya sebagai anggota tim) untuk proses pemberian izin-izin tertentu.
10. Mekanisme dan prosedur pelayanan untuk semua jenis pelayanan baik perizinan maupun non perizinan sama, hanya berbeda dalam hal persyaratan dan lamanya proses perizinan. Mekanisme dan prosedur pelayanan akan lebih mudah disederhanakan karena keputusan berada di tangan Kepala PTSP.
11. Pengawasan menjadi tanggung jawab bersama antara lembaga PTSP dan SKPD teknis.
12. Standar Pelayanan Minimal (SPM) relatif akan mudah dilakukan karena kewenangan mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan pelayanan berada di tangan satu pihak.
13. Lokasi pelayanan berada di satu tempat (terpusat) tetapi terdapat kemungkinan luas untuk melakukan inovasi dan terobosan pelayanan sesuai dengan kondisi daerah masing-masing, misalnya membuka cabang di berbagai lokasi, mobil keliling untuk menjemput berkas-berkas.
14. Bentuk lembaga pelayanan sebaiknya berbentuk kantor atau dinas yang bereselon II, sehingga tidak terjadi keseganan pimpinannya untuk mengkoordinasikan SKPD lainnya yang bereselon.

### 3.5 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif ini, yang menjadi instrumen penelitian atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri (*human instrument*). Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Validitas terhadap peneliti sebagai instrumen meliputi validitas terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian baik secara akademik maupun logistiknya. Menurut Sugiyono (Sugiyono 2009: 59) yang melakukan validasi adalah peneliti sendiri, melalui evaluasi diri seberapa jauh pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan.

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Peneliti merupakan *key instrument* dalam penelitian kualitatif karena dapat merasakan langsung, mengalami, melihat sendiri objek atau subjek yang diteliti, selain itu peneliti juga mampu menentukan kapan penyimpulan data telah mencukupi, data telah jenuh dan kapan penelitian dapat dihentikan dan peneliti juga dapat langsung melakukan pengumpulan data, melakukan refleksi secara terus-menerus dan secara gradual membangun pemahaman yang tuntas mengenai suatu hal.

Data primer adalah data yang berupa kata-kata atau tindakan orang-orang yang diamati dari hasil wawancara dan observasi. Sedangkan data-data sekunder

didapat berupa dokumen tertulis. Adapun alat-alat tambahan yang digunakan dalam pengumpulan data terdiri dari pedoman wawancara, alat tulis, dan buku catatan.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, adalah dengan beberapa teknik sebagai berikut:

1. Observasi

Metode observasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode observasi *non-participant*. Dalam hal ini ini peneliti ke lokasi penelitian, namun tidak ikut langsung terlibat dalam kegiatan yang dilakukan dari subyek penelitian. Dengan demikian peneliti hanya melakukan pengamatan terkait bagaimana pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat.

Tujuan penggunaan metode observasi ini adalah peneliti dapat mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian, mendokumentasikan, dan merefleksikannya secara sistematis dalam kegiatan dan interaksi dari subyek penelitian.

2. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara secara mendalam, di mana peneliti melakukannya dengan sengaja untuk melakukan wawancara dengan informan dan peneliti tidak sedang observasi

partisipasi. Peneliti bisa datang berkali-kali untuk melakukan wawancara. Sifat wawancara mendalam dipandu dengan pertanyaan-pertanyaan dalam pedoman wawancara. Tujuan adalah memperoleh data secara jelas, konkret dan lebih mendalam. Pada dasarnya metode ini merupakan usaha untuk menggali keterangan yang lebih dalam dari sebuah kajian dari sumber yang relevan berupa pendapat, kesan, pengalaman, pikiran dan lain sebagainya yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu sumber data sekunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Dokumentasi adalah setiap bahan tertulis atau film, dan foto-foto yang dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyisik. Selanjutnya dokumentasi ini dapat dilakukan dengan pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga-lembaga yang menjadi objek penelitian. Baik berupa prosedur, peraturan-peraturan, gambar, laporan hasil pekerjaan, serta berupa foto ataupun dokumen elektronik (rekaman).

Metode ini hanya mengambil data yang sudah ada pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat, seperti profil instansi, kepegawaian, struktur organisasi, dan data-data pendukung lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini. Dengan adanya data pendukung dari dokumentasi ini ditujukan sebagai penguat argumentasi dari data-data primer yang didapatkan dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan peneliti sebelumnya.

Untuk memperoleh data yang berkaitan dengan masalah penelitian, maka disusun pedoman wawancara seperti di bawah ini:

**Tabel 3.1**

**Pedoman Wawancara**

<b>No.</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Pedoman Wawancara</b>	<b>Informan</b>
1.	Wewenang proses	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kewenangan yang dimiliki Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat</li> <li>2. Proses penandatanganan perizinan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat</li> <li>2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha</li> <li>3. Koordinator Tim Administrasi</li> <li>4. Koordinator Tim Teknis</li> </ol>
2.	Koordinasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komunikasi antar pihak terkait</li> <li>2. Koordinasi internal antara petugas Front Office dengan Back Office</li> <li>3. Koordinasi eksternal antara KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat dengan Satlak PTSP Kecamatan, Satlak PTSP Kelurahan, Walikota Jakarta Barat dan Instansi lainnya</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat</li> <li>2. Koordinator Tim Administrasi</li> <li>3. Koordinator Tim Teknis</li> <li>4. Petugas Front Office</li> <li>5. Petugas Back Office</li> <li>6. Kepala Satlak Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Cengkareng</li> <li>7. Kepala Satlak Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Duri Kosambi</li> </ol>

3.	Mekanisme dan prosedur	Mekanisme dan prosedur pelayanan dari mulai masuknya berkas hingga terbitnya berkas permohonan perizinan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat</li> <li>2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha</li> <li>3. Koordinator Tim Administrasi</li> <li>4. Koordinator Tim Teknis</li> <li>5. Masyarakat pengguna pelayanan</li> </ol>
4.	Pengawasan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberian sanksi untuk petugas pelayanan maupun pemohon perizinan yang melanggar ketentuan</li> <li>2. Bentuk pengawasan</li> <li>3. Mekanisme pengawasan</li> <li>4. Pihak-pihak yang terlibat dalam proses pengawasan</li> <li>5. Hasil dari pengawasan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat</li> </ol>
5.	Standar Pelayanan Minimal (SPM)	Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dimiliki KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat</li> <li>2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha</li> <li>3. Koordinator Tim Administrasi</li> <li>4. Koordinator Tim Teknis</li> <li>5. Masyarakat pengguna pelayanan</li> </ol>
6.	Lokasi pelayanan	Keberadaan lokasi pelayanan apakah berada di dalam satu tempat saja atau berada di banyak lokasi menyesuaikan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat</li> <li>2. Back Office AJIB</li> </ol>

		dengan kebutuhan masyarakat	(Antar Jemput Izin Bermotor) 3. AJIB PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat
7.	Bentuk lembaga pelayanan	Bentuk kelembagaan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat	1. Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat

(Sumber : Peneliti, 2016)

### 3.6 Informan Penelitian

Usman dan Akbar dalam Metodologi Penelitian Sosial (2011:84) menyatakan bahwa dalam penelitian yang bersifat kualitatif tidak dikenal adanya populasi, melainkan yang dikenal hanya sampel yang terdiri dari responden yang ditentukan secara *purposive* sesuai dengan tujuan penelitian, dimana yang menjadi responden hanya sumber yang dapat memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Penelitian ini memerlukan informan yang mempunyai pemahaman yang berkaitan langsung dengan masalah penelitian guna memperoleh data dan informasi yang lebih akurat.

Untuk memperoleh data guna kepentingan penelitian ini maka diperlukan informan yang memahami dan mempunyai kaitan dengan masalah penelitian. Pada penelitian ini yaitu mengenai Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng) pemilihan informan dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purposive* yaitu wawancara secara terstruktur kepada informan. Penentuan informannya



berdasarkan peran dan fungsi informan tersebut. Adapun uraian daftar informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.2**  
**Daftar Informan**

<b>No</b>	<b>Kategori Informan</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Kode Informan</b>
1.	Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat	Key Informan	I <sub>1.1</sub>
2.	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	Key Informan	I <sub>1.2</sub>
3.	Koordinator Tim Administrasi	Key Informan	I <sub>1.3</sub>
4.	Koordinator Tim Teknis	Key Informan	I <sub>1.4</sub>
5.	Petugas Front Office	Secondary Informan	I <sub>2.1</sub>
6.	Petugas Back Office	Secondary Informan	I <sub>2.2</sub>
7.	Back Office AJIB (Antar Jemput Izin Bermotor)	Secondary Informan	I <sub>2.3</sub>

8.	AJIB PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat	Secondary Informan	I <sub>2.4</sub>
9.	Kepala Satlak Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Cengkareng	Secondary Informan	I <sub>2.5</sub>
10.	Kepala Satlak Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Duri Kosambi	Secondary Informan	I <sub>2.6</sub>
12.	Masyarakat pengguna pelayanan	Secondary Informan	I <sub>2.7- I2.10</sub>

(Sumber : Peneliti, 2016)

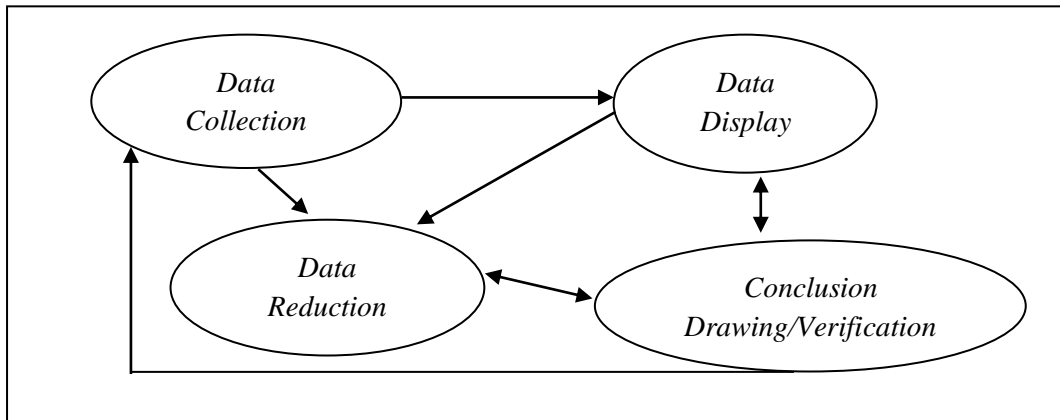
### **3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

#### **3.7.1 Teknik Pengolahan Data**

Dalam penelitian ini, teknik analisa data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Dalam menganalisis selama dilapangan, peneliti menggunakan model Miles dan Huberman yang mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif yang berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Berikut model interaktif Miles dan Huberman:

**Gambar 3.1**

**Analisis Data Miles dan Huberman**



1. *Data Collection* (Pengumpulan data)

Kegiatan pengumpulan data pada prinsipnya merupakan kegiatan penggunaan metode dan instrumen yang telah ditentukan dan diuji validitas dan reliabilitasnya. Secara sederhana, pengumpulan data diartikan sebagai proses atau kegiatan yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau berbagai fenomena, informasi atau kondisi lokasi penelitian sesuai dengan lingkup penelitian. Dalam prakteknya, pengumpulan data ada yang dilaksanakan melalui pendekatan penelitian kuantitatif dan kualitatif. Dengan kondisi tersebut, pengertian pengumpulan data diartikan juga sebagai proses yang menggambarkan proses pengumpulan data yang dilaksanakan dalam penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif.

Pengumpulan data, dapat dimaknai juga sebagai kegiatan peneliti dalam upaya mengumpulkan sejumlah data lapangan yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian (untuk penelitian kualitatif), atau menguji hipotesis (untuk

penelitian kuantitatif). Merujuk pada hal tersebut, betapa pentingnya pengumpulan data dalam proses penelitian. Tanpa data lapangan, proses analisis data dan kesimpulan hasil penelitian, tidak dapat dilaksanakan.

## 2. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data diartikan secara sempit sebagai proses pengurangan data, namun dalam arti yang lebih luas adalah proses penyempurnaan data, baik pengurangan terhadap data yang kurang perlu dan tidak relevan, maupun penambahan terhadap data yang dirasa masih kurang. Mereduksi berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari pola dan temanya. Dengan demikian data yang sudah direduksi, akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya jika diperlukan.

## 3. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Penyajian data merupakan proses pengumpulan informasi yang disusun berdasar kategori atau pengelompokan-pengelompokan yang diperlukan. Interpretasi data merupakan proses pemahaman makna dari serangkaian data yang telah tersaji, dalam wujud yang tidak sekedar melihat apa yang tersurat, namun lebih pada memahami atau menafsirkan mengenai apa yang tersirat di dalam data yang telah disajikan..

Penyajian data dapat dilakukan secara sistematis dan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan selanjutnya, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam metode kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

#### 4. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan)

Penarikan kesimpulan/verifikasi merupakan proses perumusan makna dari hasil penelitian yang diungkapkan dengan kalimat yang singkat-padat dan mudah dipahami, serta dilakukan dengan cara berulang kali melakukan peninjauan mengenai kebenaran dari penyimpulan itu, khususnya berkaitan dengan relevansi dan konsistensinya terhadap judul, tujuan dan perumusan masalah yang ada.

Kesimpulan yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti dan data-data yang kuat yang mendukung pada tahap-tahap pengumpulan data selanjutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal sudah didukung oleh data-data dan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

### 3.7.2 Uji Keabsahan Data

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *member check* (Sugiyono, 2009:121).

Pada penelitian ini, dalam menguji keabsahan data peneliti menggunakan metode triangulasi dan *member check* untuk memberikan kepercayaan terhadap penelitiannya.

#### 1. Triangulasi

Triangulasi menurut Sugiyono (2009:117) diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Terdapat 3 jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari lapangan melalui beberapa sumber. Berbeda dengan triangulasi teknik yang dilakukan dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Pengecekan dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan teknik observasi. Triangulasi waktu yaitu melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, ataupun teknik lainnya dalam waktu atau situasi yang berbeda.

Berdasarkan hal diatas, peneliti menggunakan dua teknik triangulasi pendekatan, yaitu triangulasi sumber di mana peneliti memperoleh sudut pandang

dari pemerintah dan masyarakat. Triangulasi teknik, peneliti melakukan cek data dari berbagai sumber, yaitu wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

## 2. *Member Check*

Selain metode triangulasi, peneliti juga menggunakan *member check* untuk menguji keabsahan data. *Member check* menurut (Djam'an Satori, 2010:172) adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada informan. Tujuannya adalah untuk mengetahui kesesuaian data yang diberikan oleh pemberi data. Apabila pemberi data sudah menyepakati data yang diberikan, berarti data tersebut valid, sehingga semakin kredibel. Akan tetapi, menjadi sebaliknya yaitu tidak valid dan tidak kredibel apabila data yang diperoleh justru meragukan.

### **3.8 Jadwal Penelitian**

Jadwal penelitian berisi aktivitas yang dilakukan dan kapan akan dilakukannya proses penelitian (Sugiyono 2009: 286). Berikut adalah jadwal penelitian Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng) dengan *timetable* sebagai berikut:

**Tabel 3.3**

**Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Waktu Kegiatan															
		Oktober 2016-Mei 2017															
		Oktober				November-Januari				Februari-April				Mei			
		Minggu Ke-															
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul																
2.	Observasi Awal																
3.	Penyusunan Proposal																
4.	Seminar Proposal																
5.	Revisi dan Bimbingan																
6.	Proses pencarian dan pengolahan data di lapangan																
7.	Penyusunan laporan penelitian dan bimbingan																
8.	Sidang Skripsi																



**BAB IV**  
**HASIL PENELITIAN**

**4.1 Deskripsi Obyek Penelitian**

Deskripsi objek penelitian menjelaskan tentang objek penelitian yang meliputi lokasi penelitian, struktur organisasi dari populasi/sampel yang telah ditentukan serta hal lain yang berhubungan dengan objek penelitian. Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti berjudul Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng) akan dipaparkan sebagai berikut :

**4.1.2 Gambaran Umum Kota Administrasi Jakarta Barat**

**Gambar 4.1**

**Peta Wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat**



Sumber : KPTSP Jakarta Barat, 2017

Kota Administrasi Jakarta Barat merupakan salah satu bagian yang memiliki kedudukan setingkat dengan Kotamadya Tingkat II. Walikota yang bertanggungjawab langsung kepada Gubernur DKI Jakarta Berdasarkan Penetapan Presiden RI No.2 Tahun 1961 tentang Pemerintahan DKI Jakarta dan Penjelasan Undang-undang No. 5 Tahun 1974 tentang pokok-pokok pemerintah di daerah, bahwa tugas, wewenang dan kewajiban Walikota adalah menjalankan Pemerintahan pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan dalam wilayah. Tugas-tugas tersebut meliputi bidang pemerintahan, ketentraman dan ketertiban, kesejahteraan masyarakat, sosial politik, agama, tenaga kerja, pendidikan, pemuda dan olah raga, kependudukan perekonomian dan pembangunan fisik prasarana lingkungan serta bidang-bidang lain yang ditetapkan oleh Gubernur Kepala daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Kota Administrasi Jakarta Barat adalah salah satu dari 5 [Kota Administrasi](#) di [Daerah Khusus Ibukota Jakarta](#). Secara astronomis Kota Administrasi Jakarta Barat terletak pada  $5^{\circ}9'12''$ - $6^{\circ}23'54''$  Lintang Selatan dan  $106^{\circ}22'42''$ - $106^{\circ}58'18''$  Bujur Timur dan memiliki luas wilayah 127,11 km<sup>2</sup>. Pusat Pemerintahannya berada di [Kembangan](#). Jakarta Barat secara administratif terbagi menjadi 8 [kecamatan](#), 56 [kelurahan](#), 568 RW dan 6.202 RT dengan batas wilayah sebagai berikut:

Utara	: Kota Administrasi Jakarta Utara
Timur	: Kota Administrasi Jakarta Pusat
Selatan	: Kota Administrasi Jakarta Selatan dan Provinsi Banten
Barat	: Provinsi Banten

Mata pencaharian penduduk Kota Administrasi Jakarta Barat di bidang Pertanian 1.02 %, Pertambangan 0.30 %, Industri 23.24 %, Listrik/gas/air minum 1.17 %, Perdagangan 33.28 %, Angkutan dan Komunikasi 6.22 %, Keuangan/Asuransi 3.47 %, Bangunan 5.66 %, Jasa dan Lainnya 25.64 %.

**Secara demografi** jumlah penduduk Kota Administrasi Jakarta Barat terdiri dari 2.430.410 jiwa dengan kepadatan penduduk 17.782,56 jiwa/km<sup>2</sup>. Pertumbuhan penduduk sebesar 3,51 % terdiri dari 2,15 % Urbanisasi dan 1,36 % Kelahiran.

Kota Administrasi Jakarta Barat memiliki 8 (delapan) Kecamatan, yakni Kecamatan Kebon Jeruk, Kecamatan Kembangan, Kecamatan Cengkareng, Kecamatan Kalideres , Kecamatan Grogol Petamburan , Kecamatan Palmerah, Kecamatan Tambora, dan Kecamatan Taman Sari. Data luas wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat per Kecamatan dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut :

**Tabel 4.1**

**Luas Wilayah Kota Administrasi Jakarta Barat per Kecamatan**

<b>No.</b>	<b>Kecamatan</b>	<b>Luas Wilayah (km<sup>2</sup>)</b>
1.	Kebon Jeruk	17,51 km <sup>2</sup>
2.	Kembangan	24,64 km <sup>2</sup>
3.	Cengkareng	27,93 km <sup>2</sup>
4.	Kalideres	27,39 km <sup>2</sup>
5.	Grogol Petamburan	11,29 km <sup>2</sup>
6.	Palmerah	7,54 km <sup>2</sup>

7.	Tambora	5,49 km <sup>2</sup>
8.	Taman Sari	4,37 km <sup>2</sup>

Sumber : <http://barat.jakarta.go.id>

Dari tabel 4.1 di atas, dapat terlihat wilayah yang paling luas di Kota Administrasi Jakarta Barat adalah Kecamatan Cengkareng dengan luas wilayah 27,93 km<sup>2</sup> dan luas wilayah paling kecil berada di Kecamatan Taman Sari yaitu 4,37 km<sup>2</sup>.

**Tabel 4.2**  
**Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Per Kecamatan**  
**di Kota Administrasi Jakarta Barat**

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk Kota Administrasi Jakarta Barat Berdasarkan Jenis Kelamin		
		Laki – laki	Perempuan	Jumlah
1.	Kembangan	150.295	150.507	300.802
2.	Kebon Jeruk	179.312	178.476	357.788
3.	Palmerah	103.582	98.791	202.373
4.	Grogol Petamburan	113.795	118.902	232.697
5.	Tambora	124.730	114.744	239.474
6.	Taman Sari	54.901	55.107	110.008
7.	Cengkareng	284.930	271.042	555.972
8.	Kalideres	219.581	211.715	431.296
<b>Jakarta Barat</b>		<b>1.231.126</b>	<b>1.199.284</b>	<b>2.430.410</b>

Sumber : Badan Pusat Statistik, 2017

Dari tabel 4.2 di atas, dapat disimpulkan bahwa rata-rata jumlah penduduk laki-laki dan perempuan di tiap-tiap wilayah seimbang. Jumlah penduduk paling banyak berada di Kecamatan Cengkareng yaitu berjumlah 555.972 jiwa, terdiri dari penduduk lelaki yang berjumlah 284.930 jiwa, sedangkan jumlah penduduk perempuan sekitar 271.042 jiwa. Sementara jumlah penduduk paling sedikit berada di Kecamatan Taman Sari yaitu 110.008 jiwa, terdiri dari penduduk laki-laki yang berjumlah 54.901 jiwa dan penduduk perempuan yang berjumlah 55.107 jiwa.

#### **4.1.3 Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat**

KPTSP merupakan unit kerja BPTSP pada Kota Administrasi dalam pelaksanaan pelayanan dan penandatanganan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi sesuai kewenangannya. KPTSP dipimpin oleh seorang Kepala KPTSP yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala BPTSP.

KPTSP mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dan penandatanganan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi sesuai kewenangannya, sedangkan KPTSP menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Penyusunan rencana strategis, rencana kerja dan anggaran serta dokumen pelaksanaan anggaran KPTSP;
- b. Pelaksanaan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran KPTSP;

- c. Penerimaan berkas permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi sesuai kewenangannya;
- d. Penelitian/pemeriksaan berkas permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi sesuai kewenangannya;
- e. Pelaksanaan penelitian teknis/pengujian fisik permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi sesuai kewenangannya;
- f. Penandatanganan dokumen izin, non izin dan administrasi sesuai kewenangannya;
- g. Penyerahan dokumen izin, non izin dan administrasi sesuai kewenangannya;
- h. Pengelolaan arsip dokumen izin, non izin dan administrasi sesuai kewenangannya;
- i. Penetapan dan pemberian sanksi terhadap penyalahgunaan izin dan non izin serta dokumen administrasi sesuai kewenangannya;
- j. Pengendalian pelayanan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi di Satlak PTSP Kecamatan;
- k. Penggunaan sistem teknologi informasi penyelenggaraan PTSP;
- l. Pelayanan, pemrosesan dan penyelesaian pengaduan/keluhan atas pelayanan KPTSP;
- m. Pelayanan dan penyelesaian pengaduan/keluhan atas pelayanan di Satlak PTSP Kecamatan serta pengaduan/keluhan atas pelayanan Satlak PTSP Kelurahan yang tidak dapat diselesaikan oleh Satlak PTSP Kecamatan;
- n. Pelayanan konsultasi dan pendampingan terhadap Satlak PTSP Kecamatan dan Satlak PTSP Kelurahan;

- o. Pemberian bantuan pelayanan terhadap Satlak PTSP Kecamatan dan Satlak PTSP Kelurahan;
- p. Pengelolaan kepegawaian, keuangan, barang, kerumahtanggaan dan surat-menyurat KPTSP;
- q. Pengelolaan kearsipan KPTSP;
- r. Pelaksanaan publikasi kegiatan, upacara dan pengaturan acara KPTSP;
- s. Penyediaan, penatausahaan, penggunaan, pemeliharaan dan perawatan prasarana dan sarana KPTSP;
- t. Pencatatan, pembukuan dan pelaporan retribusi pelayanan KPTSP; dan
- u. Pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi KPTSP.

#### **4.1.3.1 Moto, Visi, dan Misi PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat**

1. Moto PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat:

"Kami siap melayani anda dengan hati dan pasti".

2. Visi PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat BARAT :

"Terwujudnya kualitas pelayanan masyarakat yang prima dan profesional"

3. Misi PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat :

- a) Meningkatkan kompetensi aparatur atau petugas dalam pemberian pelayanan;
- b) Memanfaatkan teknologi informasi dalam pelayanan;

- c) Menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang baik, lengkap, aman dan nyaman;
- d) Memberikan pelayanan masyarakat yang ramah, mudah, murah, cepat, tepat, pasti, terjangkau, profesional, akuntabel, dan transparan.

#### **4.1.3.2 Struktur Organisasi dan Tugas Pokok Kantor PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat**

Struktur Organisasi Kantor PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 55 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPTSP terdiri dari:

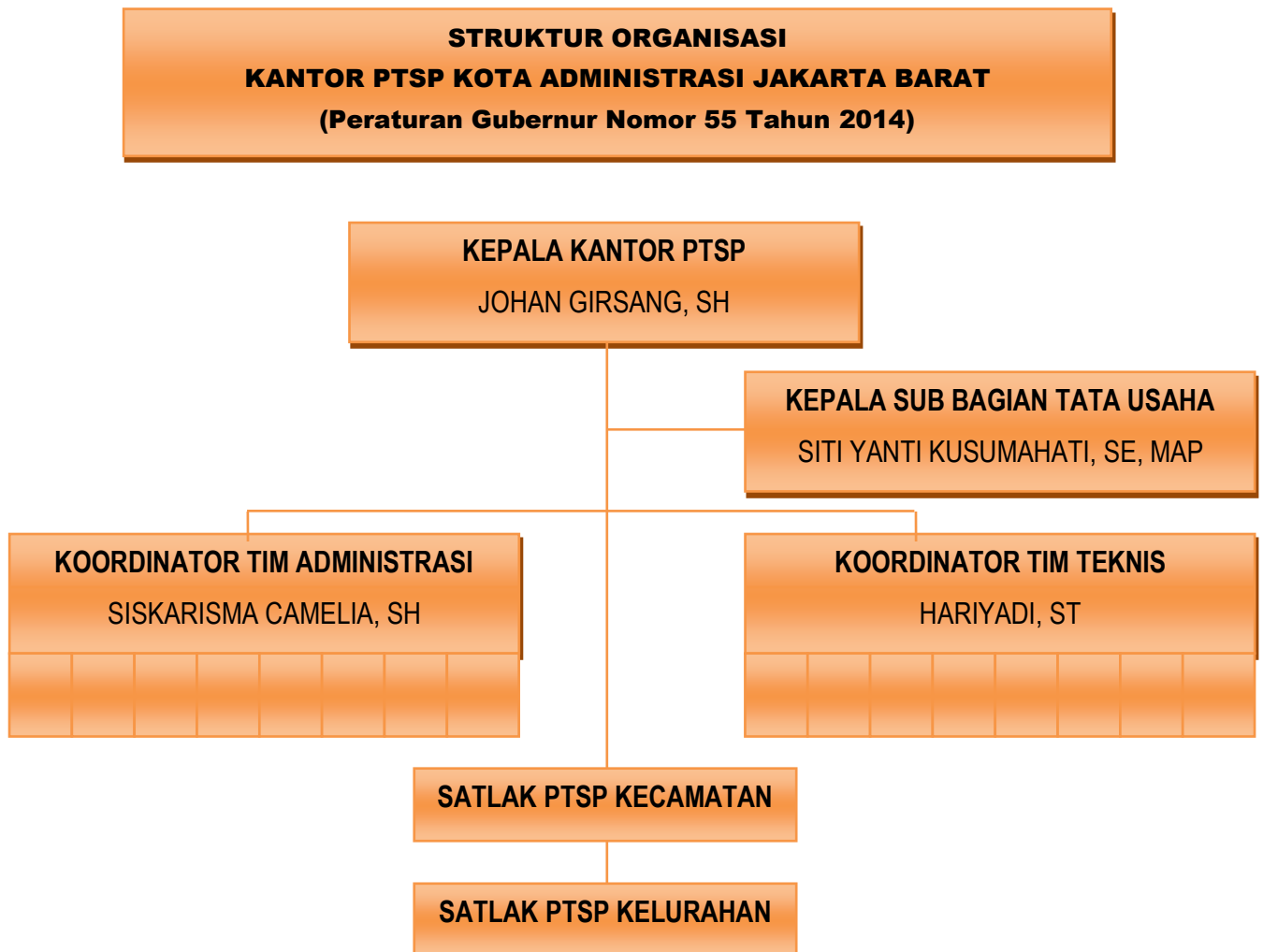
1. Kepala Kantor;
2. Kepala Subagian Tata Usaha;
3. Tim Administrasi;
4. Tim Teknis; dan
5. Subkelompok Jabatan Fungsional



Berikut ini adalah struktur organisasi Kantor PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat:

**Gambar 4.2**

**Struktur Organisasi Kantor PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat**



Tugas Pokok Kepala, Subbagian Tata Usaha Koordinator Tim Administrasi dan Koordinator Tim Teknis di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat, antara lain :

1. Tugas Kepala KPTSP sebagai berikut:
  - a. Memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi KPTSP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24;
  - b. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas Subbagian, Tim Administrasi, Tim Teknis dan Subkelompok Jabatan Fungsional;
  - c. Menandatangani dokumen izin, non izin dan administrasi sesuai kewenangannya;
  - d. Melaksanakan koordinasi dan kerja sama dengan SKPD/UKPD, instansi pemerintah/swasta dan/atau masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi KPTSP; dan
  - e. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi KPTSP.
  
2. Tugas Subbagian Tata Usaha sebagai berikut:
  - a. Menyusun rencana kerja dan anggaran serta dokumen pelaksanaan anggaran KPTSP;
  - b. Melaksanakan dokumen pelaksanaan anggaran KPTSP;
  - c. Mengkoordinasikan penyusunan rencana strategis, rencana kerja dan anggaran serta dokumen pelaksanaan anggaran KPTSP;
  - d. Melaksanakan monitoring, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran KPTSP;
  - e. Melaksanakan pengelolaan kepegawaian KPTSP;

- f. Melaksanakan pengelolaan keuangan KPTSP;
  - g. Melaksanakan pengelolaan barang KPTSP;
  - h. Melaksanakan surat-menyurat KPTSP;
  - i. Melaksanakan kegiatan kerumahtanggaan KPTSP;
  - j. Melaksanakan pengelolaan kearsipan KPTSP;
  - k. Memproses penandatanganan dokumen izin dan non izin serta administrasi oleh Kepala KPTSP;
  - l. Melaksanakan publikasi kegiatan, upacara dan pengaturan acara KPTSP;
  - m. Menyediakan, menatausahakan, memelihara dan merawat prasarana dan sarana kerja KPTSP;
  - n. Mencatat, membukukan dan melaporkan retribusi pelayanan KPTSP;
  - o. Mengkoordinasikan, menyusun laporan keuangan, kinerja, kegiatan dan akuntabilitas KPTSP; dan
  - p. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas Subbagian Tata Usaha.
3. Tugas Koordinator Tim Administrasi sebagai berikut:
- a. Menyusun dan mengajukan kebutuhan pegawai, anggaran, prasarana dan sarana kerja Tim Administrasi KPTSP;

- b. Menerima berkas permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi di KPTSP;
- c. Meneliti/memeriksa kelengkapan dan keabsahan berkas permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi di KPTSP;
- d. Menyerahkan tanda terima permohonan perizinan dan non perizinan serta .dokumen administrasi kepada pemohon, kuasa pemohon dan/atau wakilnya atas berkas .permohonan yang dinyatakan lengkap dan sah;
- e. Mengembalikan berkas permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang tidak memenuhi persyaratan kelengkapan dan/atau keabsahan kepada pemohon, kuasa pemohon dan/atau wakilnya;
- f. Memilah permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang memenuhi persyaratan kelengkapan dan keabsahan sesuai jenisnya;
- g. Membubuhkan tanda hasil penelitian/pemeriksaan pada berkas permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang memenuhi persyaratan kelengkapan dan keabsahan;
- h. Mencatat/merekam/menginput permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang memenuhi persyaratan kelengkapan dan keabsahan;

- i. Menyerahkan permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang sudah dicatat/direkam/diinput kepada Tim Teknis;
- j. Menerima berkas permohonan perizinan dan –non perizinan serta dokumen administrasi yang tidak memenuhi syarat teknis berdasarkan penelitian teknis/pengujian fisik untuk dikembalikan kepada pemohon, kuasa pemohon dan/atau wakilnya;
- k. Mengembalikan berkas permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang tidak memenuhi syarat teknis berdasarkan penelitian teknis/pengujian fisik kepada pemohon, kuasa pemohon dan/atau wakilnya;
- l. Menerima perhitungan dan penetapan retribusi perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang menjadi kewajiban pemohon dari Tim Teknis;
- m. Menyerahkan penetapan retribusi perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi kepada pemohon, kuasa pemohon dan/atau wakilnya;
- n. Menerima tanda pelunasan retribusi perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang telah divalidasi dari pemohon, kuasa pemohon dan/atau wakilnya;
- o. Menyerahkan tanda pelunasan retribusi perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi kepada Tim Teknis;

- p. Menerima dokumen izin dan non izin serta dokumen administrasi yang sudah selesai diproses secara teknis dari Subbagian Tata Usaha;
- q. Menyerahkan dokumen izin dan non izin serta administrasi yang sudah ditandatangani kepada pemohon, kuasa pemohon dan/atau wakilnya;
- r. Mencatat/merekam/menginput izin dan non izin serta administrasi yang sudah diserahkan kepada pemohon, kuasa pemohon dan/atau wakilnya;
- s. Mengelola arsip izin dan non izin serta administrasi yang telah diserahkan kepada pemohon, kuasa pemohon dan/atau wakilnya;
- t. Memberitahukan kepada pemohon, kuasa pemohon dan/atau wakilnya atas penyelesaian pelayanan perizinan yang bersangkutan;
- u. Melayani arsip izin dan non izin serta dokumen administrasi kepada pemilik/kuasa pemilik izin dan non izin serta dokumen administrasi dan/atau instansi berwenang;
- v. Memberikan bantuan pelayanan terhadap Tim Administrasi di Satlak PTSP Kecamatan dan Satlak PTSP Kelurahan;
- w. Melayani konsultasi dan pendampingan terhadap Tim Administrasi di Satlak PTSP Kecamatan dan Satlak PTSP Kelurahan; dan
- x. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi Tim Administrasi.

4. Tugas Koordinator Tim Teknis sebagai berikut:

- a. Menyusun dan mengajukan kebutuhan pegawai, anggaran, prasarana dan sarana kerja Tim Teknis;
- b. Menerima berkas permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang telah dinyatakan lengkap dan sah dari Tim Administrasi;
- c. Meneliti teknis/menguji fisik terhadap permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang diterima dari Tim Administrasi;
- d. Membuat dan menandatangani berita acara hasil penelitian teknis pengujian fisik terhadap permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang diterima dari Tim Administrasi baik yang memenuhi syarat teknis maupun tidak memenuhi syarat teknis;
- e. Mengembalikan berkas permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang berdasarkan hasil penelitian teknis pengujian fisik tidak memenuhi syarat kepada Tim Administrasi;
- f. Menghitung dan menetapkan retribusi izin dan non izin serta dokumen administrasi terhadap permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang berdasarkan hasil penelitian teknis pengujian fisik yang memenuhi syarat;

- g. Menyerahkan perhitungan dan penetapan retribusi kepada Tim administrasi untuk disampaikan kepada pemohon, kuasa pemohon dan/atau wakilnya;
- h. Menyampaikan rekomendasi/berita acara persetujuan pemberian izin dan non izin serta dokumen administrasi kepada Kepala KPTSP melalui Subbagian Tata Usaha atas permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang memenuhi persyaratan teknis;
- i. Mencatat/merekam/menginput permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang memenuhi persyaratan teknis yang telah diberikan kepada Tim Administrasi;
- j. Mengelola arsip berita acara/rekomendasi pemberian izin dan non Izin serta dokumen administrasi yang telah memenuhi persyaratan teknis yang diserahkan kepada Tim Administrasi;
- k. Memproses penetapan dan pemberian sanksi terhadap penyalahgunaan izin dan non izin serta dokumen administrasi;
- l. Melaksanakan koordinasi dan kerja sama dengan SKPD/UKPD, instansi pemerintah dan/atau pihak ketiga yang berkompeten dalam rangka penelitian teknis/pengujian fisik; .
- m. Memberikan bantuan pelayanan terhadap Tim Teknis di Satlak PTSP Kecamatan dan Satlak PTSP Kelurahan;



- n. Melayani konsultasi dan pendampingan terhadap Tim Teknis di Satlak PTSPKecamatan dan Satlak PTSP Kelurahan; dan
- o. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi Tim Teknis.

**Tabel 4.3**

**Rekapitulasi Jumlah Layanan Perizinan/Non Perizinan  
KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat Tahun 2016**

NO	JENIS PERIZINAN	TOTAL BERKAS DITERIMA	TOTAL BERKAS SUDAH TERBIT	PRESEN TASE TERBIT
1	Bidang Pendidikan	77	54	70%
2	Bidang Kesehatan	339	199	59%
3	Bidang Pekerjaan Umum	21	13	62%
4	Bidang Perumahan	1	0	0
5	Bidang Penataan Ruang	3351	1017	30%
6	Bidang Perhubungan	11555	9729	84%
7	Bidang Lingkungan Hidup	1180	825	70%
8	Bidang Pertanahan yang menjadi kewenangan daerah	847	450	53%
9	Bidang Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak	0	0	0
10	Bidang Sosial	1	0	0
11	Bidang Ketenagakerjaan dan ketransmigrasian	101	77	76%
12	Bidang Koperasi serta UMKM	0	0	0
13	Bidang Penanaman Modal	0	0	0
14	Bidang Kebudayaan dan	345	215	

	Parawisata			62%
15	Kepemudaan dan Keolahragaan	0	0	0
16	Bidang Kesatuan Bangsa dan Politik Luar Negeri.	161	145	90%
17	Bidang Perpustakaan	0	0	0
18	Bidang Komunikasi dan Informatika	0	0	0
19	Bidang Pertanian dan Ketahanan Pangan	0	0	0
20	Bidang Kehutanan	1	0	0
21	Bidang Energi dan Sumber Daya Mineral	30	25	83%
22	Bidang Kelautan dan Perikanan	4	1	25%
23	Bidang Peternakan	330	19	63%
24	Bidang Perdagangan	4658	4364	94%
25	Bidang Perindustrian	27	19	70%
26	Bidang Pembangunan	1231	980	80%
27	Perizinan Online	15521	8541	
	BERKAS PENDING		877	
	BERKAS TOLAK		231	
	<b>TOTAL</b>	<b>39481</b>	<b>27781</b>	<b>70%</b>

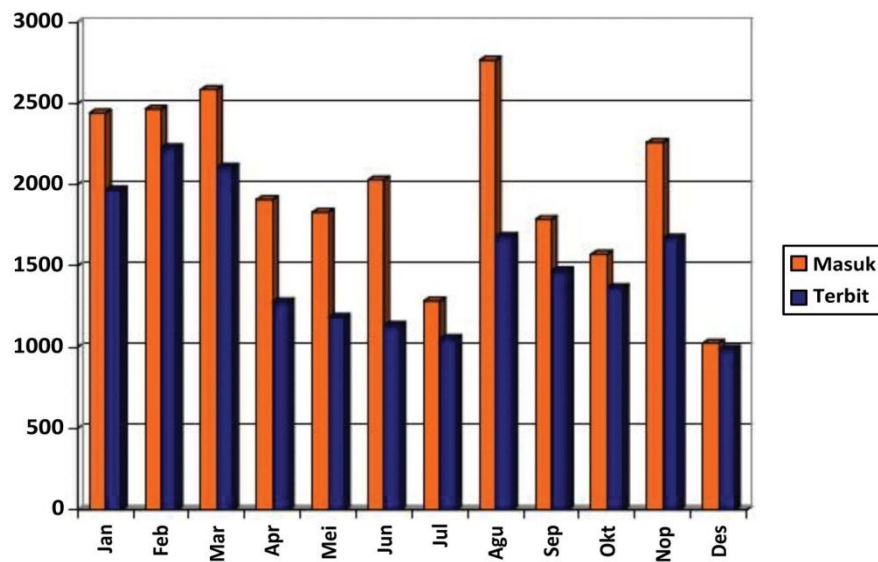
Sumber : KPTSP Jakarta Barat, 201

Berdasarkan Tabel 4.3, dapat disimpulkan bahwa jumlah permohonan pelayanan perizinan dan non perizinan mulai bulan Januari-Desember 2016 dari 26 Bidang dan pelayanan Perizinan Online berjumlah 39.481 dan total perizinan yang sudah terbit berjumlah 27.781 dengan rata-rata permohonan setiap bulannya sebanyak 2.315. Berkas perizinan yang masih *pending* berjumlah 877 dan berkas perizinan yang ditolak berjumlah 231. Hal ini menunjukkan masih ada 11.700 berkas perizinan yang belum terbit. Perizinan terbanyak pada Bulan Januari sampai dengan Desember adalah di bidang Perhubungan, sebanyak 11.555

permohonan. Maka, jika di presentasikan jumlah permohonan yang telah terbit selama tahun 2016 yaitu sebesar 70%.

**Gambar 4.3**

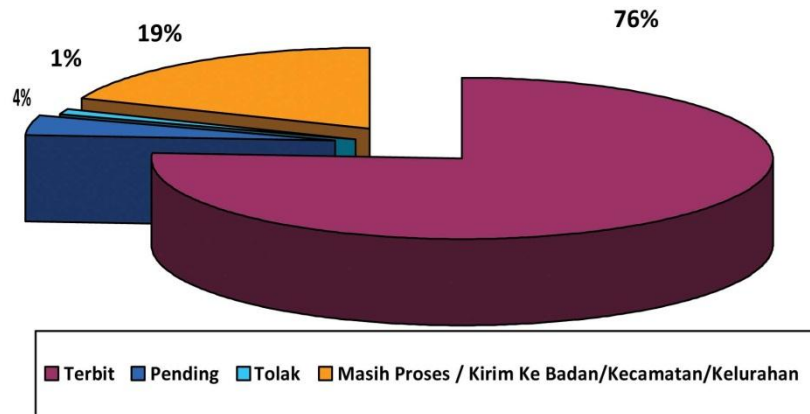
**Laporan Pelayanan Perizinan dalam Bentuk Grafik**



Dari grafik tersebut dapat terlihat bahwa rata-rata izin yang masuk tidak sebanding dengan izin yang telah terbit. Masih banyak perizinan yang *delay*. Jumlah berkas yang masuk paling banyak terjadi pada bulan Agustus dan jumlah berkas masuk paling sedikit terjadi di bulan Desember. Sementara untuk perizinan yang telah terbit paling banyak terjadi di bulan Februari dan perizinan yang telah terbit paling sedikit terjadi di bulan Desember.

**Gambar 4.4**

**Laporan pelayanan Perizinan dalam Bentuk Diagram**



Dari diagram tersebut dapat disimpulkan bahwa dari bulan Januari – Desember selama Tahun 2016 jika dipresentasikan ada sekitar 76% berkas yang telah terbit, 19% berkas yang masih dalam proses bisa atau dilimpahkan ke kewenangan lainnya seperti ke Badan, Kecamatan, atau Kelurahan. Kemudian ada sekitar 1% berkas perizinan yang ditolak dan 4% berkas perizinan yang masih *pending*.

## **4.2 Deskripsi Data**

### **4.2.1 Deskripsi Data Penelitian**

Deskripsi data penelitian merupakan penjelasan mengenai data yang telah diperoleh peneliti dari hasil observasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti selama proses penelitian berlangsung. Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Moleong, metode kualitatif deskriptif digunakan sebagai prosedur

penelitian yang menghasilkan data deskriptif, yaitu data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Dengan demikian, laporan penelitian ini berisi kutipan-kutipan data dalam menyajikan laporan, dimana laporan tersebut berasal dari hasil wawancara, catatan lapangan, foto dan dokumen lainnya. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak awal penelitian dan selama proses penelitian dilaksanakan. Data diperoleh, kemudian dikumpulkan untuk diolah secara sistematis. Dimulai dari wawancara, observasi, mengedit, mengklasifikasi, mereduksi, selanjutnya aktivitas penyajian data serta menyimpulkan data.

#### **4.2.2 Daftar Informan Penelitian**

Pada penelitian mengenai Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng), peneliti menggunakan teknik *purposive*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu yang memahami fokus penelitian. Adapun yang menjadi indikator peneliti dalam memilih informan meliputi aspek: latar (*setting*), para pelaku (*actor*), peristiwa-peristiwa (*event*), dan proses (*process*), (Spradley dalam Sugiyono, 2005: 146).

Pada penelitian ini, penentuan informan dibagi menjadi dua yaitu *key informan* dan *secondary informan*. *Key informan* sebagai informan utama yang lebih mengetahui situasi fokus penelitian, sedangkan *secondary informan* sebagai informan penunjang dalam memberikan penambahan informasi.

Informan dalam penelitian ini adalah semua pihak, baik aparatur pelaksana kebijakan program dan pihak-pihak lain yang terlibat. Aparatur pelaksana sebagai

*key informan* adalah Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, Kepala Sub Bagian Tata Usaha KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, Koordinator Tim Administrasi KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, dan Koordinator Tim Teknis KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat. Pihak lain yang terlibat sebagai *secondary informan* adalah Petugas *Front Office (FO)*, Petugas *Back Office (BO)*, *Back Office* AJIB (Antar Jemput Izin Bermotor), AJIB PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, Kepala Satlak PTSP Kecamatan Cengkareng, Kepala Satlak PTSP Kelurahan Duri Kosambi, dan Masyarakat pengguna jasa pelayanan KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat.

**Tabel 4.4**  
**Daftar Informan**

No.	Kode	Nama Informan	Jabatan/Pekerjaan	Keterangan
1.	I <sub>1.1</sub>	Johan Girsang, SH	Kepala Kantor	<i>Key Informan</i>
2.	I <sub>1.2</sub>	Siti Yanti Kusumahati, SE, MAP	Kepala Sub Bagian Tata Usaha	<i>Key Informan</i>
3.	I <sub>1.3</sub>	Siskarisma Camelia, ST	Koordinator Tim Administrasi	<i>Key Informan</i>
4.	I <sub>1.4</sub>	Haryadi, ST	Koordinator Tim Teknis Barat.	<i>Key Informan</i>
5.	I <sub>2.1</sub>	Giti Firliazani, SE	Petugas <i>Front Office</i> (FO)	<i>Secondary Informan</i>

6.	I <sub>2.2</sub>	Albertina Novi, MA	Petugas <i>Back Office</i> (BO)	<i>Secondary Informan</i>
7.	I <sub>2.3</sub>	Ikwan	<i>Back Office</i> AJIB (Antar Jemput Izin Bermotor)	<i>Secondary Informan</i>
8.	I <sub>2.4</sub>	Oskar	AJIB PTSP	<i>Secondary Informan</i>
9.	I <sub>2.5</sub>	Lindawati	Kepala Satlak PTSP Kecamatan Cengkareng	<i>Secondary Informan</i>
10.	I <sub>2.6</sub>	Rina Renaningtyas	Kepala Satlak PTSP Kelurahan Duri Kosambi	<i>Secondary Informan</i>
11.	I <sub>2.7</sub>	Akmar	Masyarakat	<i>Secondary Informan</i>
12.	I <sub>2.8</sub>	Jimmy	Masyarakat	<i>Secondary Informan</i>
13.	I <sub>2.9</sub>	Diana	Masyarakat	<i>Secondary Informan</i>
14.	I <sub>2.10</sub>	Weni	Masyarakat	<i>Secondary Informan</i>

Sumber: Peneliti, 2017

### 4.3 Deskripsi Hasil Penelitian

Deskripsi hasil penelitian ini berisi hasil analisis peneliti berdasarkan data-data dan fakta yang peneliti dapatkan langsung dari lapangan serta disesuaikan dengan teori yang peneliti gunakan yaitu teori Pelayanan Terpadu Satu Pintu menurut Rusli (2010). Pemilihan teori tersebut didasarkan temuan lapangan

relevan dengan konsep teori ini, di mana teori tersebut mencakup tujuh indikator dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yaitu:

15. Wewenang proses dan penandatanganan surat izin berada di satu pihak yaitu instansi pelayanan. Khusus untuk pelayanan administrasi kependudukan, berdasarkan peraturan internasional, walaupun dilakukan di PTSP penandatanganannya tetap dilakukan oleh lembaga pencatatan sipil.
16. Koordinasi (dalam hal pelayanan dan proses perizinan) lebih mudah dan dilakukan oleh Kepala PTSP. Kepala PTSP juga berperan sebagai Ketua Tim Tinjauan Lapangan (dan SKPD teknis lainnya sebagai anggota tim) untuk proses pemberian izin-izin tertentu.
17. Mekanisme dan prosedur akan lebih mudah disederhanakan karena keputusan berada di tangan Kepala PTSP.
18. Pengawasan menjadi tanggung jawab bersama antara lembaga PTSP dan SKPD teknis.
19. SPM relatif akan mudah dilakukan karena kewenangan mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan pelayanan berada di tangan satu pihak.
20. Lokasi pelayanan berada di satu tempat (terpusat) tetapi terdapat kemungkinan luas untuk melakukan inovasi dan terobosan pelayanan sesuai dengan kondisi daerah masing-masing, misalnya membuka cabang di berbagai lokasi, mobil keliling untuk menjemput berkas-berkas di berbagai kecamatan.



21. Lembaga pelayanan sebaiknya berbentuk kantor atau dinas yang bereselon II, sehingga tidak terjadi keseganan pimpinannya untuk mengkoordinasikan SKPD lainnya yang bereselon.

#### **4.3.1 Wewenang dan Proses**

Wewenang proses dan penandatanganan surat izin berada di satu pihak yaitu instansi pelayanan. Setiap Kantor Unit Pelayanan di tiap-tiap tingkatan memiliki kewenangan yang berbeda-beda dalam mengurus pelayanan perizinan maupun non perizinan, mulai dari tingkat Provinsi, Kota Administrasi, Kecamatan, sampai dengan Kelurahan. Kewenangan KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat telah diatur di dalam Peraturan Gubernur Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pada Penelitian mengenai Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng), peneliti menemukan beberapa temuan pada indikator wewenang dan proses, antara lain :

Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat ternyata masih menemukan permasalahan dimana pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat masih harus meminta rekomendasi dan pendampingan dari SKPD terkait untuk beberapa jenis perizinan tertentu. Hal ini pun diperkuat oleh pernyataan Bapak Johan (I<sub>1.1</sub>) selaku Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, sebagai berikut:

*“Secara garis besar kita disini memiliki kewenangan mulai dari menerima berkas, memproses berkas, dan menandatangani berkas perizinan maupun non perizinan dengan batasan-batasan kewenangan yang dimiliki sesuai dengan Pergub 7 Tahun 2016. Sesungguhnya kita sudah dapat memproses perizinan secara mandiri, jika dipresentasikan ya sekitar 70%. Namun memang masih ada beberapa jenis izin yang terkait keteknisan banget ya kita biasanya akan minta rekomtek dari SKPD terkait dan juga meminta pendampingan ketika melakukan survei langsung ke lapangan, itu hanya beberapa izin saja seperti IMB, kesehatan, pendidikan, dan lain-lain. Karena pada dasarnya yang benar-benar memahami dan mengerti soal perizinan tersebut kan SKPD terkait. Tapi untuk penandatanganan perizinan dan keputusan apakah izin tersebut diterbitkan atau ditolak tetap kita yang memutuskan ”. (Sumber: Wawancara dengan Bapak Johan, hari Kamis, 16 Maret 2017 pukul 10:01 WIB).*

Dari pernyataan tersebut menjelaskan bahwa, memang di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat masih memiliki kendala untuk beberapa jenis pelayanan perizinan terkait soal keteknisan, dimana pihak KPTSP masih harus meminta kewenangan dan pendampingan dari SKPD terkait. Hal ini kemudian diperjelas oleh Pak Yadi (I<sub>1.4</sub>) selaku Koordinator Tim Teknis KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai berikut:

*“Tergantung jenis izin yang kita proses, ya kalo izin tersebut memiliki tingkat kesulitan yang tinggi kita pasti minta pendampingan dari SKPD teknis, kalo disini misal yang masih butuh pendampingan seperti izin peternakan, ketenagakerjaan, kesehatan, dan lain-lain. Namun ya ada juga beberapa izin yang sudah bisa kita eksekusi sendiri seperti SIUP, TDP, UUG, Perhubungan, dan lain-lain. Terkait dengan kendala teknis karena memang tenaga ahli adanya di SKPD terdahulu. Jadi kita disini tentunya masih membutuhkan pendampingan karena belum ada yang memiliki keahlian khusus untuk memeriksa berkas atau mengangani perizinan tersebut secara menyeluruh.” (Sumber: Wawancara dengan Bapak Yadi, hari Senin, 20 Maret 2017 pukul 13:12 WIB).*

Dari pernyataan Pak Yadi di atas, dapat disimpulkan bahwa KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat belum mampu memproses seluruh perizinan secara mandiri. Meski ada beberapa pelayanan perizinan yang memang sudah dapat diselesaikan dieksekusi sendiri. Namun masih ada pula jenis perizinan yang

membutuhkan rekomendasi dari SKPD terkait karena minimnya tenaga ahli di KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat. Selain masih harus meminta kewenangan dan rekomendasi teknis dari SKPD terkait, terdapat pula hambatan lain yaitu dalam proses penandatanganan berkas perizinan seperti yang dikemukakan oleh Pak Yadi (I<sub>1.4</sub>) selaku Koordinator Tim Teknis KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai berikut:

*“Terkait masalah penandatanganan berkas perizinan kan kita masih manual ya tentu ada hambatan, misalnya terkendala jika Kepala Kantor tiba-tiba ada rapat dadakan ke Dinas atau pemanggilan dengan SKPD lainnya sementara izinnya sudah disiapkan untuk ditandatangani. Nah ini yang lagi coba digodok sama BPTSP terkait dengan tanda tangan elektronik, jadi nanti walaupun kepala kantor/pejabat penandatanganan tidak ada di tempat langsung bisa diapprove by sistem. Kita tinggal buka hp/tab nanti bilang tolong pak diapprove, nanti izin itu sudah ada tanda tangan di sistem. Hal ini nantinya bukan cuma akan diterapkan ditingkat Kota saja, tapi di semua tingkatan mulai dari Provinsi, Kota, Kecamatan dan Kelurahan akan memiliki e-signature (tanda tangan elektronik) ini”.*  
(Sumber: Wawancara dengan Bapak Yadi, hari Senin, 20 Maret 2017 pukul 13:30 WIB).

Dari pernyataan Pak Yadi tersebut menjelaskan bahwa sistem penandatanganan yang masih bersifat manual tentunya menghambat di dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Sementara, jumlah berkas yang diterima terus bertambah setiap harinya. Dalam mengatasi kendala tersebut Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) sedang berupaya untuk menciptakan *e-signature* (tanda tangan elektronik) agar dapat mempercepat proses pelayanan perizinan. Selain hambatan dalam penandatanganan berkas masih dilakukan secara manual, ada pula hambatan lainnya hal ini dipertegas oleh Ibu Yanti (I<sub>1.2</sub>) selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai berikut :

*“Proses perjalanan berkas menjadi lama karena seringkali tertahan di SKPD terkait, terutama izin IMB itu lama sekali. Biasanya kita segera susul ditanya ada apa kenapa kok lama? Atau enggak lebih sopannya kita bersurat menegur karena kalo dia lama merekomendasi juga kita akan bikin laporan karena kita ini berhubungan dengan e-kinerja. Kalau e-kinerja mereka menghambat jadi lama proses perizinan ya kita akan laporkan. Tapi selama ini ya kita hanya berusaha menjemput bola aja minta segera direkomendasikan izinnya”. (Sumber: Wawancara dengan Ibu Yanti, hari Selasa, 21 Maret 2017 pukul 09:05 WIB).*

Dari pernyataan Ibu Yanti tersebut disampaikan bahwa ada hambatan lain dalam proses perjalanan berkas menjadi lama diterbitkan yaitu berkas perizinan sering tertahan di SKPD terkait. Pihak PTSP pun telah berupaya untuk menegur SKPD terkait agar segera direkomendasikan izinnya. Hal tersebut dibenarkan oleh Pak Yadi (I<sub>1,4</sub>) selaku Koordinator Tim Teknis KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai berikut:

*“Kalau sifatnya rekomendasi itu kadang surat rekomendasinya agak lama balik ke kita atau misalkan kita mau pendampingan nih, sudah bersurat nah yang ngatur waktunya itu yang agak lama. Misalnya waktu itu koordinasi dengan Dinas Kehutanan nah itu pas mau turun ke lapangan susah harus ngatur jadwalnya lama keluar kapan kita akan survei kalo misalkan jadwal SKPD itu gak terlalu padat gak akan masalah juga sih. Solusinya kita langsung konfirmasi ke SKPD terkait tentang perjalanan berkasnya, kita follow up terus dan kita pun berusaha sampaikan ke pemohon bahwa berkas perizinan masih tertahan di SKPD terkait. Ya sebatas itu saja yang bisa kita lakukan sejauh ini.” (Sumber: Wawancara dengan Bapak Yadi, hari Senin, 20 Maret 2017 pukul 13:45 WIB).*

Selain pernyataan di atas Pak Yadi (I<sub>1,4</sub>) juga memaparkan masalah yang lainnya mengenai keabsahan izin, seperti berikut :

*“Belum lagi ada beberapa pemohon yang minta konfirmasi keabsahan izin kan bukan kita yang menerbitkan tapi yang menerbitkan adalah SKPD terdahulu. Jadi, pada saat permohonan masuk kita kirim ke SKPD nah itu dia harus cek ulang arsipnya secara manual itu yang akan memakan waktu menjadi lama lagi prosesnya”. (Sumber: Wawancara dengan Bapak Yadi, hari Senin, 20 Maret 2017 pukul 14:00 WIB).*

Dari beberapa pernyataan di atas dapat diketahui bahwa, masih ada hambatan dalam Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng) soal kewenangan dan penandatanganan perizinan yang menyebabkan proses perjalanan berkas menjadi lama. Padahal dengan hadirnya solusi perizinan melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini, para petugas PTSP selaku pemberi pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat pemohon perizinan. Namun pada kenyataannya masih banyak perizinan yang memakan waktu lama dan tidak kunjung terbit izinnya.

#### **4.3.2 Koordinasi**

Koordinasi di dalam hal pemberian pelayanan dan proses perizinan sangat penting untuk dilakukan. Tanpa koordinasi yang baik dari semua pihak yang terlibat di dalam proses pelayanan perizinan, pelayanan tidak akan berjalan dengan efektif. Apabila setiap bagian saling bersinergi serta menjalankan fungsi dan peranannya dengan baik, tentu tujuan utama dari pelayanan yaitu kepuasan masyarakat dapat dengan mudah tercapai. Peneliti menemukan beberapa temuan pada indikator koordinasi, antara lain :

Dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat ternyata masih menemukan permasalahan dalam hal koordinasi, baik koordinasi internal maupun koordinasi eksternal. Hal ini pun diperkuat oleh pernyataan Bapak Johan (I<sub>1.1</sub>) selaku Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, sebagai berikut:

*“Koordinasi internal yang dilakukan antara petugas Front Office dan Back Office itu dimulai dari masuknya berkas melalui Front Office, kemudian diadministrasikan oleh petugas hingga berkas tersebut tiba di Back Office. Selain itu, kami juga mengadakan rapat internal 2 bulan sekali yang diikuti seluruh staff. Di dalam rapat ini membahas seluruh pelayanan apa kendala masing-masing pelayanan dan kemudian nantinya akan dicarikan solusi bersama-sama”. (Sumber: Wawancara dengan Bapak Johan, hari Kamis, 16 Maret 2017 pukul 13:00 WIB).*

Selain pernyataan di atas Pak Johan (I<sub>1.1</sub>) juga memaparkan hambatan dalam melakukan koordinasi secara internal, sebagai berikut :

*“Hambatan yang dialami biasanya kalo petugas Back Office disuruh mengikuti rapat koordinasi keluar, sehingga SDM di tempat kan jadi berkurang akhirnya berkas numpuk lah di kantor”. (Sumber: Wawancara dengan Bapak Johan, hari Kamis, 16 Maret 2017 pukul 13:03 WIB).*

Dari pernyataan Pak Johan tersebut memang diakui oleh pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat bahwa ada masalah dalam koordinasi internal yang dilakukan antara petugas *Front Office* dan *Back Office*. Hal ini terjadi karena memang masih minimnya Sumber Daya Manusia yang ada di kantor. Pernyataan lain pun dikemukakan oleh Ibu Novi (I<sub>2.2</sub>) selaku petugas *Back Office* sebagai berikut :

*“Yang sulit sih ketika kita di lapangan kadang koordinatornya rapat sampai kepalanya juga, dan belum lagi banyak petugas Back Office yang harus melakukan survei ke lapangan. Lalu kadang yang stand by di Back Office itu bukan petugas yang sesuai dengan bidangnya jadi kurang mengerti soal perizinan tersebut. Ditambah lagi jika ada petugas yang sedang ikut diklat, jadi kan kantor kosong . Cuma yang paling susah ya kalo lagi gak ada semua, kadang kasian juga sama Front Officenya. Terkadang kan pemohon gak puas hanya dapat informasi dari Front Office, nah biasanya dari Front Office langsung nanya ke belakang lalu kita jawab biasanya kita bantu ke depan untuk menjelaskan lebih lanjut mengenai dasar-dasar perizinan tersebut yang petugas Front Office kurang paham.”. (Sumber: Wawancara dengan Ibu Novi, hari Selasa, 21 Maret 2017 pukul 11:02 WIB).*

Dari kutipan wawancara di atas, memang terjadi kendala dalam hal pelayanan terutama ketika petugas *Back Office* sedang mengikuti rapat, diklat, atau pun survei ke lapangan. Terlebih lagi ketika yang berada di Kantor tidak memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya. Akhirnya berkas pun banyak yang *delay*. Hal tersebut pun dipertegas oleh Mbak Giti (I<sub>2,2</sub>) selaku petugas *Front Office* sebagai berikut :

*“Berkas yang kita terima kan terkadang ada yang sudah lengkap dan ada yang belum. Kalo misalkan ada yang kurang persyaratannya paling nanti diarahkan oleh petugas Back Office, mereka kasih tau ke kita apa aja yang perlu ditambahkan terus kita sampaikan lagi ke pemohon agar menyempurnakan berkasnya. Paling sulit sih kalo petugas Back Office lagi gak ada di tempat entah ikut rapat atau diklat, jadi kita gak bisa bertanya soal perizinan yang kurang kita pahami”. (Sumber: Wawancara dengan Mbak Giti, hari Selasa, 21 Maret 2017 pukul 13:20 WIB).*

Dari pernyataan Mbak Giti di atas, terlihat bahwa ada beberapa petugas *Front Office* yang masih belum memahami soal pelayanan perizinan yang diurus oleh pemohon, sehingga sangat perlu bertanya langsung pada petugas *Back Office* agar si pemohon merasa puas dengan informasi yang diberikan. Maka dalam hal ini diperlukan upaya koordinasi yang baik agar kendala-kendala tersebut bisa diminimalisir. Hal ini pun diperjelas oleh Ibu Novi (I<sub>2,2</sub>) selaku petugas *Back Office* sebagai berikut :

*“Kita biasanya membentuk jadwal piket jadi gak semuanya pergi keluar. Misalnya yang ikut diklat itu kan dibatasi beberapa orang saja nanti baru gantian dirolling lalu jika ada yang cuti juga dibatasi, cuma ada 2 orang dalam sehari yang diperbolehkan mengambil cuti. Paling enggak sih ada koordinatornya yang stand by di kantor. Kalo misal di depan butuh penanganan yang lebih kita juga bantu ke depan supaya lebih cepat. Lalu misalnya Front Office nanya berkas sampai mana kita memberikan datanya kita bantu cari di belakang. Kadang mereka kan gatau sampai mana proses perjalanan berkasnya bisa saja pending”. (Sumber:*

*Wawancara dengan Ibu Novi, hari Selasa, 21 Maret 2017 pukul 11:15 WIB).*

Dari pernyataan Ibu Novi di atas, pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat memang telah berupaya melakukan koordinasi internal seoptimal mungkin dengan membuat jadwal piket, agar setidaknya tetap ada petugas yang berada di kantor dan berusaha mengcover pekerjaan yang dilakukan oleh petugas *Front Office*. Hal lain pun dikemukakan oleh Mbak Giti (I<sub>2,1</sub>) terkait dengan koordinasi antara petugas *Front Office* dalam memberikan pelayanan langsung di depan loket, sebagai berikut:

*“Kalo koordinasi antara petugas Front Office biasanya kita shift-shifan pas jam istirahat. Kita kan mulai istirahat dari jam 11:00-12:00 WIB pertama ada 4 orang petugas Front Office yang istirahat, nah total petugas Front Office disini kana da 9 orang nanti ganti-gantian istirahatnya. Kita disini berusaha ya setidaknya ada petugas di loket pelayanan jangan sampai kosong. Kalo lagi rame banyak pemohon yang datang ya dibantu juga dari Back Office. Terus misal salah satu loket udah agak sepi nah loket lainnya nanti bantu ngeback up, biasanya yang paling rame itu di loket pengambilan”. (Sumber: Wawancara dengan Mbak Giti, hari Selasa, 21 Maret 2017 pukul 13:45 WIB).*

Selain melakukan koordinasi internal, KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat juga secara rutin melakukan koordinasi eksternal baik dengan pihak PTSP Provinsi, Kelurahan, Kecamatan, maupun dengan Walikota Jakarta Barat. Hal ini pun dipertegas oleh Pak Yadi (I<sub>1,4</sub>) selaku Koordinator Tim Administrasi KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, sebagai berikut :

*“Kita rutin melakukan rapat koordinasi dengan PTSP Kecamatan yang dilakukan tiap bulan. Kalau untuk rapat koordinasi dengan Kelurahan biasanya 2-3 bulan sekali. Ada juga rapat dengan Provinsi yang dilakukan setiap seminggu atau 2 minggu sekali. Selain itu, setiap minggu Kepala juga ada rapat pimpinan dengan Walikota nanti ditanya progressnya apa, perkembangannya sudah sejauh apa, ada masalah apa saja, ada komplain apa saja dari masyarakat, nah biasanya yang seperti itu yang dibahas*



*dengan Walikota”. (Sumber: Wawancara dengan Pak Yadi hari Senin, 20 Maret 2017 pukul 10:11 WIB).*

Dalam pernyataan Pak Yadi tersebut, terlihat bahwa KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat terus berupaya melakukan koordinasi secara rutin baik dengan pihak PTSP Provinsi, Kelurahan, Kecamatan, maupun Walikota Jakarta Barat. Koordinasi ini penting dilakukan untuk mengetahui masalah-masalah apa saja yang terjadi di tiap-tiap wilayah, untuk kemudian dicari solusinya. Hal ini pun dipertegas oleh Pak Johan (I<sub>1.1</sub>) selaku Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, sebagai berikut :

*“Koordinasi eksternal biasanya kita lakukan baik melalui lisan maupun tulisan dengan membuat laporan setiap minggu dan bulan untuk diberikan kepada SKPD Teknis, Walikota, dan BPTSP. Jika koordinasi dengan Kelurahan dan Kecamatan saya selaku Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat memandu, mengundang rapat koordinasi sebulan sekali, untuk membahas seluruh pelayanan dan info-info penting lainnya”. (Sumber: Wawancara dengan Bapak Johan hari Kamis, 16 Maret 2017 pukul 14:03 WIB).*

Selanjutnya, Pak Johan (I<sub>1.1</sub>) juga menambahkan terkait dengan bentuk koordinasi yang dilakukan dengan pihak PTSP Kelurahan dan Kecamatan, sebagai berikut :

*“Kita disini juga ada bentuk koordinasi yang dinamakan Transboundary yang dimuat dalam SK Gubernur No.189 Tahun 2016. Transboundary adalah pelimpahan kewenangan penandatanganan dari atas ke bawah maupun dari bawah ke atas. Transboundary ini dilakukan untuk percepatan pelayanan, karena terkadang masyarakat sendiri yang meminta pelimpahan ini supaya masyarakat dekat mengambil izinnya, misal mengajukan izinnya di Kelurahan maka masyarakat tidak perlu jauh-jauh datang ke Kota untuk mengambil izinnya ketika telah terbit”. (Sumber: Wawancara dengan Bapak Johan hari Kamis, 16 Maret 2017 pukul 14:16 WIB).*

Dari hasil wawancara di atas, terlihat bahwa adanya upaya yang dilakukan antar pihak PTSP untuk meningkatkan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Hadirnya *Transboundary* ini diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan dan lebih memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan. Hal yang serupa dikatakan oleh Ibu Linda (I<sub>2.5</sub>) selaku Kepala Satlak PTSP Kecamatan Cengkareng, sebagai berikut :

*“Untuk hal yang butuh penanganan cepat kita biasanya berkoordinasi melalui WhatssApp, baik secara personal dengan Pak Johan langsung atau di grup WhatssApp untuk Kecamatan dan Kota. Setelah itu baru surat-suratnya menyusul, karena PTSP ini kan dituntut pelayanan cepat ya. Misalnya, ada pemohon yang mengajukan izin dan meminta Transboundary yang merupakan kewenangan Kota, kita langsung tindak lanjuti. Jadi kan si pemohon gak perlu jauh-jauh datang ke Kota karena bisa diurus dan diambil izinnya disini. Biasanya sih kalo disini yang di Transboundary itu terkait izin Surat Pernyataan Pengelolaan Limbah (SPPL)”. (Sumber: Wawancara dengan Ibu Linda hari Senin, 27 Maret 2017 pukul 15:09 WIB).*

Dari hasil kutipan wawancara di atas, terlihat bahwa pihak PTSP Kelurahan selain menjalankan koordinasi melalui *Transboundary*, juga berupaya memaksimalkan koordinasi dengan menggunakan grup *WhatssApp* agar pelayanan yang dilakukan dapat lebih cepat. Hal serupa juga dinyatakan oleh Ibu Rina (I<sub>2.6</sub>) selaku Kepala Satlak PTSP Kelurahan Duri Kosambi, sebagai berikut:

*“Paling ya kita melakukan Transboundary itu kan boleh 2 tingkat dibawahnya jadi kewenangan Kota bisa kita ambil. Kalo di Kelurahan Duri Kosambi ini biasanya yang di Transboundary itu izin Undang-Undang Gangguan (UUG). Dengan hadirnya Transboundary ini tentunya bisa lebih mendekatkan kepada pemohon, supaya gak mondar mandir mengurus perizinan sampai ke Kota dan mereka juga bisa mengambil izinnya disini. Jadi pelayanan yang kita lakukan bisa lebih cepat dan efisien”. (Sumber: Wawancara dengan Ibu Rina hari Selasa, 28 Maret 2017 pukul 14:30 WIB).*

Namun, selain hadirnya koordinasi seperti *Transboundary* yang dapat membantu mempercepat proses pelayanan. Ternyata peneliti menemukan hambatan di dalam proses koordinasi eksternal, seperti yang dikemukakan oleh Ibu Linda (I<sub>2.5</sub>) selaku Kepala Satlak PTSP Kecamatan Cengkareng, sebagai berikut :

*“Perizinan kita kan sudah ada beberapa yang online, sedangkan proses berkirim surat masih dilakukan secara manual. Saya sih berharap ke depan dari sistem online itu seperti pengiriman surat ke SKPD terkait dari online disitu kan bisa dilihat izin-izin apa yang sudah kita terbitkan. Selain itu, ketika kita mau melaporkan ke PTSP Kota jadi kita tinggal klik kirim saja tanpa harus menginput ulang semua data-data yang ada. Hal itu kan sangat menyita waktu, sedangkan pelayanan kita banyak. Jadi gak perlu lagi ketik manual atau repot-repot mengantarkan surat secara administratif lagi”. (Sumber: Wawancara dengan Ibu Linda hari Senin, 27 Maret 2017 pukul 15:18 WIB).*

Dari pernyataan Ibu Linda di atas, ternyata memang sistem koordinasi yang masih manual sangat menghambat proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini tentu sangat disayangkan melihat begitu banyak masyarakat yang datang ke kantor PTSP setiap harinya untuk mengurus perizinan. Hal ini pun dibenarkan oleh Ibu Rina (I<sub>2.6</sub>) selaku Kepala Satlak PTSP Kelurahan Duri Kosambi, sebagai berikut:

*“Hambatan biasanya ketika kita ngirim surat secara formal ya tapi ternyata dibalesnya lama. Sementara setiap perizinan kan ada batas waktunya. Kalo bisa harusnya sih koordinasinya gak manual lagi dan dapat dilakukan melalui sistem online. Jadi kita gak perlu kirim langsung ke Kota jadi mereka bisa liat langsung secara online. Lebih efektif dan efisien juga kan jadinya gak terlalu banyak-banyak laporan nantinya”. (Sumber: Wawancara dengan Ibu Rina hari Selasa, 28 Maret 2017 pukul 14:41 WIB).*

Dari beberapa pernyataan di atas dapat diketahui bahwa bahwa koordinasi sangat penting dilakukan dalam Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di

Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng). Ada 2 bentuk koordinasi yang dilakukan yaitu koordinasi internal dan eksternal. Berdasarkan hasil wawancara di atas mendeskripsikan adanya koordinasi internal antara *Front Office* dan *Back Office* serta koordinasi eksternal antara KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, Kelurahan Duri Kosambi, Kecamatan Cengkareng, dan Walikota Jakarta Barat. Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu akan lebih mudah untuk dilakukan dengan adanya koordinasi yang baik dari semua pihak, maka diharapkan pemberian pelayanan terkait soal perizinan di Kota Administrasi Jakarta Barat ini akan mencapai hasil yang maksimal.

#### **4.3.3 Mekanisme dan Prosedur**

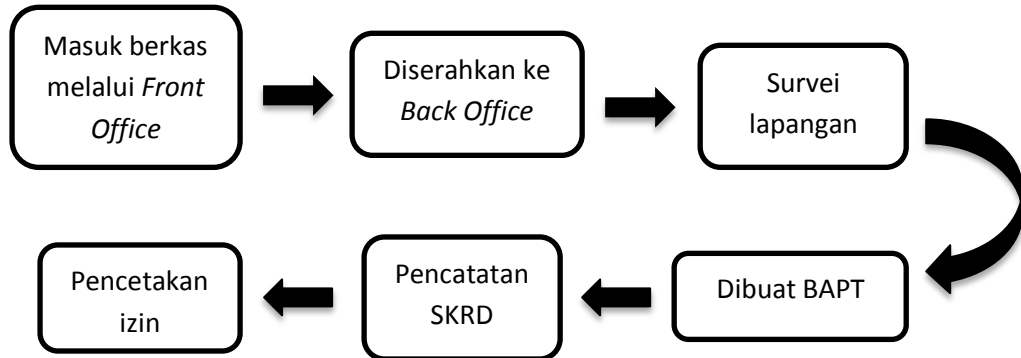
Mekanisme dan prosedur pelayanan perlu dibuat agar dapat membantu memudahkan masyarakat ketika ingin mengurus perizinan. Mekanisme dan prosedur pelayanan yang baik akan dibuat sesederhana mungkin supaya masyarakat tidak lagi banyak bertanya kepada petugas pelayanan karena sebelumnya telah memahami alur pelayanannya. Mekanisme dan prosedur pelayanan akan lebih mudah disederhanakan karena keputusannya berada di tangan Kepala PTSP. Berikut wawancara yang dilakukan peneliti kepada Pak Yadi (I<sub>1,4</sub>) selaku Koordinator Tim Administrasi KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, sebagai berikut :

*“Mekanisme perizinan dimulai dari masuknya berkas permohonan di loket lewat Front Office akan dicatat kemudian didistribusikan ke Back Office dan diserahkan kepada petugas yang menangani izin, kalo perlu survei ya dilakukan survei. Setelah itu akan dibuat Berita Acara Persetujuan Teknis (BAPT), kemudian pencatatan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD)*

*jika memang ada retribusi atau bisa langsung dicetak izinnnya jika tanpa retribusi”.*

**Gambar 4.5**

**Mekanisme pelayanan perizinan di KPTSP Jakarta Barat**



Berdasarkan gambar 4.5 di atas, dapat disimpulkan bahwa mekanisme pelayanan yang dilakukan oleh KPSTP Kota Administrasi Jakarta Barat dimulai dari masuknya berkas perizinan melalui petugas *Front Office* di loket pelayanan, kemudian berkas perizinan diadministrasikan ke *Back Office* dan diserahkan kepada petugas yang menangani izin tersebut. Selanjutnya dilakukan survei ke lapangan jika dibutuhkan, lalu akan dibuat Berita Acara Persetujuan Teknis (BAPT), setelah itu dilakukan pencatatan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) jika perizinan tersebut dikenakan biaya retribusi, dan terakhir pencetakan izin terbit.

Kemudian Pak Yadi (I<sub>1.4</sub>) melanjutkan penjelasannya sebagai berikut :

*“Untuk prosedur makro semua sama terkait pelayanan secara umum, tapi kalo untuk prosedur mikro beda-beda sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) masing-masing jenis perizinan. Terkait dengan waktu dan biaya itu tergantung sulitnya pelayanan perizinan yang diajukan” (Sumber: Wawancara dengan Pak Yadi hari Senin, 20 Maret 2017 pukul 13:11 WIB).*

Dari pernyataan Pak Yadi di atas dapat diketahui bahwa, untuk semua jenis pelayanan prosedur secara umum sama yaitu dimulai dari masuknya berkas di *Front Office* kemudian didistribusikan ke *Back Office*. Tetapi untuk prosedur khususnya disesuaikan dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) pada masing-masing jenis perizinan tersebut.

Selain pernyataan di atas, Bu Yanti (I<sub>1,2</sub>) selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat memaparkan masalah sebagai berikut :

*“Banyak masyarakat yang belum memahami mekanisme dan prosedur pelayanan yang ada. Kita biasanya terhambatnya gini, ada beberapa dari mereka yang masih menggunakan calo karena mereka malas datang untuk mengurus izinnya sendiri ke kantor. Kalo sama calo ribet dia yang ngotot duluan minta izinnya diproses cepet-cepet ada juga izinnya gak sesuai ketentuan biasanya calo maksa supaya dibolehin, karena dia kan udah nerima uang dari si pemohon”. (Sumber: Wawancara dengan Ibu Yanti, hari Selasa, 21 Maret 2017 pukul 09:35 WIB).*

Dari pernyataan Bu Yanti di atas dapat disimpulkan bahwa ternyata masih banyak masyarakat yang belum memahami mekanisme dan prosedur pelayanan di PTSP. Sebagian besar dari mereka memilih untuk menggunakan calo untuk mengurus perizinan karena terlalu malas untuk datang ke kantor dan mengurusnya sendiri. Hal ini pun dibenarkan oleh Pak Yadi (I<sub>1,4</sub>) selaku Koordinator Tim Administrasi KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, sebagai berikut :

*“Hambatan biasanya kalo si pemohon menguasai izinnya ke pihak ketiga. Misal untuk izin IMB pada saat pengambilan untuk perbaikan gambar si pihak ketiga yang datang lalu dijelaskan lah sama petugas teknis bahwa gambarnya harus diperbaiki. Lalu nanti disampaikan sama si pihak ketiga ini kepada pemohonnya ternyata beda tidak sesuai dengan yang dikatakan petugas teknis. Jadi tidak betul-betul dilakukan perbaikan gambarnya ketika datang kembali lagi kesini. Hal-hal seperti ini lah yang*

*membuat proses keluarnya izin jadi lama". (Sumber: Wawancara dengan Pak Yadi hari Senin, 20 Maret 2017 pukul 13:20 WIB).*

Informasi lain pun didapat dari Ibu Linda (I<sub>2,5</sub>) selaku Kepala Satlak PTSP Kecamatan Cengkareng, beliau mengatakan :

*"Banyak yang masih pake calo, kadang yang disampaikan calo kepada pemohon suka berbeda. Di kita prosesnya cuma seminggu, nanti dikatakan oleh calo berapa bulan, karena memang tidak ada payung hukum yang tidak memperbolehkan calo. Jadi kita juga gak punya dasar untuk menolak perizinan tersebut. Selama ada surat kuasa ya kita terima. Seharusnya sih ada payung hukumnya misalnya gini, ada ketentuan harus pemohonnya yang datang langsung mengurus izin itu kan jadi lebih mudah". (Sumber: Wawancara dengan Ibu Linda hari Senin, 27 Maret 2017 pukul 15:17 WIB).*

Kendala yang di hadapi pihak PTSP terkait masih adanya masyarakat yang menggunakan calo atau pihak ketiga dalam mengurus perizinan menjadi salah satu faktor penghambat proses terbitnya perizinan. Terlebih lagi belum ada payung hukum yang dapat digunakan untuk memberantas calo-calo tersebut. Pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat pun berupaya untuk meminimalisir keberadaan calo. Berikut wawancara yang dilakukan peneliti kepada Pak Yadi (I<sub>1,4</sub>) selaku Koordinator Tim Administrasi KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, sebagai berikut :

*"Kami berupaya untuk terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait mekanisme dan prosedur pelayanan perizinan. Biasanya kita lakukan lewat media sosial seperti, Facebook dan Twitter. Nanti disitu ada informasi terkait persyaratan perizinan dan perkembangan apa saja di PTSP". (Sumber: Wawancara dengan Pak Yadi hari Senin, 20 Maret 2017 pukul 13:34 WIB).*

Selain terus berupaya melakukan sosialisasi kepada masyarakat seperti yang dikatakan oleh Pak Yadi, ada upaya lain yang dilakukan hal ini pun

dipertegas oleh Bu Yanti (I<sub>1.2</sub>) selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai berikut :

*“Untuk meminimalisir calo kita melakukan inovasi seperti membuat antrian online. Jadi si pemohon daftar dari rumah, pas sampai di kantor tinggal tunggu dipanggil nomor antriannya. Biasanya tiap hari kita melayani 200-300 pemohon. Sekarang kita batasi jadi sehari hanya bisa untuk 100 pemohon. Hanya sebatas itu yang bisa kami lakukan”.*

*(Sumber: Wawancara dengan Ibu Yanti, hari Selasa, 21 Maret 2017 pukul 09:42 WIB).*

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bu Siska (I<sub>1.3</sub>) selaku Koordinator Tim Administrasi KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai berikut :

*“Untuk antri online, jadi paling nanti gini yang udah antri online didahulukan, baru nanti yang gak punya nomor antrian kita layani setelahnya. Tapi kalau untuk penerimaan berkas itu wajib antri online dulu, antrian online udah ada baru bisa diterima berkasnya, ketika berkasnya sudah lengkap akan segera kita proses. Nanti setelah si pemohon dapat tanda terima berkas tersebut, kita masukin ke log book ada log book online dan manual, nanti ada nomor log book dari situ dasarnya untuk keluar nomor Surat Keputusannya. Kemudian dapat nomor token juga untuk memantau proses perizinan tersebut sudah sampai mana perjalanan berkasnya apakah sudah sampai penginputan berkas, pengecekan berkas, atau kah sudah sampai survei, ada kendala atau tidak. Kalau ada kendala nanti akan diinformasikan statusnya yaitu pending, kemudian akan dikirim notifikasi ke email pemohon. (Sumber: Wawancara dengan Ibu Siska, hari Senin, 1 Mei 2017 pukul 14:43 WIB).*

Pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat telah berupaya untuk mengurangi keberadaan calo dengan melakukan inovasi pelayanan perizinan seperti membuat antrian online. Namun ternyata inovasi ini tidak begitu disambut baik oleh masyarakat. Banyak dari mereka yang mengeluhkan rumitnya prosedur antrian online seperti yang dikemukakan oleh Pak Jimmy (I<sub>2.8</sub>), sebagai berikut :

*“Sekarang kan antrinya udah pake sistem online, tapi malah akhirnya nomor antriannya jadi ngacak gak jelas, masih mendingan manual kayak*



*dulu. Saya harus nunggu lama lagi, padahal urusan kita kan bukan cuma ini aja. Mungkin ini dilakukan supaya menghindari calo ya, karena daftar online ini kan kita perlu masukan nomor KTP dan NPWP dan jatahnya cuma boleh 2 kali ngurus perizinan dalam satu minggu”. (Sumber: Wawancara dengan Pak Jimmy, hari Rabu, 8 Februari 2017 pukul 10:42 WIB).*

Hal serupa pun dikatakan oleh Bu Weni (I<sub>2.10</sub>), sebagai berikut:

*“Untuk sitem antrian online ini sebelumnya gak ada sosialisasi. Jadi ketika saya datang ke kantor ternyata antrinya harus pake nomor antrian online. Sedangkan antri online itu kan gak langsung, kadang kalo hari ini sudah penuh kita harus nunggu lagi antri online di hari-hari berikutnya. Menurut saya malah bikin ribet antri online ini, mendingan sebelumnya masih manual jadi ketika kita datang langsung ke kantor bisa ambil nomor antrian di tempat”. (Sumber: Wawancara dengan Bu Weni, hari Rabu, 8 Februari 2017 pukul 11:03 WIB).*

Ternyata masyarakat beranggapan bahwa adanya antrian online ini justru mempersulit mereka di dalam mengurus perizinan, tidak lebih simpel seperti antrian manual sebelumnya. Selain itu, ternyata adanya antrian online ini masih belum menutup kemungkinan akan hadirnya calo seperti yang dinyatakan oleh Bu Siska (I<sub>1.3</sub>) selaku Koordinator Tim Administrasi KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai berikut :

*“Kalau memang dia pemohon gak pakai calo paling dia akan ngurus 1-2 kali dalam seminggu. Kalau calo enggak, seminggu tuh bisa tiap hari ngurus izin. Kita ngunci mereka lewat nomor KTP dan nomor NPWP. Banyak calo yang KTPnya sengaja disalah-salahin nomornya. Karena memang sistem kita belum bisa memfilter misal ada yang kurang NIKnya. NIKnya kan harus ada berapa digit kalau manual ya masih bisa diterima, kalau online kan harusnya udah gak bisa begitu. Itu yang harusnya diperbaharui sama sistem IT”. (Sumber: Wawancara dengan Ibu Siska, hari Senin, 1 Mei 2017 pukul 14:43 WIB).*

Kemudian, Bu Siska (I<sub>1.3</sub>) memberikan solusi untuk mengurangi kehadiran calo sebagai berikut:

*“Kita sangat menyarankan baik lewat lisan maupun di media-media sosial agar semua pemohon datang sendiri ke kantor untuk mengurus perizinannya sendiri, supaya semua jelas aturan dan nominal pengeluaran izinnya”. (Sumber: Wawancara dengan Ibu Siska, hari Senin, 1 Mei 2017 pukul 14:45 WIB).*

Dalam indikator mekanisme dan prosedur pelayanan, pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat sejauh ini sudah melaksanakan mekanisme dan prosedur pelayanan yang ada. Namun dalam penyelenggaraannya memang masih ditemukan beberapa kendala. Hal ini tentunya bisa dijadikan motivasi untuk KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat untuk bisa terus memperbaiki dan meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat.

#### **4.3.4 Pengawasan**

Pengawasan merupakan salah satu fungsi dalam manajemen suatu organisasi. Dimana memiliki arti suatu proses mengawasi dan mengevaluasi suatu kegiatan serta menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan. Pengawasan pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk menghindari adanya kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai. Melalui pengawasan juga dapat mendeteksi sejauh mana kebijakan pimpinan dijalankan dan sampai sejauh mana penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan kerja. Pengawasan dalam Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng) penting dilakukan karena tanpa adanya pengawasan, maka kegiatan pelayanan yang telah dilakukan sebelumnya tidak akan berjalan dengan baik. Di dalam menjalankan proses pengawasan

tersebut dibutuhkan alat bantu manajerial yaitu personil-personil atau pegawai yang berada dilapangan, dikarenakan jika terjadi kesalahan dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat maka dapat segera diperbaiki bersama. Berikut wawancara peneliti dengan Pak Johan (I<sub>1.1</sub>), selaku Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, sebagai berikut:

*“Dalam pengawasan saya berupaya mendekati diri secara personal kepada para petugas, jadi tidak ada jarak. Karena motivasi kerja kita semua disini sama yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Saya disini memonitor kinerja petugas, seperti adanya cctv di ruangan saya, selain itu saya juga mengawasi langsung keliling kantor untuk melihat kinerja mereka”.*

**Gambar 4.6**

**Cctv di Ruang Kepala KPTSP Jakarta Barat**



Dari gambar di atas dapat terlihat bahwa dalam melakukan pengawasan kepada para petugasnya kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat selalu *memonitor* lewat *cctv* yang berada di ruangan kepala, dari *cctv* tersebut dapat terlihat apakah pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah sesuai dengan yang

diharapkan atau belum. Jika belum, kepala akan menghampiri petugas pelayanan dan mengarahkan agar kinerjanya dapat lebih baik lagi.

Kemudian Pak Johan menambahkan :

*“Ditambah lagi saya secara rutin meminta laporan pekerjaan mereka melalui e-kinerja dan melakukan briefing setiap pagi. Jadi, saya menekankan kepada pegawai tidak boleh ada rasa takut kepada atasan, kalo segen boleh tapi takut jangan. Kalo petugas takut kan saya selaku Kepala jadi sulit dapat informasi dari luar. Sementara, untuk pengawasan dari Walikota biasanya beliau turun langsung ke kantor untuk melihat kinerja dan proses pelayanan yang dilakukan para petugas PTSP”. (Sumber: Wawancara dengan Bapak Johan, hari Kamis, 16 Maret 2017 pukul 13:08 WIB).*

Dari pernyataan Pak Johan di atas, terlihat bahwa beliau selaku Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat senantiasa berupaya untuk selalu mendekatkan diri kepada para pegawainya. Hal ini beliau lakukan agar tidak ada jarak antara atasan dengan bawahan. Informasi lain terkait soal pengawasan juga diperoleh dari Pak Yadi (I<sub>1,4</sub>), selaku Koordinator Tim Teknis KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai berikut:

*“Kepala kantor setiap hari bisa mengecek dengan membuka aplikasi log book online, nanti dari situ bisa terlihat ada berapa perizinan yang masih delay biasanya yang belum terbit izinnya warnanya merah. Kalo pas diliat delaynya banyak, kemudian Kepala akan warning ke petugas untuk segera memproses dan menyelesaikan izinnya”. (Sumber: Wawancara dengan Bapak Yadi, hari Senin, 20 Maret 2017 pukul 13:54 WIB).*

Dari hasil wawancara dengan Pak Yadi di atas dapat disimpulkan bahwa ada pengawasan langsung dari Kepala yaitu dengan melihat *log book online*. Hal ini tentunya dapat dikatakan efektif apabila masih ada perizinan yang *delay* dapat segera ditindak lanjuti. Di dalam melakukan proses pengawasan terdapat pula

hambatan seperti yang dikemukakan oleh Pak Johan (I<sub>1.1</sub>) selaku Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, sebagai berikut:

*“Karena disini ada banyak petugas, jadi tidak bisa terpantau kinerja mereka satu per satu. Walau saya sudah memonitor langsung keliling atau melihat dari cctv tapi kan tidak bisa dipukul rata kinerja para petugasnya”.*

Kemudian beliau melanjutkan dengan memberikan solusi atas hambatan tersebut sebagai berikut:

*“Saya hanya berusaha memberikan kepercayaan penuh kepada seluruh petugas PTSP, agar dapat mengemban tugasnya dengan baik dan menerima segala konsekuensinya jika mereka tidak dapat melakukan pekerjaan sebagaimana mestinya”. (Sumber: Wawancara dengan Bapak Johan, hari Kamis, 16 Maret 2017 pukul 13:36 WIB).*

Dari wawancara di atas, dapat diketahui bahwa Kepala kantor mendapat kesulitan ketika melakukan pengawasan langsung kepada para staffnya karena jumlah petugas yang tidak sedikit. Akhirnya Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat hanya dapat memberikan kepercayaan penuh kepada setiap petugas agar dapat melayani masyarakat seoptimal mungkin. Selain informasi tersebut ada juga pemberian sanksi bagi petugas yang tidak melakukan pekerjaannya dengan baik hal ini dinyatakan oleh Pak Johan (I<sub>1.1</sub>) selaku Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, sebagai berikut:

*“Jika kinerja petugas buruk biasanya saya akan memberikan sanksi mulai dari teguran lisan, tertulis, mutasi, sampai pemotongan TKD (Tunjangan Kinerja Daerah)”. (Sumber: Wawancara dengan Bapak Johan, hari Kamis, 16 Maret 2017 pukul 13:28 WIB).*

Hal serupa juga dinyatakan oleh Pak Yadi (I<sub>1.4</sub>) selaku Koordinator Tim Teknis KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai berikut:

*“Sanksi petugas teguran lisan Kepala kantor jika tidak lebih baik juga terakhir akan dimutasi kalo misalkan ada petugas yang ketahuan menerima pungli langsung dipecat. Sementara itu, sanksi untuk pemohon juga ada misal berkas sudah diproses dia gak ambil atau gak bayar-bayar dia akan kena denda 2% per bulan atau tidak kunjung melengkapi berkasnya akan ditolak perizinnya”. (Sumber: Wawancara dengan Bapak Yadi, hari Senin, 20 Maret 2017 pukul 13:54 WIB).*

Dari beberapa pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, telah berupaya melakukan pengawasan sebaik mungkin. Selain itu, ada pula pemberian sanksi bagi petugas PTSP dan pemberian sanksi untuk pemohon perizinan bagi yang melanggar ketentuan. Hal ini dilakukan agar baik petugas maupun pemohon tidak melakukan kesalahan-kesalahan yang justru akan merugikan diri mereka sendiri ke depannya.

#### **4.3.5 Standar Pelayanan Minimal (SPM)**

Sebagaimana telah dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis mutu dan pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Penekanan kata “minimal” pada SPM ini mengacu pada batas minimal tingkat cakupan dan kualitas pelayanan dasar yang harus mampu dicapai pada batas waktu yang telah ditentukan. Dengan adanya SPM yang telah disusun oleh Pemerintah, diharapkan seluruh urusan ketatalaksanaan dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan dengan lebih baik sehingga citra pemerintah akan semakin bagus dan masyarakat akan lebih sejahtera. Berbicara soal SPM erat kaitannya dengan sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang diberikan

kepada masyarakat. Berikut wawancara peneliti dengan Pak Johan (I<sub>1.1</sub>) selaku Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, sebagai berikut:

*“Di sini sarana dan prasarananya sudah dapat dikatakan baik bisa dilihat di ruang tunggu kita sediakan kopi, teh, dispenser jadi pemohon yang lagi nunggu nomor antriannya dipanggil bisa bikin minum sendiri. Selain itu, saya juga lobby minta ke Kantor Perpustakaan dan Arsip untuk membuat perpustakaan mini di kantor supaya masyarakat ketika nunggu gak bosan bisa sambil baca buku disitu. Namun karena IT yang terus berkembang, maka ya seiring berjalannya waktu selalu ada pembaharuan sarana dan prasarana penunjang pelayanan”.* (Sumber: Wawancara dengan Bapak Johan, hari Jum'at, 17 Maret 2017 pukul 13:34 WIB).

Informasi lain pun di dapat dari Bu Siska (I<sub>1.3</sub>) selaku Koordinator Tim Administrasi KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai berikut :

*“Belum maksimal sarana prasarana yang kami miliki karena adanya keterbatasan anggaran. Belum semua petugas punya komputer masing-masing, masih ada yang pakai laptop sendiri padahal pekerjaannya langsung berhubungan dengan aplikasi”.* (Sumber: Wawancara dengan Ibu Siska, hari Senin, 1 Mei 2017 pukul 14:32 WIB).

Dari wawancara di atas, dapat dilihat bahwa pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat telah berupaya untuk selalu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dengan penyediaan sarana prasarana penunjang pelayanan. Hal ini dilakukan agar masyarakat merasa nyaman dan tidak jenuh ketika menunggu antrian. Akan tetapi, memang masih ada kekurangan dalam hal sarana prasarana di dalam kantor dikarenakan keterbatasan anggaran, dimana belum semua petugas memiliki komputer masing-masing. Padahal komputer merupakan elemen penting dalam memberikan pelayanan perizinan karena langsung terhubung dengan aplikasi.

Selain soal sarana prasarana, peneliti menemukan beberapa temuan di lapangan. Berikut wawancara yang dilakukan peneliti oleh Pak Akmar (I<sub>2.7</sub>), sebagai berikut :

*“Saya kan mengajukan izin pembuangan limbah medis udah 2 minggu lebih saya tunggu katanya dari pihak PTSP akan menghubungi, ternyata gak ada kabar. Dikasih call center, saya coba gak bisa dihubungi juga. Seharusnya call centernya perlu diperbaharui, sehingga masyarakat lebih mudah untuk menghubungi dan bertanya terkait informasi perjalanan berkasnya”. (Sumber: Wawancara dengan Pak Akmar, hari Kamis, 23 Februari 2017 pukul 14:16 WIB).*

Hal serupa juga dikatakan Bu Diana (I<sub>2.9</sub>) sebagai berikut:

*“Saya mengajukan izin Undang-Undang Gangguan sejak 3 minggu yang lalu, janjinya sih izinnya akan selesai 3-5 hari kerja. Seharusnya kan untuk izin UUG ini memang ada survei langsung ke perusahaan. Namun ternyata gak kunjung di survei dan gak ada informasi apapun dari pihak PTSP. Ketika saya mencoba menghubungi call center pun juga ternyata gak aktif. Akhirnya kan mau gak mau saya harus datang ke kantor langsung untuk menanyakan proses perizinan yang saya ajukan. Ini kan sangat mempersulit saya selaku pengguna pelayanan. Harusnya bisa dipersiapkan dengan baik, jangan sampai masyarakat kecewa terutama terkait ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan seperti yang dijanjikan diawal”. (Sumber: Wawancara dengan Bu Diana, hari Kamis, 23 Februari 2017 pukul 13:54 WIB).*

Dari pernyataan Bu Diana di atas, menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh petugas PTSP terkait kejelasan informasi masih terbilang buruk. Waktu penyelesaian izinnya pun molor tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan sebelumnya seperti dalam SOP (Standar Operasional Prosedur). Ditambah lagi *call center* yang tidak aktif semakin mempersulit pemohon dalam memproses perizinan. Hal ini kemudian ditanggapi oleh Bu Siska (I<sub>1.3</sub>) selaku Koordinator Tim Administrasi KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai berikut :



*“Terkadang memang bisa saja melampaui estimasi perkiraan waktu. Bukan karena berkasnya kurang, tapi belum tuntas permasalahannya misalkan ada yang harus bolak-balik revisi dokumen, revisi gambar, dan lain sebagainya. Selain itu, yang dapat menghambat juga misalkan tanda tangan kurang lengkap, materainya, masa berlaku izin yang terkait, atau proposal teknis yang ada dalam teknis penilaian namun tidak ada di dalam persyaratan. Hal-hal tersebut yang kadang menghambat izinya tidak kunjung terbit”. (Sumber: Wawancara dengan Ibu Siska, hari Senin, 1 Mei 2017 pukul 14:58 WIB).*

Selain masalah soal masih buruknya komunikasi antara petugas PTSP dengan masyarakat pemohon perizinan dan ketidakpastian waktu penyelesaian izin, peneliti juga menemukan masalah terkait dengan sistem online yang seringkali mengalami down ketika sedang diakses seperti yang dikatakan Pak Jimmy (I<sub>2,8</sub>) sebagai berikut :

*“Sistem online suka nge-hang gak bisa ketika saya mau input data-datanya. Akhirnya saya nunggu beberapa waktu sampai servernya normal dan harus ngulang input semuanya lagi dari awal. Terus yang saya keluhkan gini, kan sudah input semua data-datanya melalui daftar online tadi. Lalu kenapa kita masih harus disuruh bawa berkasnya langsung ke kantor, buang-buang kertas aja. Kalo dulu masih bawa-bawa berkas ke kantor wajar, karena masih daftar secara manual”. (Sumber: Wawancara dengan Pak Jimmy, hari Rabu, 8 Februari 2017 pukul 11:00 WIB).*

Dari pernyataan Pak Jimmy di atas, masih buruknya sistem online yang dimiliki PTSP seringkali menghambat pemohon ketika ingin melakukan daftar online. Padahal untuk beberapa jenis perizinan tertentu memang diharuskan daftar online terlebih dahulu sebelum kemudian datang ke kantor untuk menyerahkan berkas-berkasnya langsung. Hal tersebut ditanggapi oleh Pak Yadi (I<sub>1,4</sub>) selaku Koordinator Tim Teknis KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai berikut:

*“Jaringan kadang memang suka error ketika banyak pemohon yang sedang mengakses. Biasanya kita akan lapor ke tim Teknologi dan Informasi nanti dia akan follow up ke Dinas Komunikasi dan Informasi untuk dilakukan perbaikan sistem agar masyarakat dapat mengaksesnya*

*kembali. Kemudian terkait dengan tujuan kita meminta penyerahan berkasnya lagi ke kantor walaupun si pemohon sudah melakukan daftar online sebelumnya adalah untuk diarsipkan. Disini kita punya ruangan arsip untuk jaminan keamanan berkas si pemohon. Jelas berkasnya tersimpan dan tidak sembarangan memberikan berkas di luar izin pemohon". (Sumber: Wawancara dengan Bapak Yadi, hari Senin, 20 Maret 2017 pukul 14:02 WIB).*

Dari pernyataan Pak Yadi di atas, pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat melakukan koordinasi dengan Dinas Kominfo terkait dengan perbaikan sistem online yang seringkali *down* ketika diakses secara bersamaan. Pihak PTSP juga memberikan jaminan keamanan bagi berkas pemohon yang telah di serahkan ke kantor. Jadi ketika si pemohon membutuhkan berkas itu kembali, pihak PTSP dapat menyerahkan arsipnya. Selain itu, ada antisipasi yang dilakukan pihak PTSP ketika sistem online sedang error seperti informasi yang diperoleh dari Bu Siska (I<sub>1.3</sub>) selaku Koordinator Tim Administrasi KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai berikut :

*"Jadi untuk mengantisipasi misal sistem lagi error ya kita melakukan pelayanan secara manual untuk sementara waktu tapi tetap harus antri online dulu". (Sumber: Wawancara dengan Ibu Siska, hari Senin, 1 Mei 2017 pukul 13:15 WIB).*

Selanjutnya, peneliti juga menemukan masalah lainnya dalam pelayanan seperti yang dikemukakan oleh Pak Akmar (I<sub>2.7</sub>) sebagai berikut:

*"Menurut saya pelayanan di PTSP ini kurang cepat ya terutama di loket informasi dan pengaduan. Karena setiap orang yang konsul di loket tersebut rata-rata bisa memakan waktu 10-15 menit. Saya datang disini dari jam 10 pagi dan baru dipanggil nomor antriannya jam 2 siang. Harusnya sih ada penambahan staf di loket pelayanan supaya bisa lebih cepat". (Sumber: Wawancara dengan Pak Akmar, hari Kamis, 23 Februari 2017 pukul 14:25 WIB).*

**Gambar 4.7**

**Masyarakat berkonsultasi di loket informasi dan pengaduan**



Dari gambar di atas, dapat dilihat bahwa ternyata dalam melakukan pelayanan langsung di loket masih terbilang lambat. Hal ini dikarenakan satu orang petugas harus melayani 3 orang pemohon sekaligus di loket pelayanan. Satu pemohon paling tidak akan menghabiskan waktu selama 15 menit untuk berkonsultasi. Sementara dalam pemberian Pelayanan Terpadu Satu Pintu para petugas memang selalu dituntut untuk memberikan pelayanan prima yang cepat tanggap dalam melayani dan memberikan informasi kepada masyarakat. Hal ini kemudian ditanggapi oleh Pak Johan (I<sub>1.1</sub>) selaku Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, sebagai berikut:

*“Saat ini kita punya yang namanya petugas Greeter yang kita tempatkan di depan pintu masuk. Jadi ketika pemohon datang bisa langsung tanya-tanya ke petugas Greeter terkait informasi soal perizinan. Hal ini dilakukan agar masyarakat tidak perlu mengantri lama untuk mendapatkan informasi melalui loket. Fungsinya serupa tapi tak sama dengan loket informasi, karena disini tidak bisa diambil tindakan hanya pemberian informasi awal saja.” (Sumber: Wawancara dengan Bapak Johan, hari Jum’at, 17 Maret 2017 pukul 13:46 WIB).*

**Gambar 4.8**

**Petugas Greeter KPTSP Jakarta Barat**



Dari gambar di atas, dapat dilihat bahwa kehadiran petugas *Greeter* di depan pintu masuk merupakan salah satu upaya yang dilakukan pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat untuk mengurangi jumlah antrian di loket informasi dan pengaduan. Meskipun hanya pemberian informasi awal saja, namun cara ini dapat dikatakan efektif. Ketika ada pemohon yang datang dan bertanya kepada petugas *Greeter*, petugas akan segera memberikan jawaban dan mengarahkan pemohon sesuai dengan kebutuhan perizinan yang ingin diajukan.

Informasi lain pun didapatkan dari Pak Yadi (I<sub>1,4</sub>) selaku Koordinator Tim Teknis KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai berikut:

*“Karena memang disini jumlah SDM masih kurang, satu orang aja bisa memegang 3-4 jenis perizinan. Dikhawatirkan kalo seperti itu konsentrasinya akan terpecah, karena kemampuan seseorang ada batasnya. Idealnya sih harusnya satu orang biar lebih efektif maksimal mengurus 2 jenis perizinan, supaya bisa memproses perizinan dengan cepat ya kita akan lakukan lembur. Jadi normalnya jam kerja kita itu dari jam 8 pagi sampai 4 sore. Tapi kalo lembur bisa sampai jam 8 malam baru pulang kantor,*

*tergantung lamanya perizinan”.*(Sumber: Wawancara dengan Bapak Yadi, hari Senin, 20 Maret 2017 pukul 14:13 WIB).

Dari pernyataan Pak Yadi di atas, memang minimnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada menjadi kendala besar pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat di dalam melakukan pelayanan perizinan. Kurang idealnya jumlah petugas yang ada dengan jumlah perizinan yang masuk setiap harinya menyebabkan berkas banyak yang menumpuk di kantor. Maka tak jarang para petugas PTSP harus lembur agar berkas perizinan dapat segera diselesaikan.

**Tabel 4.5**

**Jumlah Pegawai KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat**

<b>Status</b>	<b>Jumlah Pegawai</b>
PNS (Pegawai Negeri Sipil)	41 orang
PHL (Pegawai Harian Lepas)	5 orang
<b>Jumlah</b>	46 orang

Sumber : KPTSP Jakarta Barat, 2017

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa jumlah Sumber Daya Manusia yang tersedia di KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat masih sedikit yang terdiri dari, PNS berjumlah 41 orang dan PHL berjumlah 5 orang. Padahal idealnya untuk di tingkat Kota jumlah pegawai PTSP paling tidak memiliki 60-70 petugas. Hal tersebut menjadi salah satu hambatan KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat dalam melakukan pelayanan perizinan.

Selain keterbatasan Sumber Daya Manusia yang tersedia di kantor, terdapat pula keluhan lainnya dari masyarakat terkait kurangnya pengetahuan yang dimiliki petugas PTSP soal pelayanan perizinan seperti wawancara yang dilakukan dengan Pak Jimmy (I<sub>2,8</sub>), sebagai berikut:

*“Saya mengajukan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), masih ada petugas di loket pelayanan yang gak paham dan gak bisa menjelaskan secara detail tentang perizinan IMB itu. Jadi dia nanya dulu sama petugas Front Office yang disebelahnya, terus kalo gak tau juga dia harus nanya langsung sama petugas Back Office dulu ke belakang, nah itu kan kadang lama saya disuruh nunggu”.* (Sumber: Wawancara dengan Pak Jimmy, hari Rabu, 8 Februari 2017 pukul 11:17 WIB).

Dari pernyataan Pak Jimmy di atas, masih rendahnya pengetahuan dan kemampuan petugas PTSP dalam memberikan pelayanan soal perizinan menyebabkan pemohon harus sabar menunggu. Maka tidak heran ketika banyak pemohon yang marah-marah di loket pelayanan karena merasa tidak puas dengan informasi yang diberikan. Hal ini pun ditanggapi oleh Pak Johan (I<sub>1,1</sub>) selaku Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, sebagai berikut:

*“Untuk sejauh ini para petugas sudah memahami soal pelayanan perizinan, hanya memang masih ada beberapa yang belum menguasai. Secara bertahap kita tingkatkan terus skill para petugas melalui pelatihan-pelatihan dengan mengikuti diklat pendidikan informal atau yang biasa disebut dengan Diklat PTSP. Selain itu, juga ada tes kompetensi terhadap semua pegawai yang dilakukan sekali dalam setahun untuk melihat kemampuan atau skill pegawai yang bertujuan untuk penempatan pegawai agar sesuai dengan bidang yang dikuasainya”.* (Sumber: Wawancara dengan Bapak Johan, hari Jum'at, 17 Maret 2017 pukul 14:06 WIB).

Kemudian Pak Yadi (I<sub>1,4</sub>) selaku Koordinator Tim Teknis KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat menambahkan sebagai berikut:

*“Ada namanya Diklat PTSP yang dilakukan secara elektronik seperti e-learning jadi nanti ada 10 tahapan diklat yang diikuti selama 13 hari. Nanti ketemu ada 3 kali pertemuan di kelas, 10 hari e-learning. Setiap*

*bulan dilaksanakan Diklat PTSP di Bandiklat Kuningan. Diklat PTSP ini dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan pemahaman petugas dalam memproses perizinan, karena memang seluruh petugas wajib belajar semua jenis perizinan maupun non perizinan tanpa terkecuali". (Sumber: Wawancara dengan Bapak Yadi, hari Senin, 20 Maret 2017 pukul 14:28 WIB).*

Dari pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa kehadiran PTSP ini masih dapat dikatakan baru, terlebih lagi memang banyak petugas yang berasal dari berbagai disiplin ilmu yang berbeda-beda. Bukan perkara mudah untuk melakukan pelayanan soal perizinan ketika belum mempunyai pengalaman di bidang tersebut. Akhirnya, secara rutin pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat selalu mengirim para petugasnya untuk mengikuti Diklat PTSP secara bergantian. Tujuan diklat ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan para petugas dalam melakukan pelayanan perizinan.

Pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat juga selalu berupaya menanggapi komplain dari masyarakat seperti yang dikemukakan oleh Pak Yadi (I<sub>1.4</sub>) selaku Koordinator Tim Teknis KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai berikut:

*"Kita sudah menyediakan kotak saran di depan pintu masuk atau bisa dengan menghubungi call center kami di 1500-164 untuk menerima kritik dan saran dari masyarakat. Jika ada komplain yang masuk nanti akan diteliti dulu, lalu dibikin jawabannya tergantung izinnya bisa diterima dan bisa saja ditolak". (Sumber: Wawancara dengan Bapak Yadi, hari Senin, 20 Maret 2017 pukul 14:30 WIB).*

**Gambar 4.9**

**Kotak Saran KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat**



Dari gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat selalu berupaya untuk menerima keluhan maupun saran dari masyarakat pengguna pelayanan. Hal ini perlu dilakukan pihak PTSP agar dapat terus melakukan peningkatan dan perbaikan mutu pelayanan yang diberikan.

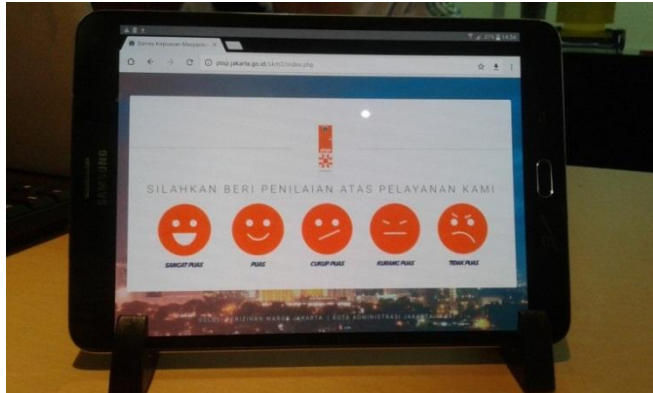
Selain itu, masyarakat juga dapat turut serta dalam memberikan penilaian terkait dengan kinerja para petugas di KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat seperti yang dikemukakan Pak Johan (I<sub>1.1</sub>) selaku Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, sebagai berikut:

*“Masyarakat juga bisa berkontribusi untuk memberikan penilaian terhadap kinerja kami yaitu dengan menekan tombol Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang ada di loket pelayanan. Nah dari situ kita bisa melihat puas atau tidaknya masyarakat dengan kinerja kami”. (Sumber: Wawancara dengan Bapak Johan, hari Jum’at, 17 Maret 2017 pukul 14:17 WIB).*



**Gambar 4.10**

**Tombol Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**



Dari gambar di atas, dapat terlihat bahwa dengan adanya tombol Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang tersedia di tiap-tiap loket pelayanan, masyarakat dapat memberikan penilaian langsung terkait dengan kinerja pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat. Melalui penilaian SKM tersebut, dapat diketahui sejauh mana kepuasan masyarakat yang telah menggunakan pelayanan perizinan di KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat.

Dari berbagai pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa memang masih banyak masyarakat yang mengeluh soal pelayanan yang buruk. Dalam hal ini, terkait dengan pemberian Standar Pelayanan Minimal kepada masyarakat dirasa masih kurang maksimal. Walaupun pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat sudah melakukan berbagai upaya agar terjadi peningkatan mutu pelayanan yang diberikan.

#### 4.3.6 Lokasi Pelayanan

Keberadaan lokasi pelayanan dalam pemberian Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi salah satu faktor penting. Hal ini dikarenakan mengingat banyak masyarakat yang memiliki kesibukan sehingga tidak sempat datang ke kantor pelayanan untuk mengurus perizinannya. Maka dari itu diperlukan sebuah inovasi terkait dengan keberadaan lokasi pelayanan dari pihak PTSP selain agar bisa lebih mendekatkan diri pada masyarakat, dapat pula memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan yang selama ini terkesan berbelit-belit. Berikut wawancara peneliti dengan Pak Johan (I<sub>1.1</sub>) selaku Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, sebagai berikut:

*“Kami berupaya untuk memanjakan masyarakat pemohon perizinan dengan melakukan inovasi terkait dengan lokasi pelayanan PTSP. Selain dilakukan di kantor, saat ini kami memiliki yang namanya AJIB (Antar Jemput Izin Bermotor) yang tersebar di tiap-tiap wilayah administrasi. Kemudian kita juga ada mobil AJIB keliling, setiap minggu lokasinya berpindah-pindah bisa di tempat makan, pool taksi, kantor SAMSAT, dan lain-lain gak nentu karena ini semua kan terintegrasi dari Provinsi. Saat ini ada 3 jumlah AJIB mobil yang dikerahkan untuk seluruh wilayah Jakarta. Kalo untuk wilayah Jakarta Barat sendiri biasanya AJIB mobil ini ada di hari Rabu. Fungsi dari mobil AJIB ini hanya untuk verifikasi data si pemohon saja untuk kemudian di kirim ke kewenangannya masing-masing bisa ke Provinsi, Kota, Kecamatan, atau Kelurahan”. (Sumber: Wawancara dengan Bapak Johan, hari Jum’at, 17 Maret 2017 pukul 14:26 WIB).*

Dari wawancara di atas dapat terlihat bagaimana pihak PTSP selalu berupaya untuk bisa memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat. Selama ini banyak dari masyarakat yang merasa malas datang ke kantor karena harus mengantri dan meninggalkan pekerjaan mereka di kantor. Akhirnya, dilakukan sebuah inovasi lokasi pelayanan yang mengurus perizinan tidak hanya

dapat dilakukan di kantor saja, tetapi bisa juga dilakukan di luar kantor seperti hadirnya AJIB motor dan AJIB mobil.

**Gambar 4.11**

**Lokasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu**



Dari gambar di atas, dapat terlihat bahwa ada beberapa lokasi pelayanan dalam pemberian Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Gambar 1 adalah pelayanan yang dilakukan di kantor, pemohon dapat mengurus perizinan langsung ke kantor pelayanan setelah memiliki nomor antrian online. Selanjutnya, gambar 2 adalah pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan jasa AJIB motor, setelah sebelumnya pemohon order melalui *call center* atau melalui aplikasi AJIB PTSP DKI Jakarta yang dapat *download* di *Play Store*. Ketika pemohon telah order, secara otomatis sistem akan mencari AJIB motor yang terdekat dengan lokasi

pemohon untuk menjemput berkas dan jika telah selesai, berkas perizinan akan diantarkan kembali ke lokasi pemohon. Terakhir, gambar 3 adalah pelayanan yang dilakukan dengan menggunakan AJIB mobil yang sistemnya berkeliling, jadi lokasi pelayanannya akan berpindah-pindah. Dari ketiga lokasi pelayanan tersebut, masyarakat bisa memilih lokasi pelayanan manakah yang dianggap paling efektif dan efisien untuk memproses perizinan.

Pernyataan lainnya dipaparkan oleh Pak Ikwan (I<sub>2,3</sub>) selaku *Back Office* AJIB sebagai berikut :

*“AJIB motor ini launching sejak Desember 2015 lalu. Fungsi dari AJIB motor adalah menjemput dan mengantarkan berkas pemohon ke tingkat kewenangannya masing-masing, setelah izinnya terbit nanti akan kita antarkan lagi ke si pemohon. Masyarakat bisa order di call center kami di 1500-164 atau bisa dengan mendownload aplikasi kami AJIB PTSP DKI Jakarta yang tersedia di Play Store. Nanti dari situ pemohon bisa log in kemudian pilih jenis perizinan apa yang ingin diurus. Pelayanan AJIB motor ini gratis tanpa dipungut biaya apapun. Jadi kalo pemohon gak sempet datang ke kantor bisa order pake AJIB. AJIB motor ini tersebar di seluruh DKI Jakarta dan tiap-tiap wilayah memiliki kapten untuk mengkoordinir AJIB motor lainnya. (Sumber: Wawancara dengan Pak Ikwan, hari Rabu, 22 Februari 2017 pukul 10:10 WIB).*

Dari kutipan wawancara di atas, dapat terlihat bahwa munculnya inovasi AJIB tersebut bukan hanya memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan tetapi juga lebih efisien karena jasa AJIB tersebut gratis tanpa dipungut biaya sedikit pun. Informasi lainnya di dapat dari Pak Oskar (I<sub>2,4</sub>) selaku AJIB motor sebagai berikut:

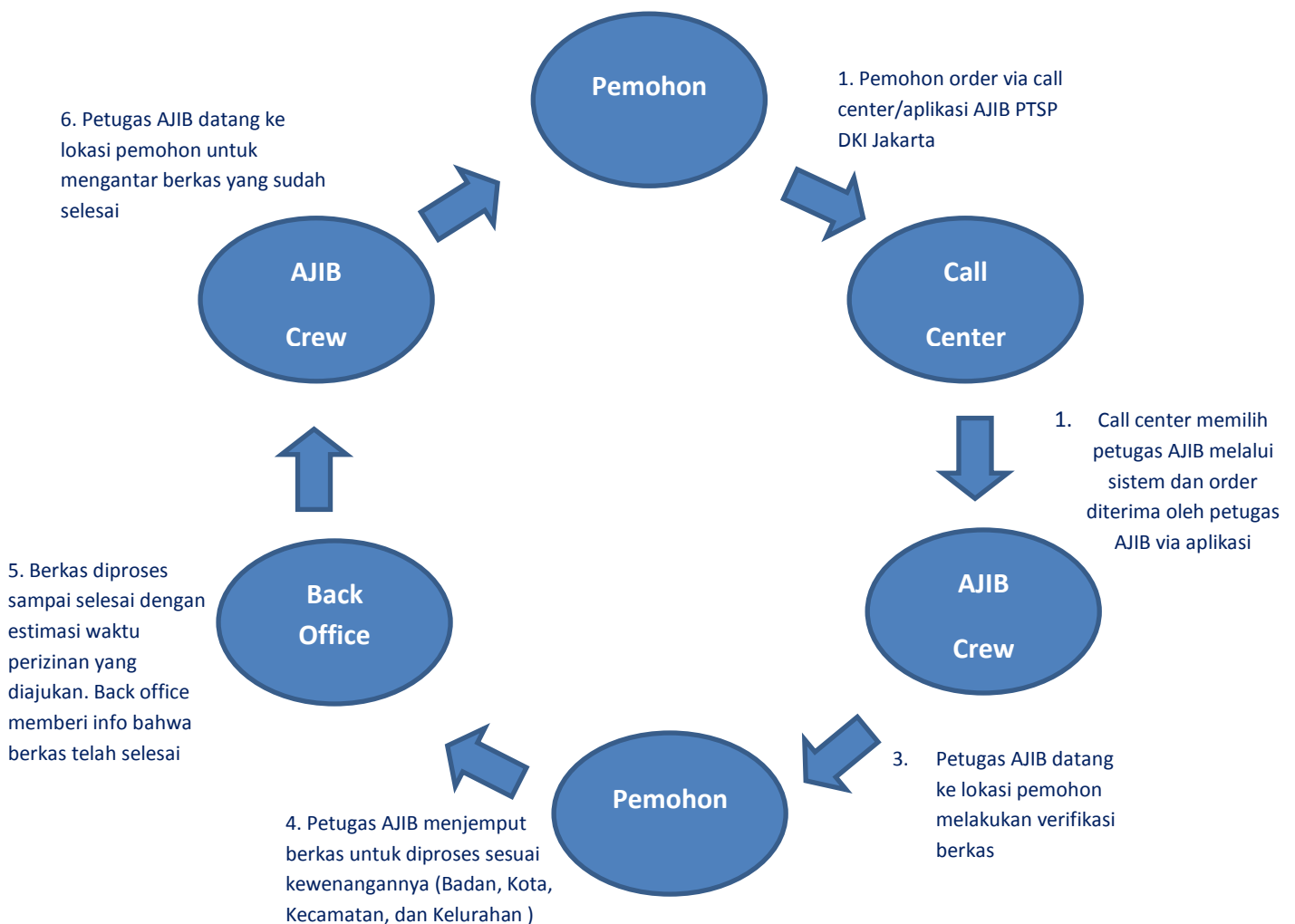
*“Si pemohon bisa order melalui call center atau dengan aplikasi AJIB PTSP DKI Jakarta, nanti disitu kan ada persyaratan apa yang harus dipenuhi. Ketika semua berkas sudah lengkap nanti saya akan datang ke lokasi pemohon. Pelayanan AJIB motor ini dari untuk hari Senin-Kamis dari jam 07:30-16:00 WIB, khusus di hari Jum’at pelayanan sampai jam*

16:30 WIB. Selain itu, kita juga ada pelayanan untuk AJIB motor di malam hari ini dimulai dari jam 13:00-20:30 WIB. Kalo pemohon ordernya siang ya berkas bisa langsung diproses, kalo malam ya paling besoknya baru diproses. Kemudian, misal pemohon nanya ke kita terkait perjalanan berkasnya, ya kita akan kasih informasi biasanya secara personal aja bisa lewat WhatsApp supaya si pemohon merasa tenang. Setiap harinya kita mampu melayani 6-7 pemohon perizinan yang pakai jasa AJIB motor”. (Sumber: Wawancara dengan Pak Oskar, hari Rabu, 22 Februari 2017 pukul 11:07 WIB).

Berikut ini alur pengurusan izin melalui layanan AJIB :

**Gambar 4.12**

**Alur Kerja Pengurusan Izin Melalui Layanan AJIB**



Dari gambar di atas, dapat kita lihat bahwa dalam pelayanan dengan menggunakan AJIB motor dimulai dari pemohon bisa mengorder melalui call center atau aplikasi AJIB, kemudian melalui sistem secara otomatis akan dicarikan AJIB yang berada di sekitar wilayah si pemohon. Setelah petugas AJIB menerima order, petugas akan datang ke lokasi pemohon dan melakukan verifikasi berkas. Kemudian petugas AJIB akan membawa berkas perizinan sesuai dengan kewenangannya masing-masing bisa ke Badan, Kota, Kecamatan, maupun Kelurahan. Berkas akan diproses sesuai estimasi waktu perizinan yang diajukan, setelah berkas telah selesai diproses *Back Office* akan memberikan informasi kepada petugas AJIB. Terakhir, petugas AJIB akan mengantarkan kembali berkas perizinan yang telah selesai ke lokasi pemohon.

Hadirnya inovasi terkait lokasi pelayanan ini disambut baik dan dapat terlihat dari respon masyarakat seperti yang dikemukakan oleh Pak Johan selaku (I<sub>1.1</sub>) Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, sebagai berikut:

*“Respon masyarakat positif setelah mengetahui terobosan baru kita akan hadirnya AJIB motor dan AJIB mobil ini. Kita juga melakukan sosialisasi selain melalui media sosial seperti Facebook dan Twitter kami juga sosialisasi dengan menggunakan media cetak seperti menyebar pamphlet dan brosur. Seiring berjalannya waktu, inovasi akan terus kami lakukan karena memang pelayanan perizinan ini sangat dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat khususnya di Provinsi DKI Jakarta. Sudah menjadi tugas kami untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya”. (Sumber: Wawancara dengan Bapak Johan, hari Jum’at, 17 Maret 2017 pukul 14:32 WIB).*

Dalam penyelenggaraannya ternyata AJIB motor juga menemui hambatan seperti yang dipaparkan oleh Pak Oskar (I<sub>2.4</sub>) sebagai berikut :

*“Kendalanya paling kalo misal sinyalnya lagi bermasalah jadi GPS gak akurat jadi kan kita susah menemukan lokasi si pemohon atau kalo misalkan ada berkas yang kurang jadi saya harus balikin lagi ke pemohon disuruh lengkapi lagi disitu paling yang agak lama sih”. (Sumber: Wawancara dengan Pak Oskar, hari Rabu, 22 Februari 2017 pukul 11:20 WIB).*

Informasi lain pun juga peneliti dapatkan dari Pak Johan (I<sub>1.1</sub>) selaku Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, sebagai berikut:

*“Masing-masing lokasi pelayanan tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Kelebihan dari AJIB motor dan AJIB mobil pastinya bisa lebih dekat ke masyarakat. Kalo soal kekurangan dari pelayanan menggunakan AJIB motor itu bisa saja ketika perjalanan turun hujan kita biasanyaantisipasi pakai plastik. Lalu juga bisa saja dokumennya jatuh terus hilang susah lagi mencari jika hilang di jalanan seperti itu. Belum lagi resiko kecelakaan memang lebih tinggi di AJIB motor ini. Sedangkan, kekurangan layanan AJIB mobil prosesnya tidak langsung dilakukan di tempat itu juga tapi harus dikirim lagi tergantung kewenangannya masing-masing. Beda lagi sama di kantor, kelebihannya semua pelayanan dapat terproses langsung dan jika tidak mengerti dapat langsung tanya ke petugas di loket pelayanan. Paling kalo bicara kekurangannya ya pemohon akan lebih lama nunggu karena harus antri dan menunggu dipanggil”. (Sumber: Wawancara dengan Bapak Johan, hari Jum’at, 17 Maret 2017 pukul 14:40 WIB).*

Dari beberapa hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa pihak PTSP memang betul-betul serius di dalam hal pemberian pelayanan terkait dengan lokasi. Hadirnya lokasi pelayanan lainnya seperti AJIB motor dan AJIB mobil dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan. Selain itu, beban para petugas di kantor pelayanan lebih berkurang karena terbantu dengan keberadaan AJIB ini. Walaupun memang masih ada beberapa kekurangan pada masing-masing lokasi pelayanan tersebut.

#### 4.3.7 Bentuk Lembaga Pelayanan

Bentuk dari sebuah lembaga pelayanan sangat diperlukan. Hal ini dikarenakan dengan memiliki bentuk kelembagaan yang sesuai, tentunya akan memudahkan lembaga tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sama halnya dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, terdapat beberapa bentuk kelembagaan yang dimiliki PTSP sesuai dengan tingkatannya seperti yang dipaparkan oleh Pak Johan (I<sub>1.1</sub>) selaku Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, sebagai berikut:

*“Untuk saat ini bentuk lembaga kita berupa kantor, di tingkat Kecamatan dan Kelurahan berupa satuan pelaksana (satlak), sedangkan untuk di tingkat Provinsi berupa badan. Di tingkat Kota sendiri dipimpin oleh Kepala Kantor yang bereselon 3, Kecamatan bereselon 3b, Kelurahan bereselon 4a, dan Provinsi bereselon 2a”. (Sumber: Wawancara dengan Bapak Johan, hari Jum’at, 17 Maret 2017 pukul 14:48 WIB).*

Dari pernyataan Pak Johan di atas, bentuk lembaga yang dimiliki di tingkat Kota saat ini berupa kantor, berbeda lagi dengan di tingkat Kelurahan maupun Kecamatan yaitu satuan pelaksana (satlak), sedangkan di tingkat Provinsi berbentuk badan dengan dipimpin oleh Kepala Kantor yang bereselon sesuai dengan tingkatannya masing-masing. Dalam hal kewenangan, pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat belum memegang kewenangan sepenuhnya seperti yang dipaparkan oleh Pak Johan (I<sub>1.1</sub>) selaku Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, sebagai berikut:

*“Kewenangan yang kita miliki ya sesuai dengan yang tercantum di dalam Peraturan Gubernur No. 7 Tahun 2016. Namun memang masih terbatas karena di atas kita kan masih ada pimpinan lain di atasnya yaitu di tingkat Provinsi (BPTSP)”. (Sumber: Wawancara dengan Bapak Johan, hari Jum’at, 17 Maret 2017 pukul 15:00 WIB).*



Peneliti mendapatkan informasi lainnya dari Pak Yadi (I<sub>1.4</sub>) selaku Koordinator Tim Teknis KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai berikut:

*“Sama saja untuk semuanya mekanisme dan prosedur sama dalam bentuk regulasi pun semua sama, jadi tetap memudahkan kita dalam berkoordinasi satu sama lain di dalam memberikan pelayanan”. (Sumber: Wawancara dengan Bapak Yadi, hari Senin, 20 Maret 2017 pukul 14:57 WIB).*

Dari pernyataan Pak Yadi di atas, dengan bentuk kelembagaan yang dimiliki KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat saat ini, tidak memiliki hambatan di dalam melakukan koordinasi. Sehingga tetap memudahkan masyarakat selaku pengguna pelayanan. Hal ini dapat terjadi, karena tidak ada perbedaan mekanisme dan prosedur pelayanan maupun regulasi yang dimiliki untuk semua tingkatan kewenangan. Kemudian, bicara soal kemungkinan terjadinya perubahan bentuk kelembagaan yang dimiliki Pak Johan (I<sub>1.1</sub>) selaku Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat memberikan penjelasan, sebagai berikut:

*“Semua bisa saja terjadi, karena kan kita masih dapat dikatakan sebagai organisasi publik yang baru. Maka, tentunya membutuhkan perbaikan-perbaikan lagi untuk ke depannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”. (Sumber: Wawancara dengan Bapak Johan, hari Jum’at, 17 Maret 2017 pukul 15:06 WIB).*

Dari beberapa pernyataan di atas, terkait bentuk kelembagaan yang dimiliki KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat saat ini tidak menghambat di dalam melakukan koordinasi satu sama lain terutama koordinasi ke pusat (Provinsi), walau memiliki bentuk kelembagaan yang berbeda. Maka dari itu, proses penyelenggaraan PTSP dapat tetap berjalan dengan baik. Walaupun memang untuk ke depannya masih memungkinkan terjadinya perubahan-

perubahan dari segi bentuk lembaga maupun kewenangan yang dimiliki dalam rangka perbaikan agar dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat.

#### **4.4 Pembahasan**

Pembahasan merupakan isi dari hasil analisis data dan fakta yang peneliti dapatkan di lapangan dan disesuaikan dengan teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian berjudul Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng), peneliti menggunakan teori Pelayanan Terpadu Satu Pintu menurut Rusli yaitu Wewenang dan Proses, Koordinasi, Mekanisme dan Prosedur, Pengawasan, Lokasi Pelayanan, dan Bentuk Lembaga Pelayanan.

##### **4.4.1 Wewenang dan Proses**

Salah satu prinsip utama yang dijadikan sebagai dasar dalam setiap penyelenggaraan pemerintahan di setiap Negara hukum dalam melaksanakan kewenangannya, harus berdasarkan atas undang-undang atau peraturan hukum yang berlaku. Dengan kata lain, setiap penyelenggaraan pemerintahan dan kenegaraan harus memiliki legitimasi, yaitu kewenangan yang diberikan oleh undang-undang. Begitu pula dengan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), ada beberapa tingkatan kewenangan yang dimiliki PTSP untuk wilayah DKI Jakarta mulai dari tingkat Provinsi, Kota, Kecamatan, dan Kelurahan. Setiap tingkatan memiliki wewenangnya masing-masing sesuai dengan yang tercantum di dalam Peraturan Gubernur No.7 Tahun 2016.

Dalam penelitian ini, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terkait dengan wewenang dan proses, kewenangan yang dimiliki pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat dalam memberikan pelayanan perizinan memang belum sepenuhnya dilakukan secara mandiri. Meskipun ada beberapa izin yang sudah mampu dieksekusi sendiri seperti SIUP, TDP, UUG, dan lain-lain. Namun, masih banyak pula jenis perizinan lainnya yang harus meminta rekomendasi dari SKPD terkait. Hal ini dikarenakan pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat masih menemukan kendala teknis, dimana ketersediaan Sumber Daya Manusia yang memiliki kemampuan dalam memeriksa berkas dan peninjauan ke lapangan adanya di SKPD terkait. Maka dari itu, terkait izin-izin yang memiliki tingkat kesulitan tinggi seperti izin IMB, Kesehatan, Pendidikan, dan lain-lain masih memerlukan rekomendasi dan pendampingan ketika melakukan survei langsung ke lapangan. Namun tetap pada akhirnya setelah dilakukan pemeriksaan berkas dan survei, pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat yang akan menentukan apakah izin tersebut diterima atau ditolak.

Namun, ketika meminta rekomendasi teknis pada SKPD terkait tidak selalu berjalan dengan lancar. Seringkali berkas-berkas permohonan masyarakat tertahan di SKPD terkait, sementara setiap hari jumlah berkas yang masuk ke kantor selalu bertambah. Hal ini lah yang kemudian menyebabkan banyak perizinan yang *delay*. Pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat sudah berupaya untuk menghubungi SKPD terkait dan meminta agar berkas segera diproses. Selain itu, terkait soal penandatanganan berkas perizinan yang dilakukan oleh Kepala Kantor masih dilakukan secara manual, sehingga kurang efektif.

Maka dari itu, diharapkan rencana dari pusat soal penggunaan *e-signature* (tanda tangan elektronik) dapat segera terealisasikan agar dapat mempercepat proses pelayanan.

#### **4.4.2 Koordinasi**

Koordinasi merupakan suatu usaha kerja sama antara badan, instansi, unit dalam pelaksanaan tugas-tugas tertentu sedemikian rupa, sehingga terdapat saling mengisi, saling membantu, dan saling melengkapi. Selain itu, koordinasi juga merupakan suatu usaha yang selaras dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat, dan mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang telah ditentukan.

Dalam proses koordinasi yang dilakukan oleh pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat terdapat 2 bentuk koordinasi, yaitu koordinasi internal dan koordinasi eksternal. Koordinasi internal yang dilakukan antara petugas *Front Office* dan *Back Office* sejauh ini sudah dapat dikatakan baik. Walaupun seringkali mengalami hambatan terlebih ketika petugas *Back Office* sedang tidak ada di tempat. Namun pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat tetap berupaya untuk menempatkan beberapa petugas di kantor dan melakukan *rolling*. Ada pula rapat internal yang dilakukan dua bulan sekali untuk membahas permasalahan apa saja yang ada di kantor, untuk kemudian dicari solusinya bersama-sama.

Selain koordinasi internal, pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat juga melakukan koordinasi eksternal baik dengan pihak PTSP Provinsi,

Kelurahan, Kecamatan, maupun dengan Walikota Jakarta Barat. Dalam melakukan koordinasi dengan pihak Kelurahan dan Kecamatan, Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat secara rutin melakukan rapat koordinasi, untuk rapat koordinasi dengan Kecamatan dilakukan sebulan sekali sedangkan dengan Kelurahan dilakukan 2-3 bulan sekali. Selain itu, juga terdapat bentuk koordinasi lain yang dilakukan dengan Kelurahan dan Kecamatan, yaitu *Transboundary*. Melalui *Transboundary* setiap tingkat dapat melimpahkan kewenangan pada tingkatan lainnya, bisa dilimpahkan ke atas maupun ke bawah. Hal ini dilakukan untuk mempermudah masyarakat dalam mengajukan dan mengambil izinnya kembali ketika telah terbit. Koordinasi eksternal juga dilakukan dengan Provinsi yaitu melalui rapat yang dilaksanakan setiap seminggu sampai dua minggu sekali yang diikuti oleh seluruh Kepala PTSP di tingkat Kota. Selain itu, setiap minggu Kepala PTSP juga rutin melakukan rapat pimpinan dengan Walikota Jakarta Barat, di dalam rapat tersebut akan dibahas tentang perkembangan kantor, apa saja komplain dari masyarakat, masalah apa saja yang ditemukan, dan lain sebagainya.

Namun memang masih ada hambatan di dalam melakukan proses koordinasi terutama soal surat-menyurat yang masih dilakukan secara manual dan administratif. Diharapkan kedepannya ada pembaharuan yang dilakukan oleh pihak PTSP agar proses perizinan dapat dilakukan dengan cepat, sehingga tujuan utama dari pemberian pelayanan yaitu kepuasan masyarakat dapat terpenuhi.

#### 4.4.3 Mekanisme dan Prosedur

Mekanisme dan prosedur di dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu sangat diperlukan. Apalagi masih banyak masyarakat yang belum mengerti bagaimana mekanisme dan prosedur pelayanan di PTSP terkait soal alur pelayanan, tata cara perizinan, sampai dengan persyaratannya., Kehadiran PTSP memang masih dapat dikatakan baru, sebelumnya masyarakat mengurus perizinan di SKPD masing-masing. Maka dari itu, penggunaan mekanisme dan prosedur pelayanan yang yang sederhana dan tidak berbelit-belit akan lebih mudah dipahami masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, mekanisme perizinan di KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat dimulai dari masuknya berkas permohonan di loket lewat *Front Office* akan dicatat kemudian didistribusikan ke *Back Office* dan diserahkan kepada petugas yang menangani izin. Kemudian jika diperlukan akan dilakukan survei. Setelah itu, akan dibuat Berita Acara Persetujuan Teknis (BAPT). Selanjutnya, pencatatan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) jika memang ada retribusi atau bisa langsung dicetak izinnya jika tanpa retribusi. Jika terkait dengan prosedur, untuk prosedur makro semua sama namun untuk prosedur mikro yang berhubungan dengan biaya, waktu, dan syarat-syarat perizinan berbeda tergantung dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) masing-masing.

Namun, di dalam pelaksanaannya ternyata masih banyak masyarakat yang belum memahami soal mekanisme dan prosedur pelayanan yang ada di PTSP. Banyak dari mereka yang masih sering bertanya ke loket pelayanan, bahkan ada

pula yang sampai menggunakan jasa pihak ketiga atau calo. Hal ini lah yang menjadi hambatan di dalam pelayanan, karena terkadang apa yang disampaikan calo kepada pemohon seringkali berbeda dengan apa yang dikatakan petugas PTSP. Terlebih lagi tidak ada payung hukum yang dapat digunakan untuk memberikan sanksi tegas kepada para calo tersebut, semakin mempersulit pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pemohon perizinan.

#### **4.4.4 Pengawasan**

Pengawasan pada dasarnya diarahkan sepenuhnya untuk menghindari adanya kemungkinan penyelewengan atau penyimpangan atas tujuan yang akan dicapai. Melalui pengawasan, diharapkan dapat membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan, untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Bahkan, melalui pengawasan dapat tercipta suatu aktivitas yang berkaitan erat dengan penentuan atau evaluasi mengenai sejauh mana pelaksanaan kerja sudah dilaksanakan.

Dalam pengawasan yang dilakukan oleh Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat beliau senantiasa selalu berusaha melakukan pendekatan secara personal kepada tiap-tiap petugas. Selain itu, secara rutin setiap pagi juga dilakukan *briefing* dan memonitor langsung pekerjaan mereka baik dengan keliling kantor maupun lewat *cctv* yang ada di ruangan Kepala kantor. Sementara, untuk pengawasan dari Walikota biasanya beliau turun langsung ke kantor untuk melihat kinerja dan proses pelayanan yang dilakukan para petugas PTSP. Kepala kantor juga bisa melakukan pengawasan dengan mengecek aplikasi *log book online*, nanti bisa terlihat ada berapa perizinan yang masih *delay*.

Kemudian Kepala akan *warning* ke petugas untuk segera memproses dan menyelesaikan izinnya.

Berbicara soal pengawasan, tidak terlepas dari sanksi yang diberikan apabila setiap petugas tidak melakukan pekerjaannya dengan baik. Jika kinerja petugas buruk biasanya Kepala kantor akan memberikan sanksi mulai dari teguran lisan, tertulis, mutasi, sampai pemotongan Tunjangan Kinerja Daerah (TKD). Apabila ada petugas yang menerima pungli akan langsung dipecat. Sementara itu, ada pula sanksi yang diberlakukan untuk pemohon jika berkasnya telah terbit namun tak kunjung diambil atau pun tak kunjung membayar retribusinya, akan dikenakan denda sebesar 2% per bulan. Sedangkan, bagi pemohon yang tak kunjung melengkapi berkasnya akan ditolak perizinnya.

#### **4.4.5 Standar Pelayanan Minimal (SPM)**

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM), Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis mutu dan pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Di dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga tidak terlepas dari SPM yang dimiliki. Terkait soal sarana dan prasarana yang tersedia di KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat sejauh ini dapat dikatakan cukup baik. Ditambah lagi dengan hadirnya petugas *Greeter* di depan pintu masuk yang dapat memudahkan pemohon untuk mendapatkan informasi awal soal perizinan. Kemudian ada pula ruangan arsip untuk menjamin keamanan berkas-berkas



pemohon. KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat juga senantiasa menanggapi kritik dan saran dari masyarakat dengan menyediakan kotak saran di depan pintu masuk atau dengan menghubungi memiliki *call center* di 1500-164. Masyarakat pun bisa berkontribusi untuk memberikan penilaian terhadap kinerja PTSP, yaitu dengan menekan tombol Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang ada di loket pelayanan.

Namun, di samping itu ternyata masih ada beberapa masalah seperti minimnya Sumber Daya Manusia yang dimiliki KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, saat ini setiap petugas memegang 3-4 jenis perizinan. Padahal idealnya masing-masing petugas maksimal memegang 2 perizinan. Ketepatan waktu pelayanan juga tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan sebelumnya seperti yang ada di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Masih buruknya komunikasi yang dilakukan antara petugas PTSP dengan masyarakat, banyak dari mereka mengeluhkan sulitnya mendapatkan informasi dan menghubungi pihak PTSP untuk menanyakan terkait perizinan yang diajukan. Sistem online yang seringkali tidak dapat diakses, dalam hal ini upaya yang dilakukan oleh pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat akan melaporkan ke tim Teknologi dan Informasi nanti akan di *follow up* ke Dinas Komunikasi dan Informasi untuk segera dilakukan perbaikan sistem agar masyarakat dapat mengaksesnya kembali. Selanjutnya soal masih rendahnya pengetahuan petugas terkait pelayanan perizinan, maka Kepala kantor mengirimkan para petugasnya untuk mengikuti Diklat PTSP. Fungsi dari mengikuti Diklat PTSP ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan pemahaman petugas.

Dalam hal ini, terkait dengan pemberian Standar Pelayanan Minimal kepada masyarakat dirasa masih kurang maksimal. Hal tersebut dapat terlihat dari masih adanya masyarakat yang mengeluh dan merasa kurang puas dengan kinerja para petugas PTSP ketika peneliti melakukan observasi di lapangan. Diharapkan ke depannya KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat mampu mengurangi kendala-kendala pelayanan yang ada, agar terjadi peningkatan mutu pelayanan yang diberikan.

#### **4.4.6 Lokasi Pelayanan**

Keberadaan lokasi pelayanan di dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga merupakan bagian yang dianggap penting. Hal ini dikarenakan, masih banyaknya masyarakat yang malas datang ke kantor untuk mengurus izinnya sendiri. Maka, dengan adanya lokasi pelayanan yang mudah dijangkau, masyarakat tidak akan kesulitan lagi ketika ingin mengurus perizinan. Di dalam melakukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, lokasi pelayanan tidak hanya dapat dilakukan di kantor saja melainkan ada pula layanan yang diberikan secara gratis kepada masyarakat dengan AJIB (Antar Jemput Izin Bermotor), terdapat 2 jenis AJIB, yaitu AJIB motor dan AJIB mobil. Keduanya mempunyai fungsi yang sama namun di dalam proses pelayanannya berbeda. Jika AJIB motor akan menjemput berkas dan mengantarkan berkas perizinnya kembali kepada pemohon, sedangkan AJIB mobil keberadaannya tidak menentu karena berpindah-pindah (keliling) biasanya akan ditempatkan di lokasi-lokasi tertentu bisa di *pool* taksi, di tempat makan, di kantor SAMSAT, dan lain-lain.

Tiap-tiap lokasi pelayanan yang ada tentu memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Kelebihan pelayanan yang dilakukan di kantor adalah semua pelayanan dapat terproses langsung dan jika tidak mengerti dapat langsung bertanya ke petugas di loket pelayanan. Sedangkan, kekurangannya adalah pemohon akan lebih lama menunggu karena harus antri dan menunggu dipanggil nomor antriannya. Berbeda lagi ketika menggunakan pelayanan dari AJIB, kelebihan dari AJIB motor dan AJIB mobil pastinya bisa lebih dekat ke masyarakat. Terkait soal kekurangan dari pelayanan menggunakan AJIB motor adalah kondisi di lapangan yang tidak menentu bisa saja ketika perjalanan turun hujan, lalu mungkin saja dokumennya jatuh dan hilang, belum lagi resiko kecelakaan memang lebih tinggi. Sedangkan, kekurangan layanan AJIB mobil adalah prosesnya tidak langsung dilakukan di tempat saat itu juga, tetapi harus dikirim lagi tergantung kewenangannya masing-masing.

Dari beberapa informasi yang didapat peneliti terkait soal lokasi pelayanan di dalam PTSP, terlihat bagaimana upaya inovasi-inovasi yang dilakukan oleh pihak PTSP untuk memajukan dan memberikan kemudahan kepada masyarakat di dalam mengurus perizinan. Walaupun untuk masing-masing lokasi pelayanan masih memiliki kekurangan. Adanya inovasi lokasi pelayanan ini dapat menggambarkan bahwa saat ini mengurus perizinan sudah jauh lebih mudah dan murah, karena selama ini yang masyarakat ketahui bahwa mengurus perizinan terkesan lama, mahal, dan berbelit-belit.

#### **4.4.7 Bentuk Lembaga Pelayanan**

Bentuk kelembagaan yang dimiliki suatu organisasi pemerintahan juga merupakan salah satu faktor penting di dalam memberikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dengan memiliki bentuk kelembagaan yang sesuai maka akan mempermudah pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat dalam menjalankan kewenangannya. Bentuk kelembagaan yang dimiliki saat ini berupa kantor, berbeda dengan di tingkat Kelurahan maupun Kecamatan yaitu satuan pelaksana (satlak), sedangkan di tingkat Provinsi berbentuk badan. Di tingkat Kota sendiri dipimpin oleh Kepala Kantor yang bereselon 3, Kecamatan bereselon 3b, Kelurahan bereselon 4a, dan Provinsi bereselon 2a. Sementara untuk kewenangan yang dimiliki tetap mengacu pada Peraturan Gubernur No. 7 Tahun 2016.

Namun memang kewenangan yang dimiliki pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat masih terbatas karena masih ada pimpinan lain di atasnya yaitu di tingkat Provinsi (BPTSP). Walaupun memiliki bentuk lembaga yang berbeda dengan tingkat Provinsi, tidak mempersulit KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat dalam melakukan koordinasi satu sama lain karena memiliki mekanisme, prosedur, hingga regulasi yang sama. Selanjutnya, pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat juga memungkinkan adanya perubahan bentuk lembaga maupun kewenangan yang dimiliki saat ini sebagai upaya perbaikan-perbaikan lagi untuk ke depannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **4.4.8 Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat**

Berdasarkan pembahasan dari tiap-tiap indikator di atas, dalam penerapan konsep Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dilakukan oleh KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat ditemukan beberapa faktor baik faktor pendukung maupun faktor penghambat dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Adapun faktor-faktor yang mendukung dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat yaitu: (1) Koordinasi eksternal melalui *Transboundary*, sehingga setiap tingkat dapat melimpahkan kewenangan pada tingkatan lainnya, bisa dilimpahkan ke atas maupun ke bawah. Hal ini dilakukan untuk mempercepat proses pelayanan dan memudahkan masyarakat untuk mengajukan dan mengambil izinnya kembali ketika telah terbit; (2) Hadirnya petugas *Greeter* di depan pintu masuk kantor yang dapat memudahkan pemohon untuk mendapatkan informasi awal soal perizinan, sehingga pemohon tidak perlu berlama-lama mengantri untuk berkonsultasi di loket informasi dan pengaduan; (3) Sarana prasarana penunjang pelayanan yang memadai seperti ruang tunggu yang luas, adanya mini *pantry*, sehingga setiap pemohon yang sedang menunggu antrian bisa membuat kopi atau teh yang telah disediakan, ada pula mini perpustakaan yang disediakan agar pemohon bisa membaca buku sambil menunggu antrian, dan tersedia pula ruangan arsip untuk menjamin keamanan berkas pemohon yang digunakan untuk menyimpan berkas-berkas si pemohon sehingga ketika pemohon membutuhkan

arsipnya kembali dapat diberikan oleh petugas PTSP; (4) Adanya Diklat PTSP yang wajib diikuti oleh seluruh petugas, tujuan diklat ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan para petugas dalam melakukan pelayanan perizinan; (5) Dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, lokasi pelayanan tidak hanya dapat dilakukan di kantor saja melainkan ada pula inovasi terkait lokasi pelayanan yang diberikan secara gratis kepada masyarakat dengan menggunakan AJIB (Antar Jemput Izin Bermotor), terdapat 2 jenis AJIB, yaitu AJIB motor dan AJIB mobil.

Selain faktor pendukung, terdapat pula faktor-faktor yang menghambat penyelenggaraan Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dilakukan oleh KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, yaitu: (1) Pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat masih harus meminta rekomendasi dan pendampingan dari SKPD terkait untuk beberapa jenis perizinan tertentu; (2) Proses koordinasi antar lembaga pelayanan dan proses penandatanganan berkas masih dilakukan secara manual, sehingga seringkali menghambat proses pelayanan; (3) Masih ada beberapa masyarakat yang kurang memahami mekanisme dan prosedur pelayanan di PTSP sehingga banyak dari mereka yang mengajukan izin melalui pihak ketiga atau calo yang justru semakin mempersulit perizinan; (4) Minimnya Sumber Daya Manusia yang dimiliki KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, jumlah antara petugas dan berkas yang masuk setiap harinya tidak seimbang; (5) Ketepatan waktu pelayanan tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan sebelumnya seperti yang ada di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP); (6) Masih buruknya komunikasi yang dilakukan antara petugas PTSP dengan masyarakat, banyak dari

mereka mengeluhkan sulitnya mendapatkan informasi dan menghubungi pihak PTSP untuk menanyakan terkait perizinan yang diajukan; (7) Sistem online yang seringkali error dan sulit diakses oleh masyarakat juga menjadi salah satu faktor yang menghambat proses perizinan.

Berdasarkan informasi di atas, dalam proses penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dilakukan oleh KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, dapat terlihat bahwa ada beberapa faktor pendukung dan penghambat pemberian pelayanan kepada masyarakat. Maka, dengan adanya faktor-faktor pendukung tersebut diharapkan pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat dapat terus meningkatkan dan mengembangkan potensi yang telah dimiliki demi meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat, maka dengan begitu tujuan dari pemberian pelayanan publik yaitu tercapainya kepuasan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal. Selain itu, adanya faktor-faktor penghambat pelayanan juga diharapkan mampu untuk diminimalisir dan dijadikan motivasi bagi pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat untuk terus melakukan perbaikan demi memberikan pelayanan yang lebih baik ke depannya, misalnya dengan menciptakan berbagai strategi maupun inovasi pelayanan lainnya agar pelayanan perizinan dapat berjalan lebih efektif dan efisien mengingat dalam pemberian Pelayanan Terpadu Satu Pintu para petugasnya dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang cepat tanggap bagi setiap masyarakat pemohon perizinan.

**Tabel 4.6****Rekapitulasi Pembahasan**

<b>No.</b>	<b>Indikator</b>	<b>Temuan Lapangan</b>
1.	Wewenang dan Proses	<ol style="list-style-type: none"><li>1. KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat masih harus meminta rekomendasi dan pendampingan dari SKPD terkait untuk beberapa jenis perizinan tertentu.</li><li>2. Proses penandatanganan berkas yang masih dilakukan secara manual.</li><li>3. Berkas seringkali tertahan di SKPD terkait, sehingga seringkali terjadi <i>delay</i>.</li><li>4. Sudah ada beberapa perizinan yang mampu dieksekusi secara mandiri.</li></ol>
2.	Koordinasi	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Koordinasi internal sering menemukan kendala ketika banyak petugas Back office tidak berada di kantor, menyebabkan banyak berkas yang menumpuk dan pemohon harus menunggu lama.</li><li>2. Pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat telah berupaya untuk melakukan <i>rolling</i> petugas agar pelayanan dapat terus berjalan dengan baik.</li><li>3. KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat rutin melakukan rapat mulai dari rapat pimpinan sampai rapat koordinasi dengan Provinsi, Kecamatan, Kelurahan, maupun Walikota Jakarta Barat.</li><li>4. Koordinasi yang dilakukan antara KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat dengan pihak</li></ol>



		<p>Kecamatan dan Kelurahan sudah dapat dikatakan baik melalui pelimpahan kewenangan (<i>Transboundary</i>).</p> <p>5. Proses koordinasi masih dilakukan secara manual dan administratif (surat-menyurat).</p>
3.	Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerapan antrian online yang terlalu berbelit-belit bagi masyarakat.</li> <li>2. Adanya sosialisasi yang dilakukan terkait mekanisme dan prosedur pelayanan melalui media sosial seperti Facebook dan Twitter</li> <li>3. Belum lengkapnya informasi tentang persyaratan perizinan di awal pendaftaran, sehingga ketika telah mengumpulkan berkas masih ada persyaratan tambahan lainnya yang harus dipenuhi pemohon.</li> <li>4. Masih maraknya calo di sekitar lingkup pelayanan.</li> </ol>
4.	Pengawasan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan yang dilakukan oleh Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat adalah dengan melakukan <i>monitoring</i> langsung kinerja petugas dengan berkeliling kantor atau pun memantau dari <i>cctv</i>.</li> <li>2. Ada sanksi yang diberlakukan kepada petugas apabila tidak melaksanakan tugasnya dengan baik mulai dari teguran lisan, tertulis, pemotongan Tunjangan Kinerja Daerah (TKD), mutasi, sampai dengan pemecatan jika terlibat pungli.</li> </ol>
5.	Standar Pelayanan Minimal (SPM)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang tersedia di KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat</li> <li>2. Ketepatan waktu pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada.</li> <li>3. Masyarakat bisa turut memberikan penilaian</li> </ol>

		<p>terhadap kinerja petugas dengan menekan tombol Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang tersedia di loket pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Masih buruknya komunikasi yang dilakukan antara petugas dan masyarakat.</li> <li>5. Tersedia ruangan arsip yang digunakan untuk menyimpan dan menjamin keamanan berkas si pemohon.</li> <li>6. Adanya petugas <i>Greeter</i> di depan pintu masuk yang dapat memudahkan pemohon untuk mendapatkan informasi awal soal perizinan.</li> <li>7. Sistem online yang seringkali mengalami error ketika sedang diakses.</li> <li>8. Pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat mengirim para petugasnya untuk mengikuti Diklat PTSP untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan para petugas dalam melakukan pelayanan perizinan.</li> </ol>
6.	Lokasi Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inovasi lokasi pelayanan yang tidak hanya dapat dilakukan di kantor namun bisa pula dengan menggunakan layanan AJIB motor dan AJIB mobil.</li> <li>2. Adanya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat terkait hadirnya pelayanan melalui AJIB baik melalui website maupun media sosial.</li> <li>3. Terdapat kekurangan dan kelebihan pada masing-masing lokasi pelayanan. Kelebihan pelayanan yang dilakukan di kantor adalah semua pelayanan dapat terproses langsung dan jika tidak mengerti dapat langsung bertanya ke petugas di loket pelayanan. Sedangkan, kekurangannya adalah pemohon akan lebih lama menunggu karena harus antri dan menunggu dipanggil nomor antriannya. Kelebihan dari AJIB motor dan AJIB mobil lebih dekat dan pastinya memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan. Terkait soal kekurangan dari pelayanan</li> </ol>

		<p>menggunakan AJIB motor adalah kondisi di lapangan yang tidak menentu bisa saja ketika perjalanan turun hujan, lalu mungkin saja dokumennya jatuh dan hilang, belum lagi resiko kecelakaan memang lebih tinggi. Sedangkan, kekurangan layanan AJIB mobil adalah prosesnya tidak langsung dilakukan di tempat saat itu juga, tetapi harus dikirim lagi tergantung kewenangannya masing-masing.</p>
7.	Bentuk Lembaga Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kewenangan yang dimiliki KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat dengan bentuk kelembagaan yang dimiliki saat ini sifatnya terbatas karena masih ada tingkatan yang lebih tinggi yaitu di tingkat Provinsi.</li> <li>2. Dalam mekanisme, prosedur pelayanan, sampai dengan regulasi yang dimiliki untuk semua tingkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sama, sehingga memudahkan antar lembaga dalam melakukan koordinasi satu sama lain.</li> </ol>

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan-temuan di lapangan, maka penyimpulan akhir tentang Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat (Studi Kasus di Kecamatan Cengkareng) adalah bahwa manajemen yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat belum berjalan secara maksimal dikarenakan masih ada beberapa hambatan dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat. Sehingga masih membutuhkan perbaikan dalam segala aspek demi peningkatan mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan. Peneliti menggunakan Teori Pelayanan Terpadu Satu Pintu menurut Rusli (2010) yang terdiri dari 7 indikator, yaitu Wewenang dan Proses, Koordinasi, Mekanisme dan Prosedur, Pengawasan, Standar Pelayanan Minimal (SPM), Lokasi Pelayanan, dan Bentuk Lembaga Pelayanan, antara lain:

1. Wewenang dan proses terdiri dari apa saja dan sejauh mana kewenangan yang dimiliki oleh KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat serta bagaimana proses penandatanganan berkas perizinan dilakukan. Permasalahan yang terjadi ialah KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat masih harus meminta rekomendasi dan pendampingan dari SKPD terkait untuk beberapa jenis perizinan. Selain itu, proses penandatanganan berkas yang masih manual juga merupakan kendala di dalam indikator ini.

2. Koordinasi yang dilakukan oleh KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat terdiri dari koordinasi internal dan koordinasi eksternal. Permasalahan yang terjadi di dalam koordinasi internal adalah ketika banyak petugas *Back office* tidak berada di kantor, menyebabkan banyak berkas yang menumpuk dan pemohon harus menunggu lama. Sedangkan dalam koordinasi eksternal ialah sulitnya berkoordinasi satu sama lain karena masih menggunakan sistem formal, manual, dan administratif (surat-menyerurat).
3. Mekanisme dan prosedur terkait dengan alur pelayanan, tata cara perizinan, hingga persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon. Hambatan yang terjadi di dalam indikator ini ialah masih banyak masyarakat yang belum memahami bagaimana mekanisme dan prosedur pelayanan perizinan yang ada saat ini. Akhirnya beberapa dari mereka memutuskan untuk menggunakan jasa pihak ketiga (calo) yang justru semakin mempersulit pelayanan.
4. Pengawasan yang dilakukan oleh Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat adalah dengan melakukan *monitoring* langsung kinerja petugas dengan berkeliling kantor atau pun memantau dari *cctv*. Selain itu, ada pula sanksi yang diberlakukan kepada petugas apabila tidak melaksanakan tugasnya dengan baik mulai dari teguran lisan, tertulis, pemotongan Tunjangan Kinerja Daerah (TKD), mutasi, sampai dengan pemecatan jika terlibat pungli.

5. Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang diberikan masyarakat selaku pengguna pelayanan masih belum maksimal, dapat terlihat dari beberapa masalah yang ada seperti minimnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang tersedia, ketepatan waktu pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada, masih buruknya komunikasi yang dilakukan antara petugas dan masyarakat, sistem online yang seringkali mengalami error, serta masih rendahnya pengetahuan dan kemampuan petugas soal pelayanan perizinan.
6. Lokasi Pelayanan dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu di KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat tidak hanya dapat dilakukan di kantor, tetapi juga dapat menggunakan layanan dari AJIB motor dan AJIB mobil. Selain memiliki kelebihan bisa lebih dekat dengan masyarakat, namun layanan tersebut juga memiliki kekurangan seperti pada AJIB motor bisa saja turun hujan, berkas hilang, dan memiliki risiko kecelakaan yang tinggi. Sedangkan AJIB mobil tidak dapat memproses perizinan langsung di tempat, namun hanya bisa dilakukan verifikasi berkas dan dikirim ke kewenangannya masing-masing.
7. Bentuk kelembagaan yang dimiliki KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat saat ini berupa kantor, berbeda dengan di tingkat Kelurahan maupun Kecamatan yaitu satuan pelaksana (satlak), sedangkan di tingkat Provinsi berbentuk badan. Kewenangan yang dimiliki pun sifatnya terbatas karena masih ada tingkatan yang lebih tinggi yaitu Provinsi. Di dalam mekanisme, prosedur pelayanan, sampai dengan regulasi yang dimiliki

untuk semua tingkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sama, sehingga memudahkan antar lembaga dalam melakukan koordinasi satu sama lain.

8. Faktor-faktor pendukung dalam penyelenggaraan Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, yaitu: (1) Koordinasi eksternal melalui *Transboundary*, yaitu pelimpahan kewenangan dari atas ke bawah maupun dari bawah ke atas; (2) Hadirnya petugas *Greeter* di depan pintu masuk kantor yang dapat memudahkan pemohon untuk mendapatkan informasi awal soal perizinan; (3) Sarana prasarana penunjang pelayanan yang memadai seperti ruang tunggu yang luas, adanya mini *pantry*, mini perpustakaan, dan ruangan arsip; (4) Adanya Diklat PTSP untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan para petugas dalam melakukan pelayanan perizinan; (5) Lokasi pelayanan yang tidak hanya dapat dilakukan di kantor saja melainkan ada pula inovasi terkait lokasi pelayanan yang diberikan secara gratis kepada masyarakat dengan menggunakan layanan AJIB motor dan AJIB mobil.
9. Faktor-faktor penghambat dalam penyelenggaraan Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, antara lain: (1) Pihak KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat masih harus meminta rekomendasi dan pendampingan dari SKPD terkait untuk beberapa jenis perizinan tertentu; (2) Proses koordinasi antar lembaga pelayanan dan proses penandatanganan berkas masih dilakukan secara manual; (3) Masih ada beberapa masyarakat yang kurang memahami mekanisme dan prosedur pelayanan di PTSP sehingga banyak dari mereka yang

mengajukan izin melalui pihak ketiga atau calo; (4) Minimnya Sumber Daya Manusia yang dimiliki KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat; (5) Ketepatan waktu pelayanan tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan sebelumnya seperti yang ada di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP); (6) Masih buruknya komunikasi yang dilakukan antara petugas PTSP dengan masyarakat; (7) Sistem online yang seringkali error dan sulit diakses oleh masyarakat.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka saran yang menjadi rekomendasi peneliti sebagai berikut :

1. Diharapkan adanya perluasan kewenangan yang dimiliki KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, sehingga seluruh jenis perizinan maupun non perizinan yang ada dapat 100% dieksekusi sendiri tanpa harus meminta bantuan keteknisian kepada SKPD terkait untuk memeriksa berkas perizinan, meminta rekomendasi, maupun pendampingan ketika akan melakukan survei ke lokasi pemohon.
2. KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat perlu menambah Sumber Daya Manusia (SDM), karena saat ini jumlah SDM yang tersedia masih sedikit terutama ahli soal keteknisian. Tiap-tiap petugas masih harus memegang 3-4 jenis perizinan, padahal idealnya satu orang petugas maksimal mengurus 2 perizinan. Penambahan jumlah SDM perlu dilakukan, agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat lebih efektif dan efisien.



3. Sebaiknya dilakukan perluasan dan perbaikan sistem online yang ada, dengan begitu maka seluruh perizinan dapat diproses melalui online tidak hanya beberapa jenis perizinan saja, Kemudian dalam melakukan koordinasi antar lembaga juga bisa dilakukan secara online tanpa harus melakukan koordinasi secara manual dan administratif lagi seperti saat ini, karena PTSP selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat.
4. Diharapkan adanya peningkatan komunikasi yang baik antara petugas KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat dengan masyarakat di dalam memberikan informasi, agar masyarakat dapat mengetahui sampai sejauh mana berkas permohonannya diproses.
5. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta perlu melakukan pengawasan dan membentuk suatu Undang-Undang atau payung hukum yang dapat digunakan untuk memberikan sanksi yang tegas serta memberantas calo-calo yang seringkali justru semakin mempersulit proses pelayanan perizinan.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Bungin, Burhan. 2013. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hadiz, Vedi R. 2010. *Localising Power in Post-Authoritarian Indonesia : A Southeast Asia Perspective*. Stanford: Stanford University Press.
- Handoko, T Hani, 2003. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Malayu, Hasibuan, SP. 2009. *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah Edisi Revisi*. Bandung: PT Bumi Aksara.
- Miles, Mathew & Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif (Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru)*. Jakarta: UI Press.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Makassar: CV Alfabeta.
- Satori, Djam'an & Komariyah, Aan. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siswanto, H, B. 2011. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: Pertja.

Usman, Husaini dan Akbar Purnomo Setiyadi. 1996. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Bumi Aksara.

Winarsih, Atik Septi, Ratminto.2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

## **JURNAL**

Rahmatunnisa, Mudiwati. 2010. *Menyoal Kembali Reformasi Birokrasi di Indonesia*. Bandung. UNPAD.

Rusli, Budiman. 2010. *One Stop Service : Alternatif Pelayanan Sektor Publik yang Responsif dan Terpadu*. Bandung. UNPAD.

## **DOKUMEN DAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Gubernur Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

## **SUMBER LAIN**

<http://nasional.kompas.com/read/2015/01/08/19033681/Dilema.Birokrasi.Satu.Pintu> dikutip pada tanggal 28 Oktober 2016

<http://www.mitrapol.com/2016/08/human-error-di-pelayanan-terpadu-satu.html> dikutip pada tanggal 28 Oktober 2016

<http://pelayanan.jakarta.go.id/> dikutip pada tanggal 3 November 2016

<http://barat.jakarta.go.id/> dikutip pada tanggal 10 November 2016

<http://jakarta.bps.go.id/> dikutip pada tanggal 10 November 2016

<https://rilyanshandini.wordpress.com/2014/03/06/95/> dikutip pada tanggal 12 November 2016

[http://www.beritajakarta.com/read/1781/sistem\\_online\\_ptsp\\_jakbar\\_rusak#.V9eD-vl96M8](http://www.beritajakarta.com/read/1781/sistem_online_ptsp_jakbar_rusak#.V9eD-vl96M8) dikutip pada tanggal 25 November 2016

<http://lptpmdo.blogspot.co.id/2009/02/penyelenggaraan-pelayanan-terpadu-satu.html> dikutip pada tanggal 7 Desember 2016

<http://www.kemendagri.go.id/news/2015/03/16/belum-semua-pemda-punya-layanan-terpadu-satu-pintu> dikutip pada tanggal 11 Desember 2016

# LAMPIRAN

## MEMBER CHECK

Nama : Johan Girsang, SH (I 1.1)

Pekerjaan/ Jabatan : Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat

Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada Kamis, 16 Maret 2017 pukul 10:00 WIB di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat

I Q	I 1.1
Q1	<b>Bagaimana kewenangan yang dimiliki oleh KPTSP Jakarta Barat?</b> “Menerima, memproses, dan menandatangani perizinan dan non perizinan sesuai dengan Pergub No. 7 tahun 2016”.
Q2	<b>Apakah dalam proses pelayanan perizinan maupun non perizinan KPTSP Jakarta Barat memiliki kewenangan penuh mulai dari masuknya berkas hingga terbitnya berkas?</b> “Untuk sejauh ini jika dipresentasikan sekitar 70% kita bisa memproses berkas secara mandiri. Kalau masalah yang menyangkut keteknisan baru kita akan minta rekomtek dari SKPD terkait seperti izin IMB, Kesehatan, Pendidikan, dan lain-lain”.
Q3	<b>Apakah proses penandatanganan perizinan hanya dilakukan oleh satu pihak saja yaitu Kepala KPTSP Jakarta Barat atau memerlukan kewenangan dari SKPD terkait?</b> “Tetap yang menandatangani perizinan Kepala PTSP. Kalau SKPD terkait hanya untuk meminta rekomendasi teknis. Tetapi yang memutuskan izin tersebut terbit atau tidak tetap Kepala PTSP”.

<p><b>Q4</b></p>	<p><b>Apakah di masa yang akan datang memungkinkan terjadinya perubahan kewenangan yang dimiliki oleh KPTSP Jakarta Barat?</b></p> <p>“Ya, hal itu bisa saja terjadi karena kan kita disini hanya pelaksana saja, setiap kewenangan yang dimiliki mengacu pada peraturan dari Gubernur”.</p>
<p><b>Q5</b></p>	<p><b>Bagaimana koordinasi internal yang dilakukan di KPTSP Jakarta Barat?</b></p> <p>“Koordinasi internal yang dilakukan antara petugas Front Office dan <i>Back Office</i> itu dimulai dari masuknya berkas melalui <i>Front Office</i>, kemudian diadministrasikan oleh petugas hingga berkas tersebut tiba di <i>Back Office</i>. Selain itu, kami juga mengadakan rapat internal 2 bulan sekali yang diikuti seluruh staff. Di dalam rapat ini membahas seluruh pelayanan apa kendala masing-masih pelayanan dan kemudian nantinya akan dicarikan solusi bersama-sama”.</p>
<p><b>Q6</b></p>	<p><b>Bagaimana koordinasi eksternal yang dilakukan di KPTSP Jakarta Barat?</b></p> <p>“Koordinasi eksternal biasanya kita lakukan baik melalui lisan maupun tulisan dengan membuat laporan setiap minggu dan bulan untuk diberikan kepada SKPD Teknis, Walikota, dan BPTSP. Jika koordinasi dengan Kelurahan dan Kecamatan saya selaku Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat memandu, mengundang rapat koordinasi sebulan sekali, untuk membahas seluruh pelayanan dan info-info penting lainnya. Kita disini juga ada bentuk koordinasi yang dinamakan <i>Transboundary</i> yang dimuat dalam SK Gubernur No.189 Tahun 2016. <i>Transboundary</i> adalah pelimpahan kewenangan penandatanganan dari atas ke bawah maupun dari bawah ke atas.”</p>
<p><b>Q7</b></p>	<p><b>Apakah ada hambatan di dalam melakukan koordinasi internal maupun eksternal?</b></p> <p>“Hambatan internal yang dialami biasanya kalo petugas <i>Back Office</i> disuruh mengikuti rapat koordinasi keluar, sehingga SDM di tempat kan</p>

	<p>jadi berkurang akhirnya berkas numpuk lah di kantor. Sedangkan hambatan eksternal tidak langsung ditanggapi oleh SKPD terkait sehingga berkas lama tertahan dan tak kunjung diproses akhirnya banyak komplain dari pemohon”.</p>
<b>Q8</b>	<p><b>Bagaimana cara yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut?</b></p> <p>“Untuk hambatan internal saya selaku Kepala Kantor biasanya akan menugaskan yang lain untuk menggantikan pekerjaan petugas lainnya atau meminta pemohon untuk menunggu. Sedangkan untuk hambatan eksternal ya paling kita akan lakukan penjemputan bola ditanya langsung ke SKPD terkait kenapa lama diproses sampai ada kepastian”.</p>
<b>Q9</b>	<p><b>Apakah ada sosialisasi terkait mekanisme dan prosedur pelayanan oleh pihak KPTSP Jakarta Barat?</b></p> <p>“Ada sosialisasi baik lewat media sosial maupun menyebarkan brosur, pamphlet, atau pun lewat website kami di <i>pelayanan.jakarta.go.id</i>”.</p>
<b>Q10</b>	<p><b>Apakah mekanisme dan prosedur pelayanan sudah dapat dipahami oleh sebagian besar masyarakat?</b></p> <p>“Sudah lebih mudah dipahami karena telah dilakukan penyederhanaan prosedur dengan catatan berkas lengkap dan benar, maka akan kita proses dengan caepat sesuai dengan waktu yang tertera di dalam SOP”.</p>
<b>Q11</b>	<p><b>Apakah di masa yang akan datang memungkinkan terjadinya pembaharuan atau penyederhanaan mekanisme dan prosedur pelayanan di KPTSP Jakarta Barat?</b></p> <p>“Sudah pasti ada, penyederhanaan dilakukan untuk mempercepat proses pelayanan seperti mengurangi beberapa persyaratan yang dianggap tidak perlu/penggabungan beberapa jenis perizinan menjadi satu juga bisa saja terjadi”.</p>



<p><b>Q12</b></p>	<p><b>Bagaimana bentuk pengawasan yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di KPTSP Jakarta Barat?</b></p> <p>“Dalam pengawasan saya berupaya mendekati diri secara personal kepada para petugas, jadi tidak ada jarak. Karena motivasi kerja kita semua disini sama yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Saya disini memonitor kinerja petugas, seperti adanya <i>cctv</i> di ruangan saya, selain itu saya juga mengawasi langsung keliling kantor untuk melihat kinerja mereka. Ditambah lagi saya secara rutin meminta laporan pekerjaan mereka melalui e-kinerja dan melakukan <i>briefing</i> setiap pagi. Jadi, saya menekankan kepada pegawai tidak boleh ada rasa takut kepada atasan, kalo segen boleh tapi takut jangan. Kalo petugas takut kan saya selaku Kepala jadi sulit dapat informasi dari luar. Sementara, untuk pengawasan dari Walikota biasanya beliau turun langsung ke kantor untuk melihat kinerja dan proses pelayanan yang dilakukan para petugas PTSP”.</p>
<p><b>Q13</b></p>	<p><b>Apakah ada hambatan di dalam melakukan pengawasan?</b></p> <p>“Karena disini ada banyak petugas, jadi tidak bisa terpantau kinerja mereka satu per satu. Walau saya sudah memonitor langsung keliling atau melihat dari <i>cctv</i> tapi kan tidak bisa dipukul rata kinerja para petugasnya”.</p>
<p><b>Q14</b></p>	<p><b>Bagaimana cara yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pengawasan?</b></p> <p>“Saya hanya berusaha memberikan kepercayaan penuh kepada seluruh petugas PTSP, agar dapat mengemban tugasnya dengan baik dan menerima segala konsekuensinya jika mereka tidak dapat melakukan pekerjaan sebagaimana mestinya”.</p>
<p><b>Q15</b></p>	<p><b>Apakah ada sanksi yang diberikan kepada petugas yang tidak menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan aturan yang berlaku?</b></p> <p>“Jika kinerja petugas buruk biasanya saya akan memberikan sanksi mulai dari teguran lisan, tertulis, mutasi, sampai pemotongan TKD (Tunjangan</p>

	Kinerja Daerah)”.  
<b>Q16</b>	<b>Apakah jumlah SDM yang ada di KPTSP Jakarta Barat sudah mencukupi dalam pemberian pelayanan perizinan?</b>  “Belum, saat ini memang jumlah petugas yang ada tidak sebanding dengan berkas yang masuk setiap harinya”.
<b>Q17</b>	<b>Bagaimana cara yang dilakukan untuk mengatasi hambatan terkait minimnya SDM yang tersedia?</b>  “Memaksimalkan kinerja para staff dengan melakukan rolling petugas jadi kita selalu berusaha untuk menempatkan petugas Front Office di loket pelayanan walaupun sedang waktu istirahat agar pelayanan dapat terus berjalan”.
<b>Q18</b>	<b>Bagaimana cara yang dilakukan dalam upaya peningkatan kemampuan dan pengetahuan petugas soal pelayanan perizinan?</b>  “Secara bertahap kita tingkatkan terus skill para petugas melalui pelatihan-pelatihan dengan mengikuti diklat pendidikan informal atau yang biasa disebut dengan Diklat PTSP. Selain itu, juga ada tes kompetensi terhadap semua pegawai yang dilakukan sekali dalam setahun untuk melihat kemampuan atau skill pegawai yang bertujuan untuk penempatan pegawai agar sesuai dengan bidang yang dikuasainya”.
<b>Q19</b>	<b>Bagaimana cara yang dilakukan dalam mengatasi komplain masyarakat?</b>  “Kalau ada komplain langsung ya kita akan langsung tangani di loket pelayanan, menanyakan permasalahannya dan dicari solusinya saat itu juga”.
<b>Q20</b>	<b>Apakah masyarakat dapat turut berpartisipasi dalam memberikan penilaian terkait dengan kinerja para petugas di KPTSP Jakarta</b>

	<p><b>Barat?</b></p> <p>“Masyarakat juga bisa berkontribusi untuk memberikan penilaian terhadap kinerja kami yaitu dengan menekan tombol Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang ada di loket pelayanan. Nah dari situ kita bisa melihat puas atau tidaknya masyarakat dengan kinerja kami”.</p>
<b>Q21</b>	<p><b>Bagaimana sarana dan prasarana yang dimiliki KPTSP Jakarta Barat saat ini apakah sudah dapat dikatakan memadai?</b></p> <p>“Di sini sarana dan prasarananya sudah dapat dikatakan baik bisa dilihat di ruang tunggu kita sediakan kopi, teh, dispenser jadi pemohon yang lagi nunggu nomor antriannya dipanggil bisa bikin minum sendiri. Selain itu, saya juga lobby minta ke Kantor Perpustakaan dan Arsip untuk membuat perpustakaan mini di kantor supaya masyarakat ketika nunggu gak bosan bisa sambil baca buku disitu. Saat ini kita juga punya yang namanya petugas <i>Greeter</i> yang kita taro di depan pintu masuk. Jadi ketika pemohon datang bisa langsung tanya-tanya ke petugas <i>Greeter</i> terkait informasi soal perizinan. Hal ini dilakukan agar masyarakat tidak perlu mengantri lama untuk mendapatkan informasi melalui loket. Fungsinya serupa tapi tak sama dengan loket informasi, karena disini tidak bisa diambil tindakan hanya pemberian informasi awal saja. Namun karena IT yang terus berkembang, maka ya seiring berjalannya waktu selalu ada pembaharuan sarana dan prasarana penunjang pelayanan”.</p>
<b>Q22</b>	<p><b>Bagaimana strategi yang dilakukan pihak KPTSP Jakarta Barat dalam upaya peningkatan Standar Pelayanan Minimal yang ada?</b></p> <p>“Terus melakukan pembinaan dan peningkatan pengetahuan pegawai serta mempermudah seluruh jenis pelayanan perizinan maupun non perizinan”.</p>
<b>Q23</b>	<p><b>Apakah dalam melakukan proses pelayanan perizinan hanya dilakukan secara terpusat (kantor) saja atau ada inovasi terkait dengan keberadaan lokasi pelayanan lainnya?</b></p>

	<p>“Kami berupaya untuk memanjakan masyarakat pemohon perizinan dengan melakukan inovasi terkait dengan lokasi pelayanan PTSP. Selain dilakukan di kantor, saat ini kami memiliki yang namanya AJIB (Antar Jemput Izin Bermotor) yang tersebar di tiap-tiap wilayah administrasi. Kemudian kita juga ada mobil AJIB keliling, setiap minggu lokasinya berpindah-pindah bisa di tempat makan, pool taksi, kantor SAMSAT, dan lain-lain gak nentu karena ini semua kan terintegrasi dari Provinsi. Saat ini ada 3 jumlah AJIB mobil yang dikerahkan untuk seluruh wilayah Jakarta. Kalau untuk wilayah Jakarta Barat sendiri biasanya AJIB mobil ini ada di hari Rabu”.</p>
<p><b>Q24</b></p>	<p><b>Apa saja kekurangan dan kelebihan dari masing-masing lokasi pelayanan tersebut?</b></p> <p>“Masing-masing lokasi pelayanan tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Kelebihan dari AJIB motor dan AJIB mobil pastinya bisa lebih dekat ke masyarakat. Kalo soal kekurangan dari pelayanan menggunakan AJIB motor itu bisa saja ketika perjalanan turun hujan kita biasanya antisipasi pakai plastik. Lalu juga bisa saja dokumennya jatuh terus hilang susah lagi mencari jika hilang di jalanan seperti itu. Belum lagi resiko kecelakaan memang lebih tinggi di AJIB motor ini. Sedangkan, kekurangan layanan AJIB mobil prosesnya tidak langsung dilakukan di tempat itu juga tapi harus dikirim lagi tergantung kewenangannya masing-masing. Beda lagi sama di kantor, kelebihannya semua pelayanan dapat terproses langsung dan jika tidak mengerti dapat langsung tanya ke petugas di loket pelayanan. Paling jika bicara kekurangannya ya pemohon akan lebih lama nunggu karena harus antri dan menunggu dipanggil”.</p>
<p><b>Q25</b></p>	<p><b>Apakah ada sosialisasi langsung yang diberikan oleh pihak KPTSP Jakarta Barat terkait keberadaan lokasi pelayanan tersebut?</b></p> <p>“Kita juga melakukan sosialisasi selain melalui media sosial seperti</p>

	<p>Facebook dan Twitter kami juga sosialisasi dengan menggunakan media cetak seperti menyebar pamphlet dan brosur”.</p>
<b>Q26</b>	<p><b>Apakah ada rencana ke depan untuk menambah lokasi pelayanan agar dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan?</b></p> <p>“Seiring berjalannya waktu, inovasi akan terus kami lakukan karena memang pelayanan perizinan ini sangat dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat khususnya di Provinsi DKI Jakarta. Sudah menjadi tugas kami untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya”.</p>
<b>Q27</b>	<p><b>Bagaimana bentuk kelembagaan yang dimiliki KPTSP Jakarta Barat saat ini?</b></p> <p>“Untuk saat ini bentuk lembaga kita berupa kantor, di tingkat Kecamatan dan Kelurahan berupa satuan pelaksana (satlak), sedangkan untuk di tingkat Provinsi berupa badan. Di tingkat Kota sendiri dipimpin oleh Kepala Kantor yang bereselon 3, Kecamatan bereselon 3b, Kelurahan berselon 4a, dan Provinsi bereselon 2a”.</p>
<b>Q28</b>	<p><b>Sejauh apa kewenangan yang dimiliki KPTSP Jakarta Barat sesuai dengan bentuk kelembagaan yang dimiliki saat ini?</b></p> <p>“Kewenangan yang kita miliki ya sesuai dengan yang tercantum di dalam Peraturan Gubernur No. 7 Tahun 2016. Namun memang masih terbatas karena di atas kita kan masih ada pimpinan lain di atasnya yaitu di tingkat Provinsi (BPTSP)”.</p>
<b>Q29</b>	<p><b>Apakah ke depannya akan terjadi perubahan bentuk kelembagaan yang dimiliki KPTSP Jakarta Barat?</b></p> <p>“Semua bisa saja terjadi, karena kan kita masih dapat dikatakan sebagai organisasi publik yang baru. Maka, tentunya membutuhkan perbaikan-perbaikan lagi untuk ke depannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.</p>

**Q30** Apakah dengan bentuk kelembagaan yang dimiliki saat ini memudahkan KPTSP Jakarta Barat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

“Itu kan sudah melalui kajian, pastilah di sini kita telah melakukan pelayanan dengan segala kemudahan yang ada”.

Informan Penelitian



Johan Girsang

## MEMBER CHECK

Nama : Siti Yanti Kusumahati, SE, MAP (I 1.2)

Pekerjaan/ Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat

Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 21 Maret 2017 pukul 09:010 WIB di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat

I Q	I 1.2
Q1	<b>Bagaimana kewenangan yang dimiliki oleh KPTSP Jakarta Barat?</b> “Batasan-batasan kewenangan yang kita miliki semuanya ada di dalam Pergub No. 7 tahun 2016 ”.
Q2	<b>Apakah dalam proses pelayanan perizinan maupun non perizinan KPTSP Jakarta Barat memiliki kewenangan penuh mulai dari masuknya berkas hingga terbitnya berkas?</b> “Sejauh ini sih sudah mandiri, namun memang masih ada beberapa yang memerlukan rekomtek dari SKPD terkait, karena sebagian besar pelayanan kan dulunya berasal dari SKPD tersebut.
Q3	<b>Apakah ada hambatan di dalam proses berkas penandatanganan perizinan?</b> “Proses perjalanan berkas menjadi lama karena seringkali tertahan di SKPD terkait, terutama izin IMB itu lama sekali”.
Q4	<b>Bagaimana cara yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut?</b> “Biasanya kita segera susul ditanya ada apa kenapa kok lama? Atau enggak lebih sopannya kita bersurat menegur karena kalo dia lama merekomendasi

	<p>juga kita akan bikin laporan karena kita ini berhubungan dengan e-kinerja. Kalo e-kinerja mereka menghambat jadi lama proses perizinan ya kita akan laporkan. Tapi selama ini ya kita hanya berusaha menjemput bola aja minta segera direkomendasikan izinnya”.</p>
<b>Q5</b>	<p><b>Apakah di masa yang akan datang memungkinkan terjadinya perubahan kewenangan yang dimiliki oleh KPTSP Jakarta Barat?</b></p> <p>“Ya memungkinkan terjadinya perubahan kewenangan, mungkin nanti ada penambahan kewenangan di KPTSP Jakarta Barat”.</p>
<b>Q6</b>	<p><b>Bagaimana mekanisme dan prosedur dalam pelayanan perizinan di KPTSP Jakarta Barat?</b></p> <p>“Untuk mekanisme dan prosedur pelayanan rata-rata sama hanya berbeda di Standar Operasional Prosedurnya saja”.</p>
<b>Q7</b>	<p><b>Apakah ada sosialisasi terkait mekanisme dan prosedur pelayanan oleh pihak KPTSP Jakarta Barat?</b></p> <p>“Waktu awal tahun 2015 sudah kami lakukan sosialisasi lalu juga kita sebarakan informasi mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan dengan memberikan brosur dan pamphlet”.</p>
<b>Q8</b>	<p><b>Apakah ada hambatan di dalam melaksanakan mekanisme dan prosedur pelayanan di KPTSP Jakarta Barat saat ini?</b></p> <p>“Banyak masyarakat yang belum memahami mekanisme dan prosedur pelayanan yang ada. Kita biasanya terhambatnya gini, ada beberapa dari mereka yang masih menggunakan calo karena mereka malas datang untuk mengurus izinnya sendiri ke kantor. Kalo sama calo ribet dia yang ngotot duluan minta izinnya diproses cepet-cepet ada juga izinnya gak sesuai ketentuan biasanya calo maksa supaya dibolehin, karena dia kan udah nerima uang dari si pemohon”.</p>

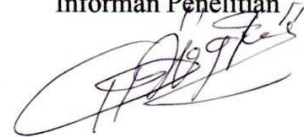


**Q9**

**Apakah cara yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut?**

“Untuk meminimalisir calo kita melakukan inovasi seperti membuat antrian online. Jadi si pemohon daftar dari rumah, pas sampai di kantor tinggal tunggu dipanggil nomor antriannya. Biasanya tiap hari kita melayani 200-300 pemohon. Sekarang kita batasi jadi sehari hanya bisa untuk 100 pemohon. Hanya sebatas itu yang bisa kami lakukan”.

Informan Penelitian



Siti YANTI.K

## MEMBER CHECK

Nama : Siskarisma Camelia, ST (I 1.3)

Pekerjaan/ Jabatan : Koordinator Tim Administrasi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat

Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada hari Senin, 1 Mei 2017 pukul 14:30 WIB di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat

I Q	I 1.3
<b>Q1</b>	<b>Bagaimana mekanisme dan prosedur dalam pelayanan perizinan di KPTSP Jakarta Barat?</b>  “Jadi mekanisme pelayanan kita itu dimulai dari pelayanan di loket informasi dan pengaduan, kemudian ke loket pendaftaran berkas, pembayaran jika dikenakan biaya retribusi, dan terakhir pengambilan”.
<b>Q2</b>	<b>Apakah ada sosialisasi terkait mekanisme dan prosedur pelayanan oleh pihak KPTSP Jakarta Barat?</b>  “Biasanya akan dilakukan sosialisasi lewat media sosial seperti Facebook dan Twitter dan sosialisasi juga dilakukan oleh SKPD terkait kita diundang sebagai narasumber”.
<b>Q3</b>	Apakah ada hambatan di dalam melaksanakan mekanisme dan prosedur pelayanan di KPTSP Jakarta Barat saat ini?  “Kalau untuk pelayanan di loket informasi dan pengaduan harusnya pakai antri online tapi banyak yang gak tahu soal antri online kesian juga kan untuk nanya terkait informasi terus kita tolak cuma gara-gara gak ada nomor antrian onlinenya. Jadi tetap kita layani di loket informasi meskipun gak ada nomor antriannya. Ditambah lagi masalah calo biasanya mereka

	<p>gak paham aturan tapi maksa masuk berkas dan menganggap jika berkas sudah lengkap akan diterima, padahal kan tidak seperti itu. Kalau memang dia pemohon gak pakai calo paling dia akan ngurus 1-2 kali dalam seminggu. Kalau calo enggak, seminggu tuh bisa tiap hari ngurus izin. Kita ngunci mereka lewat nomor KTP dan nomor NPWP. Banyak calo yang KTPnya sengaja disalah-salahin nomornya. Karena memang sistem kita belum bisa memfilter misal ada yang kurang NIKnya. NIKnya kan harus ada berapa digit kalau manual ya masih bisa keterima, kalau online kan harusnya udah gak bisa begitu. Itu yang harusnya diperbaharui sama sistem IT”.</p>
<p><b>Q4</b></p>	<p>Apakah cara yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut?</p> <p>“Untuk antri online, jadi paling nanti gini yang udah antri online didahulukan, baru nanti yang gak punya nomor antrian kita layani setelahnya. Tapi kalau untuk penerimaan berkas itu wajib antri online dulu, antrian online udah ada baru bisa diterima berkasnya, ketika berkasnya sudah lengkap akan segera kita proses. Nanti setelah si pemohon dapat tanda terima berkas tersebut, kita masukin ke <i>log book</i> ada <i>log book online</i> dan manual, nanti ada nomor <i>log book</i> dari situ dasarnya untuk keluar nomor Surat Keputusannya. Kemudian dapat nomor token juga untuk memantau proses perizinan tersebut sudah sampai mana perjalanan berkasnya apakah sudah sampai penginputan berkas, pengecekan berkas, atau kah sudah sampai survei, ada kendala atau tidak. Kalau ada kendala nanti akan diinformasikan statusnya yaitu <i>pending</i>, kemudian akan dikirim notifikasi ke email pemohon. Kemudian untuk masalah calo kita sangat menyarankan baik lewat lisan maupun di media-media sosial agar semua pemohon datang sendiri ke kantor untuk mengurus perizinannya sendiri, supaya semua jelas aturan dan nominal pengeluaran izinnya”.</p>

<p><b>Q5</b></p>	<p><b>Apakah di masa yang akan datang memungkinkan terjadinya perubahan mekanisme dan prosedur pelayanan yang ada?</b></p> <p>“Sangat dimungkinkan karena kita bekerja sesuai dengan peraturan yang ada”.</p>
<p><b>Q6</b></p>	<p><b>Apakah jumlah SDM yang ada di KPTSP Jakarta Barat sudah mencukupi dalam pemberian pelayanan perizinan?</b></p> <p>“Masih dapat dikatakan belum ideal, karena jumlah berkas yang masuk dalam satu bulan kira-kira ada 900 berkas sementara jumlah petugas disini masih sedikit”.</p>
<p><b>Q7</b></p>	<p><b>Bagaimana cara yang dilakukan dalam upaya peningkatan kemampuan dan pengetahuan petugas soal pelayanan perizinan?</b></p> <p>“Setiap petugas perizinan wajib memahami soal pelayanan perizinan, bila ada yang belum mengerti itu biasanya petugas-petugas yang baru. Sehingga diadakan <i>training</i> atau diklat, mengenai soal pemahaman tergantung dari orang tersebut bisa cepat tanggap atau tidak”.</p>
<p><b>Q8</b></p>	<p><b>Bagaimana cara yang dilakukan dalam mengatasi komplain masyarakat?</b></p> <p>“Kita akan menanggapi komplain dari masyarakat dan memberikan penjelasan secara rinci yang dibuktikan dengan data dan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.</p>
<p><b>Q9</b></p>	<p><b>Bagaimana sarana dan prasarana yang dimiliki KPTSP Jakarta Barat saat ini apakah sudah dapat dikatakan memadai?</b></p> <p>“Belum maksimal sarana prasarana yang kami miliki karena adanya keterbatasan anggaran. Belum semua petugas punya komputer masing-masing, masih ada yang pakai laptop sendiri padahal pekerjaannya langsung berhubungan dengan aplikasi”.</p>

	<p>belum mengerti itu biasanya petugas-petugas yang baru. Sehingga diadakan <i>training</i> atau diklat, mengenai soal pemahaman tergantung dari orang tersebut bisa cepat tanggap atau tidak”.</p>
<b>Q8</b>	<p><b>Bagaimana cara yang dilakukan dalam mengatasi komplain masyarakat?</b></p> <p>“Kita akan menanggapi komplain dari masyarakat dan memberikan penjelasan secara rinci yang dibuktikan dengan data dan peraturan perundang-undangan yang berlaku”.</p>
<b>Q9</b>	<p><b>Bagaimana sarana dan prasarana yang dimiliki KPTSP Jakarta Barat saat ini apakah sudah dapat dikatakan memadai?</b></p> <p>“Belum maksimal sarana prasarana yang kami miliki karena adanya keterbatasan anggaran. Belum semua petugas punya komputer masing-masing, masih ada yang pakai laptop sendiri padahal pekerjaannya langsung berhubungan dengan aplikasi”.</p>
<b>Q10</b>	<p><b>Apakah waktu penyelesaian perizinan sudah sesuai dengan SOP yang ada?</b></p> <p>“Ada yang sesuai dan ada yang tidak, terkadang memang bisa saja melampaui estimasi perkiraan waktu. Bukan karena berkasnya kurang, tapi belum tuntas permasalahannya misalkan ada yang harus bolak-balik revisi dokumen, revisi gambar, dan lain sebagainya. Selain itu, yang dapat menghambat juga misalkan tanda tangan kurang lengkap, materainya, masa berlaku izin yang terkait, atau proposal teknis yang ada dalam teknis penilaian namun tidak ada di dalam persyaratan. Hal- hal tersebut yang kadang menghambat izinnya tidak kunjung terbit”.</p>
<b>Q11</b>	<p><b>Bagaimana cara yang dilakukan untuk mengatasi sistem online yang sering error ketika sedang diakses?</b></p> <p>“Jadi untuk mengantisipasi misal sistem lagi error ya kita melakukan pelayanan secara manual untuk sementara waktu tapi tetap harus antri online dulu”.</p>

Informan Penelitian

Siskarisma . C

## MEMBER CHECK

Nama : Haryadi, ST (I 1.4)

Pekerjaan/ Jabatan : Koordinator Tim Teknis Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat

Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada hari Senin, 20 Maret 2017 pukul 11:05 WIB di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat

<b>I</b> <b>Q</b>	<b>I 1.4</b>
<b>Q1</b>	<b>Bagaimana kewenangan yang dimiliki oleh KPTSP Jakarta Barat?</b> “Batasan-batasan kewenangan yang kita miliki semuanya ada di dalam Pergub No. 7 tahun 2016 ”.
<b>Q2</b>	<b>Apakah dalam proses pelayanan perizinan maupun non perizinan KPTSP Jakarta Barat memiliki kewenangan penuh mulai dari masuknya berkas hingga terbitnya berkas?</b> “Tergantung jenis izin yang kita proses, ya kalo izin tersebut memiliki tingkat kesulitan yang tinggi kita pasti minta pendampingan dari SKPD teknis, kalo disini misal yang masih butuh pendampingan seperti izin peternakan, ketenagakerjaan, kesehatan, dan lain-lain. Namun ya ada juga beberapa izin yang sudah bisa kita eksekusi sendiri seperti SIUP, TDP,UUG, Perhubungan, dan lain-lain. Terkait dengan kendala teknis karena memang tenaga ahli adanya di SKPD terdahulu. Jadi kita disini tentunya masih membutuhkan pendampingan karena belum ada yang memiliki keahlian khusus untuk memeriksa berkas atau mengangani perizinan tersebut secara menyeluruh.”

<p><b>Q3</b></p>	<p><b>Apakah ada hambatan di dalam proses berkas penandatanganan perizinan?</b></p> <p>“Terkait masalah penandatanganan berkas perizinan kan kita masih manual ya tentu ada hambatan, misalnya terkendala jika Kepala Kantor tiba-tiba ada rapat dadakan ke Dinas atau pemanggilan dengan SKPD lainnya sementara izinnnya sudah disiapkan untuk ditandatangani. Nah ini yang lagi coba digodok sama BPTSP terkait dengan tanda tangan elektronik, jadi nanti walaupun kepala kantor/pejabat penandatanganan tidak ada di tempat langsung bisa <i>diapprove</i> by sistem. Kita tinggal buka hp/tab nanti bilang tolong pak <i>diapprove</i>, nanti izin itu sudah ada tanda tangan di sistem. Hal ini nantinya bukan cuma akan diterapkan ditingkat Kota saja, tapi di semua tingkatan mulai dari Provinsi, Kota, Kecamatan dan Kelurahan akan memiliki <i>e-signature</i> (tanda tangan elektronik) ini”. Hambatan lainny, kalo sifatnya rekomendasi itu kadang surat rekomendasinya agak lama balik ke kita atau misalkan kita mau pendampingan nih, sudah bersurat nah yang ngatur waktunya itu yang agak lama. Misalnya waktu itu koordinasi dengan Dinas Kehutanan nah itu pas mau turun ke lapangan susah harus ngatur jadwalnya lama keluar kapan kita akan survei kalo misalkan jadwal SKPD itu gak terlalu padat gak akan masalah juga sih. Solusinya kita langsung konfirmasi ke SKPD terkait tentang perjalanan berkasnya, kita follow up terus dan kita pun berusaha sampaikan ke pemohon bahwa berkas perizinan masih tertahan di SKPD terkait. Ya sebatas itu saja yang bisa kita lakukan sejauh ini. Belum lagi ada beberapa pemohon yang minta konfirmasi keabsahan izin kan bukan kita yang menerbitkan tapi yang menerbitkan adalah SKPD terdahulu. Jadi, pada saat permohonan masuk kita kirim ke SKPD nah itu dia harus cek ulang arsipnya secara manual itu yang akan memakan waktu menjadi lama lagi prosesnya”.</p>
<p><b>Q4</b></p>	<p><b>Apakah di masa yang akan datang memungkinkan terjadinya perubahan kewenangan yang dimiliki oleh KPTSP Jakarta Barat?</b></p>

	<p>“Ya, saat ini memang sedang dilakukan revisi Pergub No. 7 tahun 2016 terkait dengan perubahan-perubahan kewenangan yang dimiliki oleh PTSP dari tingkat Provinsi, Kota, Kecamatan, sampai Kelurahan”.</p>
<b>Q5</b>	<p><b>Bagaimana koordinasi internal yang dilakukan di KPTSP Jakarta Barat?</b></p> <p>“Berkas itu kan jalan dari <i>Front Office</i> ke <i>Back Office</i> pasti lah ada koordinasi. Selain itu, koordinasi internal lainnya yang dilakukan adalah mengadakan rapat internal membahas tentang kendala di lapangan dan dicari solusinya bersama-sama”.</p>
<b>Q6</b>	<p><b>Bagaimana koordinasi eksternal yang dilakukan di KPTSP Jakarta Barat?</b></p> <p>“Kita rutin melakukan rapat koordinasi dengan kepala PTSP Kecamatan yang dilakukan tiap bulan. Kalo untuk rapat koordinasi dengan Kelurahan biasanya 2-3 bulan sekali. Selain itu, setiap minggu Kepala juga ada rapat pimpinan dengan Walikota nanti ditanya progressnya apa, perkembangannya sudah sejauh apa, ada masalah apa saja, ada komplain apa saja dari masyarakat, nah biasanya yang seperti itu yang dibahas dengan Walikota”.</p>
<b>Q7</b>	<p><b>Bagaimana mekanisme dan prosedur dalam pelayanan perizinan di KPTSP Jakarta Barat?</b></p> <p>“Mekanisme perizinan dimulai dari masuknya berkas permohonan di loket lewat Front Office akan dicatat kemudian didistribusikan ke Back Office dan diserahkan kepada petugas yang menangani izin, kalo perlu survei ya dilakukan survei. Setelah itu akan dibuat Berita Acara Persetujuan Teknis (BAPT), kemudian pencatatan Surat Keputusan Retribusi Daerah (SKRD) jika memang ada retribusi atau bisa langsung dicetak izinnya jika tanpa retribusi”.</p>



<b>Q8</b>	<p><b>Apakah untuk tiap-tiap jenis perizinan memiliki mekanisme dan prosedur pelayanan yang sama?</b></p> <p>“Untuk prosedur makro semua sama terkait pelayanan secara umum, tapi kalo untuk prosedur mikro beda-beda sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) masing-masing jenis perizinan. Terkait dengan waktu dan biaya itu tergantung sulitnya pelayanan perizinan yang diajukan”.</p>
<b>Q9</b>	<p><b>Apakah ada sosialisasi terkait mekanisme dan prosedur pelayanan oleh pihak KPTSP Jakarta Barat?</b></p> <p>“Kami berupaya untuk terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait mekanisme dan prosedur pelayanan perizinan. Biasanya kita lakukan lewat media sosial seperti, Facebook dan Twitter. Nanti disitu ada informasi terkait persyaratan perizinan dan perkembangan apa saja di PTSP”.</p>
<b>Q10</b>	<p><b>Apakah ada hambatan di dalam melaksanakan mekanisme dan prosedur pelayanan di KPTSP Jakarta Barat saat ini?</b></p> <p>“Hambatan biasanya kalo si pemohon mengkuasakan izinnya ke pihak ketiga. Misal untuk izin IMB pada saat pengambilan untuk perbaikan gambar si pihak ketiga yang datang lalu dijelaskan lah sama petugas teknis bahwa gambarnya harus diperbaiki. Lalu nanti disampaikan sama si pihak ketiga ini kepada pemohonnya ternyata beda tidak sesuai dengan yang dikatakan petugas teknis. Jadi tidak betul-betul dilakukan perbaikan gambarnya ketika datang kembali lagi kesini. Hal-hal seperti ini lah yang membuat proses keluarnya izin jadi lama”.</p>
<b>Q11</b>	<p><b>Apakah di masa yang akan datang memungkinkan terjadinya pembaharuan atau penyederhanaan mekanisme dan prosedur pelayanan di KPTSP Jakarta Barat?</b></p> <p>“Ya, akan terus dilakukan penyederhanaan terkait mekanisme maupun prosedur pelayanan baik soal persyaratan, waktu, dan biaya. Bisa juga</p>

	<p>nanti misal ada 5 jenis perizinan akan dipersempit menjadi 3 atau 1 perizinan. Karena di target oleh Pak Presiden untuk dapat mencapai peringkat 40 dunia dalam Ease of Doing Business atau kemudahan dalam melakukan usaha, sekarang Indonesia masih ada di peringkat 91. Masih sangat jauh di bawah Malaysia, Singapura, dan Vietnam”.</p>
<b>Q12</b>	<p><b>Bagaimana bentuk pengawasan yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di KPTSP Jakarta Barat?</b></p> <p>“Kepala kantor setiap hari bisa mengecek dengan membuka aplikasi log book online, nanti dari situ bisa terlihat ada berapa perizinan yang masih delay biasanya yang belum terbit izinnnya warnanya merah. Kalo pas dilihat delaynya banyak, kemudian Kepala akan warning ke petugas untuk segera memproses dan menyelesaikan izinnnya”.</p>
<b>Q13</b>	<p><b>Apakah ada sanksi yang diberikan kepada petugas yang tidak menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan aturan yang berlaku?</b></p> <p>“Sanksi petugas teguran lisan Kepala kantor jika tidak lebih baik juga terakhir akan dimutasi kalo misalkan ada petugas yang ketahuan menerima pungli langsung dipecat. Sementara itu, sanksi untuk pemohon juga ada misal berkas sudah diproses dia gak ambil atau gak bayar-bayar dia akan kena denda 2% per bulan atau tidak kunjung melengkapi berkasnya akan ditolak perizinnnya”.</p>
<b>Q14</b>	<p><b>Apakah jumlah SDM yang ada di KPTSP Jakarta Barat sudah mencukupi dalam pemberian pelayanan perizinan?</b></p> <p>“Jumlah SDM masih kurang, satu orang aja bisa megang 3-4 jenis perizinan. Dikhawatirkan kalo seperti itu konsentrasinya akan terpecah, karena kemampuan seseorang ada batasnya. Idealnya sih harusnya satu orang biar lebih efektif maksimal mengurus 2 jenis perizinan”.</p>

<p><b>Q15</b></p>	<p><b>Bagaimana cara yang dilakukan untuk mengatasi hambatan terkait minimnya SDM yang tersedia?</b></p> <p>“Supaya bisa memproses perizinan dengan cepat ya kita akan lakukan lembur. Jadi normalnya jam kerja kita itu dari jam 8 pagi sampai 4 sore. Tapi kalo lembur bisa sampai jam 8 malam baru pulang kantor, tergantung lamanya perizinan”.</p>
<p><b>Q16</b></p>	<p><b>Bagaimana cara yang dilakukan dalam upaya peningkatan kemampuan dan pengetahuan petugas soal pelayanan perizinan?</b></p> <p>“Ada namanya Diklat PTSP yang dilakukan secara elektronik seperti e-learning jadi nanti ada 10 tahapan diklat yang diikuti selama 13 hari. Nanti ketemu ada 3 kali pertemuan di kelas, 10 hari e-learning. Setiap bulan dilaksanakan Diklat PTSP di Bandiklat Kuningan. Diklat PTSP ini dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan pemahaman petugas dalam memproses perizinan, karena memang seluruh petugas wajib belajar semua jenis perizinan maupun non perizinan tanpa terkecuali”.</p>
<p><b>Q17</b></p>	<p><b>Bagaimana cara yang dilakukan untuk mengatasi sistem online yang sering error ketika sedang diakses?</b></p> <p>“Jaringan kadang memang suka error ketika banyak pemohon yang sedang mengakses. Biasanya kita akan lapor ke tim Teknologi dan Informasi nanti dia akan follow up ke Dinas Komunikasi dan Informasi untuk dilakukan perbaikan sistem agar masyarakat dapat mengaksesnya kembali”.</p>
<p><b>Q18</b></p>	<p><b>Apakah ada jaminan keamanan berkas bagi setiap pemohon perizinan?</b></p> <p>“Tujuan kita meminta penyerahan berkasnya lagi ke kantor walaupun si pemohon sudah melakukan daftar online sebelumnya adalah untuk diarsipkan. Disini kita punya ruangan arsip untuk jaminan keamanan berkas si pemohon. Jelas berkasnya tersimpan dan tidak sembarangan</p>

	memberikan berkas di luar izin pemohon”.
<b>Q19</b>	<p><b>Bagaimana cara yang dilakukan dalam mengatasi komplain masyarakat?</b></p> <p>“Kita sudah menyediakan kotak saran di depan pintu masuk atau bisa dengan menghubungi <i>call center</i> kami di 1500-164 untuk menerima kritik dan saran dari masyarakat. Jika ada komplain yang masuk nanti akan diteliti dulu, lalu dibikin jawabannya tergantung izinnya bisa diterima dan bisa saja ditolak”.</p>
<b>Q20</b>	<p><b>Bagaimana sarana dan prasarana yang dimiliki KPTSP Jakarta Barat saat ini apakah sudah dapat dikatakan memadai?</b></p> <p>“Dari segi sarana prasarana kita di sini masih kekurangan komputer dan printer karena masing-masing petugas belum semuanya punya”.</p>
<b>Q21</b>	<p><b>Apakah dalam melakukan proses pelayanan perizinan hanya dilakukan secara terpusat (kantor) saja atau ada inovasi terkait dengan keberadaan lokasi pelayanan lainnya?</b></p> <p>“Terkait lokasi pelayanan bisa dilakukan di tempat lain selain di kantor, bisa dengan menggunakan layanan AJIB motor dan AJIB mobil, kecuali yang sudah menggunakan antrian online ya harus mengurusnya langsung di kantor”.</p>
<b>Q22</b>	<p><b>Apakah manfaat yang diperoleh dari adanya lokasi pelayanan AJIB motor dan AJIB mobil ini?</b></p> <p>“Lebih dekat dan memudahkan si pemohon, jadi mereka tidak perlu susah payah datang ke kantor pelayanan, karena memang kalau pelayanan yang dilakukan di kantor itu lama ditambah jumlah pemohon tiap hari selalu bertambah”.</p>

<b>Q23</b>	<b>Apakah ada rencana ke depan untuk menambah lokasi pelayanan agar dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan?</b>  “Saya rasa cukup untuk saat ini, namun ke depannya mungkin akan dibuka outlet-outlet pelayanan PTSP di dalam mall untuk wilayah sekitar DKI Jakarta”.
<b>Q24</b>	<b>Apakah dengan bentuk kelembagaan yang dimiliki saat ini memudahkan KPTSP Jakarta Barat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?</b>  “Sama saja untuk semuanya mekanisme dan prosedur sama dalam bentuk regulasi pun semua sama, jadi tetap memudahkan kita dalam berkoordinasi satu sama lain di dalam memberikan pelayanan”.

Informan Penelitian

  
Harryadi

## MEMBER CHECK

Nama : Giti Firliazani, SE (I 2.1)

Pekerjaan/ Jabatan : Petugas *Front Office* Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat

Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 21 Maret 2017 pukul 13:20 WIB di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat

I Q	I 2.1
Q1	<p><b>Apakah tugas dari <i>Front Office</i>?</b></p> <p>“Menerima berkas dari pemohon, memverifikasi berkas, dan memberikan informasi pada pemohon melalui sms atau telfon untuk pengambilan berkas. Pokoknya dimulai dari pendaftaran sampai terbitnya berkas perizinan, dari <i>Front Office</i> ke <i>Back Office</i> sampai ke <i>Front Office</i> lagi”.</p>
Q2	<p><b>Bagaimana koordinasi internal yang dilakukan di KPTSP Jakarta Barat?</b></p> <p>“Koordinasi antara <i>Front Office</i> dengan <i>Back Office</i> jadi berkas kita terima, nanti misalkan ada yang persyaratannya kurang paling petugas <i>Back Office</i> akan kasih tau ke kita dan nanti kita akan sampaikan lagi ke pemohon untuk segera melengkapi berkasnya. Selain itu, ada pula bentuk koordinasi yang dilakukan antar petugas <i>Front Office</i> biasanya kita shift-shiftan pas jam istirahat. Kita kan mulai istirahat dari jam 11:00-12:00 WIB pertama ada 4 orang petugas <i>Front Office</i> yang istirahat, nah total petugas <i>Front Office</i> disini kana da 9 orang nanti ganti-gantian istirahatnya. Kita disini berusaha ya setidaknya ada petugas di loket pelayanan jangan sampai kosong. Kalo lagi rame banyak pemohon yang</p>

	<p>datang ya dibantu juga dari <i>Back Office</i>. Terus misal salah satu loket udah agak sepi nah loket lainnya nanti bantu ngeback up, biasanya yang paling rame itu di loket pengambilan”.</p>
<b>Q3</b>	<p><b>Apakah ada hambatan di dalam melakukan koordinasi internal?</b></p> <p>“Kesulitannya paling ketika petugas <i>Back Office</i> lagi gak ada di tempat entah ikut rapat atau diklat. Jadi kita gak bisa bertanya terkait soal perizinan yang kurang dipahami”.</p>

Informan Penelitian



GITI. PIRUARANI.

## MEMBER CHECK

Nama : Albertina Novi, MA (I 2.2)

Pekerjaan/ Jabatan : Petugas *Back Office* Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat

Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 21 Maret 2017 pukul 11:15 WIB di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat

I Q	I 2.1
Q1	<p><b>Apakah tugas dari <i>Back Office</i>?</b></p> <p>“Memverifikasi berkas, mengidentifikasi, melakukan survei, membuat Berita Acara Persetujuan Teknis (BAPT), membuat Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD), membuat laporan kegiatan per hari, dan lain-lain”.</p>
Q2	<p><b>Bagaimana koordinasi internal yang dilakukan di KPTSP Jakarta Barat?</b></p> <p>“Biasanya kalau petugas <i>Back Office</i> nanya kita jawab. Terkadang kan pemohon gak puas hanya dapat informasi dari <i>Front Office</i>, nah biasanya dari <i>Front Office</i> langsung nanya ke belakang lalu kita jawab biasanya kita bantu ke depan untuk menjelaskan lebih lanjut mengenai dasar-dasar perizinan tersebut yang petugas <i>Front Office</i> kurang paham. Kalau misal di depan butuh penanganan yang lebih kita juga bantu ke depan supaya lebih cepat. Lalu misalnya <i>Front Office</i> nanya berkas sampai mana kita memberikan datanya kita bantu cari di belakang. Kadang mereka kan gak tau sampai mana proses perjalanan berkasnya bisa saja <i>pending</i>”.</p>



<b>Q3</b>	<b>Apakah ada hambatan di dalam melakukan koordinasi internal?</b>  “Yang sulit sih ketika kita di lapangan kadang koordinatornya rapat sampai kepalanya juga, dan belum lagi banyak petugas <i>Back Office</i> yang harus melakukan survei ke lapangan. Lalu kadang yang <i>stand by</i> di <i>Back Office</i> itu bukan petugas yang sesuai dengan bidangnya jadi kurang mengerti soal perizinan tersebut. Ditambah lagi jika ada petugas yang sedang ikut diklat, jadi kan kantor kosong. Cuma yang paling susah ya kalo lagi gak ada semua, kadang kasian juga sama <i>Front Officenya</i> ”.
<b>Q4</b>	<b>Bagaimana cara yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut?</b>  “Kita biasanya membentuk jadwal piket jadi gak semuanya pergi keluar. Misalnya yang ikut diklat itu kan dibatasi beberapa orang saja nanti baru gantian <i>dirolling</i> lalu jika ada yang cuti juga dibatasi, cuma ada 2 orang dalam sehari yang diperbolehkan mengambil cuti. Paling enggak sih ada koordinatornya yang <i>stand by</i> di kantor”.

Informan Penelitian



Albertina Navi

## MEMBER CHECK

Nama : Ikwan (I 2.3)

Pekerjaan/ Jabatan : *Back Office* AJIB (Antar Jemput Izin Bermotor) Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat

Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada hari Rabu, 22 Februari 2017 pukul 10:00 WIB di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat

<b>I</b> <b>Q</b>	<b>I 2.3</b>
<b>Q1</b>	<p><b>Apakah yang dimaksud dengan AJIB (Antar Jemput Izin Bermotor)?</b></p> <p>“Kita ada 2 layanan AJIB, yaitu AJIB motor dan AJIB mobil. AJIB motor adalah layanan dari PTSP yang berfungsi untuk menjemput dan mengantarkan berkas pemohon ke tingkat kewenangannya masing-masing, setelah izinnya terbit nanti akan kita antarkan lagi ke si pemohon. Sedangkan AJIB mobil adalah layanan seperti membuat SIM keliling yang biasa di tempatkan di lokasi-lokasi yang ramai bisa di Kecamatan maupun wilayah perkantoran”.</p>
<b>Q2</b>	<p><b>Bagaimana cara untuk menggunakan layanan tersebut?</b></p> <p>“Kalau untuk AJIB motor bisa order lewat <i>call center</i> kami di 1500-164 atau bisa dengan <i>download</i> aplikasi kami AJIB PTSP DKI Jakarta yang tersedia di <i>Play Store</i>. Nanti dari situ pemohon bisa <i>log in</i> kemudian pilih jenis perizinan apa yang ingin diurus, secara otomatis aplikasi akan mencari AJIB motor yang berada paling dekat dengan lokasi pemohon. Sedangkan untuk AJIB mobil pemohon bisa langsung datang ke lokasi dimana AJIB mobil itu berada”.</p>

<b>Q3</b>	<b>Apakah layanan tersebut dipungut biaya?</b> “Layanan ini gratis, namun untuk beberapa jenis perizinan memang ada yang dikenakan biaya retribusi”.
<b>Q4</b>	<b>Kapan jam operasional untuk layanan AJIB motor?</b> “Kita aktif pelayanan dari jam 8 pagi sampai 4 sore. Selain itu, kita juga ada pelayanan AJIB motor di malam hari dimulai dari pukul satu siang sampai dengan setengah 9 malam”.

Informan Penelitian



## MEMBER CHECK

Nama : Oskar (I 2.4)

Pekerjaan/ Jabatan : AJIB (Antar Jemput Izin Bermotor) PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat

Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada hari Rabu, 22 Februari 2017 pukul 11:07 di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat

I Q	I 2.4
<b>Q1</b>	<b>Bagaimana cara untuk menggunakan layanan AJIB motor?</b>  “Si pemohon bisa order melalui call center atau dengan aplikasi AJIB PTSP DKI Jakarta, nanti disitu kan ada persyaratan apa yang harus dipenuhi. Ketika semua berkas sudah lengkap nanti saya akan datang ke lokasi pemohon”.
<b>Q2</b>	<b>Kapan jam operasional untuk layanan AJIB motor?</b>  “Pelayanan AJIB motor ini dari untuk hari Senin-Kamis dari jam 07:30-16:00 WIB, khusus di hari Jum’at pelayanan sampai jam 16:30 WIB. Selain itu, kita juga ada pelayanan untuk AJIB motor di malam hari ini dimulai dari jam 13:00-20:30 WIB. Kalo pemohon ordernya siang ya berkas bisa langsung diproses, kalo malam ya paling besoknya baru diproses”.
<b>Q3</b>	<b>Bagaimana cara yang dilakukan untuk memberikan informasi terkait proses perjalanan berkas kepada pemohon?</b>  “Kalau ada pemohon yang nanya ke kita terkait perjalanan berkasnya, ya kita akan kasih informasi biasanya secara personal aja bisa lewat

	<i>WhatsApp</i> supaya si pemohon merasa tenang”.
<b>Q4</b>	<b>Berapa jumlah pelayanan AJIB motor setiap harinya?</b> “Setiap harinya kita mampu melayani 6-7 pemohon perizinan yang pakai jasa AJIB motor”.
<b>Q5</b>	<b>Apakah ada hambatan di dalam melakukan pelayanan dengan AJIB motor ini?</b> “Kendalanya paling kalo misal sinyalnya lagi bermasalah jadi GPS gak akurat jadi kan kita susah menemukan lokasi si pemohon atau kalo misalkan ada berkas yang kurang jadi saya harus balikin lagi ke pemohon disuruh lengkapi lagi disitu paling yang agak lama sih”.

Informan Penelitian



Oscar

## MEMBER CHECK

Nama : Lindawati (I 2.5)

Pekerjaan/ Jabatan : Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Cengkareng Jakarta Barat

Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada hari Senin, 27 Maret 2017 pukul 15:09 WIB di Ruang Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Cengkareng Jakarta Barat

I Q	I 2.5
Q1	<p><b>Bagaimana bentuk koordinasi yang dilakukan antara KPTSP Kecamatan Cengkareng dengan KPTSP Jakarta Barat?</b></p> <p>“Untuk hal yang butuh penanganan cepat kita biasanya berkoordinasi melalui <i>WhatssApp</i>, baik secara personal dengan Pak Johan langsung atau di grup <i>WhatssApp</i> untuk Kecamatan dan Kota. Setelah itu baru surat-suratnya menyusul, karena PTSP ini kan dituntut pelayanan cepat ya. Misalnya, ada pemohon yang mengajukan izin dan meminta <i>Transboundary</i> yang merupakan kewenangan Kota, kita langsung tindak lanjuti. Biasanya sih kalo disini yang di <i>Transboundary</i> itu terkait izin Surat Pernyataan Pengelolaan Limbah (SPPL)”.</p>
Q2	<p><b>Apakah manfaat dari pelaksanaan pelimpahan kewenangan melalui <i>Transboundary</i>?</b></p> <p>“Pelayanan dapat dilakukan lebih cepat dan maksimal, jadi si pemohon gak perlu jauh-jauh datang ke Kota karena bisa diurus dan diambil izinnya di</p>

	<p>dilihat izin-izin apa yang sudah kita terbitkan. Selain itu, ketika kita mau melaporkan ke PTSP Kota jadi kita tinggal klik kirim saja tanpa harus menginput ulang semua data-data yang ada. Hal itu kan sangat menyita waktu, sedangkan pelayanan kita banyak. Jadi gak perlu lagi ketik manual atau repot-repot mengantarkan surat secara administratif lagi”.</p>
<b>Q4</b>	<p><b>Apakah ada hambatan lainnya di dalam melakukan proses pelayanan?</b></p> <p>“Banyak yang masih pake calo, kadang yang disampaikan calo kepada pemohon suka berbeda. Di kita prosesnya cuma seminggu, nanti dikatakan oleh calo berapa bulan, karena memang tidak ada payung hukum yang tidak memperbolehkan calo. Jadi kita juga gak punya dasar untuk menolak perizinan tersebut. Selama ada surat kuasa ya kita terima. Seharusnya sih ada payung hukumnya misalnya gini, ada ketentuan harus pemohonnya yang datang langsung mengurus izin itu kan jadi lebih mudah”.</p>

Informan Penelitian

*Aid*  
Linda wat

## MEMBER CHECK

Nama : Rina Renaningtias (I 2.6)

Pekerjaan/ Jabatan : Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Duri Kosambi Jakarta Barat

Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 28 Maret 2017 pukul 14:30 WIB di Ruang Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Duri Kosambi Jakarta Barat

I Q	I 2.6
Q1	<p><b>Bagaimana bentuk koordinasi yang dilakukan antara KPTSP Kelurahan Duri Kosambi dengan KPTSP Jakarta Barat?</b></p> <p>“Secara struktural kita kan adanya di bawah Kecamatan, jadi lebih sering berkoordinasi dengan KPTSP Kecamatan. Sementara koordinasi dengan pihak Kota setiap saat biasanya melalui grup <i>WhatsApp</i> untuk melimpahkan kewenangan (<i>Transboundary</i>). Kita melakukan <i>Transboundary</i> itu kan boleh 2 tingkat dibawahnya jadi kewenangan Kota bisa kita ambil. Kalo di Kelurahan Duri Kosambi ini biasanya yang di <i>Transboundary</i> itu izin Undang-Undang Gangguan (UUG)”.</p>
Q2	<p><b>Apakah manfaat dari pelaksanaan pelimpahan kewenangan melalui <i>Transboundary</i>?</b></p> <p>“Dengan hadirnya <i>Transboundary</i> ini tentunya bisa lebih mendekatkan dan memudahka pemohon, supaya gak mondar mandir ngurus perizinan sampai ke Kota dan mereka juga bisa mengambil izinnya disini. Jadi pelayanan yang kita lakukan bisa lebih cepat dan efisien”.</p>





<b>Q3</b>	<p><b>Apakah ada hambatan di dalam melakukan koordinasi dengan KPTSP Kota Jakarta Barat?</b></p> <p>“Hambatan biasanya ketika kita ngirim surat secara formal ya tapi ternyata dibalesnya lama. Sementara setiap perizinan kan ada batas waktunya. Kalau bisa harusnya sih koordinasinya gak manual lagi dan dapat dilakukan melalui sistem online. Jadi kita gak perlu kirim langsung ke Kota jadi mereka bisa liat langsung secara online. Lebih efektif dan efisien juga kan jadinya gak terlalu banyak-banyak laporan nantinya”.</p>
-----------	--

Informan Penelitian



MNA RENAWINGTYAS



## Member Check

Akmar 36th. mengurus izin pembuangan limbah medis. Sama sekarang baru 2x mengurus perizinan di kantor ini. ya, asal bertas lengkap dijanjikan selesai biasanya 3-5 hari kerja. Tapi sekarang saya molor udah 8 hari karena katanya dokumennya kurang, jadi petugas gak mau nerima jadi bolak-balik lagi nanti. Sejauh ini petugas di loket pelayanan ramah dalam melayani. Sistem online emang kadang sewaktu-waktu sering error jadi saya sulit untuk input data-datanya. akhirnya dikasih tau sama petugas disuruh mengurus secara manual aja untuk sementara waktu. Yg saya keluhkan pernah saya mengurus izin limbah medis juga waktu itu udah 2 minggu lebih gak ada kabar dan informasi dari petugas. Lalu dikasih call center lalu ketika saya hubungi juga gak bisa. Seharusnya call center perlu diperbaharui supaya gak merepotkan masyarakat & mudah untuk dihubungi. Lalu juga menurut saya pelayanan di PTSP ini kurang cepat terutama di loket informasi & pengaduan. Karena rata-rata orang yg konsultasi di loket tersebut bisa memakam waktu 10-15 menit. Saya datang dari jam 10 pagi baru dipanggil no. antriannya jam 2 siang. Harusnya sih ada penambahan staff di loket pelayanan supaya bisa lebih cepat pelayanannya.

  
AKMAR.

## Member Check

Jimmy 27 thn. Saya mengajukan Izin IMB baru sekali ini aja ngurus perizinan di PTSP jakbar. Dari segi sarana prasarana sudah baik ya ruang tunggu nya nyaman, ada juga disediakan minuman untuk pemohon, ada petugas Greeter juga di depan ~~pintu~~ pintu masuk jadi saya bisa tanya informasi awal ke dia. Sistem online kadang suka ngehang akhirnya harus tunggu beberapa waktu sampai servernya normal jadi saya harus input ulang semua data-datanya dari awal lagi. Terus yg saya keuhkan gini, kan saya udah input semua data-datanya melalui daftar online tadi. Lalu kenapa masih harus bawa berkasnya langsung ke kantor, buang<sup>2</sup> kertas aja. Kalo dulu masih bawa<sup>2</sup> berkas ke kantor wajar, karena masih daftar secara manual. Masih ada petugas di loket pelayanan yg gak paham dan gak bisa menjelaskan secara detail tentang perizinan yg ingin saya urus. Jadi dia hanya dulu semua petugas Front Office di sebelahnya, terus kalo gak tau juga dia ke belakang nanya langsung sama Back Office nya. Nah itu kan kadang lama, saya disuruh nunggu. Sekarang kan antrian juga pake antrian online, tapi malah akhirnya nomor antriannya jadi ngacak gak jelas, masih mendinding antri manual kayak dulu. Saya jadi harus tunggu lama lagi. Padahal kem urusan kita bukan cuma ini aja. Mungkin inidilakukannya menghin dari calo, karena daftar online ini kan kita perlu masukan nomor KTP dan NPWP & ada jatahnya seorang cuma boleh ngurus<sup>perizinan</sup> 2 kali dalam satu minggu.



## Member Check

Weni 28 thn. izin KKK (Keterangan Kencana Kota). lumayan sering mengurus Izin di sini. Pelayanan yg sekarang satu pintu ini sudah dapat dikatakan lebih baik dari sistem pelayanan yg dulu satu atap, tapi karena banyak regulasi<sup>2</sup> baru jadi lebih ribet ngurusnya. kalo servernya lagi lancar ya cepet memprosesnya cuma memang kan terkadang masih suka eror karena ketika sedang banyak yg melakukan daftar online pasti akan bentrok. Untuk sistem online sebelumnya gak ada sosialisasi, jadi ketika saya datang ke kantor ternyata antrinya harus pake no. antrian online. Sedangkan antri online itu kan gak langsung, jadi kadang kalo hari ini udah penuh kita harus nunggu lagi di antri online di hari<sup>2</sup> berikutnya. Menurut saya ini jadi lebih ribet, mendingan sistem yg dulu masih manual. ketika datang ke kantor, kita bisa ambil nomor antrian di tempat. Seringkali ada persyaratan tambahan ketika kita telah mengumpulkan berkas-berkasnya. Harusnya kan udah tercantum dari awal di persyaratan umum, jadi kita gak perlu repot bolak-balik untuk melengkapi berkasnya lagi sangat membuang-buang waktu.

Amf 70

WENI

## MATRIKS KATEGORISASI DATA

Nama : Johan Girsang, SH (I 1.1)

Pekerjaan/ Jabatan : Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat

Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada Kamis, 16 Maret 2017 pukul 10:00 WIB di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat

<b>Indikator</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
<b>Wewenang dan Proses</b>	Bagaimana kewenangan yang dimiliki oleh KPTSP Jakarta Barat?	Menerima, memproses, dan menandatangani perizinan dan non perizinan sesuai dengan Pergub No. 7 tahun 2016.
	Apakah dalam proses pelayanan perizinan maupun non perizinan KPTSP Jakarta Barat memiliki kewenangan penuh mulai dari masuknya berkas hingga terbitnya berkas?	Untuk sejauh ini jika dipresentasikan sekitar 70% kita bisa memproses berkas secara mandiri. Kalau masalah yang menyangkut keteknisan baru kita akan minta rekomtek dari SKPD terkait seperti izin IMB, Kesehatan, Pendidikan, dan lain-lain.
	Apakah proses penandatanganan perizinan hanya dilakukan oleh satu pihak saja yaitu Kepala KPTSP Jakarta Barat atau	Tetap yang menandatangani perizinan Kepala PTSP. Kalau SKPD terkait hanya untuk meminta rekomendasi teknis. Tetapi yang memutuskan izin tersebut terbit atau tidak tetap Kepala PTSP.

	memerlukan kewenangan dari SKPD terkait?	
	Apakah di masa yang akan datang memungkinkan terjadinya perubahan kewenangan yang dimiliki oleh KPTSP Jakarta Barat?	Ya, hal itu bisa saja terjadi karena kan kita disini hanya pelaksana saja, setiap kewenangan yang dimiliki mengacu pada peraturan dari Gubernur.
<b>Koordinasi</b>	Bagaimana koordinasi internal yang dilakukan di KPTSP Jakarta Barat?	Koordinasi internal yang dilakukan antara petugas <i>Front Office</i> dan <i>Back Office</i> itu dimulai dari masuknya berkas melalui <i>Front Office</i> , kemudian diadministrasikan oleh petugas hingga berkas tersebut tiba di <i>Back Office</i> . Selain itu, kami juga mengadakan rapat internal 2 bulan sekali yang diikuti seluruh staff. Di dalam rapat ini membahas seluruh pelayanan apa kendala masing-masih pelayanan dan kemudian nantinya akan dicarikan solusi bersama-sama
	Bagaimana koordinasi eksternal yang dilakukan di KPTSP Jakarta Barat?	Koordinasi eksternal biasanya kita lakukan baik melalui lisan maupun tulisan dengan membuat laporan setiap minggu dan bulan untuk diberikan kepada SKPD Teknis, Walikota, dan BPTSP. Jika koordinasi dengan Kelurahan dan Kecamatan saya selaku Kepala KPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat memandu, mengundang rapat koordinasi sebulan sekali, untuk membahas seluruh pelayanan dan info-info penting lainnya. Kita disini



		juga ada bentuk koordinasi yang dinamakan <i>Transboundary</i> yang dimuat dalam SK Gubernur No.189 Tahun 2016. <i>Transboundary</i> adalah pelimpahan kewenangan penandatanganan dari atas ke bawah maupun dari bawah ke atas.
	Apakah ada hambatan di dalam melakukan koordinasi internal maupun eksternal?	Hambatan internal yang dialami biasanya kalo petugas <i>Back Office</i> disuruh mengikuti rapat koordinasi keluar, sehingga SDM di tempat kan jadi berkurang akhirnya berkas numpuk lah di kantor. Sedangkan hambatan eksternal tidak langsung ditanggapi oleh SKPD terkait sehingga berkas lama tertahan dan tak kunjung diproses akhirnya banyak komplain dari pemohon.
	Bagaimana cara yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut?	Untuk hambatan internal saya selaku Kepala Kantor biasanya akan menugaskan yang lain untuk menggantikan pekerjaan petugas lainnya atau meminta pemohon untuk menunggu. Sedangkan untuk hambatan eksternal ya paling kita akan lakukan penjemputan bola ditanya langsung ke SKPD terkait kenapa lama diproses sampai ada kepastian.
<b>Mekanisme dan Prosedur</b>	Apakah ada sosialisasi terkait mekanisme dan prosedur pelayanan oleh pihak KPTSP Jakarta Barat?	Ada sosialisasi baik lewat media sosial maupun menyebarkan brosur, phamplet, atau pun lewat website kami di <i>pelayanan.jakarta.go.id</i> .
	Apakah mekanisme dan prosedur pelayanan sudah	Sudah lebih mudah dipahami karena telah dilakukan penyederhanaan prosedur dengan catatan berkas

	<p>dapat dipahami oleh sebagian besar masyarakat?</p>	<p>lengkap dan benar, maka akan kita proses dengan caepat sesuai dengan waktu yang tertera di dalam SOP”.</p>
	<p>Apakah di masa yang akan datang memungkinkan terjadinya pembaharuan atau penyederhanaan mekanisme dan prosedur pelayanan di KPTSP Jakarta Barat?</p>	<p>Sudah pasti ada, penyederhanaan dilakukan untuk mempercepat proses pelayanan seperti mengurangi beberapa persyaratan yang dianggap tidak perlu/penggabungan beberapa jenis perizinan menjadi satu juga bisa saja terjadi.</p>
<p><b>Pengawasan</b></p>	<p>Bagaimana bentuk pengawasan yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di KPTSP Jakarta Barat?</p>	<p>Dalam pengawasan saya berupaya mendekati diri secara personal kepada para petugas, jadi tidak ada jarak. Karena motivasi kerja kita semua disini sama yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Saya disini memonitor kinerja petugas, seperti adanya <i>cctv</i> di ruangan saya, selain itu saya juga mengawasi langsung keliling kantor untuk melihat kinerja mereka. Ditambah lagi saya secara rutin meminta laporan pekerjaan mereka melalui e-kinerja dan melakukan <i>briefing</i> setiap pagi. Jadi, saya menekankan kepada pegawai tidak boleh ada rasa takut kepada atasan, kalo segen boleh tapi takut jangan. Kalo petugas takut kan saya selaku Kepala jadi sulit dapat informasi dari luar. Sementara, untuk pengawasan dari Walikota biasanya beliau turun langsung ke kantor untuk melihatkinerja dan proses</p>

		pelayanan yang dilakukan para petugas PTSP.
	Apakah ada hambatan di dalam melakukan pengawasan?	Karena disini ada banyak petugas, jadi tidak bisa terpantau kinerja mereka satu per satu. Walau saya sudah memonitor langsung keliling atau melihat dari cctv tapi kan tidak bisa dipukul rata kinerja para petugasnya.
	Bagaimana cara yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pengawasan?	Saya hanya berusaha memberikan kepercayaan penuh kepada seluruh petugas PTSP, agar dapat mengemban tugasnya dengan baik dan menerima segala konsekuensinya jika mereka tidak dapat melakukan pekerjaan sebagaimana mestinya.
	Apakah ada sanksi yang diberikan kepada petugas yang tidak menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan aturan yang berlaku?	Jika kinerja petugas buruk biasanya saya akan memberikan sanksi mulai dari teguran lisan, tertulis, mutasi, sampai pemotongan TKD (Tunjangan Kinerja Daerah).
<b>Standar Pelayanan Minimal (SPM)</b>	Apakah jumlah SDM yang ada di KPTSP Jakarta Barat sudah mencukupi dalam pemberian pelayanan perizinan?	Belum, saat ini memang jumlah petugas yang ada tidak sebanding dengan berkas yang masuk setiap harinya.
	Bagaimana cara yang dilakukan untuk mengatasi hambatan terkait minimnya SDM	Memaksimalkan kinerja para staff dengan melakukan rolling petugas jadi kita selalu berusaha untuk menempatkan petugas Front Office di loket pelayanan walaupun sedang

	yang tersedia?	waktu istirahat agar pelayanan dapat terus berjalan.
	Bagaimana cara yang dilakukan dalam upaya peningkatan kemampuan dan pengetahuan petugas soal pelayanan perizinan?	Secara bertahap kita tingkatkan terus skill para petugas melalui pelatihan-pelatihan dengan mengikuti diklat pendidikan informal atau yang biasa disebut dengan Diklat PTSP. Selain itu, juga ada tes kompetensi terhadap semua pegawai yang dilakukan sekali dalam setahun untuk melihat kemampuan atau skill pegawai yang bertujuan untuk penempatan pegawai agar sesuai dengan bidang yang dikuasainya.
	Bagaimana cara yang dilakukan dalam mengatasi komplain masyarakat?	Kalau ada komplain langsung ya kita akan langsung tangani di loket pelayanan, menanyakan permasalahan dan dicari solusinya saat itu juga.
	Apakah masyarakat dapat turut berpartisipasi dalam memberikan penilaian terkait dengan kinerja para petugas di KPTSP Jakarta Barat?	Masyarakat juga bisa berkontribusi untuk memberikan penilaian terhadap kinerja kami yaitu dengan menekan tombol Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang ada di loket pelayanan. Nah dari situ kita bisa melihat puas atau tidaknya masyarakat dengan kinerja kami.
	Bagaimana sarana dan prasarana yang dimiliki KPTSP Jakarta Barat saat ini apakah sudah dapat dikatakan memadai?	Di sini sarana dan prasarananya sudah dapat dikatakan baik bisa dilihat di ruang tunggu kita sediakan kopi, teh, dispenser jadi pemohon yang lagi nunggu nomor antriannya dipanggil bisa bikin minum sendiri. Selain itu, saya juga lobby minta ke Kantor Perpustakaan dan Arsip untuk membuat perpustakaan mini

		<p>di kantor supaya masyarakat ketika menunggu gak bosan bisa sambil baca buku disitu. Saat ini kita juga punya yang namanya petugas <i>Greeter</i> yang kita taro di depan pintu masuk. Jadi ketika pemohon datang bisa langsung tanya-tanya ke petugas <i>Greeter</i> terkait informasi soal perizinan. Hal ini dilakukan agar masyarakat tidak perlu mengantri lama untuk mendapatkan informasi melalui loket. Fungsinya serupa tapi tak sama dengan loket informasi, karena disini tidak bisa diambil tindakan hanya pemberian informasi awal saja. Namun karena IT yang terus berkembang, maka ya seiring berjalannya waktu selalu ada pembaharuan sarana dan prasarana penunjang pelayanan.</p>
	<p>Bagaimana strategi yang dilakukan pihak KPTSP Jakarta Barat dalam upaya peningkatan Standar Pelayanan Minimal yang ada?</p>	<p>Terus melakukan pembinaan dan peningkatan pengetahuan pegawai serta mempermudah seluruh jenis pelayanan perizinan maupun non perizinan.</p>
<p><b>Lokasi Pelayanan</b></p>	<p>Apakah dalam melakukan proses pelayanan perizinan hanya dilakukan secara terpusat (kantor) saja atau ada inovasi terkait dengan keberadaan lokasi pelayanan lainnya?</p>	<p>Kami berupaya untuk memanjakan masyarakat pemohon perizinan dengan melakukan inovasi terkait dengan lokasi pelayanan PTSP. Selain dilakukan di kantor, saat ini kami memiliki yang namanya AJIB (Antar Jemput Izin Bermotor) yang tersebar di tiap-tiap wilayah administrasi. Kemudian kita juga ada mobil AJIB keliling, setiap minggu lokasinya berpindah-pindah bisa di tempat makan, pool taksi,</p>

		<p>kantor SAMSAT, dan lain-lain gak nentu karena ini semua kan terintegrasi dari Provinsi. Saat ini ada 3 jumlah AJIB mobil yang dikerahkan untuk seluruh wilayah Jakarta. Kalau untuk wilayah Jakarta Barat sendiri biasanya AJIB mobil ini ada di hari Rabu.</p>
	<p>Apa saja kekurangan dan kelebihan dari masing-masing lokasi pelayanan tersebut?</p>	<p>Masing-masing lokasi pelayanan tentunya memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Kelebihan dari AJIB motor dan AJIB mobil pastinya bisa lebih dekat ke masyarakat. Kalo soal kekurangan dari pelayanan menggunakan AJIB motor itu bisa saja ketika perjalanan turun hujan kita biasanya antisipasi pakai plastik. Lalu juga bisa saja dokumennya jatuh terus hilang susah lagi mencari jika hilang di jalanan seperti itu. Belum lagi resiko kecelakaan memang lebih tinggi di AJIB motor ini. Sedangkan, kekurangan layanan AJIB mobil prosesnya tidak langsung dilakukan di tempat itu juga tapi harus dikirim lagi tergantung kewenangannya masing-masing. Beda lagi sama di kantor, kelebihannya semua pelayanan dapat terproses langsung dan jika tidak mengerti dapat langsung tanya ke petugas di loket pelayanan. Paling jika bicara kekurangannya ya pemohon akan lebih lama nunggu karena harus antri dan menunggu dipanggil.</p>
	<p>Apakah ada sosialisasi langsung yang diberikan</p>	<p>Kita juga melakukan sosialisasi selain melalui media sosial seperti Facebook dan Twitter kami juga</p>

	<p>oleh pihak KPTSP Jakarta Barat terkait keberadaan lokasi pelayanan tersebut?</p>	<p>sosialisasi dengan menggunakan media cetak seperti menyebar pamphlet dan brosur.</p>
	<p>Apakah ada rencana ke depan untuk menambah lokasi pelayanan agar dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan?</p>	<p>Seiring berjalannya waktu, inovasi akan terus kami lakukan karena memang pelayanan perizinan ini sangat dibutuhkan oleh sebagian besar masyarakat khususnya di Provinsi DKI Jakarta. Sudah menjadi tugas kami untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.</p>
<p><b>Bentuk Lembaga Pelayanan</b></p>	<p>Bagaimana bentuk kelembagaan yang dimiliki KPTSP Jakarta Barat saat ini?</p>	<p>Untuk saat ini bentuk lembaga kita berupa kantor, di tingkat Kecamatan dan Kelurahan berupa satuan pelaksana (satlak), sedangkan untuk di tingkat Provinsi berupa badan. Di tingkat Kota sendiri dipimpin oleh Kepala Kantor yang bereselon 3, Kecamatan bereselon 3b, Kelurahan bereselon 4a, dan Provinsi bereselon 2a.</p>
	<p>Sejauh apa kewenangan yang dimiliki KPTSP Jakarta Barat sesuai dengan bentuk kelembagaan yang dimiliki saat ini?</p>	<p>Kewenangan yang kita miliki ya sesuai dengan yang tercantum di dalam Peraturan Gubernur No. 7 Tahun 2016. Namun memang masih terbatas karena di atas kita kan masih ada pimpinan lain di atasnya yaitu di tingkat Provinsi (BPTSP).</p>
	<p>Apakah ke depannya akan terjadi perubahan bentuk kelembagaan yang dimiliki KPTSP</p>	<p>Semua bisa saja terjadi, karena kan kita masih dapat dikatakan sebagai organisasi publik yang baru. Maka, tentunya membutuhkan perbaikan-perbaikan lagi untuk ke depannya</p>

	Jakarta Barat?	dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
	Apakah dengan bentuk kelembagaan yang dimiliki saat ini memudahkan KPTSP Jakarta Barat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	Itu kan sudah melalui kajian, pastilah di sini kita telah melakukan pelayanan dengan segala kemudahan yang ada.



Nama : Siti Yanti Kusumahati, SE, MAP (I 1.2)

Pekerjaan/ Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kota Administrasi Jakarta Barat

Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 21 Maret 2017 pukul 09:010 WIB di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat

Indikator	Pertanyaan	Jawaban
<b>Wewenang dan Proses</b>	Bagaimana kewenangan yang dimiliki oleh KPTSP Jakarta Barat?	Batasan-batasan kewenangan yang kita miliki semuanya ada di dalam Pergub No. 7 tahun 2016 .
	Apakah dalam proses pelayanan perizinan maupun non perizinan KPTSP Jakarta Barat memiliki kewenangan penuh mulai dari masuknya berkas hingga terbitnya berkas?	Sejauh ini sih sudah mandiri, namun memang masih ada beberapa yang memerlukan rekomtek dari SKPD terkait, karena sebagian besar pelayanan kan dulunya berasal dari SKPD tersebut. Untuk sejauh ini jika dipresentasikan sekitar 70% kita bisa memproses berkas secara mandiri. Kalau masalah yang menyangkut keteknisan baru kita akan minta rekomtek dari SKPD terkait seperti izin IMB, Kesehatan, Pendidikan, dan lain-lain.
	Apakah ada hambatan di dalam proses berkas penandatanganan perizinan?	Proses perjalanan berkas menjadi lama karena seringkali tertahan di SKPD terkait, terutama izin IMB itu lama sekali.
	Bagaimana cara yang dilakukan untuk mengatasi hambatan	Biasanya kita segera susul ditanya ada apa kenapa kok lama? Atau enggak lebih sopannya kita bersurat menegur karena kalo dia lama

	tersebut?	merekomendasi juga kita akan bikin laporan karena kita ini berhubungan dengan e-kinerja. Kalo e-kinerja mereka menghambat jadi lama proses perizinan ya kita akan laporkan. Tapi selama ini ya kita hanya berusaha menjemput bola aja minta segera direkomendasikan izinnya.
	Apakah di masa yang akan datang memungkinkan terjadinya perubahan kewenangan yang dimiliki oleh KPTSP Jakarta Barat?	Ya memungkinkan terjadinya perubahan kewenangan, mungkin nanti ada penambahan kewenangan di KPTSP Jakarta Barat.
<b>Mekanisme dan Prosedur</b>	Bagaimana mekanisme dan prosedur dalam pelayanan perizinan di KPTSP Jakarta Barat?	Untuk mekanisme dan prosedur pelayanan rata-rata sama hanya berbeda di Standar Operasional Prosedurnya saja.
	Apakah ada sosialisasi terkait mekanisme dan prosedur pelayanan oleh pihak KPTSP Jakarta Barat?	Waktu awal tahun 2015 sudah kami lakukan sosialisasi lalu juga kita sebarkan informasi mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan dengan memberikan brosur dan pamphlet.
	Apakah ada hambatan di dalam melaksanakan mekanisme dan prosedur pelayanan di KPTSP Jakarta Barat saat ini?	Banyak masyarakat yang belum memahami mekanisme dan prosedur pelayanan yang ada. Kita biasanya terhambatnya gini, ada beberapa dari mereka yang masih menggunakan calo karena mereka malas datang untuk mengurus izinnya sendiri ke

		<p>kantor. Kalo sama calo ribet dia yang ngotot duluan minta izinnya diproses cepet-cepet ada juga izinnya gak sesuai ketentuan biasanya calo maksa supaya dibolehin, karena dia kan udah terima uang dari si pemohon.</p>
	<p>Apakah cara yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut?</p>	<p>Untuk meminimalisir calo kita melakukan inovasi seperti membuat antrian online. Jadi si pemohon daftar dari rumah, pas sampai di kantor tinggal tunggu dipanggil nomor antriannya. Biasanya tiap hari kita melayani 200-300 pemohon. Sekarang kita batasi jadi sehari hanya bisa untuk 100 pemohon. Hanya sebatas itu yang bisa kami lakukan.</p>

Nama : Siskarisma Camelia, ST (I 1.3)

Pekerjaan/ Jabatan : Koordinator Tim Administrasi Kota Administrasi Jakarta Barat

Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada hari Senin, 1 Mei 2017 pukul 14:30 WIB di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat

Indikator	Pertanyaan	Jawaban
<b>Mekanisme dan Prosedur</b>	Bagaimana mekanisme dan prosedur dalam pelayanan perizinan di KPTSP Jakarta Barat?	Jadi mekanisme pelayanan kita itu dimulai dari pelayanan di loket informasi dan pengaduan, kemudian ke loket pendaftaran berkas, pembayaran jika dikenakan biaya retribusi, dan terakhir pengambilan.
	Apakah ada sosialisasi terkait mekanisme dan prosedur pelayanan oleh pihak KPTSP Jakarta Barat?	Biasanya akan dilakukan sosialisasi lewat media sosial seperti Facebook dan Twitter dan sosialisasi juga dilakukan oleh SKPD terkait kita diundang sebagai narasumber.
	Apakah ada hambatan di dalam melaksanakan mekanisme dan prosedur pelayanan di KPTSP Jakarta Barat saat ini?	Kalau untuk pelayanan di loket informasi dan pengaduan harusnya pakai antri online tapi banyak yang gak tahu soal antri online kesian juga kan untuk nanya terkait informasi terus kita tolak cuma gara-gara gak ada nomor antrian onlinenya. Jadi tetap kita layani di loket informasi meskipun gak ada nomor antriannya. Ditambah lagi masalah calo biasanya mereka gak paham aturan tapi maksa masuk berkas dan menganggap jika berkas sudah lengkap akan diterima, padahal kan tidak seperti itu. Kalau

		<p>memang dia pemohon gak pakai calo paling dia akan ngurus 1-2 kali dalam seminggu. Kalau calo enggak, seminggu tuh bisa tiap hari ngurus izin. Kita ngunci mereka lewat nomor KTP dan nomor NPWP. Banyak calo yang KTPnya sengaja disalah-salahin nomornya. Karena memang sistem kita belum bisa memfilter misal ada yang kurang NIKnya. NIKnya kan harus ada berapa digit kalau manual ya masih bisa keterima, kalau online kan harusnya udah gak bisa begitu. Itu yang harusnya diperbaharui sama sistem IT.</p>
	<p>Apakah cara yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut?</p>	<p>Untuk antri online, jadi paling nanti gini yang udah antri online didahulukan, baru nanti yang gak punya nomor antrian kita layani setelahnya. Tapi kalau untuk penerimaan berkas itu wajib antri online dulu, antrian online udah ada baru bisa diterima berkasnya, ketika berkasnya sudah lengkap akan segera kita proses. Nanti setelah si pemohon dapat tanda terima berkas tersebut, kita masukin ke <i>log book</i> ada <i>log book online</i> dan manual, nanti ada nomor <i>log book</i> dari situ dasarnya untuk keluar nomor Surat Keputusannya. Kemudian dapat nomor token juga untuk memantau proses perizinan tersebut sudah sampai mana perjalanan berkasnya apakah sudah sampai penginputan berkas, pengecekan berkas, atau kah sudah sampai survei, ada kendala atau tidak. Kalau ada kendala nanti akan diinformasikan statusnya yaitu <i>pending</i>, kemudian akan dikirim</p>

		<p>notifikasi ke email pemohon. Kemudian untuk masalah calo kita sangat menyarankan baik lewat lisan maupun di media-media sosial agar semua pemohon datang sendiri ke kantor untuk mengurus perizinannya sendiri, supaya semua jelas aturan dan nominal pengeluaran izinnya.</p>
	<p>Apakah di masa yang akan datang memungkinkan terjadinya perubahan mekanisme dan prosedur pelayanan yang ada?</p>	<p>Sangat dimungkinkan karena kita bekerja sesuai dengan peraturan yang ada.</p>
<p><b>Standar Pelayanan Minimal (SPM)</b></p>	<p>Apakah jumlah SDM yang ada di KPTSP Jakarta Barat sudah mencukupi dalam pemberian pelayanan perizinan?</p>	<p>Masih dapat dikatakan belum ideal, karena jumlah berkas yang masuk dalam satu bulan kira-kira ada 900 berkas sementara jumlah petugas disini masih sedikit.</p>
	<p>Bagaimana cara yang dilakukan dalam upaya peningkatan kemampuan dan pengetahuan petugas soal pelayanan perizinan?</p>	<p>Setiap petugas perizinan wajib memahami soal pelayanan perizinan, bila ada yang belum mengerti itu biasanya petugas-petugas yang baru. Sehingga diadakan <i>training</i> atau diklat, mengenai soal pemahaman tergantung dari orang tersebut bisa cepat tanggap atau tidak.</p>
	<p>Bagaimana cara yang dilakukan dalam mengatasi komplain masyarakat?</p>	<p>Kita akan menanggapi komplain dari masyarakat dan memberikan penjelasan secara rinci yang dibuktikan dengan data dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p>

	<p>Bagaimana sarana dan prasarana yang dimiliki KPTSP Jakarta Barat saat ini apakah sudah dapat dikatakan memadai?</p>	<p>Belum maksimal sarana prasarana yang kami miliki karena adanya keterbatasan anggaran. Belum semua petugas punya komputer masing-masing, masih ada yang pakai laptop sendiri padahal pekerjaannya langsung berhubungan dengan aplikasi.</p>
	<p>Apakah waktu penyelesaian perizinan sudah sesuai dengan SOP yang ada?</p>	<p>Ada yang sesuai dan ada yang tidak, terkadang memang bisa saja melampaui estimasi perkiraan waktu. Bukan karena berkasnya kurang, tapi belum tuntas permasalahannya misalkan ada yang harus bolak-balik revisi dokumen, revisi gambar, dan lain sebagainya. Selain itu, yang dapat menghambat juga misalkan tanda tangan kurang lengkap, materainya, masa berlaku izin yang terkait, atau proposal teknis yang ada dalam teknis penilaian namun tidak ada di dalam persyaratan. Hal-hal tersebut yang kadang menghambat izinnya tidak kunjung terbit.</p>
	<p>Bagaimana cara yang dilakukan untuk mengatasi sistem online yang sering error ketika sedang diakses?</p>	<p>Jadi untuk mengantisipasi misal sistem lagi error ya kita melakukan pelayanan secara manual untuk sementara waktu tapi tetap harus antri online dulu.</p>

Nama : Hariyadi, ST (I 1.4)

Pekerjaan/ Jabatan : Koordinator Tim Teknis Kota Administrasi Jakarta Barat

Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada hari Senin, 20 Maret 2017  
pukul 11:05 WIB di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kota Administrasi Jakarta Barat

<b>Indikator</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
<b>Wewenang dan Proses</b>	Bagaimana kewenangan yang dimiliki oleh KPTSP Jakarta Barat?	Batasan-batasan kewenangan yang kita miliki semuanya ada di dalam Pergub No. 7 tahun 2016 .
	Apakah dalam proses pelayanan perizinan maupun non perizinan KPTSP Jakarta Barat memiliki kewenangan penuh mulai dari masuknya berkas hingga terbitnya berkas?	Tergantung jenis izin yang kita proses, ya kalo izin tersebut memiliki tingkat kesulitan yang tinggi kita pasti minta pendampingan dari SKPD teknis, kalo disini misal yang masih butuh pendampingan seperti izin peternakan, ketenagakerjaan, kesehatan, dan lain-lain. Namun ya ada juga beberapa izin yang sudah bisa kita eksekusi sendiri seperti SIUP, TDP,UUG, Perhubungan, dan lain-lain. Terkait dengan kendala teknis karena memang tenaga ahli adanya di SKPD terdahulu. Jadi kita disini tentunya masih membutuhkan pendampingan karena belum ada yang memiliki keahlian khusus untuk memeriksa berkas atau mengangani perizinan tersebut secara menyeluruh.
	Apakah ada hambatan di dalam proses berkas penandatanganan	Terkait masalah penandatanganan berkas perizinan kan kita masih manual ya tentu ada hambatan, misalnya terkendala jika Kepala Kantor tiba-tiba ada rapat dadakan ke



	perizinan?	<p>Dinas atau pemanggilan dengan SKPD lainnya sementara izinya sudah disiapkan untuk ditandatangani. Nah ini yang lagi coba digodok sama BPTSP terkait dengan tanda tangan elektronik, jadi nanti walaupun kepala kantor/pejabat penandatanganan tidak ada di tempat langsung bisa <i>diapprove</i> by sistem. Kita tinggal buka hp/tab nanti bilang tolong pak <i>diapprove</i>, nanti izin itu sudah ada tanda tangan di sistem. Hal ini nantinya bukan cuma akan diterapkan ditingkat Kota saja, tapi di semua tingkatan mulai dari Provinsi, Kota, Kecamatan dan Kelurahan akan memiliki <i>e-signature</i> (tanda tangan elektronik) ini".</p> <p>Hambatan lainnya, kalo sifatnya rekomendasi itu kadang surat rekomendasinya agak lama balik ke kita atau misalkan kita mau pendampingan nih, sudah bersurat nah yang ngatur waktunya itu yang agak lama. Misalnya waktu itu koordinasi dengan Dinas Kehutanan nah itu pas mau turun ke lapangan susah harus ngatur jadwalnya lama keluar kapan kita akan survei kalo misalkan jadwal SKPD itu gak terlalu padat gak akan masalah juga sih. Solusinya kita langsung konfirmasi ke SKPD terkait tentang perjalanan berkasnya, kita follow up terus dan kita pun berusaha sampaikan ke pemohon bahwa berkas perizinan masih tertahan di SKPD terkait. Ya sebatas itu saja yang bisa kita lakukan sejauh ini. Belum lagi ada beberapa pemohon yang minta konfirmasi keabsahan izin kan bukan kita yang menerbitkan tapi yang</p>
--	------------	---

		menerbitkan adalah SKPD terdahulu. Jadi, pada saat permohonan masuk kita kirim ke SKPD nah itu dia harus cek ulang arsipnya secara manual itu yang akan memakan waktu menjadi lama lagi prosesnya.
	Apakah di masa yang akan datang memungkinkan terjadinya perubahan kewenangan yang dimiliki oleh KPTSP Jakarta Barat?	Ya, saat ini memang sedang dilakukan revisi Pergub No. 7 tahun 2016 terkait dengan perubahan-perubahan kewenangan yang dimiliki oleh PTSP dari tingkat Provinsi, Kota, Kecamatan, sampai Kelurahan.
<b>Koordinasi</b>	Bagaimana koordinasi internal yang dilakukan di KPTSP Jakarta Barat?	Berkas itu kan jalan dari <i>Front Office</i> ke <i>Back Office</i> pasti lah ada koordinasi. Selain itu, koordinasi internal lainnya yang dilakukan adalah mengadakan rapat internal membahas tentang kendala di lapangan dan dicari solusinya bersama-sama.
	Bagaimana koordinasi eksternal yang dilakukan di KPTSP Jakarta Barat?	Kita rutin melakukan rapat koordinasi dengan kepala PTSP Kecamatan yang dilakukan tiap bulan. Kalo untuk rapat koordinasi dengan Kelurahan biasanya 2-3 bulan sekali. Selain itu, setiap minggu Kepala juga ada rapat pimpinan dengan Walikota nanti ditanya progressnya apa, perkembangannya sudah sejauh apa, ada masalah apa saja, ada komplain apa saja dari masyarakat, nah biasanya yang seperti itu yang dibahas dengan Walikota.

<b>Mekanisme dan Prosedur</b>	<p>Bagaimana mekanisme dan prosedur dalam pelayanan perizinan di KPTSP Jakarta Barat?</p>	<p>Mekanisme perizinan dimulai dari masuknya berkas permohonan di loket lewat Front Office akan dicatat kemudian didistribusikan ke Back Office dan diserahkan kepada petugas yang menangani izin, kalo perlu survei ya dilakukan survei. Setelah itu akan dibuat Berita Acara Persetujuan Teknis (BAPT), kemudian pencatatan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) jika memang ada retribusi atau bisa langsung dicetak izinnya jika tanpa retribusi.</p>
	<p>Apakah untuk tiap-tiap jenis perizinan memiliki mekanisme dan prosedur pelayanan yang sama?</p>	<p>Untuk prosedur makro semua sama terkait pelayanan secara umum, tapi kalo untuk prosedur mikro beda-beda sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) masing-masing jenis perizinan. Terkait dengan waktu dan biaya itu tergantung sulitnya pelayanan perizinan yang diajukan.</p>
	<p>Apakah ada sosialisasi terkait mekanisme dan prosedur pelayanan oleh pihak KPTSP Jakarta Barat?</p>	<p>Kami berupaya untuk terus melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait mekanisme dan prosedur pelayanan perizinan. Biasanya kita lakukan lewat media sosial seperti, Facebook dan Twitter. Nanti disitu ada informasi terkait persyaratan perizinan dan perkembangan apa saja di PTSP.</p>
	<p>Apakah ada hambatan di dalam melaksanakan mekanisme dan prosedur pelayanan di KPTSP Jakarta Barat saat ini?</p>	<p>Hambatan biasanya kalo si pemohon menguasai izinnya ke pihak ketiga. Misal untuk izin IMB pada saat pengambilan untuk perbaikan gambar si pihak ketiga yang datang lalu dijelaskan lah sama petugas teknis bahwa gambarnya harus diperbaiki. Lalu nanti disampaikan sama si pihak ketiga ini kepada pemohonnya ternyata beda tidak sesuai dengan</p>

		yang dikatakan petugas teknis. Jadi tidak betul-betul dilakukan perbaikan gambarnya ketika datang kembali lagi kesini. Hal-hal seperti ini lah yang membuat proses keluarnya izin jadi lama.
	Apakah di masa yang akan datang memungkinkan terjadinya pembaharuan atau penyederhanaan mekanisme dan prosedur pelayanan di KPTSP Jakarta Barat?	Ya, akan terus dilakukan penyederhanaan terkait mekanisme maupun prosedur pelayanan baik soal persyaratan, waktu, dan biaya. Bisa juga nanti misal ada 5 jenis perizinan akan dipersempit menjadi 3 atau 1 perizinan. Karena di target oleh Pak Presiden untuk dapat mencapai peringkat 40 dunia dalam Ease of Doing Business atau kemudahan dalam melakukan usaha, sekarang Indonesia masih ada di peringkat 91. Masih sangat jauh di bawah Malaysia, Singapura, dan Vietnam.
<b>Pengawasan</b>	Bagaimana bentuk pengawasan yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di KPTSP Jakarta Barat?	Kepala kantor setiap hari bisa mengecek dengan membuka aplikasi log book online, nanti dari situ bisa terlihat ada berapa perizinan yang masih delay biasanya yang belum terbit izinnya warnanya merah. Kalo pas diliat delaynya banyak, kemudian Kepala akan warning ke petugas untuk segera memproses dan menyelesaikan izinnya.
	Apakah ada sanksi yang diberikan kepada petugas yang tidak menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan aturan yang berlaku?	Sanksi petugas teguran lisan Kepala kantor jika tidak lebih baik juga terakhir akan dimutasi kalo misalkan ada petugas yang ketahuan menerima pungli langsung dipecat. Sementara itu, sanksi untuk pemohon juga ada misal berkas sudah diproses dia gak ambil atau gak bayar-bayar dia akan kena denda 2% per bulan atau tidak kunjung melengkapi berkasnya akan

		ditolak perizinnya.
<b>Standar Pelayanan Minimal (SPM)</b>	Apakah jumlah SDM yang ada di KPTSP Jakarta Barat sudah mencukupi dalam pemberian pelayanan perizinan?	Jumlah SDM masih kurang, satu orang aja bisa megang 3-4 jenis perizinan. Dikhawatirkan kalo seperti itu konsentrasinya akan terpecah, karena kemampuan seseorang ada batasnya. Idealnya sih harusnya satu orang biar lebih efektif maksimal mengurus 2 jenis perizinan.
	Bagaimana cara yang dilakukan untuk mengatasi hambatan terkait minimnya SDM yang tersedia?	Supaya bisa memproses perizinan dengan cepat ya kita akan lakukan lembur. Jadi normalnya jam kerja kita itu dari jam 8 pagi sampai 4 sore. Tapi kalo lembur bisa sampai jam 8 malam baru pulang kantor, tergantung lamanya perizinan.
	Bagaimana cara yang dilakukan dalam upaya peningkatan kemampuan dan pengetahuan petugas soal pelayanan perizinan?	Ada namanya Diklat PTSP yang dilakukan secara elektronik seperti e-learning jadi nanti ada 10 tahapan diklat yang diikuti selama 13 hari. Nanti ketemu ada 3 kali pertemuan di kelas, 10 hari e-learning. Setiap bulan dilaksanakan Diklat PTSP di Bandiklat Kuningan. Diklat PTSP ini dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan pemahaman petugas dalam memproses perizinan, karena memang seluruh petugas wajib belajar semua jenis perizinan maupun non perizinan tanpa terkecuali.
	Bagaimana cara yang dilakukan untuk mengatasi sistem online yang sering error ketika	Jaringan kadang memang suka error ketika banyak pemohon yang sedang mengakses. Biasanya kita akan lapor ke tim Teknologi dan Informasi nanti dia akan follow up ke Dinas Komunikasi dan Informasi untuk

	sedang diakses?	dilakukan perbaikan sistem agar masyarakat dapat mengaksesnya kembali.
	Apakah ada jaminan keamanan berkas bagi setiap pemohon perizinan?	Tujuan kita meminta penyerahan berkasnya lagi ke kantor walaupun si pemohon sudah melakukan daftar online sebelumnya adalah untuk diarsipkan. Disini kita punya ruangan arsip untuk jaminan keamanan berkas si pemohon. Jelas berkasnya tersimpan dan tidak sembarangan memberikan berkas di luar izin pemohon.
	Bagaimana cara yang dilakukan dalam mengatasi komplain masyarakat?	Kita sudah menyediakan kotak saran di depan pintu masuk atau bisa dengan menghubungi <i>call center</i> kami di 1500-164 untuk menerima kritik dan saran dari masyarakat. Jika ada komplain yang masuk nanti akan diteliti dulu, lalu dibikin jawabannya tergantung izinnya bisa diterima dan bisa saja ditolak.
	Bagaimana sarana dan prasarana yang dimiliki KPTSP Jakarta Barat saat ini apakah sudah dapat dikatakan memadai?	Dari segi sarana prasarana kita di sini masih kekurangan komputer dan printer karena masing-masing petugas belum semuanya punya.
<b>Lokasi Pelayanan</b>	Apakah dalam melakukan proses pelayanan perizinan hanya dilakukan secara terpusat (kantor) saja atau ada inovasi terkait dengan keberadaan lokasi pelayanan lainnya?	Terkait lokasi pelayanan bisa dilakukan di tempat lain selain di kantor, bisa dengan menggunakan layanan AJIB motor dan AJIB mobil, kecuali yang sudah menggunakan antrian online ya harus mengurusnya langsung di kantor.
	Apakah manfaat yang	Lebih dekat dan memudahkan si pemohon, jadi mereka tidak perlu

	<p>diperoleh dari adanya lokasi pelayanan AJIB motor dan AJIB mobil ini?</p>	<p>susah payah datang ke kantor pelayanan, karena memang kalau pelayanan yang dilakukan di kantor itu lama ditambah jumlah pemohon tiap hari selalu bertambah.</p>
	<p>Apakah ada rencana ke depan untuk menambah lokasi pelayanan agar dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus perizinan?</p>	<p>Saya rasa cukup untuk saat ini, namun ke depannya mungkin akan dibuka outlet-outlet pelayanan PTSP di dalam mall untuk wilayah sekitar DKI Jakarta.</p>
<p><b>Bentuk Lembaga Pelayanan</b></p>	<p>Apakah dengan bentuk kelembagaan yang dimiliki saat ini memudahkan KPTSP Jakarta Barat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?</p>	<p>Sama saja untuk semuanya mekanisme dan prosedur sama dalam bentuk regulasi pun semua sama, jadi tetap memudahkan kita dalam berkoordinasi satu sama lain di dalam memberikan pelayanan.</p>

Nama : Giti Firliazani, SE (I 2.1)

Pekerjaan/ Jabatan : Petugas *Front Office* Kota Administrasi Jakarta Barat

Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada hari hari Selasa, 21 Maret 2017 pukul 13:20 WIB di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat

Indikator	Pertanyaan	Jawaban
Koordinasi	Bagaimana koordinasi internal yang dilakukan di KPTSP Jakarta Barat?	Koordinasi antara <i>Front Office</i> dengan <i>Back Office</i> jadi berkas kita terima, nanti misalkan ada yang persyaratannya kurang paling petugas <i>Back Office</i> akan kasih tau ke kita dan nanti kita akan sampaikan lagi ke pemohon untuk segera melengkapi berkasnya. Selain itu, ada pula bentuk koordinasi yang dilakukan antar petugas <i>Front Office</i> biasanya kita shift-shiftan pas jam istirahat. Kita kan mulai istirahat dari jam 11:00-12:00 WIB pertama ada 4 orang petugas <i>Front Office</i> yang istirahat, nah total petugas <i>Front Office</i> disini kan ada 9 orang nanti ganti-gantian istirahatnya. Kita disini berusaha ya setidaknya ada petugas di loket pelayanan jangan sampai kosong. Kalo lagi rame banyak pemohon yang datang ya dibantu juga dari <i>Back Office</i> . Terus misal salah satu loket udah agak sepi nah loket lainnya nanti bantu <i>ngeback up</i> , biasanya yang paling rame itu di loket pengambilan.



	Apakah ada hambatan di dalam melakukan koordinasi internal?	Kesulitannya paling ketika petugas <i>Back Office</i> lagi gak ada di tempat entah ikut rapat atau diklat. Jadi kita gak bisa bertanya terkait soal perizinan yang kurang dipahami.
--	---	---

Nama : Albertina Novi, MA (I 2.2)

Pekerjaan/ Jabatan : Petugas *Back Office* Kota Administrasi Jakarta Barat

Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada hari hari Selasa, 21 Maret 2017 pukul 11:15 WIB di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat

Indikator	Pertanyaan	Jawaban
Koordinasi	Bagaimana koordinasi internal yang dilakukan di KPTSP Jakarta Barat?	Biasanya kalau petugas <i>Back Office</i> nanya kita jawab. Terkadang kan pemohon gak puas hanya dapat informasi dari <i>Front Office</i> , nah biasanya dari <i>Front Office</i> langsung nanya ke belakang lalu kita jawab biasanya kita bantu ke depan untuk menjelaskan lebih lanjut mengenai dasar-dasar perizinan tersebut yang petugas <i>Front Office</i> kurang paham. Kalau misal di depan butuh penanganan yang lebih kita juga bantu ke depan supaya lebih cepat. Lalu misalnya <i>Front Office</i> nanya berkas sampai mana kita memberikan datanya kita bantu cari di belakang. Kadang mereka kan gak tau sampai mana proses perjalanan berkasnya bisa saja <i>pending</i> .
	Apakah ada hambatan di dalam melakukan koordinasi internal?	Yang sulit sih ketika kita di lapangan kadang koordinatornya rapat sampai kepalanya juga, dan belum lagi banyak petugas <i>Back Office</i> yang harus melakukan survei ke lapangan. Lalu kadang yang <i>stand by</i> di <i>Back Office</i> itu bukan petugas yang sesuai dengan bidangnya jadi kurang mengerti soal perizinan tersebut.

		Ditambah lagi jika ada petugas yang sedang ikut diklat, jadi kan kantor kosong. Cuma yang paling susah ya kalo lagi gak ada semua, kadang kasian juga sama <i>Front Officenya</i> .
	Bagaimana cara yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut?	Kita biasanya membentuk jadwal piket jadi gak semuanya pergi keluar. Misalnya yang ikut diklat itu kan dibatasi beberapa orang saja nanti baru gantian <i>dirolling</i> lalu jika ada yang cuti juga dibatasi, cuma ada 2 orang dalam sehari yang diperbolehkan mengambil cuti. Paling enggak sih ada koordinatornya yang <i>stand by</i> di kantor.

Nama : Ikwan (I 2.3)

Pekerjaan/ Jabatan : *Back Office* AJIB (Antar Jemput Izin Bermotor) Kota Administrasi Jakarta Barat

Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada hari hari Rabu, 22 Februari 2017 pukul 10:00 WIB di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat

Indikator	Pertanyaan	Jawaban
	Apakah yang dimaksud dengan AJIB (Antar Jemput Izin Bermotor)?	Kita ada 2 layanan AJIB, yaitu AJIB motor dan AJIB mobil. AJIB motor adalah layanan dari PTSP yang berfungsi untuk menjemput dan mengantarkan berkas pemohon ke tingkat kewenangannya masing-masing, setelah izinnnya terbit nanti akan kita antarkan lagi ke si pemohon. Sedangkan AJIB mobil adalah layanan seperti membuat SIM keliling yang biasa di tempatkan di lokasi-lokasi yang ramai bisa di Kecamatan maupun wilayah perkantoran.
<b>Lokasi Pelayanan</b>	Bagaimana cara untuk menggunakan layanan tersebut?	Kalau untuk AJIB motor bisa order lewat <i>call center</i> kami di 1500-164 atau bisa dengan <i>download</i> aplikasi kami AJIB PTSP DKI Jakarta yang tersedia di <i>Play Store</i> . Nanti dari situ pemohon bisa <i>log in</i> kemudian pilih jenis perizinan apa yang ingin diurus, secara otomatis aplikasi akan mencari AJIB motor yang berada paling dekat dengan lokasi pemohon. Sedangkan untuk AJIB mobil pemohon bisa langsung datang ke lokasi dimana AJIB mobil itu berada.

	Apakah layanan tersebut dipungut biaya?	Layanan ini gratis, namun untuk beberapa jenis perizinan memang ada yang dikenakan biaya retribusi.
	Kapan jam operasional untuk layanan AJIB motor?	Kita aktif pelayanan dari jam 8 pagi sampai 4 sore. Selain itu, kita juga ada pelayanan AJIB motor di malam hari dimulai dari pukul satu siang sampai dengan setengah 9 malam.

Nama : Oskar (I 2.4)

Pekerjaan/ Jabatan : AJIB (Antar Jemput Izin Bermotor) PTSP

Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada hari Rabu, 22 Februari 2017 pukul 11:07 di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat

<b>Indikator</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Jawaban</b>
<b>Lokasi Pelayanan</b>	Bagaimana cara untuk menggunakan layanan AJIB motor?	Si pemohon bisa order melalui call center atau dengan aplikasi AJIB PTSP DKI Jakarta, nanti disitu kan ada persyaratan apa yang harus dipenuhi. Ketika semua berkas sudah lengkap nanti saya akan datang ke lokasi pemohon.
	Kapan jam operasional untuk layanan AJIB motor?	Pelayanan AJIB motor ini dari untuk hari Senin-Kamis dari jam 07:30-16:00 WIB, khusus di hari Jum'at pelayanan sampai jam 16:30 WIB. Selain itu, kita juga ada pelayanan untuk AJIB motor di malam hari ini dimulai dari jam 13:00-20:30 WIB. Kalo pemohon ordernya siang ya berkas bisa langsung diproses, kalo malam ya paling besoknya baru diproses.
	Bagaimana cara yang dilakukan untuk memberikan informasi terkait proses perjalanan berkas kepada pemohon?	Kalau ada pemohon yang nanya ke kita terkait perjalanan berkasnya, ya kita akan kasih informasi biasanya secara personal aja bisa lewat <i>WhatsApp</i> supaya si pemohon merasa tenang.

	Berapa jumlah pelayanan AJIB motor setiap harinya?	Setiap harinya kita mampu melayani 6-7 pemohon perizinan yang pakai jasa AJIB motor.
	Apakah ada hambatan di dalam melakukan pelayanan dengan AJIB motor ini?	Kendalanya paling kalo misal sinyalnya lagi bermasalah jadi GPS gak akurat jadi kan kita susah menemukan lokasi si pemohon atau kalo misalkan ada berkas yang kurang jadi saya harus balikin lagi ke pemohon disuruh lengkapi lagi disitu paling yang agak lama sih.

Nama : Lindawati (I 2.5)

Pekerjaan/ Jabatan : Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Cengkareng Jakarta Barat

Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada hari Senin, 27 Maret 2017 pukul 15:09 WIB di Ruang Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Cengkareng Jakarta Barat

Indikator	Pertanyaan	Jawaban
Koordinasi	Bagaimana bentuk koordinasi yang dilakukan antara KPTSP Kecamatan Cengkareng dengan KPTSP Jakarta Barat?	Untuk hal yang butuh penanganan cepat kita biasanya berkoordinasi melalui <i>WhatsApp</i> , baik secara personal dengan Pak Johan langsung atau di grup <i>WhatsApp</i> untuk Kecamatan dan Kota. Setelah itu baru surat-suratnya menyusul, karena PTSP ini kan dituntut pelayanan cepat ya. Misalnya, ada pemohon yang mengajukan izin dan meminta <i>Transboundary</i> yang merupakan kewenangan Kota, kita langsung tindak lanjuti. Biasanya sih kalo disini yang di <i>Transboundary</i> itu terkait izin Surat Pernyataan Pengelolaan Limbah (SPPL).
	Apakah manfaat dari pelaksanaan pelimpahan kewenangan melalui <i>Transboundary</i> ?	Pelayanan dapat dilakukan lebih cepat dan maksimal, jadi si pemohon gak perlu jauh-jauh datang ke Kota karena bisa diurus dan diambil izinnya di Kecamatan Cengkareng ini.



	<p>Apakah ada hambatan di dalam melakukan koordinasi dengan KPTSP Kota Jakarta Barat?</p>	<p>Perizinan kita kan sudah ada beberapa yang online, sedangkan proses berkirim surat masih dilakukan secara manual. Saya sih berharap ke depan dari sistem online itu seperti pengiriman surat ke SKPD terkait dari online disitu kan bisa dilihat izin-izin apa yang sudah kita terbitkan. Selain itu, ketika kita mau melaporkan ke PTSP Kota jadi kita tinggal klik kirim saja tanpa harus menginput ulang semua data-data yang ada. Hal itu kan sangat menyita waktu, sedangkan pelayanan kita banyak. Jadi gak perlu lagi ketik manual atau repot-repot mengantarkan surat secara administratif lagi.</p>
<p><b>Mekanisme dan Prosedur</b></p>	<p>Apakah ada hambatan lainnya di dalam melakukan proses pelayanan?</p>	<p>Banyak yang masih pake calo, kadang yang disampaikan calo kepada pemohon suka berbeda. Di kita prosesnya cuma seminggu, nanti dikatakan oleh calo berapa bulan, karena memang tidak ada payung hukum yang tidak memperbolehkan calo. Jadi kita juga gak punya dasar untuk menolak perizinan tersebut. Selama ada surat kuasa ya kita terima. Seharusnya sih ada payung hukumnya misalnya gini, ada ketentuan harus pemohonnya yang datang langsung mengurus izin itu kan jadi lebih mudah.</p>

Nama : Rina Renaningtias (I 2.6)

Pekerjaan/ Jabatan : Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Duri Kosambi Jakarta Barat

Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada hari Selasa, 28 Maret 2017 pukul 14:30 WIB di Ruang Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Duri Kosambi Jakarta Barat

Indikator	Pertanyaan	Jawaban
Koordinasi	Bagaimana bentuk koordinasi yang dilakukan antara KPTSP Kelurahan Duri Kosambi dengan KPTSP Jakarta Barat?	Secara struktural kita kan adanya di bawah Kecamatan, jadi lebih sering berkoordinasi dengan KPTSP Kecamatan. Sementara koordinasi dengan pihak Kota setiap saat biasanya melalui grup <i>WhatsApp</i> untuk melimpahkan kewenangan ( <i>Transboundary</i> ). Kita melakukan <i>Transboundary</i> itu kan boleh 2 tingkat dibawahnya jadi kewenangan Kota bisa kita ambil. Kalo di Kelurahan Duri \Kosambi ini biasanya yang di <i>Transboundary</i> itu izin Undang-Undang Gangguan (UUG).
	Apakah manfaat dari pelaksanaan pelimpahan kewenangan melalui <i>Transboundary</i> ?	Dengan hadirnya <i>Transboundary</i> ini tentunya bisa lebih mendekatkan dan memudahka pemohon, supaya gak mondar mandir ngurus perizinan sampai ke Kota dan mereka juga bisa mengambil izinnya disini. Jadi pelayanan yang kita lakukan bisa lebih cepat dan efisien.

	<p>Apakah ada hambatan di dalam melakukan koordinasi dengan KPTSP Kota Jakarta Barat?</p>	<p>Hambatan biasanya ketika kita ngirim surat secara formal ya tapi ternyata dibalesnya lama. Sementara setiap perizinan kan ada batas waktunya. Kalau bisa harusnya sih koordinasinya gak manual lagi dan dapat dilakukan melalui sistem online. Jadi kita gak perlu kirim langsung ke Kota jadi mereka bisa liat langsung secara online. Lebih efektif dan efisien juga kan jadinya gak terlalu banyak-banyak laporan nantinya.</p>
--	---	---

Nama : Masyarakat pengguna pelayanan (I 2.7 - I 2.10)

Catatan Lapangan : Wawancara dilakukan pada hari Kamis, 23 Februari 2017 pukul 13:00 WIB di Ruang Tunggu Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat

### 1. Mekanisme dan Prosedur

I Q	Bagaimana mekanisme dan prosedur pelayanan perizinan?	Kesimpulan
I 2.8	Sekarang juga kan antrinya udah pake sistem online, tapi malah akhirnya nomor antriannya jadi ngacak gak jelas. Saya harus nunggu lama lagi, masih mendingan manual kayak dulu.	
I 2.10	Untuk sitem antrian online sebelumnya gak ada sosialisasi. Jadi ketika saya datang ke kantor ternyata antrinya harus pake nomor antrian online. Sedangkan antri online itu kan gak langsung, kadang kalo hari ini sudah penuh kita harus nunggu lagi antri online di hari-hari berikutnya. Menurut saya malah bikin ribet antri online ini, mendingan sebelumnya masih manual jadi ketika kita datang langsung ke kantor bisa ambil nomor antrian di tempat. Lalu, seringkali ada persyaratan tambahan ketika kita telah mengumpulkan berkas-berkasnya. Harusnya kan sudah tercantum dari awal di persyaratan umum, jadi kita gak perlu repot bolak-balik untuk melengkapi berkasnya lagi.	Masyarakat mengeluhkan buruknya sistem antrian online karena dinilai terlalu berbelit-belit tidak seperti saat manual dulu yang bisa langsung mengambil nomor antrian di kantor pelayanan. Selain itu juga belum lengkapnya informasi tentang persyaratan perizinan di awal pendaftaran, sehingga ketika telah mengumpulkan berkas masih ada persyaratan tambahan lainnya yang harus dipenuhi pemohon.

## 2. Standar Pelayanan Minimal

Q I	Bagaimana standar pelayanan minimal yang diberikan dalam pelayanan perizinan?	Kesimpulan
I 2.7	<p>Udah 2 minggu lebih saya tunggu informasi perizinan saya katanya dari pihak PTSP akan menghubungi, ternyata gak ada kabar. Dikasih <i>call center</i>, saya coba gak bisa dihubungi juga. Seharusnya <i>call center</i>nya perlu diperbaharui, sehingga masyarakat lebih mudah untuk menghubungi dan bertanya terkait informasi perjalanan berkasnya. Selain itu, menurut saya pelayanan di PTSP ini kurang cepat ya terutama di loket informasi dan pengaduan. Karena setiap orang yang konsul di loket tersebut rata-rata bisa memakan waktu 10-15 menit. Saya datang disini dari jam 10 pagi dan baru dipanggil nomor antriannya jam 2 siang. Harusnya sih ada penambahan staf di loket pelayanan supaya bisa lebih cepat.</p>	<p>Masyarakat masih mengeluhkan buruknya komunikasi yang dilakukan petugas PTSP karena ketidakjelasan informasi soal proses perjalanan berkas yang diajukan, sistem online yang masih sering <i>error</i> ketika diakses, minimnya jumlah petugas di loket pelayanan, hingga masih minimnya pengetahuan petugas soal pelayanan perizinan.</p>
I 2.8	<p>Sistem online suka <i>ngehang</i> gak bisa ketika saya mau <i>input</i> data-datanya. Akhirnya saya nunggu beberapa waktu sampai servernya normal dan harus ngulang input semuanya lagi dari awal. Ditambah masih ada petugas di loket pelayanan yang gak paham dan gak bisa menjelaskan secara <i>detail</i> tentang perizinan IMB itu. Jadi dia nanya dulu sama petugas <i>Front Office</i> yang disebelahnya, terus kalo gak tau juga dia harus nanya langsung sama petugas <i>Back Office</i> dulu ke belakang, nah itu kan kadang lama saya disuruh nunggu.</p>	

I 2.9	<p>Saya mengajukan izin Undang-Undang Gangguan sejak 3 minggu yang lalu, janjinya sih izinnya akan selesai 3-5 hari kerja. Seharusnya kan untuk izin UUG ini memang ada survei langsung ke perusahaan. Namun ternyata gak kunjung di survei dan gak ada informasi apapun dari pihak PTSP.</p> <p>Akhirnya kan mau gak mau saya harus datang ke kantor langsung untuk menanyakan proses perizinan yang saya ajukan. Ini kan sangat mempersulit saya selaku pengguna pelayanan.</p>	
-------	---	--

## SURAT KETERANGAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Johan Girsang, SH  
Pekerjaan/ Jabatan : Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota  
Administrasi Jakarta Barat  
Usia/Umur : 53 Tahun  
Pendidikan : S2  
Jenis Kelamin : Laki-laki

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara pada hari Kamis, 16 Maret 2017 pukul 10:00 WIB di Ruang Kepala Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat untuk kepentingan penelitian Mata Kuliah Skripsi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Evi Setyowati  
NIM : 6661132409  
Prodi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Saya menyatakan tidak keberatan apabila hasil wawancara dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan dan keabsahan peneliti. Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Informan Penelitian

  
Johan Girsang

## SURAT KETERANGAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

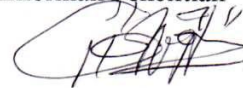
Nama : Siti Yanti Kusumahati, SE, MAP  
Pekerjaan/ Jabatan : Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat  
Usia/Umur : 35 th  
Pendidikan : S.2  
Jenis Kelamin : Perempuan

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara pada hari Selasa, 21 Maret 2017 pukul 09:010 WIB di di Ruang Staf Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat untuk kepentingan penelitian Mata Kuliah Skripsi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Evi Setyowati  
NIM : 6661132409  
Prodi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Saya menyatakan tidak keberatan apabila hasil wawancara dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan dan keabsahan peneliti. Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Informan Penelitian



Siti YANTI. K



## SURAT KETERANGAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siskarisma Camelia, ST

Pekerjaan/ Jabatan : Koordinator Tim Administrasi Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kota Administrasi Jakarta Barat

Usia/Umur : 34 tahun

Pendidikan : S1

Jenis Kelamin : Perempuan

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara pada hari Senin, 1 Mei 2017 pukul 14:30 WIB di Ruang Staf Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat untuk kepentingan penelitian Mata Kuliah Skripsi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Evi Setyowati

NIM : 6661132409

Prodi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Saya menyatakan tidak keberatan apabila hasil wawancara dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan dan keabsahan peneliti. Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Informan Penelitian



Siskarisma . c

## SURAT KETERANGAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :


Nama : Haryadi, ST  
Pekerjaan/ Jabatan : Koordinator Tim Teknis Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat  
Usia/Umur : 35 Tahun.  
Pendidikan : S1 T. Mefin.  
Jenis Kelamin : Laki-laki

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara pada hari Senin, 20 Maret 2017 pukul 11:05 WIB di Ruang Staf Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat untuk kepentingan penelitian Mata Kuliah Skripsi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Evi Setyowati  
NIM : 6661132409  
Prodi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Saya menyatakan tidak keberatan apabila hasil wawancara dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan dan keabsahan peneliti. Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Informan Penelitian

  
Haryadi, ST

## SURAT KETERANGAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Giti Firliazani, SE  
Pekerjaan/ Jabatan : Petugas *Front Office* Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat  
Usia/Umur : 24 th.  
Pendidikan : sl. ekonomi.  
Jenis Kelamin : Perempuan

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara pada hari Selasa, 21 Maret 2017 pukul 13:20 WIB di Ruang Staf Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat untuk kepentingan penelitian Mata Kuliah Skripsi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Evi Setyowati  
NIM : 6661132409  
Prodi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Saya menyatakan tidak keberatan apabila hasil wawancara dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan dan keabsahan peneliti. Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Informan Penelitian

  
GITI FIRLIAZANI.

## SURAT KETERANGAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Albertina Novi, MA  
Pekerjaan/ Jabatan : Petugas *Back Office* Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat  
Usia/Umur : 34 Tahun  
Pendidikan : S2  
Jenis Kelamin : Perempuan

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara pada hari Selasa, 21 Maret 2017 pukul 11:15 WIB di Ruang Staf Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat untuk kepentingan penelitian Mata Kuliah Skripsi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Evi Setyowati  
NIM : 6661132409  
Prodi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Saya menyatakan tidak keberatan apabila hasil wawancara dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan dan keabsahan peneliti. Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Informan Penelitian



Albertina Novi

## SURAT KETERANGAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ikwan  
Pekerjaan/ Jabatan : *Back Office* AJIB (Antar Jemput Izin Bermotor) Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat  
Usia/Umur : 29 th.  
Pendidikan : S1.  
Jenis Kelamin : Laki-laki

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara pada hari Rabu, 22 Februari 2017 pukul 10:00 WIB di Ruang Staf Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat untuk kepentingan penelitian Mata Kuliah Skripsi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Evi Setyowati  
NIM : 6661132409  
Prodi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Saya menyatakan tidak keberatan apabila hasil wawancara dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan dan keabsahan peneliti. Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Informan Peneliti



## SURAT KETERANGAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Oskar  
Pekerjaan/ Jabatan : AJIB (Antar Jemput Izin Bermotor) PTSP Kota  
Administrasi Jakarta Barat  
Usia/Umur : 28 th  
Pendidikan : D3  
Jenis Kelamin : Laki-laki

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara pada hari Rabu, 22 Februari 2017 pukul 11:07 WIB di Ruang Staf Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat untuk kepentingan penelitian Mata Kuliah Skripsi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Evi Setyowati  
NIM : 6661132409  
Prodi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Saya menyatakan tidak keberatan apabila hasil wawancara dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan dan keabsahan peneliti. Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Informan Penelitian

  
Oskar

## SURAT KETERANGAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

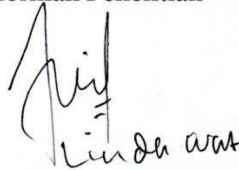
Nama : Lindawati  
Pekerjaan/ Jabatan : Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Cengkareng Jakarta Barat  
Usia/Umur : 40 tahun  
Pendidikan : S<sup>2</sup>  
Jenis Kelamin : Perempuan

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara pada hari Senin, 27 Maret 2017 pukul 15:09 WIB di Ruang Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Cengkareng Jakarta Barat untuk kepentingan penelitian Mata Kuliah Skripsi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Evi Setyowati  
NIM : 6661132409  
Prodi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Saya menyatakan tidak keberatan apabila hasil wawancara dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan dan keabsahan peneliti. Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Informan Penelitian

  
Lindawati

## SURAT KETERANGAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rina Renaningtias

Pekerjaan/ Jabatan : Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Duri  
Kosambi Jakarta Barat

Usia/Umur : 40 th .

Pendidikan : S1

Jenis Kelamin : Perempuan

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara pada hari Selasa, 28 Maret 2017 pukul 14:30 WIB di Ruang Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Duri Kosambi Jakarta Barat untuk kepentingan penelitian Mata Kuliah Skripsi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Evi Setyowati

NIM : 6661132409

Prodi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Saya menyatakan tidak keberatan apabila hasil wawancara dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan dan keabsahan peneliti. Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Informan Penelitian

21



## SURAT KETERANGAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Akmar  
Pekerjaan/ Jabatan : Masyarakat pengguna pelayanan perizinan  
Usia/Umur : 36 Tahun  
Pendidikan : D3  
Jenis Kelamin : Laki-laki

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara pada hari Kamis, 23 Februari 2017 pukul 13:54 WIB di Ruang Tunggu Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat untuk kepentingan penelitian Mata Kuliah Skripsi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Evi Setyowati  
NIM : 6661132409  
Prodi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Saya menyatakan tidak keberatan apabila hasil wawancara dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan dan keabsahan peneliti. Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Informan Penelitian



## SURAT KETERANGAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Jimmy  
Pekerjaan/ Jabatan : Masyarakat pengguna pelayanan perizinan  
Usia/Umur : 27 Tahun  
Pendidikan : S1  
Jenis Kelamin : Laki-laki

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara pada hari Kamis, 23 Februari 2017 pukul 14:16 WIB di Ruang Tunggu Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat untuk kepentingan penelitian Mata Kuliah Skripsi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Evi Setyowati  
NIM : 6661132409  
Prodi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Saya menyatakan tidak keberatan apabila hasil wawancara dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan dan keabsahan peneliti. Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Informan Penelitian

## SURAT KETERANGAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Diana  
Pekerjaan/ Jabatan : Masyarakat pengguna pelayanan perizinan  
Usia/Umur : 25 Tahun  
Pendidikan : S1  
Jenis Kelamin : Perempuan

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara pada hari Rabu, 8 Februari 2017 pukul 10:42 WIB di Ruang Tunggu Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat untuk kepentingan penelitian Mata Kuliah Skripsi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Evi Setyowati  
NIM : 6661132409  
Prodi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Saya menyatakan tidak keberatan apabila hasil wawancara dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan dan keabsahan peneliti. Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Informan Penelitian

## SURAT KETERANGAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Weni  
Pekerjaan/ Jabatan : Masyarakat pengguna pelayanan perizinan  
Usia/Umur : 28 Tahun  
Pendidikan : D3  
Jenis Kelamin : Perempuan

Menyatakan benar bahwa dilaksanakan wawancara pada hari Rabu, 8 Februari 2017 pukul 11:03 WIB di Ruang Tunggu Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat untuk kepentingan penelitian Mata Kuliah Skripsi yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Evi Setyowati  
NIM : 6661132409  
Prodi : Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Saya menyatakan tidak keberatan apabila hasil wawancara dalam penelitian ini dicantumkan guna keperluan dan keabsahan peneliti. Demikianlah semoga data ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya untuk bahan penelitian.

Informan Penelitian

## DOKUMENTASI



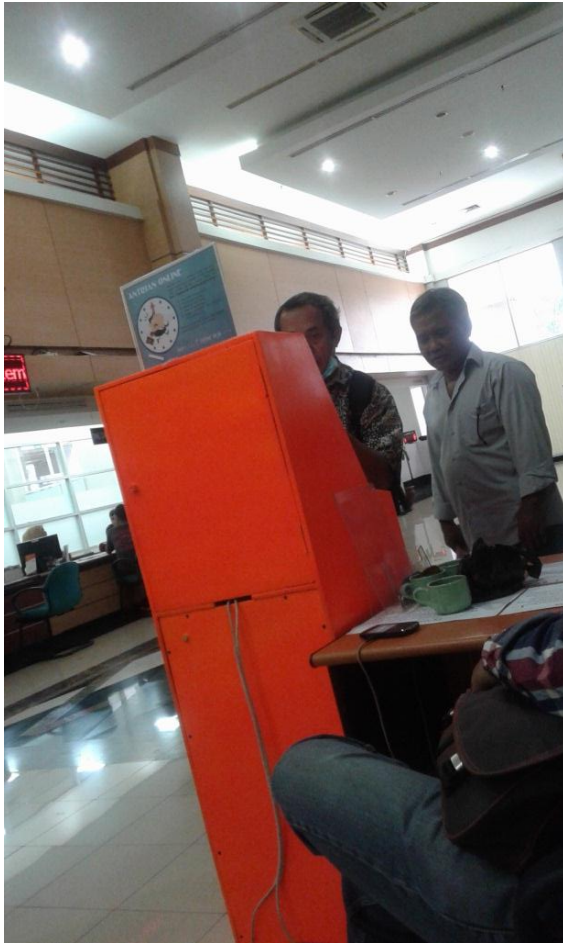
**Gambar 1**

Wawancara yang dilakukan kepada masyarakat pemohon perizinan



**Gambar 2**

Wawancara yang dilakukan kepada masyarakat pemohon perizinan



**Gambar 3**

Masyarakat sedang mengambil nomor antrian di mesin antrian



**Gambar 4**

Wawancara yang dilakukan kepada masyarakat pemohon perizinan



**Gambar 5**

Masyarakat sedang menunggu nomor antrian



**Gambar 6**

Masyarakat melakukan konsultasi kepada petugas PTSP di loket informasi/pengaduan



**Gambar 7**

Wawancara dengan Kepala Sub Bagian Tata Usaha Ibu Yanti



**Gambar 8**

Berfoto dengan AJIP PTSP Pak Taufik



**Gambar 9**

Wawancara dengan *Back Office* AJIB PTSP

Kota Administrasi Jakarta Barat Pak Ikwan





**Gambar 10**

Wawancara dengan Kepala Kantor PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat

Pak Johan



**Gambar 11**

Wawancara dengan Bu Ima selaku staf administrasi



**Gambar 12**

Wawancara dengan Pak Yadi selaku Koordinator Tim Teknis



**Gambar 13**

Wawancara dengan Bu Siska selaku Koordinator Tim Administrasi



**Gambar 14**

Wawancara dengan Bu Linda Kepala KPTSP Kecamatan Cengkareng



**Gambar 15**

Wawancara dengan Bu Rina Kepala KPTSP Kelurahan Duri Kosambi



**Gambar 16**

Berfoto dengan Bu Novi  
Petugas Back Office



**Gambar 17**

Perpustakaan Mini di KPTSP Jakarta Barat



**Gambar 18**

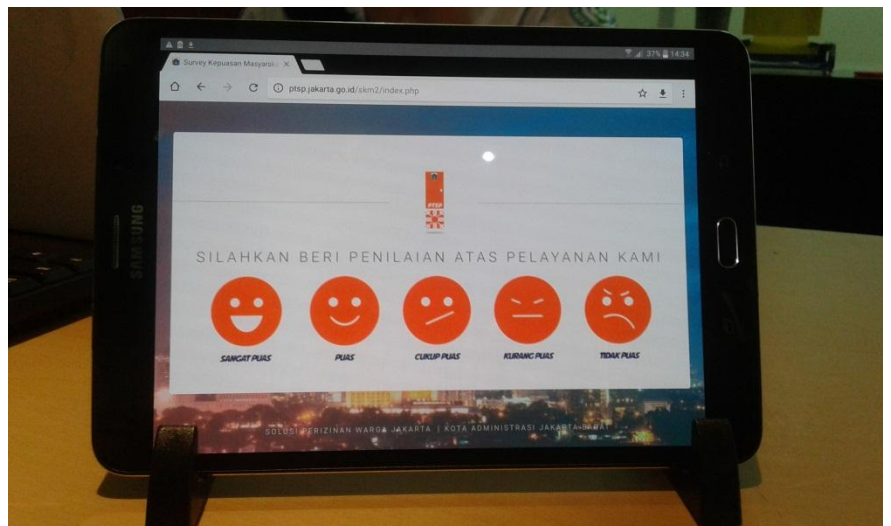
Berfoto dengan Mbak Giti dan Mbak Halida petugas *Front Office*



**Gambar 19**

Kotak Saran di  
KPTSP Jakarta  
Barat

**Gambar 20**  
Tombol Survei Kepuasan  
Masyarakat (SKM)



## CURRICULUM VITAE

**Nama Lengkap** : Evi Setyowati

**Email** : evisetyowati25@gmail.com

**Alamat** : Jl. Bojong Raya RT.001/04 No.12  
Rawa Buaya, Cengkareng, Jakarta  
Barat. 11740

**Handphone** : 081905677411

**TTL** : Jakarta, 25 Juni 1995

**Jenis Kelamin** : Perempuan

**Kewarganegaraan** : Indonesia



### **Riwayat Pendidikan :**

- SDS Al-Mukhlisin (2001 – 2007)
- SMPN 176 Jakarta (2007 – 2010)
- SMAN 33 Jakarta (2010 – 2013)
- Ilmu Administrasi Negara FISIP UNTIRTA (2013 – 2017)