

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan kepada masyarakat terus mengalami perkembangan dan inovasi, dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan berupa perizinan dan non perizinan. Pelayanan Publik menurut Janet Denhardt & Robert Denhardt (2003) merupakan salah satu isu atau tujuan penting dari administrasi publik yang meliputi penyelenggaraan pemberian jasa-jasa publik, urusan-urusan publik (kepentingan dan kebutuhan publik) serta pemberian pelayanan publik yang adil dan tidak diskriminatif. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mengamanatkan pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik dan dapat dipahami pemerintah dalam memberi pelayanan harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan.

Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan atau masyarakat, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat maka dapat dikatakan pelayanan tersebut kurang berkualitas. Maka dapat dikatakan bahwa Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Berbagai upaya peningkatan pelayanan dilakukan pemerintah dengan mengeluarkan produk-produk kebijakan, salah satunya kebijakan pelayanan terpadu satu pintu. Melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang bertujuan untuk mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat mempendek proses pelayanan untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau. Kebijakan tersebut menjadi konsekuensi untuk dijalankan di seluruh entitas pemerintah daerah.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang tersebar diseluruh Indonesia memiliki masalah umum yang sering ditemukan di tiap daerah dengan melihat penelitian sebelumnya dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bontang. Terlihat dalam hal tujuan, standar, umpan balik, alat dan sarana, kompetensi, motif, dan peluang yang terdapat pada masing-masing diri pegawai yang ditempatkan di DPMPSTP Pegawai DPMPSTP belum seluruhnya memiliki sikap atau perilaku tersebut

yang terfokus pada pelayanan publik, seperti disiplin pegawai yang masih sangat kurang dilihat dari banyaknya pegawai yang tidak tepat waktu dalam bekerja. Disamping itu, belum adanya kesesuaian penempatan pegawai pada masing-masing bidang tugas dengan pendidikan formal yang telah ditempuh oleh pegawai sebelumnya. (Ayu Aldiana, 2021). Dengan demikian diperlukannya kebijakan yang tegas untuk mengatur kedisiplinan atau ancaman sanksi bagi pegawai DPMPTSP yang tidak disiplin dalam bekerja. Kemudian memberikan pelatihan dalam memahami tugas pokok dan fungsi sehingga pegawai DPMPTSP dapat bekerja dengan baik agar tidak menghambat proses perizinan yang diajukan masyarakat.

Penelitian lain di Provinsi Bali di DPMPTSP Kabupaten Tabanan sudah berjalan dengan baik namun masih menemui beberapa kendala, yaitu pada Dimensi Interpretasi yaitu indikator sosialisasi kebijakan, hal tersebut terjadi karena pelaksanaan sosialisasi dari DPMPTSP Kabupaten Tabanan yang kurang maksimal sehingga masih banyak pelaku usaha yang belum mengetahui adanya system Online Single Submission (OSS). Kedua yaitu dimensi aplikasi pada indikator pengawasan terhadap capaian pelayanan hal tersebut karena system yang terkadang error dan sebagian masyarakat yang belum paham mengenai sistem OSS, selain itu peningkatan dan update sistem OSS juga merupakan salah satu fasilitas yang belum bisa dipenuhi oleh DPMPTSP Kabupaten Tabanan. (Andika Dwipermana, 2022). Era modern seperti saat ini dalam proses perizinan justru menemukan hambatan baru yaitu permasalahan mengenai fasilitas internet dengan kendala sistem jaringan yang tidak stabil. Dengan itu perlu adanya kebijakan pemantauan dan evaluasi yang berkala untuk menjadi jalan keluar masalah dan mengantisipasi hal serupa agar tidak mengganggu proses permohonan perizinan masyarakat.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Provinsi DKI Jakarta diresmikan tanggal 2 Januari 2015 yang awalnya bernama Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Provinsi DKI Jakarta. Seiring perjalanannya dan bertambahnya urusan penanaman modal BPTSP Provinsi DKI Jakarta berganti nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta yang diresmikan pada tanggal 3 Januari 2017.

Website resmi DPMPTSP DKI Jakarta (<https://pelayanan.jakarta.go.id>), PTSP di DKI Jakarta memiliki 316 service point atau Unit Pelaksanan yang tersebar pada Kantor Kelurahan, Kecamatan, Kota/Kabupaten Administrasi dan Mal Pelayanan Publik Provinsi

DKI Jakarta. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan di bidang penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan administrasi penanaman modal, perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan, kepastian dan transparansi.

Permasalahan yang ditemukan Provinsi DKI Jakarta melalui hasil kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui buku survey kepuasan kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta pada tahun 2019 sebagai wujud akuntabilitas dalam memberikan informasi dalam bentuk laporan mengenai pelayanan Pemprov DKI Jakarta, yang terkhusus berlangsung di Kelurahan dan Kecamatan data perbandingan pelayanan yang diterima masyarakat terdapat dalam table berikut.

Table 1.1 Lama Waktu untuk Menyelesaikan Satu Layanan

Tempat Layanan	1-3 Jam	4-6 Jam	2-4 Hari	1 Minggu	Lebih dari 1 Minggu	Tidak Tahu
Kecamatan	14.71%	23.93%	11.16%	9,24%	2.10%	37.25%
Kelurahan	32.22%	18.33%	17.96%	7.39%	2.96%	20.99%

Table 1.2 Kecepatan Dalam Mengeksekusi Satu Layanan

Tempat Layanan	Lebih Lambat	Lambat	Cepat	Lebih Cepat	Tidak Tahu
Pemprov DKI Jakarta	0.00%	2.96%	80.71%	1.03%	14.71%
Kecamatan	0.00%	2.95%	61.33%	3.54%	31.73%
Kelurahan	0.07%	4.80%	72.55%	4.43%	17.86%

Sumber: Laporan Survei Kepuasan Kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2019

Lamanya waktu pelayanan dikarenakan jenis layanan di tingkat Kelurahan dan Kecamatan sebagian besar masih bersifat layanan administratif. Waktu layanan yang lama di Kecamatan juga bisa disebabkan sifat dari layanan itu sendiri yang merupakan layanan lanjutan dari Kelurahan sehingga perlu pengecekan terlebih dahulu dari Kelurahan. Jika masyarakat yang diwakili oleh responden dalam survei yang telah dilakukan ini masih menyatakan lamanya waktu yang di butuhkan untuk beberapa layanan berarti perlu dievaluasi dimana atau faktor apa yang masih membuat layanan tidak berjalan seperti yang diinginkan.

Kecamatan Kebon Jeruk yang menjadi lokus penelitian ini pada tahun 2020, penduduk Kecamatan Kecamatan Kebon Jeruk berjumlah 383.168 jiwa, laki-laki sebanyak 190.843 jiwa dan perempuan sebanyak 192.325 jiwa, dengan kepadatan penduduk 21.311 jiwa/km². Melihat padatnya penduduk Kecamatan Kebon Jeruk dipastikan banyak masyarakat bersinggungan dengan UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk dalam memperoleh perizinan. Permasalahan lamban waktu layanan berdasarkan hasil observasi di Kecamatan Kebon Jeruk pada saat *Self Assesment* menemukan Unit Layanan PTSP dengan permasalahan berikut: ruang pelayanan terbuka terdapat petugas Satpol PP yang meberikan arahan untuk masyarakat memperoleh perizinan. Hal tersebut tidak sesuai ketentuan sebab bukan petugas PTSP yang melayani dan memberikan arahan kepada masyarakat. Lembar layanan pengumuman tanpa tatap muka berukuran kecil sehingga menyulitkan pemohon perizinan dalam memperoleh informasi dipapan informasi. Terdapat petugas yang memakai seragam namun minin tanda pengenalan, atribut pelayanan dan tidak memperkenalkan diri yang juga menyulitkan pemohon perizinan dalam memperoleh perizinan. Bagan sistem mekanisme dan prosedur proses pelayanan terletak kurang strategis sulit untuk dibaca karena berada didalam ruangan petugas pelayanan dan kurang mencakup beberapa jenis pelayanan. Ruang pelayanan terdapat fasilitas yang tidak terlalu berfungsi dengan baik perlu adanya pengadaan fasilitas baru untuk ruang pelayanan. Kendala internet yang sering down, Jaringan yang ada sering tidak stabil. Beberapa temuan masalah tentang hasil temuan *self assesment* ditemukan bahwa pelayanan yang diberikan masih terbelang belum cukup baik dalam proses permohonan perizinan.

Gambar 1.1
Proses Pelayanan Kecamatan Kebon Jeruk



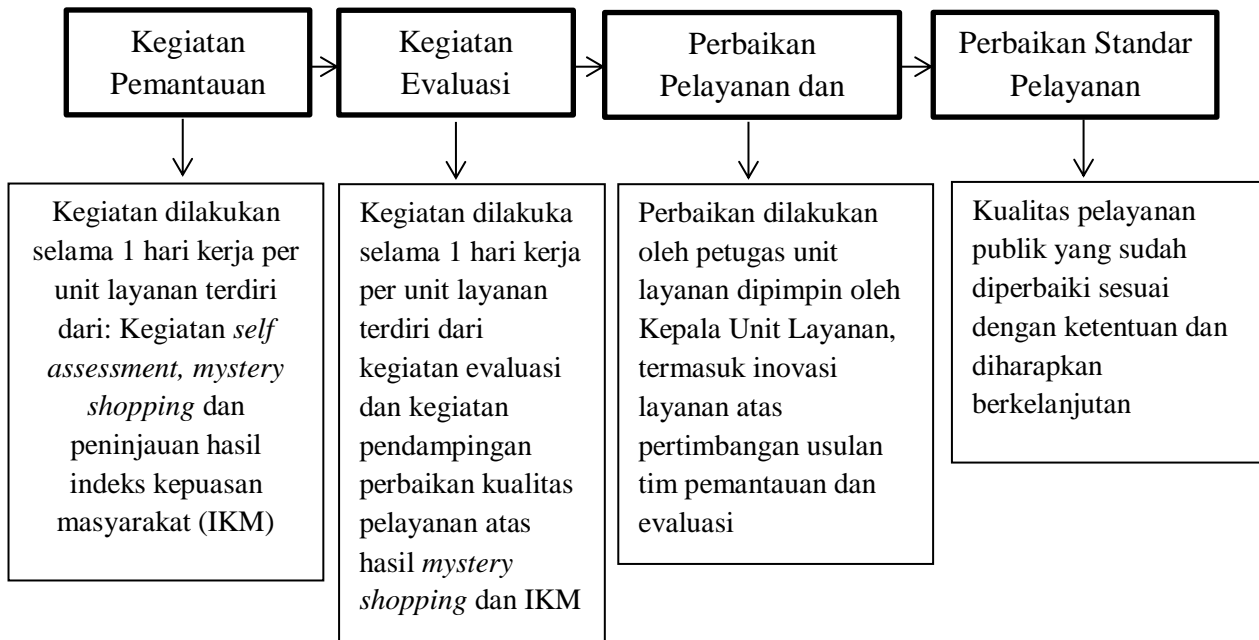
Sumber: Dokumentasi pribadi saat menjadi tim program pemantauan dan evaluasi.

DPMPTSP DKI Jakarta melalui Bidang Pengembangan Seksi Pengendalian secara rutin melakukan monitoring/pemantauan dan evaluasi secara berkala dan berkelanjutan terkait sikap pelayanan, sarana prasarana serta identifikasi permasalahan pada Unit Layanan PTSP diseluruh Provinsi DKI Jakarta. Program tersebut bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi disetiap Unit Layanan PTSP. Maksud dan kegiatan ini adalah menyelenggarakan pelaksanaan kegiatan pemantauan dan evaluasi yang efektif terhadap seluruh unit layanan 5 wilayah kota administrasi di Provinsi DKI Jakarta sesuai target yang telah ditetapkan. Unit layanan dengan nilai terendah dan penilaian periode sebelumnya menjadi prioritas dalam kegiatan pemantauan dan evaluasi. Sasaran kegiatan

ini adalah adanya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan meningkatnya nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit Layanan PTSP. Serta tidak adanya keluhan (*zero complaint*) dan menstandarisasi pelayanan pada seluruh Unit Layanan. Program pemantauan dan evaluasi yang diinisiasi DPMPTSP DKI Jakarta ini menjadi bentuk keseriusan sekaligus strategi dalam meningkatkan dan membenahi pelayanan di tiap Unit Layanan PTSP.

Kegiatan pemantauan dan evaluasi memiliki peran dalam perbaikan kualitas pelayanan publik sehingga perlu ada upaya terukur dan strategi sebagai berikut:

Table 1.3 Siklus Pelaksanaan Kegiatan Pemantauan dan Evaluasi



Sumber: SK Kepala Dinas DPMPTSP DKI Jakarta Nomor 109 Tahun 2021

Adapun beberapa mekanisme dalam pelaksanaan kegiatan pemantauan dan evaluasi sebagai berikut:

Pelaksanaan kegiatan *mystery shopping* dan asistensi dilakukan kombinasi secara langsung (*offline*) dan daring (*online*) untuk optimalisasi seluruh unit layanan tingkat kelurahan, kecamatan, hingga kota dapat dilakukan kegiatan pemantauan dan evaluasi selama waktu pelaksanaan kurang dan 1 tahun. Kegiatan pengisian *self assessment* yang dilakukan secara mandiri oleh setiap kepala unit layanan PMPTSP dan hasilnya dapat dijadikan sebagai data dasar penentu skala prioritas dan pertimbangan *mystery shopper*

dalam memantau dan menyelidiki komponen penilaian di unit layanan yang telah ditentukan dan Kegiatan *mystery shopping* yang dilakukan secara rahasia oleh *mystery shopper* untuk mengetahui kondisi aktual setiap unit layanan PMPTSP dan langsung mengisi formulir komponen penilaian unit layanan; Kegiatan asistensi atau pendampingan sebagai evaluasi dalam rangka menindaklanjuti hasil temuan *mystery shopper*, tinjauan hasil indeks kepuasan masyarakat, dan laporan self assessment serta melakukan pembinaan dan perbaikan dengan mengundang rapat atau diskusi kemudian mewawancarai untuk konfirmasi dan menggali kendala permasalahan yang dihadapi serta memberikan rekomendasi saran perbaikan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Setelah melalui tahapan kegiatan pemantauan dan evaluasi perbaikan pelayanan di UPMPTSP tersebut melakukan perbaikan yang dipimpin Kepala UPMPTSP termasuk inovasi pelayanan atas pertimbangan atas usulan tim pemantauan dan evaluasi. Kemudian perbaikan standar pelayanan yang sudah dilaksanakan pada saat pemantauan dan evaluasi diharapkan berkelanjutan dan dapat dipertahankan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Adanya program pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu ini sebagai media bagi DPMPTSP DKI Jakarta untuk Kecamatan Kebon Jeruk dalam meningkatkan kinerja petugas PTSP dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian penjelasan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Lamanya rentan waktu yang diperlukan dalam mengeksekusi satu produk layanan dan ruang pelayanan terbuka tetapi tidak ada petugas yang memberi arahan informasi sehingga pemohon mencari informasi secara mandiri.
2. Pelayanan dilakukan bukan oleh petugas PTSP, Kendala internet yang sering down, Jaringan yang ada sering tidak stabil
3. Petugas yang mengenakan seragam namun minim tanda pengenal, atribut pelayanan, dan tidak memperkenalkan diri menyulitkan pemohon untuk membedakan petugas PTSP

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, perlu adanya pembatasan masalah agar dapat terfokus pada pokok permasalahan yang di angkat, dalam penelitian ini dibatasi pada “Efektivitas program pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan terpadu satu pintu pada Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat”.

1.4 Rumusan Masalah

Untuk memperjelas penelitian ini agar memiliki arah yang jelas sesuai fakta dan data ke dalam penulisan penelitian ini, maka dapat dirumuskan permasalahan yang diteliti adalah bagaimana efektivitas program pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan terpadu satu pintu pada Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat”.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diangkat dan latar belakang yang dijelaskan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas program pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan terpadu satu pintu pada Kecamatan Kebon Jeruk Jakarta Barat”

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Untuk menambah pengetahuan melalui penelitian yang dilaksanakan sehingga menambah wawasan dan pengembangan Ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan Efektivitas, Pemantauan dan Evaluasi dan Pelayanan Publik.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi PTSP Kecamatan Kebon Jeruk, sebagai pembanding atau acuan bagi pemerintah di wilayah lain dalam meningkatkan Pelayanan Publik.
- b. Bagi penulis, Diharapkan hasil penelitian dapat digunakan sebagai alat analisis dan bahan pengambilan keputusan untuk melihat pelayanan publik terutama dalam pengintegrasian layanan.