

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Lokus Penelitian

Unit Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPMPTSP) Kecamatan Kebon Jeruk merupakan perangkat daerah dibawah nanungan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta yang memiliki kedudukan sebagai unsur pelaksana urusan pemerintah dibidang penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan

A. VISI

Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta adalah “Solusi Investasi dan Perizinan di Jakarta” Penjabaran lebih lanjut tentang Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta adalah sebagai berikut:

- 1) Menjadi solusi bagi investor untuk berinvestasi di Jakarta dengan menciptakan iklim investasi dan berbisnis yang mudah, cepat, nyaman, transparan dan tidak berbelit belit.
- 2) Menjadi solusi dalam memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan dengan kualitas pelayanan publik yang prima (services excellent).
- 3) Menjadi solusi terhadap permasalahan perizinan dan non perizinan dengan kualitas pelayanan publik yang mengedepankan nilai-nilai SETIA. SETIA merupakan singkatan dari tata nilai (kredo) DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta dalam Melayani Jakarta, yaitu Solusi, Empati, Tegas, Inovasi dan Andal.

- **Solusi**

Cara atau jalan yang digunakan untuk memecahkan atau menyelesaikan masalah secara objektif tanpa adanya tekanan. Pelayanan yang dapat memberikan solusi:

- 1) Menginformasikan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah
- 2) Menindaklanjuti dan memonitor penyelesaian masalah
- 3) Menginformasikan hasil penyelesaian masalah
- 4) Melakukan service recovery jika solusi tidak sesuai dengan harapan masyarakat

- Empati

Keadaan mental yang membuat seseorang merasa atau mengidentifikasi dirinya dalam keadaan perasaan atau pikiran yang sama dengan orang atau kelompok lain. Pelayanan yang berempati diantaranya:

- 1) Ikut merasakan kesulitan dan perasaan orang lain
- 2) Mampu mengendalikan emosi diri sendiri
- 3) Peka terhadap bahasa tersirat
- 4) Mengambil peran untuk bertindak

- Tegas

Sikap yang berani dan percaya diri mengungkapkan apa yang benar dan apa yang salah secara jelas, nyata dan pasti (tidak samar-samar, tidak ragu-ragu). Pelayanan yang tegas:

- 1) Membuat keputusan yang tepat atas dasar prosedur yang telah ada
- 2) Bersikap jujur dalam menyampaikan kebenaran
- 3) Bertanggung jawab dalam perkataan dan Tindakan
- 4) Percaya diri tinggi dalam menyampaikan informasi

- Inovasi

Proses kreatif dalam pengalaman terhadap fakta di lapangan menjadi

suatu gagasan, ide, metode atau alat yang dapat bernilai menjadi lebih baik. Pelayanan yang inovatif:

- 1) Fokus pada masa depan
 - 2) Menyukai perubahan dan terus berupaya untuk melakukan perbaikan (improvement)
 - 3) Bukan hanya bicara namun mewujudkan dalam tindakan nyata
 - 4) Berani untuk mengambil resiko yang terukur dan bertanggung jawab atas hasil
- Andal
Dapat dipercaya dan mampu memberikan hasil yang sama dari waktu ke waktu. Pelayanan yang andal:
 - 1) Memiliki integritas yang tinggi untuk melakukan hal yang benar
 - 2) Selalu mengembangkan diri untuk belajar dan bertumbuh
 - 3) Mampu menjalin hubungan baik
 - 4) Memiliki perilaku positif dan menjalankannya secara konsisten

B. MISI

- Meningkatkan nilai investasi melalui promosi, penyempurnaan peraturan dan pengendalian pelaksanaan penanaman modal dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi;
- Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan melalui penciptaan inovasi layanan berbasis sistem teknologi informasi;
- Mengelola pengaduan masyarakat dengan berbasis quick response;
- Melakukan pembinaan dan peningkatan kapasitas aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sesuai kompetensi;

- Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dan handal.

C. Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Kebon Jeruk

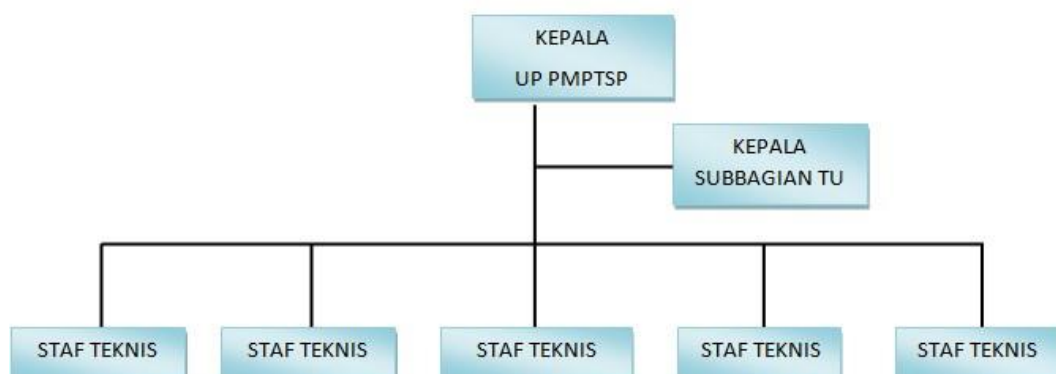
Berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 160 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Menjelaskan tentang tugas pokok dan fungsi Unit Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Kebon Jeruk yaitu, menyelenggarakan koordinasi, rekapitulasi data dan pengawasan penanaman modal sesuai kewenangan dan melaksanakan pelayanan dan penandatanganan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi sesuai kewenangan.

D. Struktur Organisasi Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Kebon Jeruk

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Kebon Jeruk

Bagan Susunan Organisasi UP PMPTSP Kecamatan



Sumber : Peraturan Gubernur (Pergub) 160 Tahun 2019

Sumber: Peraturan Gubernur Nomor 160 Tahun 2019

Susunan struktur organisasi Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu terdiri atas:

- 1) Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 - a) Unit Pengelola PMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk dipimpin oleh Kepala Unit Pengelola PMPTSP Kecamatan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- 2) Kepala Subbagian Tata Usaha
 - a) Subbagian Tata Usaha dipimpin oleh Kepala Subbagian dan Kepala Subbagian Tata Usaha berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Unit Pengelola PMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk.

4.2. Hasil Penelitian

Pembahasan terkait yang ditemukan saat pengumpulan data hasil penelitian di lapangan tersebut dianalisis berupa fakta dan data. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan pengumpulan data diantaranya adalah wawancara, observasi dan dokumentasi, dengan menggunakan teori Budiani. Hasil penelitian ini disajikan berdasarkan hasil wawan cara dari beberapa informan yang sudah ditentukan.

4.2.1 Penyajian Hasil Penelitan Efektivitas Program Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kecamatan Kebon Jeruk

1. Ketepatan Sasaran program

Menurut Budiani (2007) suatu efektivitas program dapat dikatakan efektif atau tidak dapat dilihat dari sejauh mana peserta program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan. Efektivitas program yang dimaksud adalah efektivitas program pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada Kecamatan Kebon Jeruk. Mengikuti Surat Keputusan DPMPTSP DKI

Jakarta Nomor 109 Tahun 2021 yang menjadi pedoman terselenggaranya program pemantauan dan evaluasi ini sasaran program yang dituju adalah seluruh unit layanan PMPTSP wilayah Administrasi Provinsi DKI Jakarta. Sasaran yang dimaksud yaitu adanya peningkatan kualitas pelayanan dengan meningkatnya survey kepuasan masyarakat (SKM) pada unit layanan, tidak adanya keluhan / *zero complaint* dan standarisasi pelayanan pada seluruh unit layanan. Informasi yang disajikan didapat dari hasil wawancara dengan narasumber yang diantaranya adalah DPMPTSP DKI Jakarta sebagai penyelenggara program pemantauan dan evaluasi dan UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk sebagai penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu dan sasaran program pemantauan dan evaluasi.

Efektivitas program pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu ini salah satu program pemantauan yang dimiliki oleh DPMPTSP DKI Jakarta dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan perizinan. Atas hal yang menjadi dasar atau pedoman DPMPTSP DKI Jakarta menyelenggarakan program pemantauan dan evaluasi. Dapat dilihat dari wawancara kepada informan 1 (satu) yaitu sebagai berikut:

“Yang menjadi latar belakang yang pertama adalah Peraturan Gubernur 160 tahun 2019 tentang struktur organisasi di DPMPTSP DKI Jakarta pada pergub tersebut ada tugas dan fungsi bidang pengembangan, dalam pergub tersebut ada tugas dan fungsi bidang pengembangan, tugas dan fungsi bidang pengembangan itu adalah pemantauan, evaluasi dan pembinaan. Kedua memang ada permenpan yang terkait dengan pelayanan dan indikator indikator tersebutlah yang menjadi acuan DPMPTSP DKI Jakarta dalam melakukan pemantauan evaluasi dan pembinaan, form yang digunakan juga berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tersebut”
(Informan 1 (satu) Sebagai Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta pada 19 Oktober 2022, pukul 14.00)

Penjelasan menurut informan 1 (satu) menjelaskan tentang latar belakang adanya program pemantauan dan evaluasi itu sendiri selanjutnya, DPMPTSP DKI Jakarta melalui bidang pengembangan sebagai pelaksanaan program pemantauan dan evaluasi, melihat bentuk ideal nya pedoman yang dimaksud agar sesuai dengan ketepatan sasaran program sebagaimana dapat dilihat dari wawancara kepada informan 2 dua sebagai berikut:

“Sudah sesuai, sebab SK DPMPTSP DKI Jakarta Nomor 109 tahun 2021 sebagai pedoman dalam program pemantauan, evaluasi dan pembinaan dalam penyusunan form monev kita melibatkan kepala kepala di Kelurahan, Kecamatan, Kota dan Kabupaten dalam penyusunan formulir monev tersebut, jadi formulir penyusunan indikator monev mengadopsi dari permenpan 16 tahun 2017 tersebut yang disusun bersama kepala kepala wilayah yang disesuaikan relevansinya untuk menilai unit unit layanan dibawah DPMPTSP DKI Jakarta kita rapatkan dan diskusikan agar mendapatkan form yang ideal.” **(Informan 2 (dua) Sebagai Kepala Bidang Pengembangan DPMPTSP DKI Jakarta, pada 19 Oktober 2022, pukul 15.00)**

Table 4.1

**Formulir Pemantuan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu**

PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DKI JAKARTA				
LOKASI				
TANGGAL				
PETUGAS				
Nama Kanit / Responden				
Nomor HP Whatsapp Kanit / Responden				
Jumlah SDM				
INDIKATOR PENILAIAN	SKORING	SELF ASSESMENT	CATAN	DOKUMENTASI
SUMBER DAYA MANUSIA				
Bagian Informasi				
(4) Terdapat petugas atau media informasi yang menjelaskan kebutuhan dan syarat-syarat pengurusan izin di bagian Informasi				
(3) Terdapat petugas yang merangkap tugas lain seperti bagian konsultasi, tetapi tidak ada media pendukung seperti formulir, syarat-syarat pengurusan izin dan berbagai keperluan lainnya atau minimal terdapat media informasi yang memberikan penjelasan prosedur pelayanan di titik strategis				

(2) Tidak ada petugas tetapi terdapat media informasi sehingga warga dapat secara mandiri menyiapkan kebutuhannya				
(1) Tidak ada petugas dan tidak ada media informasi				
Front Office / CRO				
(4) Terdapat petugas ASN / PHL / PTSP / PSSU / PAMDAL / Staff Kelurahan yang berjaga di FO / meja Dropbox dan mampu menjelaskan kebutuhan berkas dan prosedur permohonan (termasuk pelayanan berbasis online dan nomor kontak)				
(3) Terdapat petugas ASN / PHL / PTSP PSSU / PAMDAL / Staff Kelurahan yang berjaga di FO / meja Dropbox, namun tidak memberikan penjelasan dan langsung mengarahkan ke petugas lain / media informasi; Petugas call center mampu menjelaskan prosedur pelayanan dan kebutuhan berkas secara detil dan fast respons				
(2) Hanya terdapat petugas PSSU yang berjaga di FO / meja Dropbox, namun tidak memberikan penjelasan dan langsung mengarahkan ke petugas lain / media informasi; Petugas call center mampu menjelaskan prosedur pelayanan dan kebutuhan berkas secara kurang detil dan slow respons				
(1) Tidak ada satupun petugas di loket				
SIKAP PELAYANAN				
Salam				
Sebut Nama				
Gali Kebutuhan dan Siap Membantu				

Menggunakan Kalimat Baku (disingkat atau tidak disingkat atau sopan)				
Jelaskan Produk Perzinan				
Proses permintaan warga				
Tawarkan bantuan lainnya				
Terima kasih				
(4) Salam, Sebut Nama, Semangat Melayani, Inisiatif, Responsif, Gali Kebutuhan, Kemampuan Menjelaskan, Tindak Lanjut Permohonan dan Keluhan, Mengarahkan Mengisi SKM, Terima Kasih				
(3) Salam, Semangat Melayani, Inisiatif, Responsif, Gali Kebutuhan, Kemampuan Menjelaskan, Tindak Lanjut Permohonan atau Keluhan, Mampu Menjelaskan Prosedur via <i>Chat</i>				
(2) Salam, Kurang Semangat Melayani, Responsif, Kemampuan Menjelaskan, Tindak Lanjut Permohonan atau Keluhan, Kurang Mampu Menjelaskan Prosedur via Chat				
(1) Kurang Semangat Melayani, Responsif, Tindak Lanjut Permohonan atau Keluhan, Tidak ada tanggapan dari petugas				
VISI DAN MISI DAN MAKLUMAT PELAYANAN				
Visi / Misi				
Maklumat Pelayanan				
Kebijakan Mutu				
(4) Ada dan dipampangkan dengan jelas, minimal ukuran kertas A4 atau figura 4R				
(3) Ada (menurut isian self assesment), namun dipampangkan kurang jelas / berukuran kecil / buram / MS tidak dapat melihat karena tidak diperkenankan masuk ke ruang pelayanan				

(2) Salah satu tidak ada atau dipasangkan tanpa figura	
(1) Tidak terpampang sama sekali	

Sumber: Surat Keputusan DPMTSP DKI Jakarta Nomor 109 Tahun 2021

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta senantiasa mengimplementasikan standar pelayanan secara berkelanjutan selalu dipantau pelaksanaannya. Pemantuan tidak hanya terkait standar pelayanan publik yang telah ditetapkan tetapi juga terkait aspek ketepatan sasaran program pemantauan tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan. Dalam mencapai ketepatan sasaran program pemantauan dan evaluasi ini dapat dilihat dari wawancara dari informan 1 (yaitu) dan informan 2 (dua) sebagai berikut:

“Kegiatan pemantauan evaluasi dan pembinaan ini menjadi target SAKIP (Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) itu menjadi target DPMTSP DKI Jakarta setiap triwulannya, setiap triwulannya sudah dibagi bagi setiap bidangnya, jadi bidang pengembangan memiliki tugas salah satunya target melakukan program pemantauan dan evaluasi, setiap triwulannya dan sudah dibagi bagi untuk tahun target yang harus di monitoring ini 289 unit layanan, kita berdasarkan pergub 160 itu kita memiliki 316 unit layanan, kita ditargetkan bidang pengembangan melalui seksi pengendalian untuk melakukan monitoring 289 unit layanan yang sudah dibagi setiap triwulannya, setiap target yang tidak tercapai akan mengurangi tunjangan biasa disebut TPP (tunjangan penambah penghasilan)” **(Informan 1 (satu) Sebagai Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta pada 19 Oktober 2022, pukul 14.00)**

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan 2 (dua) menanggapi dan menambahkan terkait tentang ketepatan sasaran kegiatan program pemantauan dan evaluasi. Dapat dilihat dari hasil wawancara berikut:

“Adanya peningkatan kualitas pelayanan pastinya dengan meningkatnya SKM pada unit layanan, tidak adanya keluhan dan standarisasi pelayanan diseluruh UPMPTSP.” **(Informan 2 (dua) Sebagai Kepala Bidang Pengembangan DPMTSP DKI Jakarta, pada 19 Oktober 2022, pukul 15.00)**

Bidang pengembangan DPMTSP DKI Jakarta sebagai penanggung jawab program pemantauan dan evaluasi secara rutin melaksanakan program

pemantauan dan evaluasi di setiap unit layanan yang ada yang juga secara rutin membuat laporannya terkait dengan pelaksanaan. Sebagaimana dapat dilihat dari wawancara informan 1 (satu) dan informan 2 (dua):

“Program pemantauan dan evaluasi ini yang bertanggung jawab berdasarkan pergub 160 tahun 2019 itu kepala bidang pengembangan”
(Informan 1 (satu) Sebagai Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta pada 19 Oktober 2022, pukul 14.00)

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan 2 (dua) menanggapi dan menambahkan terkait jangka waktu yang diberikan sebagai berikut:

“Jangka waktu penyelesaiannya selama satu tahun dan secara rutin tiap tahun dilaksanakan dan membuat laporan disetiap triwulannya.”
(Informan 2 (dua) Sebagai Kepala Bidang Pengembangan DPMPTSP DKI Jakarta, pada 19 Oktober 2022, pukul 15.00)

Ketepatan sasaran program pemantuan sebagaimana yang disajikan dari hasil wawancara diatas, program pemantauan dan evaluasi ini memantau unit layanan yang terdapat di Jakarta salah satunya di Kecamatan Kebon Jeruk, berikut hasil wawancara dari Unit Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Kebon Jeruk setelah adanya program pemantauan dan evaluasi sebagai informan 4 (empat):

“Untuk layanan yang setelah terjadinya diberikan tentu nya setelah mendapat feedback dari bidang pengembangan DPMPTSP DKI Jakarta, ini menjadi salah pemicu kita untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kedepannya jadi lebih bagus setelah adanya program pemantauan dan evaluasi ini.” **(Informan 4 (empat) Sebagai Kepala Unit Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Kebon Jeruk pada 26 Oktober 2022 pukul 14.00)**

Setelah adanya program pemantauan dan evaluasi yang dilaksanakan di Kecamatan Kebon Jeruk diperkuat oleh hasil wawancara kepada Kepala Seksi Pengendalian DPMPTSP DKI Jakarta sebagai informan 3 (tiga):

“Sudah tepat sasaran. Kondisi sebelum dan sesudah ada nya program monev ini pastinya menjadi lebih baik, unit unit layanan kita juga diikuti sertakan dalam penilaian dari tingkat pusat seperti evaluasi pelayanan publik yang dulunya hanya di Dinas jadi lanjut juga ke unit Kota, Kecamatan terus kita juga ada penilaian reformasi birokrasi yang juga melibatkan, Kota dan Kecamatan.” **(Informan 3 (tiga) Sebagai Kepala**

Seksi Pengendalian Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP DKI Jakarta, pada 19 Oktober 2022 pukul 16.00)

Sesuai penjelasan diatas yang dilaksanakan terkait program pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu berdampak atas peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk. Program pemantauan dan evaluasi ini juga merubah pelayanan yang diberikan dan perbaikan yang selalu dilakukan oleh Kecamatan Kebon Jeruk, hal ini diperoleh dari hasil wawancara kepada Kepala UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk sebagai informan 4 (empat):

“dari sisi pelayanan dari form dari tahun kemarin melalui sistem dropbox sekarang sudah tatap muka setiap CRO (Customer Relation Officer) yang ada di front office kita dibekali sosialisasi terkait SOP, terkait dengan perizinan dan teknis teknis perizinan dan teknis administrasi lainnya. Setelah adanya program pemantauan dan evaluasi ini kita dapat meningkatkan pelayanan yang ada dikecamatan Kebon Jeruk, mungkin ada temuan terkait SOP ataupun hal hal yang perlu kita perbaiki ya diperbaiki.” **(Informan 4 (empat) Sebagai Kepala Unit Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Kebon Jeruk pada 26 Oktober 2022 pukul 14.00)**

Penjelasan hasil wawancara dengan informan 4 (empat) terkait perubahan setelah adanya program pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu mendapatkan hasil yang baik, mulai dari kepatuhan UPMPTSP Kebon Jeruk dalam menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Oprasional Prosedur (SOP) hingga pemahaman staff yang baik terkait teknis pengurusan perizinan yang benar. Melihat keberhasilan program pemantauan dan evaluasi nantinya dari pihak DPMPTSP DKI Jakarta akan mengeluarkan hasil kinerja setiap triwulannya yang akan menjadi bahan evaluasi dari DPMPTSP DKI Jakarta dan UPMPTSP Kebon Jeruk untuk mewujudkan pelayanan yang maksimal.

2. Sosialisasi Program

Menurut Budiani (2007) efektivitas program dapat diukur berjalan dengan baik atau tidak nya dapat diukur dengan beberapa variabel salah satunya adalah sosialisasi tentang program itu sendiri. Sosialisasi program yaitu kemampuan pelaksana program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat dan

peserta program. Dengan adanya sosialisasi program yang baik sebagai cara untuk mengkomunikasikan program pemantauan dan evaluasi kepada UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk, sosialisasi program juga dapat meningkatkan pengetahuan kepada petugas UPMPTSP Kebon Jeruk dalam memberikan pelayanan yang maksimal.

Terkait sosialisasi program pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, DPMPTSP DKI Jakarta dalam mensosialisasikan program pemantauan dan evaluasi bekerja sama kepada seluruh Unit Pelaksana. Hal itu didapat oleh hasil wawancara kepada Kepala Dinas DPMPTSP DKI Jakarta sebagai informan 1 (satu) :

“Dalam penyusunan form monev kita menggunakan turunan SK Kepala Dinas, dalam penyusunan SK Kepala Dinas itu kita juga mengundang kepala kepala di Kelurahan, Kecamatan, Kota dan Kabupaten dalam penyusunan formulir monev tersebut, jadi formulir penyusunan indikator monev mengadopsi dari permenpan tersebut yang disusun bersama kepala kepala wilayah dan disesuaikan relevansinya untuk menilai unit unit layanan dibawah DPMPTSP DKI Jakarta kita rapatkan dan diskusikan untuk mendapatkan form yang ideal, misalkan seperti kotak saran, karna kita sudah memiliki call canter maka kotak saran tersebut kita hapus sebagai acuan monev tersebut” **(Informan 1 (satu) Sebagai Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta pada 19 Oktober 2022, pukul 14.00)**

Penyusunan form monev dalam program pemantauan dan evaluasi yang mengadopsi dari aturan aturan sebelumnya sosialisasi kegiatan kepada seluruh kepala unit layanan PMPTSP tingkat kelurahan, kecamatan dan kota terdapat pada SK DPMPTSP DKI Jakarta Nomor 109 Tahun 2021. Selain sosialisasi kepada seluruh kepala unit layanan PMPTSP juga menentukan komponen penilaian kegiatan pemantauan dan evaluasi, pemilihan unit layanan berdasarkan hasil pemantauan oleh *Mystery Shopper* dan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) lalu koordinasi penjadwalan kunjungan dengan kepala unit layanan PMPTSP.

Selanjutnya program pemantauan dan evaluasi ini tidak akan berjalan baik tanpa adanya kesiapan ASN atau SDM ataupun pelatihan khusus dalam melaksanakan program pemantauan dan evaluasi ini, berikut hasil wawancara dengan informan 1 (satu) dan 2 (dua):

“Untuk itu (Kesiapan ASN atau SDM) kita adakan bimtek dalam evaluasi pelayanan publik yang dilakukan kementerian kita diundang dan diadakan sosialisasi kepada ASN itulah yang dilakukan monev tersebut dari tingkat pejabat sampai staff dan dibekali juga oleh form yang terdapat di SK Kepala Dinas.” **(Informan 1 (satu) Sebagai Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta pada 19 Oktober 2022, pukul 14.00)**

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan 2 (dua) menanggapi dan menambahkan terkait pelatihan atau kemampuan khusus tentang program pemantauan dan evaluasi ini:

“Tidak ada pelatihan khusus yang diadakan sebab form yang ditentukan dibuat bersama sama, dengan disusun secara bersamaan itu seharusnya petugas atau kepala unit diwilayah tersebut seharusnya mengetahui indikator standar pelayanan dan memenuhinya.” **(Informan 2 (dua) Sebagai Kepala Bidang Pengembangan DPMPTSP DKI Jakarta, pada 19 Oktober 2022, pukul 15.00)**

Melihat penjelasan diatas mengenai Bimbingan Teknis (Bimtek) pada sosialisasi program pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan terpadu satu ini dimulai pada saat penyusunan form monev dan pada saat pembinaan yang berlangsung pada saat DPMPTSP DKI Jakarta mengevaluasi UPMPTSP tersebut lalu kepada seluruh UPMPTSP DKI Jakarta yang diharapkan memahami adanya program pemantauan dan evaluasi, namun tidak ada kemampuan khusus yang diperlukan dalam menjalankan program pemantauan dan evaluasi.

Kesiapan ASN dalam pemantauan dan evaluasi yang dilaksanakan juga diperlukan koordinasi ataupun kerjasama yang dilakukan dan siapa saja yang dilibatkan dalam program pemantauan dan evaluasi ini. Berikut bentuk koordinasi yang dilakukan DPMPTSP DKI Jakarta dari hasil wawancara kepada informan 1 (satu) dan informan 2 (dua):

“Monev yang dilakukan ini yang berada dibawah naungan DPMPTSP DKI Jakarta dan dibawah struktur kepala DPMPTSP DKI Jakarta, jadi semua ketentuan ketentuan yang sudah ditetapkan oleh SK Kepala Dinas itu harus mengikutinya jadi koordinasi yang dilakukan saat penetapan monev tersebut dan ketika sudah ditetapkan lalu pegawai bidang pengembangan melaksanakan monev, lalu membuat laporan mengenai hasil kegiatan monev tersebut untuk kepala dinas dan pimpinan untuk membuat kebijakan selanjutnya.” **(Informan 1 (satu) Sebagai Kepala**

**Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta
pada 19 Oktober 2022, pukul 14.00)**

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan 2 (dua) menanggapi dan menambahkan terkait koordinasi dan siapa saja yang dilibatkan dalam program pemantauan dan evaluasi:

“Rapat koordinasi secara rutin terus dilaksanakan tidak terfokus dihari, minggu atau bulan tertentu, tatapi koordinasi terus dilakukan selama program pemantauan dan evaluasi ini berjalan. Sedangkan, kegiatan pemantauan dan evaluasi ini melibatkan seksi pengendalian bidang pengembangan, tenaga ahli dan UPMPTSP dibawah naungan DPMPTSP DKI Jakarta.” (Informan 2 (dua) Sebagai Kepala Bidang Pengembangan DPMPTSP DKI Jakarta, pada 19 Oktober 2022, pukul 15.00)

Dari penjelasan mengenai sosialisasi program pemantauan dan evaluasi dilaksanakan saat penetapan dan berlakunya SK Kepala DPMPTSP DKI Jakarta yang diharapkan seluruh unit layanan menjalankan pelayanan secara maksimal. Koordinasi yang dilakukan oleh DPMPTSP DKI Jakarta dilaksanakan secara rutin selama berjalannya program pemantauan dan evaluasi. Surat Keputusan DPMPTSP DKI Nomor Jakarta 109 Tahun 2021 mengenai program pemantauan dan evaluasi juga meliputi pembinaan pada tahapan evaluasi dan pelaporan dari hasil pelaksanaan program pemantauan, yang mana dalam evaluasi tersebut sekaligus mensosialisasikan mengenai program pemantauan, evaluasi dan pembinaan untuk diperbaiki di unit layanan tersebut. Dalam mensosialisasikan program pemantauan dan evaluasi dilakukan secara insidental atau sesuai kebutuhan, misalnya pada saat ada pengaduan masyarakat terkait buruknya pelayanan di sebuah unit layanan dan evaluasi dilakukan secara berkala dan bekesinambungan setiap semester dan tahun di semua unit layanan. mengikuti aturan tersebut pada bagian jadwal pelaksanaan kegiatan di bagian tahapan perencanaan bidang pengembangan seksi pengendalian DPMPTSP DKI Jakarta juga memberikan pembekekalan terkait pelaksanaan program dan komponen apa saja yang menjadi penilaian kepada pelaksana program pemantauan dan evaluasi.

Kemudian mengenai sosialisasi program pemantauan dan evaluasi diatas menjawab pemahaman UPMPTSP itu dalam menyikapi program pemantauan dan evaluasi. Berikut hasil wawancara dengan informan 3 (tiga):

“Ya jelas sebab dari awal penyusunan form untuk monev melibatkan perwakilan perwakilan dari tiap tingkatan UPMPTSP.” **(Informan 3 (tiga) Sebagai Kepala Seksi Pengendalian Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP DKI Jakarta, pada 19 Oktober 2022 pukul 16.00)**

Penjelasan informan 3 (tiga) diperkuat oleh informan 4 (empat) terkait sosialisasi dan pemahaman staff di UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk, berikut hasil wawancara dengan informan 4 (empat):

“Terkait dengan sosialisasi terhadap staff di PTSP Kecamatan Kebon Jeruk setelah kami dan pimpinan mendapati masukan dari DPMPTSP DKI Jakarta bidang pengembangan, kita staff di breafinng setiap hari selasa mengadakan rapat koordinasi mingguan disana kami sampaikan terkait hal hal hasil temuan dan bagaimana meningkatkan pelayanannya, teknis teknis perizinannya dan sosialisasi peraturan yang terkini sekarang sudah ada pergub 31 dan hal yang berkaitan dengan OSS juga, kita tingkatkan pemahaman staff terkait dengan hal yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Kebon Jeruk.” **(Informan 4 (empat) Sebagai Kepala Unit Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Kebon Jeruk pada 26 Oktober 2022 pukul 14.00)**

Berjalannya sosialisasi program pemantauan evaluasi ini juga tidak dapat dihindarkan dengan kendala yang dihadapi oleh UPMPTSP Kebon Jeruk. Berikut hasil wawancara terkait kendala yang ditemui selama program pemantauan dan evaluasi dengan informan 4 (empat):

“Untuk kendala karena sekarang jaman teknologi untuk kendala sedikit ya, walaupun mereka tidak tatap muka bisa melalui zoom meeting, masih ada yang wfh untuk yang hamil dan yang sudah usia di 50thn keatas bisa melalui zoom meeting, jadi materi sosialisasi dapat diserap semua oleh staff.” **(Informan 4 (empat) Sebagai Kepala Unit Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Kebon Jeruk pada 26 Oktober 2022 pukul 14.00)**

UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk memiliki aturan mengenai koordinasi yang dilaksanakan. Koordinasi dilaksanakan setiap hari selasa disetiap minggunya dalam menunjang program pemantauan dan evaluasi dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Selanjutnya, penjelasan mengenai kendala yang ditemukan pada saat proses sosialisasi program yang dilakukan oleh UPMPTSP Kebon Jeruk tidak terlalu berdampak kepada materi dalam sosialisasi program itu sendiri hanya saja kendala teknis seperti petugas yang dalam kondisi *work from home* (WFH) karena alasan kesehatan namun materi mengenai sosialisasi program

dam pekerjaan lainnya yang berkaitan tetap tersampaikan dengan jelas dan diserap oleh semua staff UPMPTSP Kebon Jeruk.

3. Tujuan Program

Menurut Budiani (2007) suatu efektivitas program dapat dikatakan efektif atau tidak dapat dilihat dari tujuan program tersebut yaitu, sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan program dari program pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu ini berdasarkan Surat Keputusan DPMPTSP DKI Jakarta Nomor 109 Tahun 2021 ini adalah terselenggaranya pelaksanaan kegiatan pemantauan dan evaluasi yang efektif terhadap seluruh unit layanan di Provinsi DKI Jakarta sesuai target yang telah ditetapkan lalu adanya perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan ditetapkan.

Hasil yang didapat kesesuaian antara hasil pelaksana program dengan tujuan program dapat dilihat dari hasil wawancara dengan informan seperti wawancara dengan informan 1 (satu) mengenai rujukan program pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan terpadu satu pintu ini seperti berikut:

“Maksud dari kegiatan ini adalah menyelenggarakan pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pembinaan yang efektif diseluruh unit layanan 5 (lima) wilayah kota Administrasi DKI Jakarta sesuai target yang telah ditetapkan dan tujuan terselenggaranya pemantauan dan evaluasi yang efektif terhadap seluruh unit layanan di Provinsi DKI Jakarta serta untuk peningkatan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan dan ditetapkan.” **(Informan 1 (satu) Sebagai Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta pada 19 Oktober 2022, pukul 14.00)**

Melihat penjelasan diatas tentang tujuan program pemantauan dan evaluasi juga berdampingan dengan kesuksesan yang ingin dicapai, berikut hasil wawancara terkait kesuksesan yang ingin dicapai dari adanya program pemantauan dan evaluasi ini oleh informan 1 (satu):

“Sebenarnya tidak ada indikator kesuksesan, tapi kesuksesannya itu semua unit pelayanan dibawah naungan DPMPTSP DKI Jakarta telah menerapkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh pimpinan

Kepala Dinas jadi semua indikator nya terpenuhi dan kemungkinan Survey Kepuasan Masyarakat juga ikut tinggi, dan Survey Kepuasan Masyarakat ini ada korelasi nya dengan monev. Suksesnya itu nilai SKM DPMPTSP DKI Jakarta itu tinggi dan mendapatkan hasil yang baik.” **(Informan 1 (satu) Sebagai Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta pada 19 Oktober 2022, pukul 14.00)**

Melihat tujuan program yang ingin dicapai dari terselenggaranya program pemantauan dan evaluasi tidak dapat berjalan tanpa adanya mekanisme bagaimana program pemantauan tersebut dan bagaimana penerapan atau cara kerja program pemantauan dan evaluasi lalu hambatan yang ditemukan saat pelaksanaan program pemantauan dan evaluasi, dari hasil wawancara dengan informan 1 (satu) dan informan 2 (dua) diperoleh bagaimana mekanisme program pemantauan dan evaluasi bekerja, berikut:

“Untuk mekanisme nya kita sudah menyusun SK Kepala Dinas DPMPTSP DKI Jakarta Nomor 109 Tahun 2021 terkait pedoman dan SOP penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, yang meliputi kegiatan pemantauan, kegiatan evaluasi, perbaikan pelayanan dan inovasi dan perbaikan standar pelayanan. untuk monev ini dengan tujuan pelaksana untuk masukan atau bahan kepada pimpinan untuk mengambil kebijakan atau keputusan selanjutnya.” **(Informan 2 (dua) Sebagai Kepala Bidang Pengembangan DPMPTSP DKI Jakarta, pada 19 Oktober 2022, pukul 15.00)**

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan 2 (dua) menanggapi dan menambahkan terkait penerapan program pemantaun dan evaluasi, berikut:

“Kegiatan yang dilaksanakan monev yang dilakukan dengan metode luring daring dengan mengundang kepala unit layanan UPMPTSP nya lalu melakukan wawancara dengan UPMPTSP nya dari tingkat Kelurahan, Kecamatan dan Kota. Bila menggunakan metode daring mengundang Kepala UPMPTSP melalui zoom meeting untuk mendapatkan informasi terkait dengan pelayanan, sarana dan prasarana dan kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan oleh DPMPTSP DKI Jakarta untuk dilaksanakan unit layanan dibawah nya dan memeriksa dokumentasi yang dibuat oleh UPMPTSP bahwa sudah tersedia atau sudah dijalankan. Apabila dilaksanakan secara luring, petugas langsung mendatangi dan melakukan dokumentasi dan memberikan saran dan rekomendasi terkait peningkatan kualitas pelayanan Kepala UPMPTSP sebagai penanggung jawab terhadap Unit tersebut.” **(Informan 2 (dua) Sebagai Kepala Bidang Pengembangan DPMPTSP DKI Jakarta, pada 19 Oktober 2022, pukul 15.00)**

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan 2 (dua) menanggapi dan menambahkan terkait hambatan program pemantauan dan evaluasi, berikut:

“Yang menjadi hambatan adalah sarana dan prasana yang belum ada seperti rak majalah koran dan ruang laktasi yang sering menjadi temuan menjadi hambatan tetapi temuan tersebut nantinya akan diteruskan kebagian dan bidang yang terkait untuk perbaikan.” **(Informan 2 (dua) Sebagai Kepala Bidang Pengembangan DPMPTSP DKI Jakarta, pada 19 Oktober 2022, pukul 15.00)**

Dari penjelasan mengenai hambatan dan komponen penilaian sesuai SK DPMPTSP DKI Jakarta mengenai mekanisme dalam pelaksanaan dan apa yang didapat dalam pelaksanaan program pemantauan dan evaluasi. Mungkinkan adanya perhatian khusus atau sektor khusus bagi UPMPTSP yang menjadi perhatian, hasil wawancara dengan informan 3 (tiga) dan informan 4 (empat) tentang sektor khusus bagi UPMPTSP seperti berikut:

“Tidak ada sektor khusus/prioritas yang dikhususkan dalam monev ini, karna semuanya sama yang ditetapkan disetiap unit layanan untuk menjalankan indikator indikator sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Kita pukul rata disetiap tingkatan.” **(Informan 3 (tiga) Sebagai Kepala Seksi Pengendalian Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP DKI Jakarta, pada 19 Oktober 2022 pukul 16.00)**

Selanjutnya hasil wawancara dengan informan 4 (empat) menanggapi dan menambahkan terkait sektor khusus dalam program pemantauan dan evaluasi, berikut:

“Tidak adanya sektor khusus/prioritas yang sering menjadi bahan evaluasi termalah untuk tahun ini kita mempunyai program inovasi terkait dengan pendampingan klinik kesehatan, untuk yang belum memiliki izin klinik yang sekarang daftar nya di OSS yang sekarang, dan kita mempunyai inovasi dengan pendampingan izin klinik yang ada di OSS.” **(Informan 4 (empat) Sebagai Kepala Unit Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Kebon Jeruk pada 26 Oktober 2022 pukul 14.00)**

Tidak adanya perhatian khusus atau sektor khusus dalam program pemantauan ini kemudian bagaimana penilaian atau indikator penilaian dalam mencapai tujuan program pemantauan dan evaluasi itu sendiri, hasil wawancara dengan informan 3 (tiga) mengenai indikator penilaian program pemantauan dan evaluasi seperti berikut:

“Indikatornya kita sudah buat di SK Kepala Dinas DPMPTSP DKI Jakarta Nomor 109 Tahun 2021 seperti Sikap Pelayanan Sikap Petugas FO (salam senyum sapa kepada setiap pemohon perizinan), Sarana dan Prasarana FO (Visi, Misi, papan informasi yang terpampang jelas dan maklumat pelayanan, mesin antrian yang berfungsi dengan baik) Sarana Prasarana Back Office (ketersediaan printer, komputer dan ATK, alat komunikasi) dan pertanyaan tambahan, meliputi SK Kepala Dinas seperti pelayanan yang diberikan saat jam istirahat tetap berlangsung jadi tidak ada yang namanya istirahat.” **(Informan 3 (tiga) Sebagai Kepala Seksi Pengendalian Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP DKI Jakarta, pada 19 Oktober 2022 pukul 16.00)**

Melihat indikator yang terdapat di SK Kepala Dinas DPMPTSP DKI Jakarta tentang program pemantauan dan evaluasi di tiap UPMPPTSP kemudian bagaimana peningkatan kualitas pelayanan setelah adanya program pemantauan dan evaluasi yang berada di UPMPPTSP Kecamatan Kebon Jeruk. Berikut hasil wawancara dengan informan 4 (empat) tentang peningkatan kualitas pelayanan di UPMPPTSP Kecamatan Kebon Jeruk:

“Ada peningkatan melihat bagan evaluasi dari tahun 2022 dari bulan ke bulan ada peningkatan, misalkan dibulan mei izin yang kita keluarkan 70 izin. Dibulan juni sampai 120 izin. Curva nya itu naik tidak ada curva yang turun kalau kita ambil rata rata, itu mungkin salah satu indikator menilai peningkatan pelayanan perizinan yang ada di kecamatan kebon jeruk dan ini nantinya akan berdampak kepada nilai SKM yang didapat untuk Kecamatan Kebon Jeruk.” **(Informan 4 (empat) Sebagai Kepala Unit Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Kebon Jeruk pada 26 Oktober 2022 pukul 14.00)**

Table 4.2

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di 8 Kecamatan Jakarta Barat

Rangking	Kecamatan di Jakarta Barat	Jumlah Responden	SKM	Mutu Pelayanan
1	Kec Cengkareng	146	89.05	Sangat Baik (A)
2	Kec Tamansari	95	89.48	Sangat Baik (A)
3	Kec Kebon Jeruk	249	88.14	Baik (B)
4	Kec Grogol Petamburan	192	87.05	Baik (B)
5	Kec Tambora	62	86.87	Baik (B)
6	Kec Kembangan	268	86.33	Baik (B)
7	Kec Kalideres	216	85.30	Baik (B)
8	Kec Palmerah	171	85.23	Baik (B)

Sumber: Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Wilayah Jakarta Barat Tahun 2021

Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan juga dibuktikan dengan apa yang dirasakan oleh masyarakat pemohon perizinan di Kecamatan Kebon Jeruk, berikut tanggapan masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan dan kemudahan yang didapat di UPMPTSP Kebon Jeruk dari hasil wawancara dengan informan 5 (lima) informan 6 (enam) informan 7 (tujuh):

“Yaa alhamdulillah sekarang lebih cepat, dan yang terpenting itu gratis sekarang Untuk kemudahan yang didapat selain semuanya sudah jelas yaitu sih mas sekarang gratis.” **(Informan 5 (lima) Sebagai Masyarakat Pemohon Perizinan (Bpk. Herman) pada 7 November 2022, pukul 09.00)**

Selanjutnya informan 6 (enam) menanggapi terkait kualitas pelayanan dan kemudahan yang diberikan UPMPTSP Kebon Jeruk

“Mengenai pelayanan disini bagus dan cepat, Kemudahannya yaitu gratis mas dan tidak ada pungutan yang tidak seharusnya, mungkin kalau pun bayar kami bayar sesuai dengan nominal yang ada diaturan tidak ada bayar

bayaran lainnya.” **(Informan 6 (enam) Sebagai Masyarakat Pemohon Perizinan (Bpk. Anton) 7 pada November 2022, pukul 09.15)**

Selanjutnya informan 7 (tujuh) menanggapi terkait kualitas pelayanan dan kemudahan yang diberikan UPMPTSP Kebon Jeruk

“Bagus pelayanan yang diberikan dan bahasanya mudah di mengerti, Kemudahannya banyak ya mas terutama tidak ada pungutan liar” **(Informan 7 (tujuh) Sebagai Masyarakat Pemohon Perizinan (Ibu. Stella) 7 November 2022, pukul 10.00)”**

Tanggapan masyarakat pemohon perizinan di UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk menunjukkan hasil yang positif. Masyarakat pemohon perizinan sangat terbantu dengan pelayanan yang diberikan UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk terutama perihal gratis yang sangat membantu masyarakat dalam memohon perizinan sesuai kebutuhannya. Tidak hanya gratis kemudahan masyarakat juga terlihat dari petugas UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk yang menjelaskan keperluan yang dibutuhkan masyarakat dengan jelas dan mudah.

4. Pemantauan Program

Menurut Budiani (2007) untuk mengukur efektivitas program dengan variable terakhir adalah pemantauan program. Pemantauan program merupakan kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program. Program pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu ini memberikan dampak untuk peningkatan kualitas pelayanan kemudian dampak yang seperti apa yang diinginkan DPMPTSP DKI Jakarta terkait dampak pemantauan program yang selama ini dilaksanakan dan apakah program pemantauan dan evaluasi ini menjadi program prioritas untuk dilaksanakan, berikut hasil wawancara dengan informan 1 (satu) terkait dampak program pemantuan dan evaluasi:

“Dampaknya kita mau unit layanan yang belum memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan untuk memenuhi indikator indikator tersebut dan pada akhirnya mendapatkan nilai SKM yang sangat tinggi. Dan indikator itu juga menjadi target kami yang mana target ditahun ini mencapai 91,5% untuk Survey Kepuasan Masyarakatnya.” **(Informan 1 (satu) Sebagai Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta pada 19 Oktober 2022, pukul 14.00)**

Selanjutnya informan 1 (satu) menambahkan terkait program prioritas dari program pemantauan dan evaluasi ini:

“Iya ,karna ini menjadi indikator kami yang tadi saya sampaikan dalam indikator kinerja tiap triwulannya dengan total 289 service point atau unit layanan yang dilakukan monev pada tahun 2022.” **(Informan 1 (satu) Sebagai Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta pada 19 Oktober 2022, pukul 14.00)**

Melihat banyak nya hasil positif yang diberikan kemudian apakah program pemantauan dan evaluasi ini sudah dapat dikatakan efektif, berikut hasil wawancara dengan informan 1 (satu) terkait hasil program pemantauan dan evaluasi:

“Kalau melihat nilai Suvey kepuasan Masyarakat terus meningkat sampai tahun 2021 mencapai 88,5%. Dan tahun 2022 ini dengan target 91,5% Survey Kepuasan Masyarakatnya. Jadi setiap tahun target tersebut terus ditingkatkan.” **(Informan 1 (satu) Sebagai Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta pada 19 Oktober 2022, pukul 14.00).**

Tingginya target yang ingin dicapai dari tahun ke tahun membuktikan program ini berjalan sesuai dengan rencana awal yang telah ditetapkan, kemudian langkah selanjutnya melihat program pemantauan dan evaluasi ini akan dipertahakan atau pengembangan program selanjutnya berikut hasil wawancar dengan informan 2 (dua) terkait pengembangan program pemantauan dan evaluasi ini:

“Untuk kegiatan ini pasti akan dipertahankan, untuk kedepannya karna pelayanan ini dinamis dan kedepannya usdah menggunakan sistem OSS (Online Single Submission) yang dibuat oleh Pemerintah Pusat pasti nya nantinya akan mengikuti perubahan-perubahan indikator yang nantinya akan mengikuti perkembangan perizinan kedepannya.” **(Informan 2 (dua) Sebagai Kepala Bidang Pengembangan DPMPTSP DKI Jakarta, pada 19 Oktober 2022, pukul 15.00)**

Berjalannya program pemantauan dan evaluasi ini sekaligus juga untuk melihat bagaimana kesiapan dan pelayanan yang diberikan di tiap UPMPTSP walaupun dalam pelaksanaan juga menemukan kendala yang didapat. Kemudian bagaimana mekanisme perhatian DPMPTSP DKI Jakarta terhadap UPMPTSP terbaik dan UPMPTSP yang kurang baik dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat, berikut hasil wawancara dengan informan 2 (dua) mengenai hal tersebut:

“Untuk monitoring ini nantinya akan dibuat skoring atau rangking yang ditujukan kepala service point atau Unit Layanannya. Jadi setiap 3 besar disetiap tingkatan Kelurahan, Kecamatan dan Kota diberikan sertifikat penghargaan yang diberikan oleh Kepala Dinas DPMPTSP DKI Jakarta. Itu rangking itu di evaluasi setiap triwulan nya. Untuk skoring terburuk nantinya akan mendapatkan perhatian dari pimpinan, jadi pimpinan langsung menghubungi Unit Layanan tersebut kepalanya dan memberikan tenggang waktu untuk perbaikan perbaikan. Pernah juga ada pejabat yang didemosi karna tetap tidak menindak lanjutin perintah pimpinan untuk melakukan perbaikan.” **(Informan 2 (dua) Sebagai Kepala Bidang Pengembangan DPMPTSP DKI Jakarta, pada 19 Oktober 2022, pukul 15.00)**

Melihat kendala bagi UPMPTSP yang belum menjalankan pelayanan yang baik setelah ada program pemantauan dan evaluasi ini kemudian berikut temuan yang sering ditemukan di UPMPTSP yang berada dibawah naungan DPMPTSP DKI Jakarta dari hasil wawancara dengan informan 3 (tiga):

“yang sering ditemukan di unit layanan itu salah satu nya adalah belum adanya rak majalah dan koran, ruang laktasi belum tersedia, mesin antrian elektronik yang rusak seperti itu rata rata, untuk oprasional rata rata yang sering ditemukan. Nantinya temuan monev ini akan dibantu juga dan diteruskan ke bagian yang menangani masalah tersebut, misal untuk mesin antrian elektrik yang rusak nanti nya diteruskan kebagian umum di dinas untuk menindak lanjutin temuan dari kita terkait dengan sarana dan prasanara. Misal untuk jaringan yang jadi temuan nantinya diteruskan kepada PUSDATIN (Pusat Data dan Informasi) dia dibawahnya ada bagian jaringan nantinya dia yang akan mendatangi unit tersebut untuk memperbaiki jaringan. Jadi laporan ini berguna untuk bidang bidang dan unit pelaksana yang berada didinas. Misal ada pengaduan dari tingkat Kelurahan dan bidang pengaduan yang akan menindak lanjutinya seperti itu.” **(Informan 3 (tiga) Sebagai Kepala Seksi Pengendalian Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP DKI Jakarta, pada 19 Oktober 2022 pukul 16.00)**

Melihat hasil temuan yang sering ditemukan yang berada di beberapa UPMPTSP bagaimana sikap UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk apabila mendapatkan sanksi dari DPMPTSP DKI Jakarta saat program pemantauan dan evaluasi dilaksanakan, berikut hasil wawancara dengan informan 4 (empat) terkait sanksi apabila didapat di UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk:

“Kita semaksimal mungkin menghindari hal hal yang dapat menyebabkan sanksi dengan cara meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan bekerja sesuai dengan SOP yang ada, InshaAllah di Kecamatan Kebon Jeruk tidak ada sanksi karena kita bekerja sesuai SOP InshaAllah dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.” **(Informan 4 (empat) Sebagai Kepala Unit Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Kebon Jeruk pada 26 Oktober 2022 pukul 14.00)**

Table 4.3 Indikator Penilaian Pelayanan

NO	Komponen Penilaian	Bobot Nilai	Keterangan
1	Visi dan Misi dan Maklumat Pelayanan	10%	Visi dan Misi DPMPTSP dan Maklumat Pelayanan harus dipampang jelas kepada warga
2	Standar Pelayanan	10%	Tersedianya Katalog Standar pelayanan Terbaru
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	10%	Alur pengurusan Makro dan Mikro serta bagaimana prosedur pelayanan dijalankan secara garus besar
4	Sumber Daya Manusia	50%	Terbagi menjadi bagian informasi dan Front Office terkait adanya SDM yang bertugas, Sikap Pelayanan, Atribut petugas, Tata rias, Tata Rambut, Tata Busana dan Integritas Petugas
5	Sarana dan Prasarana	15%	Ketersediaan sarana dan prasarana di ruang Front Office, Ruang Tunggu, Ruang Informasi dan Konsultasi, Ruang bermain, dan lain-lain antara lain, mesin antrian, meja kursi, komputer, printer, monitor dan televisi, kotak saran, kursi dan loket prioritas, ruang laktasi, papan informasi dan lain-lain
6	Protokol Kesehatan	5%	Terkait kondisi pelaksanaan protokol kesehatan dan tingkat kepuasan petugas MS secara subjektif terhadap kondisi pelayanan eksisting
Total		100 %	

Sumber: Surat Keputusan DPMPTSP DKI Jakarta Nomor 109 Tahun 2021

Table 4.4

**Hasil Asistensi Program Pemantauan dan Evaluasi UPMPTSP
Kecamatan Kebon Jeruk**

Lokasi Service Point	Hari Tanggal	Diterima Oleh	Ketidaksesuaian	Keterangan	Keluhan / Saran
Kecamatan Kebon Jeruk	Rabu, 01 Desember 2021	Agus Darmanto /Kepala Unit	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada Mesin SKM • Tidak ada Media informasi Perizinan • Tidak ada Publikasi SKM 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konsultasi online melalui media Whatsaap center sudah diinfokan pada dropbox PTSP yang terletak didepan masuk 2. Pengumuman pelayanan secara online dan dropbox untuk semua perizinan (PTSP, Dukcapil dan Kecamatan) 3. Ruang Pelayanan belum sepenuhnya memenuhi standarisasi sarana dan prasarana. 4. Jaringan internet tidak stabil, non perizinan PM-1 Kecamatan masih belum dimplementasikan secara online beberapa sarana dan prasaran sudah mengalami penyusutan 5. kurangnya sosialisasi di setiap tingkatan unit service point ketika ada perubahan terhadap kebijakan DPMPTSP. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dibutuhkan adanya pengadaan baru untuk sarana dan pradarana yang sudah mengalami kendala atau rusak. 2. dibutuhkan adanya sosialisasi secara berkala setiap adanya kebijakan baru yang dikeluarkan oleh Dinas 3. Dibuthkan adanya tambahan cadangan jaringan dan pengadaan Wifi karena jaringan yang tersedia saat ini sering mengalami kendala

Sumber: Nota Dinas Perihal Laporan Tim Pemantauan, Evaluasi dan Pembinaan DPMPTSP DKI Jakarta di UPMPTSP Kota, Kecamatan dan Kelurahan (Triwulam I Tahun 2022)

Gambar 4.2

Hasil Asistensi Program Pemantauan dan Evaluasi UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk



Sumber: Nota Dinas Perihal Laporan Tim Pemantauan, Evaluasi dan Pembinaan DPMPTSP DKI Jakarta di UPMPTSP Kota, Kecamatan dan Kelurahan (Triwulan I Tahun 2022)

Melihat gambar 4.3 yang memperlihatkan jadwal pelaksanaan program pemantauan dan evaluasi mulai dari tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan pemantauan sampai dengan evaluasi dan pelaporan. Merinci uraian kegiatan yang dilaksanakan selama program pemantauan dan evaluasi dilaksanakan. Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan informan 3 (tiga), informan 4 (empat) dan gambar 4.4 dan 4.5 yang bersumber dari Nota Dinas Perihal Laporan Tim Pemantauan, Evaluasi dan Pembinaan DPMPTSP DKI Jakarta di UPMPTSP Kota, Kecamatan dan Kelurahan (Triwulan I Tahun 2022) memperlihatkan hasil asistensi yang didapat oleh UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk. Hasil asistensi tersebut adalah tindak lanjut dari kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program yaitu UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk.

Dalam hasil asistensi terdapat kesesuaian mengenai perihal apa saja yang menjadi temuan yang sering terjadi di tiap UPMPTSP sebagaimana nantinya akan diteruskan kebidang yang membawahi perihal tersebut namun hasil asistensi yang diterima UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk sangat baik dengan mendapat skoring 95.58 dari program pemantauan dan evaluasi. Proses penyelenggaraan

pelayanan terpadu satu pintu terkadang menemukan hambatan serta kendala yang menjadi bahan evaluasi, kemudian apa yang sering dihadapi UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, berikut hasil wawancara dengan informan 4 (empat) terkait evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu:

“Terkait evaluasi nya ditahun sekarang adanya regulasi, adanya perda 1 tahun 2022 dan pergub 31 2022 merupakan suatu hal yang sangat spesifik sekali untuk kami terkait dengan pelayanan kepada masyarakat karena masyarakat akan mengurus izin, kita kan berpedoman kepada perda 1 tahun yang dalam proses pencabutan, sementara masyarakat menyegerakan memproses izinnya nah ada kenadalanya untuk terbitnya, dan pergub 31 tahun 2022 ini sedang dalam masa transisi ini, masyarakat ini menunggu dulu perda 1 tahun, mungkin masyarakat itu menjadi menunggu.” **(Informan 4 (empat) Sebagai Kepala Unit Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Kebon Jeruk pada 26 Oktober 2022 pukul 14.00)**

Masa transisi dari aturan sebelumnya ke aturan yang baru menjadi hal yang sering kendala dan menjadi evaluasi bagi UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk, kemudian apakah program pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu ini emnjadi solusi yang efektif dalam meingkatakan kualitas pelayanan di UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk, berikut hasil wawancara dengan informan 4 (empat) terkait hal tersebut:

“Sudah tepat, Seperti yang saya sampaikan evaluasi itu perlu untuk kemajuan pelayanan kita, walaupun kita tidak menghendaki untuk terus dievaluasi, namun untuk perbaikan terus menerus karna suatu organisasi yang sehat perlu adanya evaluasi.” **(Informan 4 (empat) Sebagai Kepala Unit Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Kebon Jeruk pada 26 Oktober 2022 pukul 14.00)**

Selanjutnya seperti apa tanggapan masyarakat untuk perbaikan UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk dalam mempermudah selama memohon perizinan, berikut hasil wawancara dengan informan 5 (lima) informan 6 (enam) informan 7 (tujuh):

“Untuk kritik tidak ada sih mas baik baik aja selama ini, mungkin dipertahankan dalam kemudahakan kami dalam memohon perizinan.” **Informan 5 (lima) Sebagai Masyarakat Pemohon Perizinan (Bpk. Herman) pada 7 November 2022, pukul 09.00**

Selanjutnya informan 6 (enam) menanggapi terkait perbaikan yang diberikan UPMPTSP Kebon Jeruk

“Karna sudah gratis dan pelayanan dengan yang diberikan jelas mungkin terus dipertahankan ya karna ini sangat memudahkan masyarakat sekali.” **(Informan 6 (enam) Sebagai Masyarakat Pemohon Perizinan (Bpk. Anton) 7 pada November 2022, pukul 09.15)**

Selanjutnya informan 7 (tujuh) menanggapi terkait perbaikan yang diberikan UPMPTSP Kebon Jeruk:

“Tidak ada karna pelayanan didalam juga tidak terlalu lama dan tidak terlalu banyak antrian jadi cukup.” **(Informan 7 (tujuh) Sebagai Masyarakat Pemohon Perizinan (Ibu. Stella) 7 November 2022, pukul 10.00)”**

Berdasarkan hasil wawancara terkait pemantauan program UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk dalam program pemantauan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu ini menunjukkan hasil yang positif, Keseriusan DPMPTSP DKI Jakarta dalam memfasilitasi masyarakat pemohon perizinan terus mengalami peningkatan dan perbaikan dengan adanya program program yang menunjang pelayanan yang efisien dan efektif. Kemudahan yang didapatkan masyarakat dalam memohon perizinan menjadi hasil yang baik terutama masyarakat sangat terbantu dengan memohon perizinan yang gratis, tidak berbelit belit dan program pemantauan dan evaluasi ini dapat dikatakan efektif seiring dengan peningkatan hasil laporan yang didapat kepada UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk. Saran yang disampaikan oleh masyarakat berharap pelayanan yang baik di UPMPTSP Kecamatan Kebon Jeruk dipertahankan dan terus ditingkatkan dalam memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat sebab pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan standar yang telah ditetapkan.