

Peran PTSP sebagai Wujud Reformasi Birokrasi (The Role of PTSP as a Form of Bureaucratic Reform)

Insan Harapan Harahap

Program Studi S1 Ilmu Politik Universitas Bakrie
insan.harahap@bakrie.ac.id

Abstract

The implementation of regional autonomy is expected to render a significant impact on the improvement of services to the community. In a meantime, local government is required to innovate in providing and improving the quality of service to the community. One of the service innovations created by the local government of DKI Jakarta is the *One Stop Service* (Pelayanan Terpadu Satu Pintu - PTSP) which is now increasingly becoming the function of Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). An Innovation that has been done by PTSP DKI Jakarta in the form of simplification of service which includes simplification of the requirement; acceleration of service process time, clarity of service procedures, and granting the right to the public for information. Until July 2017, the economy of Jakarta continues to increase, which is marked by the achievement of investment realization of 48.6 trillion rupiahs. This figure has increased by 63.1% from the same period in 2016, which amounted to 29.8 trillion rupiahs. The presence of PTSP DKI Jakarta is a breakthrough to improve the quality of service, as a form of bureaucratic reform towards good governance.

Keywords: public service, bureaucracy, good governance

Abstrak

Impelementasi otonomi daerah di harapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pemerintah daerah dituntut untuk melakukan inovasi dalam memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu inovasi pelayanan yang dihadirkan oleh Pemda DKI Jakarta adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) DKI Jakarta yang sekarang ini bertambah fungsi menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Inovasi yang telah dilakukan PTSP DKI Jakarta berupa penyederhanaan pelayanan yang meliputi penyederhanaan persyaratan, percepatan waktu proses pelayanan, kejelasan prosedur pelayanan, dan pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi. Hingga Juli 2017, perekonomian Jakarta terus meningkat, yang ditandai dengan pencapaian realisasi investasi Rp 48,6 triliun. Angka tersebut mengalami peningkatan 63,1% dari periode yang sama tahun 2016, yakni sebesar Rp 29,8 triliun. Hadirnya PTSP DKI Jakarta merupakan sebuah terobosan untuk memperbaiki kualitas pelayanan, sebagai wujud dari reformasi birokrasi menuju *good governance*.

Kata kunci: pelayanan publik, birokrasi, good governance

PENDAHULUAN

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan, hambatan, persaingan, dan sekaligus peluang, aparatur negara dalam hal ini dititikberatkan kepada aparatur pemerintahan, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, serta berorientasi kepada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan dalam hal ini masyarakat atau warga negara, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberi pelayanan barang dan jasa.

Berlakunya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang disempurnakan menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang

Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 yang juga disempurnakan menjadi Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, maka pemerintah daerah diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang tersebut, dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan akan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan. Hal tersebut merupakan sebuah inovasi yang harus benar-benar dapat dimaksimalkan.

Perkembangan dan kemajuan otonomi daerah yang berjalan diharapkan menghadirkan daerah-daerah otonom yang mandiri, sehingga ketergantungan pada pemerintah pusat dapat berkurang. Otonomi daerah tersebut bisa menjadi wadah bagi masyarakat dengan memberikan tanggapan dan respon secara aktif dan solutif terhadap kebutuhan, kapasitas dan kehendak dari aspirasi masyarakat yang ada di daerah. Pelaksanaan otonomi daerah akan mendorong pemikiran baru bagaimana untuk menata kewenangan yang efektif dan efisien. Dengan demikian bahwa pemerintahan dapat diselenggarakan secara demokratis. Penyelenggaraan pemerintahan saat ini bukan lagi semata-mata menjadi tanggung jawab pemerintah, melainkan seluruh aktor dalam sebuah Negara. Oleh karena itu, kewenangan untuk melakukan pengabdian terhadap masyarakat bukan hanya ada pada pundak pemerintah pusat, hal ini pemerintah daerah pula semakin diberikan keleluasaan untuk bekerja secara efektif.

Pemerintah merupakan lembaga yang dibuat sesuai dengan mandat konstitusi. Dalam keberlangsungan peranannya, pemerintah memiliki beberapa tugas dan wewenang, contohnya adalah memberikan pelayanan dari dua sektor, yaitu pelayanan dalam bentuk fisik (membangun infrastruktur jalan dan lain sebagainya) serta pelayanan dalam bentuk pemenuhan administrative yang diperlukan oleh masyarakat. Meskipun pada realitanya bahwa peranan pemerintah pusat dan daerah memiliki tolak ukur dan kapasitas yang berbeda. Namun, dalam penelitian ini akan memberikan fokus terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah Provinsi DKI Jakarta.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) DKI Jakarta yang sekarang ini bertambah fungsi menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan sebuah program yang direncanakan dan dibuat guna memberikan pelayanan yang bermutu untuk masyarakat DKI Jakarta. Karena, melihat realitanya bahwa tidak jarang masyarakat kesulitan untuk mendapatkan pelayanan administratif yang ditambah dengan tingkat inefisiensi dalam pelayanan. Program PTSP ini merupakan sebuah program yang dirancang untuk memangkas ketidak-efisienan waktu, sehingga diharapkan dapat meningkatkan citra baik dari Pemerintah Daerah DKI Jakarta.

Karena masih tergolong baru, seringkali PTSP belum diketahui oleh masyarakat secara umum. Hal tersebut sangat disayangkan ketika program baik yang telah dibuat oleh pemerintah namun tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat DKI Jakarta. Untuk hal ini, diperlukan sosialisasi peran dan fungsi PTSP secara kontinyu kepada semua lapisan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana peran dan fungsi lembaga Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) DKI Jakarta? dan (2) Bagaimana korelasi antara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) DKI Jakarta dengan wujud tujuan Reformasi Birokrasi?

Dalam penulisan karya ilmiah ini, penulis berfokus kepada praktik dan fungsi lembaga Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) DKI Jakarta. Dalam hal ini penulis akan menggambarkan dan menjelaskan bagaimana peran PTSP DKI Jakarta sebagai lembaga yang memberikan pelayanan secara riil untuk membantu dan memfasilitasi masyarakat DKI

Jakarta dalam mengurus perizinan dan urusan administrative lainnya. Kemudian, dengan mengetahui bagaimana peranan PSTP DKI Jakarta tersebut. Penulis dapat melihat dan menjelaskan bagaimana korelasi antara PTSP DKI Jakarta dengan visi Pemerintah dalam mewujudkan reformasi birokrasi di Indonesia, namun lebih tepatnya penulis lebih membatasi konteks pembahasannya pada PTSP DKI Jakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif secara singkatnya dapat didefinisikan sebagai penelitian terhadap fenomena-fenomena sosial dan kultural, yang dimana tidak berhubungan dengan angka. Penelitian kualitatif menggunakan pendekatan induktif yang ditujukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai objek yang diteliti tersebut¹

Didefinisikan oleh Bryman², penelitian kualitatif adalah penelitian yang lebih menitikberatkan pada koleksi data berupa kata-kata, dan bukannya koleksi data kuantifikasi. Penelitian kualitatif memiliki beberapa pendekatan, diantaranya seperti pendekatan induktif, deduktif, pendekatan epistemologis dan pendekatan ontologikal. Penelitian ini menggunakan pendekatan deduktif, yang merupakan relasi antara teori dimana penulis atau peneliti memiliki konsep teori tertentu yang memiliki keterkaitan dengan objek penelitian, kemudian dari teori tersebut penulis atau peneliti menarik sebuah hipotesis yang menyimpulkan secara awal mengenai keseluruhan penelitian. Hipotesis tersebut kemudian akan dibuktikan melalui pengumpulan data dan analisis penelitian yang akan membuktikan benar atau tidaknya hipotesis tersebut. Lebih jauhnya, pendekatan deduktif akan menghasilkan pembetulan terhadap teori yang digunakan.

KAJIAN TEORI

a. Pelayanan Publik

Publik adalah masyarakat umum itu sendiri, yang selayaknya diurus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator tetapi juga sekaligus kadang-kadang bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negara. Menurut Nurcholis, publik adalah sejumlah penduduk atau rakyat yang tinggal dalam wilayah suatu pemerintahan yang mempunyai pemikiran, perasaan, dan kepentingan yang sama terhadap keberadaan pemerintah berdasarkan nilai-nilai yang mereka pegang³.

Sedangkan pelayanan menurut Kotler adalah *any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It's production may or may not be tied in physical produce*" (Pelayanan merupakan setiap tindakan atau pelaksanaan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya menunjukkan tidak nyata dan tidak mengakibatkan kekuasaan atas segala sesuatunya). Hasil dari pelayanan ini dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan produk fisik. Pandangan Kotler tersebut dapat dipahami bahwa pada hakikatnya pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik⁴.

Hakikatnya, pelayanan adalah serangkaian tindakan atau kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dalam hal ini adalah dilakukan

¹ Wahyuni, S., 2012. *Qualitative Research Method; Theory and Practice*, Jakarta: Salemba Empat.

² Bryman, A., 2001. *Social Research Methods*. Oxford: Oxford University Press.

³ Nurcholis, Hanif, 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Ed. Revisi, Jakarta: Grasindo, p289-290

⁴ Kotler, Philip, 1990. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implernentation, and Control*. New Delhi: Prentice-Hall of India.

sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Sementara itu, menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa 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.⁵ Dari definisi UU tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan publik semakin berkembang, dan dapat diselenggarakan oleh pemerintah maupun non pemerintah. Namun kenyataannya, pelayanan publik masih didominasi oleh pemerintah, baik pusat maupun daerah.

Berdasarkan pengertian di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah.

Kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik untuk di daerahnya, dituntut untuk dapat melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) serta berkesinambungan sesuai dengan perkembangan dan harapan publik yang menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik.

b. Birokrasi

Salah satu faktor dan aktor utama yang turut berperan dalam perwujudan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah birokrasi. Dalam posisi dan perannya yang demikian penting dalam pengelolaan kebijakan dan pelayanan publik, birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, serta efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan administrasi pemerintahan dan pembangunan.

Birokrasi berasal dari kata *bureau* yang berarti meja atau kantor dan kata *kratia/cratein* yang berarti pemerintah. Menurut Setiawan, birokrasi adalah suatu sistem kontrol dalam organisasi yang dirancang berdasarkan aturan-aturan yang rasional dan sistematis, dan bertujuan untuk mengkoordinasi dan mengarahkan aktivitas-aktivitas kerja individu dalam rangka penyelesaian tugas-tugas administrasi berskala besar.⁶ Pandangan ini disarikan dari pendapat Blau & Meyer, 1971; Coser & Rosenberg, 1976; Mouzelis, 1967.

Umumnya, birokrasi hanya dipandang sebagai pihak yang sekedar melaksanakan kebijakan yang telah diputuskan di tempat lain. Namun ketika menyimak lebih jauh berbagai pengalaman birokrasi di negara berkembang, diketahui bahwa birokrasi bukan hanya mendominasi kegiatan administrasi pemerintahan, tetapi juga mendominasi kehidupan politik masyarakat secara keseluruhan. Ramsay Muir (dalam Said, 2007) menegaskan bahwa birokrasi berarti penyelenggaraan kekuasaan oleh administrator yang profesional. Pernyataan ini didasarkan pada praktek pemerintahan Inggris pada awal abad 19, dimana kejayaan Inggris Raya mendapat dukungan paling kuat dari birokrasi.⁷

Hal senada juga dikatakan Ruminta, birokrasi sesuai dengan kedudukannya dalam sistem administrasi negara dan lingkup tugasnya, memiliki kekuatan yang besar dalam mengelola penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pembangunan bangsa. Dengan posisi dan kemampuan besar yang dimiliki birokrasi, maka birokrasi bukan saja

⁵ UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

⁶ Setiawan, Akhmad, 1998. *Perilaku Birokrasi dalam pengaruh Paham Kekuasaan Jawa*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

⁷ Said, Mas`ud, 2007. *Birokrasi di negara Birokratis: Makna, Masalah dan Dekonstruksi Birokrasi di Indonesia*, Malang: UMM Press.

mempunyai akses yang kuat untuk membuat kebijakan yang tepat secara teknis, tetapi juga yang mendapat dukungan yang kuat dari masyarakat dan dunia usaha.⁸

Birokrasi merupakan suatu sistem pengorganisasian negara dengan tugas yang sangat kompleks dan hal ini jelas memerlukan pengendalian operasi manajemen pemerintahan yang baik. Sangatlah disayangkan, apabila kerja rutinitas aparat birokrasi sering menyebabkan masalah baru yang menjadikan birokrasi statis dan kurang peka terhadap perubahan lingkungan bahkan terkesan cenderung resisten terhadap pembaharuan. Kondisi seperti ini seringkali memunculkan potensi praktek mal-administrasi yang mengarah pada korupsi, kolusi, dan nepotisme. Bermula dari kondisi tersebut maka pemerintah pusat maupun daerah perlu segera melakukan reformasi birokrasi yang tidak hanya pada tataran komitmen saja tetapi juga dilandungkan dalam tataran kehidupan nyata.⁹

Sangatlah disayangkan, apabila kerja rutinitas aparat birokrasi sering menyebabkan masalah baru yang menjadikan birokrasi statis dan kurang peka terhadap perubahan lingkungan bahkan terkesan cenderung resisten terhadap pembaharuan. Kondisi seperti ini seringkali memunculkan potensi praktek mal-administrasi yang mengarah pada korupsi, kolusi, dan nepotisme. Bermula dari kondisi tersebut maka pemerintah pusat maupun daerah perlu segera melakukan reformasi birokrasi yang tidak hanya pada tataran komitmen saja tetapi juga dilandungkan dalam tataran kehidupan nyata.¹⁰

Birokrasi merupakan suatu sistem pengorganisasian negara dengan tugas yang sangat kompleks dan hal ini jelas memerlukan pengendalian operasi manajemen pemerintahan yang baik. Sangatlah disayangkan, apabila kerja rutinitas aparat birokrasi sering menyebabkan masalah baru yang menjadikan birokrasi statis dan kurang peka terhadap perubahan lingkungan bahkan terkesan cenderung resisten terhadap pembaharuan. Kondisi seperti ini seringkali memunculkan potensi praktek mal-administrasi yang mengarah pada korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Bermula dari kondisi tersebut maka pemerintah pusat maupun daerah perlu segera melakukan reformasi birokrasi yang tidak hanya pada tataran komitmen saja tetapi juga dibandingkan dalam tataran kehidupan nyata¹¹. Karena selama ini birokrasi di daerah dianggap tidak memenuhi harapan masyarakat. Dalam kondisi demikian, pemerintah daerah selalu diragukan kapasitasnya dalam menjalankan desentralisasi. Di sisi lain mereka juga harus mereformasi diri dari pemerintahan yang korupsi menjadi pemerintahan yang bersih dan transparan.

c. Good Governance

Governance dapat diartikan sebagai praktek, mekanisme, dan tata cara pemerintahan dan warga mengatur sumberdaya serta memecahkan masalah masalah publik. Dalam konsep *governance*, pemerintah merupakan salah satu aktor, dan tidak selalu sebagai penentu. Peran pemerintah sebagai pembangun dan penyedia jasa layanan publik, telah bergeser menjadi menjadi bahan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain di komunitas. *Governance* menuntut redefinisi peran negara, dan itu berarti adanya redefinisi pada peran warga. Adanya tuntutan yang lebih besar pada warga, antara lain untuk memonitor akuntabilitas pemerintahan itu sendiri.¹²

⁸ Ruminta, Hadisuwanto, 2001. *Mencari Solusi Pelayanan Publik Partisipatif*. Jakarta: YAPPIKA.

⁹ Pramusinto, Agus dan Agus Purwanto, Erwan, 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

¹⁰ Adi Sujanto, 2007. *Moral dan Etika Kepemimpinan merupakan Landasan ke Arah Pemerintahan yang Baik*. Jakarta: Team4AS.

¹¹ Tjokroamidjojo, Bintoro, 2002. *Reformasi Nasional Penyelenggaraan Good Governance dan Perwujudan Masyarakat Madani*, Jakarta: LAN.

¹² Sumarto, Hetifa Sj., 2003, *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*. Bandung: Yayasan Obor Indonesia.

World Bank dalam Wahab (2002) mendefinisikan *Good Governance* sebagai suatu konsep penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, menghindari salah alokasi dan investasi yang langka dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal framework* bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan. Selain itu Bank Dunia juga mensinonimkan Good Governance sebagai hubungan sinergis dan konstruktif diantara negara, sektor swasta dan masyarakat.¹³

Atas dasar tersebut, dapat disimpulkan bahwa *good governance* adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang terencana dan tertata dengan baik, dapat dipertanggung-jawabkan, serta sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien. *Good governance* juga akan menghindari kesalahan alokasi investasi, mencegah korupsi baik secara politik maupun administratif, dan membuka ruang yang luas untuk pertumbuhan usaha.

Implementasi *good governance* menuntut negara dengan birokrasi pemerintahan untuk merubah pola pelayanan diri birokratis elitis menjadi birokrasi populis. Sektor swasta yang merupakan sumberdaya di luar negara dan birokrasi pemerintah, dapat berkontribusi secara aktif dalam mengelola sumberdaya dalam rangka melayani kepentingan masyarakat. Dapat dikatakan bahwa implementasi *good governance* adalah pelibatan organisasi masyarakat dan swasta sebagai penyeimbang negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang pada akhirnya akan memberikan mekanisme dan pedoman dalam memberikan keseimbangan bagi para stakeholders dalam memenuhi kepentingannya masing-masing.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Peran dan Fungsi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PSTSP) DKI Jakarta

Sejalan dengan upaya pemerintah untuk membenahi pelayanan perizinan melalui berbagai peraturan yang dikeluarkan, pemerintah provinsi DKI Jakarta juga melakukan upaya yang serupa. Melalui Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 112 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal, pemerintah Provinsi DKI Jakarta berupaya melakukan pembenahan di bidang perizinan. Penyederhanaan pelayanan melalui penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) meliputi penyederhanaan persyaratan, percepatan waktu proses pelayanan, kejelasan prosedur pelayanan, dan pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.¹⁴

Hal-hal yang menyangkut perizinan berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 112 Tahun 2007 adalah:

1. Izin adalah dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah dan/atau instansi Pemerintah Pusat yang ada di daerah berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang merupakan bukti legalitas, menyatakan sah atau diperbolehkannya seseorang atau Badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.
2. Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha.
3. Penyederhanaan pelayanan adalah upaya penyingkatan terhadap waktu, prosedur dan biaya pemberian perizinan dan non perizinan.
4. Penyelenggaraan PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan, dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

¹³ Wahab, Solichin Abdul. 2002. *Analisis Kebijakan Negara*, Jakarta: Rieneka Cipta

¹⁴ Pergub DKI Jakarta Nomor 112 Tahun 2007 tentang *Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bidang Penanaman Modal*.

5. Dalam pemberian pelayanan terpadu satu pintu, BPM dan PKUD ditetapkan sebagai SKPD penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu bidang penanaman modal.
6. Dalam menyelenggarakan PTSP bidang penanaman modal, BPM dan PKUD mempunyai tugas: (a) menerima permohonan berkas pelayanan; (b) memproses permohonan pelayanan sesuai dengan kewenangannya; (c) mengurus penyelesaian perizinan yang menjadi kewenangan Satuan Kerja Perangkat Daerah/Unit Kerja/Instansi terkait; (d) mengoordinasikan pelaksanaan pelayanan perizinan pada Satuan Perangkat Daerah/Unit Kerja/Instansi terkait; dan (e) menyerahkan dokumen perizinan yang telah selesai kepada penanam modal.
7. Kepala BPM dan PKUD selaku penyelenggara PTSP mempunyai kewenangan untuk memperlancar pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas/pejabat yang ditunjuk oleh SKPD/Unit Kerja/Instansi terkait sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. Dalam penyelenggaraan PTSP, dilakukan penyederhanaan pelayanan. Penyederhanaan yang dimaksud meliputi: (a) penyederhanaan persyaratan; (b) percepatan waktu proses pelayanan; (c) kejelasan prosedur pelayanan; (d) kepastian biaya pelayanan; dan (e) pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.¹⁵

Dalam penjelasan peran dan fungsi PTSP DKI Jakarta di atas, bukan berarti bahwa dalam hal ini PTSP DKI Jakarta tidak mengalami permasalahan dan kesalahan dalam peranannya. Salah satu permasalahan yang dihadapi oleh PTSP DKI Jakarta adalah, masalah pelayanan perizinan. Banyak kantor penyelenggara PTSP yang belum bekerja optimal. Dari total 130 PTSP yang dikualifikasi Badan Koordinasi Penanaman Modal dan PT Surveyor Indonesia tahun 2010, 80 kantor atau 60% di antaranya hanya berfungsi layaknya kantor pos¹⁶.

Sebagaimana kita ketahui, pertumbuhan ekonomi di Jakarta saat ini 80% berasal dari kontribusi dunia usaha, oleh karenanya pemerintah baik pusat maupun daerah berkewajiban untuk berperan lebih baik, efektif sebagai fasilitator dan regulator yang mendorong pertumbuhan ekonomi tersebut. Kemudahan masalah perizinan merupakan salah satu isu utama yang akan meningkatkan iklim usaha dan mendorong investasi swasta baik domestik maupun asing yang pada gilirannya nanti dapat menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan pendapatan daerah.

Pada tahun 2010, Provinsi DKI Jakarta merupakan lokasi survei yang mewakili Indonesia dalam laporan tahunan Twin Business yang dipublikasikan secara rutin oleh Bank Dunia di International Finance Corporate. Hasil survei Twin Business tahun 2010 dijelaskan bahwa untuk memulai usaha seorang pengusaha harus melalui sembilan prosedur yang memakan waktu 60 hari dengan biaya kurang lebih 26% dari pendapatan perkapita penduduk di Indonesia. Dibandingkan dengan negara tetangga, maka Indonesia masih tertinggal jauh. Thailand hanya membutuhkan 7 prosedur yang memakan waktu 32 hari dengan biaya hanya 6,3 % dari pendapatan per kapita Thailand yang lebih tinggi dari Indonesia. Malaysia meskipun prosedurnya sama seperti di Indonesia tetapi hanya membutuhkan waktu 11 hari dan ongkosnya pun jauh lebih rendah¹⁷.

Namun pada tahun 2017, kinerja PTSP semakin baik, dimana perekonomian Jakarta yang makin meningkat, yang ditandai dengan pencapaian realisasi investasi mencapai Rp 48,6 triliun hingga Juli 2017. Angka tersebut mengalami peningkatan 63,1% dari periode yang

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ http://m.mediaindonesia.com/index.php/read/2010/11/04/179770/4/2/60_Persen_Pelayanan_Terpadu_cuma_seperti_Kantor_Pos

¹⁷ <http://bataviase.co.id/>

sama tahun 2016, yakni sebesar Rp 29,8 triliun.¹⁸ Laporan Bank Dunia (World Bank) menempatkan Indonesia pada posisi ke-72 dalam Indeks Ease of Doing Business (EoDB) 2018. Selain itu, Ombudsman Republik Indonesia (ORI) menganugerahkan Predikat Kepatuhan Tinggi (Zona Hijau) kepada Pemda DKI Jakarta dengan skor 85,43. Nilai tersebut diperoleh setelah tim survei mengambil sampel sebanyak 1.790 produk layanan, yang mendistribusikan proses pelayanan administratif perizinan dan non perizinan secara merata dari level paling atas hingga kelurahan.¹⁹

Tabel 1. Perbedaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Pelayanan Terpadu Satu Atap

Aspek	Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Pelayanan Terpadu Satu Atap
Wewenang dan Penandatanganan	Wewenang dan Penandatanganan berada di satu pihak	Wewenang dan Penandatanganan masih dibanyak SKPD
Koordinasi	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinasi Lebih mudah dilakukan • Kepala Penyenggara PTSP berperan sebagai koordinator berbagai SKPD dalam Analisis 	Koordinasi Lebih sulit karena kewenangan dan penandatanganan di banyak SKPD
Prosedur Pelayanan	Penyederhanaan Prosedur lebih mudah karena koordinasi berada di tangan PTSP	Prosedur sulit disederhanakan karena ego sektoral di banyak SKPD
Pembinaan dan Pengawasan	Pembinaan dan pengawasan menjadi tanggung jawab berada di tangan PTSP	Pembinaan dan pengawasan menjadi tanggung jawab di banyak SKPD
Kelembagaan	Berbentuk Kantor/ Badan	Biasanya hanya berperan sebagai loket penerima, yang pada umumnya berbentuk Penyalur
Pencapaian Target Retribusi	Sebagai pemegang kewenangan pelayanan perizinan, PTSP tidak diberi target pencapaian	Sebagai pemegang kewenangan pelayanan perizinan SKPD teknis diberikan beban target
Status Kepegawaian	Status staf adalah Staf Tetap penyelenggara PTSP	Sebagian besar staf dari SKPD teknis

Sumber: Surat Edaran Mendagri No. 500/1191/V/Bangda tentang Penyempurnaan Penduan Nasional tentang Pedoman Penyelenggaraan PTSP.

Dengan demikian, dapat kita pahami lembaga atau program yang memiliki persamaan fokus dan peranan antara Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Pelayanan Terpadu Satu Atap. Adapun kemudian, penulis disini hanya menjelaskan bagaimana peranan, fungsi dan manfaat dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta bagi Pemda, Dunia Usaha, dan Masyarakat Umum.

Tabel 2. Manfaat PTSP bagi Pemda, Dunia Usaha, dan Masyarakat Umum

¹⁸ <https://kumparan.com/jakarta-smart-city/pencapaian-realisisi-investasi-meningkat-apa-peran-dpmpmsp-dki-jakarta>

¹⁹ <http://www.tribunnews.com/metropolitan/2018/01/03/kinerja-dpmpmsp-provinsi-dki-jakarta-meningkat-pesat-sepanjang-tahun-2017>

Pemerintah Daerah	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beban administratif berkurang ▪ Meningkatkan jumlah formalisasi usaha ▪ Meningkatkan investasi di daerah ▪ Memperbaiki citra kinerja pemerintah
Dunia Usaha	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Terhindar dari ekonomi biaya tinggi\ ▪ Akses terhadap berbagai sumberdaya semakin meningkat
Masyarakat Umum	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memperoleh haknya sebagai warga negara Indonesia untuk mendapatkan pelayanan prima

Sumber: Kemendagri

Menurut Permendagri Nomor 24 Tahun 2006, pelayanan atas permohonan perizinan dan non-perizinan dilakukan oleh Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP), yaitu perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan non-perizinan didaerah dengan sistem satu pintu. Melalui PPTSP ini, diamanatkan adanya penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan yang mencakup beberapa hal, diantaranya: (i) pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh PPTSP; (ii) mempercepat waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan kepala daerah; (iii) kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah; (iv) kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya; (v) mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan; (vi) pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku; (vii) pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan²⁰.

b. PTSP DKI Jakarta sebagai Wujud Reformasi Birokrasi

Dalam mengurus surat-surat atau perizinan seringkali masyarakat kurang memahami bagaimana aturan dan prosedur yang harus ditempuh, inefisiensi seringkali menjadi kendala yang harus dihadapi oleh masyarakat, serta pelayanan yang tidak ramah menjadi salah satu hal yang membuat masyarakat malas untuk mengurus perizinan. Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) DKI Jakarta dapat diasumsikan sebagai wujud dari cita-cita reformasi birokrasi di Indonesia, karena di PTSP tersedia pelayanan yang ramah dan cepat, serta tersedia personil birokrasi yang membimbing masyarakat dalam mengurus keperluannya.

Sehingga, dalam pembentukan PTSP DKI Jakarta ini sangat memungkinkan akan membuat gairah baru masyarakat untuk terus berperan aktif dan menggunakan pelayanan tersebut sebagai kemudahan untuk mengurus perizinan terkait dengan pembangunan usaha dan lain sebagainya.

Kepuasan masyarakat dalam pelayanan SIUP dapat diukur dari tercapainya sasaran dan tujuan yang ditetapkan sebelumnya sesuai dengan Konsep Pelayanan Prima dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang dapat dioperasoinalkan melalui indikator²¹:

²⁰ Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang *PTSP*

²¹ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

1. Dimensi Waktu, dengan subsub indikator meliputi kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
2. Dimensi Biaya, dengan subsub indikator meliputi Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
3. Dimensi Moral, dengan subsub indikator meliputi Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, Kemampuan / Keandalan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, Keadilan petugas memberikan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani, Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
4. Dimensi Kualitas, dengan sub-sub indikator meliputi Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlakukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya, Informasi pelayanan, yaitu tersedianya informasi pelayanan berupa papan informasi dan prasarana lain yang menunjang, agar penerima pelayanan lebih mengerti dan memahami tentang prosedur dan tata cara pelayanan yang akan ditempuh untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diberikan, Sarana pelayanan, yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas lainnya yang membantu melakukan dan menyelesaikan serta memperlancar proses pelayanan, seperti gedung hingga alat tulis kantor lainnya, Kenyamanan pelayanan, yaitu terciptanya kondisi pelayanan yang rapi, bersih dan teratur, sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Jika merujuk kepada indikator kepuasan masyarakat, maka dapat dinilai bahwa eksistensi PTSP DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan sangat memberikan kemudahan untuk masyarakat DKI Jakarta dalam mengurus kebutuhan secara administratif ataupun pelayanan dalam bentuk fisik. Oleh karena itu hal ini merupakan sebuah terobosan yang dilakukan oleh pemerintah dan harus dipertahankan, dievaluasi agar tetap menunjukkan performa yang lebih baik dalam segi pelayanan.

PENUTUP

Kesimpulan

Birokrasi merupakan salah satu wujud dari upaya pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan yang nyata untuk masyarakat secara luas. Pelayanan yang diupayakan oleh pemerintah dapat berbentuk apa saja dan disektor apa saja. Oleh karena itu, birokrasi merupakan langkah strategis untuk pemerintah untuk mengabdikan terhadap rakyat.

PTSP DKI Jakarta merupakan sebuah terobosan yang dilakukan oleh pemerintah pusat dan daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan birokrasi. PTSP DKI Jakarta telah melakukan kinerja yang baik sesuai dengan peran dan fungsi yang disesuaikan dengan mandat regulasi yang ada. Inovasi yang telah dilakukan PTSP DKI Jakarta berupa penyederhanaan pelayanan yang meliputi penyederhanaan persyaratan, percepatan waktu

proses pelayanan, kejelasan prosedur pelayanan, dan pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi, sehingga dapat dikatakan bahwa PTSP sebagai wujud dari reformasi birokrasi.

Saran

Pemerintah telah berupaya untuk melakukan reformasi dalam sektor pelayanan masyarakat. Namun demikian, pemerintah harus tetap berupaya untuk melakukan pembaharuan yang lebih solutif dan informatif. Selain perwujudan program, pemerintah juga harus memberikan perhatian pada pengelolaan kualitas Aparatur Sipil Negara karena program yang bagus harus didukung oleh tenaga profesional. Dengan demikian akan terwujud pelayanan dan pemerintahan yang berfokus kepada *good governance*.

Daftar Referensi

- Adi Sujanto, 2007. *Moral dan Etika Kepemimpinan merupakan Landasan ke Arah Kepemerintahan yang Baik*, Jakarta: Team4AS.
- Bryman, A., 2001. *Social Research Methods*. Oxford: Oxford University Press.
- Kotler, Philip, 1990. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control*, New Delhi: Prentice-Hall of India.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Ed. Revisi, Jakarta: Grasindo.
- Bintoro, Tjokroamidjojo. 2002. *Reformasi Nasional Penyelenggaraan Good Governance dan Perwujudan Masyarakat Madani*, Jakarta: LAN.
- Pramusinto, Agus dan Erwan Agus Purwanto, 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media.
- Ruminta, Hadisuwanto, 2001. *Mencari Solusi Pelayanan Publik Partisipatif*, Jakarta: YAPPIKA.
- Said Mas`ud, 2007, *Birokrasi di negara Birokratis: Makna, Masalah dan Dekonstruksi Birokrasi di Indonesia*, Malang: UMM Press.
- Setiawan, Akhmad, 1998. *Perilaku Birokrasi dalam pengaruh Paham Kekuasaan Jawa*. Cetakan I, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wahyuni, S., 2012. *Qualitative Research Method; Theory and Practice*, Jakarta: Salemba Empat.
- Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 112 Tahun 2007 tentang *Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.

Website

- Enampuluh Persen Pelayanan Terpadu cuma seperti Kantor Pos, 4 April 2010, http://m.mediaindonesia.com/index.php/read/2010/11/04/179770/4/2/60_Persen_Pelayanan_Terpadu_cuma_seperti_Kantor_Pos, diakses pada 2 Juli 2018.
- Kinerja DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta Meningkatkan Pesat Sepanjang Tahun 2017. <http://www.tribunnews.com/metropolitan/2018/01/03/kinerja-dpmptsp-provinsi-dki-jakarta-meningkat-pesat-sepanjang-tahun-2017>, diakses pada 16 Juli 2018
- Perbaiki Pelayanan Satu Pintu, <http://bataviase.co.id/node/570676>, diakses pada tanggal 2 Juli 2018.

Pencapaian Realisasi Investasi Meningkat, 22 Agustus 2017.
<https://kumparan.com/jakarta-smart-city/pencapaian-realisasi-investasi-meningkat-apa-peran-dpmptsp-dki-jakarta>, diakses pada 12 Juli 2018.