

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KECAMATAN JOHAR BARU
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA PUSAT**

Budi Harsono

**Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)**

Email : budiharsono@dsn.moestopo.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. Fokus yang diteliti yaitu dengan menggunakan 3 aspek yang terdiri dari Aspek kualitas pelayanan, Aspek Sumberdaya manusia, dan Aspek sarana dan prasarana. Metode penelitian yang digunakan adalah metode dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan observasi, wawancara dan studi dokumentasi serta melakukan analisis data yang berkaitan dengan fokus permasalahan penelitian. Adapun kesimpulan hasil penelitian adalah Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam menjalankan pemerintahan. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan di kecamatan johar baru mengalami kemajuan sejak diresmikannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kota Administrasi Jakarta Pusat merupakan pilot city untuk penyelenggaraan PTSP. kualitas pelayanan publik di PTSP kecamatan Johar baru sudah baik. Namun demikian, waktu penyelesaian perizinan masih menjadi masalah utama dalam penyelenggaraan PTSP. Pemerintah saat ini masih dihadapkan pada stigma negatif terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, yakni pelayanan yang lambat, kurang ramah, serta waktu dan biaya yang tidak pasti, menjadi alasan ketidakpercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Dengan sumber daya manusia yang sangat minim, PTSP Kantor Kecamatan Johar Baru mengakui kewalahan dalam menangani berbagai pelayanan perizinan yang dapat diurus semua dalam satu pintu. Banyak keluhan dari masyarakat tentang lambatnya pelayanan sering membuat oknum biro jasa berkeliaran di sekitar lingkungan PTSP.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi merupakan dasar untuk pembangunan berkelanjutan. Pembangunan berkelanjutan sangat tidak mungkin bagi negara berkembang untuk meningkatkan kualitas hidup penduduk tumbuh tanpa pertumbuhan ekonomi. Pertumbuhan ekonomi terutama ditingkatkan dengan perluasan perbaikan pada infrastruktur, peningkatan pendidikan, dan pelayanan kesehatan, perbaikan transportasi dan komunikasi, dorongan investasi asing dan lokal, perumahan murah, pembangunan kembali lingkungan dan penguatan sektor pertanian. Penerapan kebijakan otonomi daerah di Indonesia menimbulkan harapan besar bagi masyarakat, terutama dalam hal peningkatan pelayanan publik.

Berkembangnya tuntutan masyarakat sebagai indikasi peran yang semakin kritis menginginkan adanya birokrasi dalam organisasi pemerintahan yang profesional, khususnya dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas. Hakikat desentralisasi adalah otonomisasi suatu masyarakat dalam wilayah tertentu. Pada otonomi

daerah, urusan manajemen pelayanan menjadi kewenangan pemerintah daerah sehingga akan mendekatkan jarak antara pemberi pelayanan dan yang dilayani. Pemerintah daerah dianggap dapat lebih memahami keinginan penduduk lokal sehingga pengambilan keputusan dalam penyediaan pelayanan lebih responsif terhadap permintaan masyarakat.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun oleh non-pemerintah.

Jika pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah

bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Selanjutnya, jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat.

Dalam menjalankan fungsi pelayanannya, organisasi publik melalui para birokratnya akan dihadapkan pada masyarakat atau publik yang mempunyai kepentingan atau kebutuhan atas jasa publik. Reformasi administrasi publik diarahkan pada pelaksanaan keseluruhan fungsi-fungsi manajemen pemerintahan yang didasarkan pada kebutuhan bagi peningkatan kecepatan efektivitas dan mutu pelayanan sesuai dengan dinamika kemajuan masyarakat dan tantangan pembangunan. Administrasi publik yang kuat juga mempunyai makna memiliki kredibilitas dan akuntabilitas dalam pemecahan berbagai permasalahan pemerintahan yang semakin kompleks secara mendasar dan berkesinambungan, terutama dalam upaya mewujudkan peningkatan kesejahteraan secara berkeadilan dan meningkatkan daya saing guna memantapkan diri

menghadapi era otonomi daerah dan desentralisasi pemerintahan daerah.

Pelayanan publik yang baik dapat mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan administrasi publik yang efektif akan dapat menghemat anggaran sehingga anggaran belanja negara dapat dialokasikan untuk kebutuhan yang terkait langsung dengan kesejahteraan masyarakat. Selain itu efektivitas pelayanan administrasi akan mempercepat pemenuhan kebutuhan administratif untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi masyarakat. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas, 2003) menyatakan bahwa penelitian tentang pelayanan publik adalah penelitian yang sangat penting.

Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu pilar untuk menunjukkan terjadinya perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik merupakan cerminan kemandirian masyarakat di daerah yang bersangkutan, dalam upaya mendapatkan jasa pelayanan yang memuaskan untuk meningkatkan kesejahteraannya. Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Pusat sebagai

bagian dari Pemerintah Republik Indonesia tentunya tidak terlepas dari upaya reformasi administrasi publik dengan tujuan mempercepat pertumbuhan ekonomi masyarakatnya. Karena itulah perlu diciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan administratif yang dimaksud adalah pelayanan administratif yang mendukung tumbuh kembangnya sektor usaha. Administrasi publik disini adalah administrasi dalam pengurusan ijin usaha.

Dari uraian-uraian diatas, penulis menjadi tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul *"Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat"*.

LANDASAN KONSEPTUAL

1. Pengertian Administrasi

Menurut Ulbert Silalahi (2003:5-7) mengatakan bahwa administrasi memiliki pengertian yaitu :

"Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan secara

keseterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Jadi administrasi sempit lebih tepat disebut tata usaha (*chercial work, office work*). Sedangkan administrasi dalam arti luas bahwa sesungguhnya berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau kelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan".

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa Administrai adalah seluruh proses kerjasama antara dua rang atau lebih dalam mencapai tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

2. Pengertian Manajemen

Menurut George R. Terry yang dikutip oleh Sarwoto (1986:46) bahwa : Manajemen adalah proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan planning, organizing, actuating dan controlling dimana pada masing-masing bidang digunakan baik ilmu pengetahuan maupun keahlian dan diikuti secara berurutan dalam rangka

usaha mencapai sasaran yang telah ditetapkan semula.

3. Pengertian Organisasi

Menurut Soewarno Handyaningrat (1993:42) bahwa : Organisasi adalah wadah (wahana) kegiatan dari pada orang-orang yang bekerja sama dalam usahanya mencapai tujuan.

4. Pengertian Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas pelayanan terpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Pernyataan ini dipertegas oleh Tjiptono (2010:24) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan."

5. Pengertian Pelayanan

Menurut Ratih Hurriyati yang dikutip dari Zeithaml dan Bitner dari bukunya yaitu Service Marketing mengemukakan bahwa : "Pelayanan adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (intangible)

bagi pembeli pertamanya". (Hurriyati, 2005: 28)

Berdasarkan pendapat di atas, jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa, jenis pelayanan publik dalam arti jasa-jasa yaitu seperti pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan keluarga, serta pelayanan administrasi.

Bentuk – Bentuk Pelayanan

6. Pengertian Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan publiknya, karena pelayanan merupakan penyediaan kepuasan untuk masyarakat atau publik. Menurut Sinambela istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu public yang berarti umum, masyarakat, negara (Sinambela, 2006: 5).

7. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan publik menurut Moenir (Kurniawan 2005 : 7) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan oranglain sesuai dengan haknya.

8. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Untuk dapat serta bisa menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah dan aparatur negara memang tidak bisa dihindari, bahkan ini juga menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat diukur dari kriteria indikator kualitas pada pelayanan publik. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- a. Tangible (berwujud)
- b. Reliability (kehandalan)
- c. Responsiveness (ketanggapan)
- d. Assurance (jaminan)
- e. Empathy (Empati).

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Tangibles (berwujud) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. Reliability (kehandalan) : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :

- a. Kecermatan petugas dalam melayani
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. Responsivess (ketanggapan) :

kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. Assurance (jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan

kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. Emphaty (Empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :

- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis Di dalam penelitian mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat, penulis menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode ini digunakan atas dasar pertimbangan bahwa penelitian ini hanya menggambarkan proses atau keadaan yang ada pada saat ini atau masa sekarang serta masalah-masalah aktual yang berhubungan dengan variable yang ada di dalamnya.

B. Penetapan Lokasi Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang penulis lakukan berada pada kantor pelayanan terpadu satu pintu kecamatan johar baru kota administrasi jakarta pusat. Adapun waktu penelitian dilaksanakan dari bulan Agustus 2016 s.d. bulan Desember 2016

C. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian ini adalah kajian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. Pemilihan topik ini di dasarkan pada pengamatan awal sehubungan adanya kendala di lokasi penelitian. Pertimbangan lain adalah fokus penelitian ini masih dalam kajian ilmu Administrasi Negara.

D. Pemilihan Informan

Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi. Karena tipe penelitian ini adalah kualitatif, maka penentuan jumlah responden yang dijadikan informan ditetapkan dengan menggunakan teknik *purposive sample* yaitu dipilih atas dasar sifat-sifat atau ciri-ciri tertentu dan dipandang memiliki atau berhubungan dengan subjek dan objek penelitian. Menurut Neuman (2000:198) sampel *purposive* ini merupakan jenis penarikan sample untuk tujuan khusus, yaitu:

1. Untuk memilih kasus-kasus yang informasinya bersifat khusus
2. Untuk memilih anggota-anggota yang sulit dicapai, dan

3. Untuk mengidentifikasi kasus-kasus khusus untuk investigasi yang lebih mendalam.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait dengan tempat penelitian dan dipandang sudah mengetahui dan memahami tentang hal-hal yang berkaitan dengan masalah penelitian. *Key* informan dalam penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik atau cara yang digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan bagi penelitian ilmiah. Sehubungan dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, maka metode pengumpulan data dalam penelitian dilakukan melalui kegiatan:

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara/*interview* merupakan alat *rechecking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam (*in-depth*

interview) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan social yang relatif lama. Sutopo (2006: 72).

2. Telaah Dokumen

Telaah dokumen yaitu teknik pengumpulan data dengan cara meneliti dokumen-dokumen yang relevan. Hal ini dilakukan dengan maksud untuk memperoleh data serta informasi yang bersumber dari literature berupa buku, majalah, laporan, koran, bulletin, tulisan-tulisan ilmiah dan undang-undang yang berkaitan dengan penelitian ini.

F. Analisis Data

Sehubungan dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, maka analisis data dilakukan secara keseluruhan dan sistematis bersamaan dengan pengumpulan data berdasarkan dengan satuan-satuan gejala yang diteliti. Menurut Syafrizal Helmi

Situmorang, Iskandar Muda, Doli M. Ja'far Dalimunte, Fadli, Fanzie Syarief (2010:9) analisis data bertujuan untuk menyusun data dalam cara yang bermakna sehingga dapat dipahami. Para peneliti berpendapat bahwa tidak ada cara yang paling benar secara absolut untuk mengorganisasi, menganalisis, dan menginterpretasikan data. Karena itu, maka prosedur analisis data dalam penelitian disesuaikan dengan tujuan penelitian.

Pembahasan

1. Aspek Kualitas Pelayanan

Salah satu pelayanan publik yang langsung berkaitan dengan kebutuhan masyarakat dan mempunyai pengaruh lanjut adalah pelayanan di bidang perijinan. Perizinan ini dapat digunakan untuk kepentingan sendiri seperti ijin mendirikan bangunan untuk tempat tinggal, tetapi ada pula yang mempunyai pengaruh lingkungan maupun usaha seperti ijin gangguan, atau ijin usaha. Dalam pengertiannya pelayanan perizinan terpadu satu pintu adalah segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau yang melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan dan

kegiatan individu atau organisasi. Pembentukan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ini masih dalam frame langkah strategis dalam upaya memperbaiki penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Dalam landasan itu, Presiden mengeluarkan intruksi Nomor 3 Tahun 2006 tentang paket kebijakan perbaikan iklim investasi. Inti dari intruksi Presiden tersebut mengamanatkan kepada beberapa instansi pemerintah untuk segera melakukan beberapa kebijakan, program, dan tindakan dalam meningkatkan iklim investasi / usaha. Salah satunya adalah dengan menyederhanakan proses perizinan. Dengan dasar instruksi presiden tersebut, pemerintah memberikan arahan secara teknis melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya

dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Dalam PP No 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal telah diatur bahwasannya asas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, asas-asas tersebut ialah : Kepastian Hukum, Keterbukaan, Akuntabilitas, Perlakuan yang sama dan tidak membedakan, Efisiensi, dan berkeadilan.

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam menjalankan pemerintahan. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan di kecamatan Johar baru mengalami kemajuan sejak diresmikannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kota Administrasi Jakarta Pusat merupakan pilot city untuk penyelenggaraan PTSP. Hasil dari penelitian yang penulis lakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di PTSP kecamatan Johar baru sudah baik. Namun demikian, waktu penyelesaian perizinan masih menjadi masalah utama dalam penyelenggaraan PTSP.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan satu kebutuhan bagi peningkatan kualitas pelayanan perizinan kepada masyarakat dan juga

dunia usaha. Hal ini disampaikan key informan penulis. Menurutnya :

“pelayanan publik atau pelayanan kepada masyarakat pada hakikatnya merupakan kewajiban aparatur pemerintahan, dikarenakan secara filosofis pemerintahan itu dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani kepentingan dan kebutuhan masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitas demi mencapai tujuan bersama.”

Oleh sebab itu pemerintah dituntut untuk selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, termasuk lembaga PTSP di daerah, dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan investasi di daerah. Key informan penulis mengungkapkan “saat ini peran PTSP sebagai salah satu lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang perizinan dan non perizinan, jadi sangat penting, karena itu dibutuhkan upaya

penanganan yang lebih profesional agar PTSP mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, murah, mudah, pasti, terukur, transparan dan terjangkau.” Pemerintah saat ini masih dihadapkan pada stigma negatif terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, yakni pelayanan yang lambat, kurang ramah, serta waktu dan biaya yang tidak pasti, menjadi alasan ketidakpercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Kegiatan kualitas pelayanan pada PTSP ini merupakan kelanjutan dari berbagai upaya penguatan lembaga PTSP di daerah yang telah dilakukan beberapa waktu lalu, dimulai dari pembentukan lembaga PTSP, pembentukan dan pembinaan forum PTSP, hingga bimtek penyusunan standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) terutama itu adalah standar baku sebab dalam peningkatan kualitas pelayanan itu harus ada standar baku, dan memenuhi keinginan dan harapan masyarakat, bila hal ini telah dipikirkan dan sudah diselesaikan maka, pelayanan itu akan cepat, tepat, murah, mudah, pasti, terukur, transparan dan terjangkau.

2. Aspek SDM

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) kini tidak hanya terdapat di masing-masing kantor walikota di DKI Jakarta. Tapi, juga sudah berlaku di kecamatan dan kelurahan. Namun, sayangnya jumlah pegawainya belum memadai sehingga jika ada pegawai yang izin atau sakit terpaksa pekerjaan tersebut harus dirangkap pegawai lainnya. Agar optimal, setidaknya dibutuhkan 5-6 petugas yang benar-benar konsen menangani PTSP. Keberadaan PTSP memang masih kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM). Idealnya keberadaan PTSP yang berfungsi untuk meringankan layanan masyarakat dalam kepengurusan dokumen seperti, Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan lain sebagainya memiliki 5-6 pegawai. Tapi, kini hanya dilayani sekitar 3 pegawai.

Key informan penulis mengungkapkan “Kalau kekurangan SDM itu sudah pasti, meski demikian pelayanan ini meringankan warga untuk pengurusan dokumen sehingga tidak perlu ke kantor walikota lagi. Tapi bisa hanya di PTSP kecamatan.” Sistem PTSP di kecamatan sangat

penting karena fungsi camat harus benar-benar melayani warga. Dengan keberadaan PTSP nantinya, fungsi camat itu tak ubahnya seperti city manager, yaitu mengatur dan mengelola wilayah. Kendalanya, memang masalah SDM yang minim. Key informan penulis mengatakan “agar perangkat kamera CCTV juga dipasang di ruang PTSP. Ini untuk menghindari praktik percaloan maupun pungutan liar. Sedangkan, bagi pegawai yang telah bekerja optimal bisa juga diberikan insentif yang setimpal.”

Diperlukan 5-10 orang untuk melayani seluruh pelayanan. Secara kualitas, petugasnya juga harus memiliki keahlian komputer yang lebih baik. Sebab, nantinya seluruh pelayanan akan berjalan online. Mereka tak hanya melayani, tapi bertugas juga sebagai operator teknologi informasi, gambar, verifikator dan pengawas lapangan. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kecamatan Johar Baru harus melayani jenis perizinan dari seluruh jenis layanan yang tadinya melekat di tingkat Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di wilayah kota administrasi Jakarta Pusat.

Dengan sumber daya manusia yang sangat minim, PTSP Kantor

Kecamatan Johar Baru mengakui kewalahan dalam menangani berbagai pelayanan perizinan yang dapat diurus semua dalam satu pintu. Supaya penggunaan waktu efisien, untuk mengeluarkan izin mendirikan bangunan (IMB) itu sedang diupayakan ke tingkat provinsi agar bisa melakukan survei lokasi saat akhir pekan (Sabtu dan Minggu), karena kalau menggunakan hari kerja maka akan menghambat layanan. Pasalnya saat ini ada wacana akan memasukkan kas daerah dan retribusi untuk dilayani juga oleh PTSP tingkat kantor Kecamatan Johar Baru dan akan menambah intensitas pekerjaan para staf PTSP. Banyak keluhan dari masyarakat tentang lambatnya pelayanan sering membuat oknum biro jasa berkeliaran di sekitar lingkungan PTSP.

Key informan penulis mengungkapkan “Kalau memang ada pegawai kita yang bermain-main dengan oknum tersebut dan ada buktinya, akan langsung kita BAP dan serahkan datanya ke provinsi untuk diberikan sanksi pecat”. Sudah seharusnya Seluruh staf PTSP untuk bermental baja dan memiliki keikhlasan apabila mendapat omelan dari masyarakat. Untuk sekarang sudah di buat alurnya, supaya kalau

ada masyarakat yang akan mengurus izin harus melewati meja depan, apabila ada salah satu syarat yang tidak dipenuhi langsung di minta lengkapi. Mending putus di depan dokumen perizinan yang tidak lengkap, jadi tidak ada lagi perizinan yang berhenti di tengah jalan. Hal itu dilakukan supaya tidak ada lagi dokumen perizinan yang *nyangkut* di tengah pemrosesan dan harus memanggil kembali pemohon izin dan memakan waktu lebih panjang lagi. Dalam sehari PTSP Kantor Kecamatan Johar Baru bisa melayani kurang lebih 100 berkas permohonan izin dan bisa melakukan kunjungan survei ke 100 lokasi permohonan IMB dalam kurun waktu 10 hari.

3. Aspek Sarana dan Prasarana

Untuk meningkatkan pelayanan pengurusan dokumen kependudukan serta perizinan usaha, seluruh fasilitas sarana dan prasarana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di seluruh Kecamatan di DKI Jakarta akan ditambah. Untuk peningkatan pelayanan PTSP, tahun ini akan ada penambahan sarana dan prasana dari Badan PTSP Provinsi DKI Pasalnya selama ini sarana dan prasarana PTSP di tingkat Kecamatan dinilai masih

minim. Key informan penulis mengungkapkan “Fasilitas yang akan ditambah antara lain, komputer, mesin printer, mesin faksimile dan furnitur di ruang tunggu”. Minimnya fasilitas menjadi hambatan petugas karena terpaksa melakukan pencatatan administrasi secara manual. Hal ini tentu saja berimbas lamanya waktu kepengurusan dokumen serta perizinan. Selain itu, saat ini sedang dilakukan pengembangan jaringan komputer berbasis internet oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Kehumasan (Kominfomas) DKI untuk menghubungkan jaringan PTSP tingkat Kecamatan, menuju PTSP tingkat kota dan provinsi. Sekadar diketahui, sesuai Pergub Nomor 57 Tahun 2014 tentang Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, terdapat 514 dokumen dan perizinan yang menjadi kewenangan BPTSP dan 142 dokumen kewenangan PTSP tingkat kota yang membawahi 26 bidang pelayanan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD).

Ketersediaan sarana dan prasarana yang cukup dan memadai merupakan faktor pendukung yang sangat penting dalam memberikan pelayanan perizinan di Kecamatan Johar Baru. Sarana dan prasarana yang ada di

Kecamatan Johar Baru adalah sebagai berikut:

a. Ruang pelayanan perizinan yang terdiri dari loket:

- 1) Loker Pendaftaran, Informasi dan Pengaduan;
- 2) Loker Pelayanan Penanaman Modal;
- 3) Loker Pelayanan Perizinan Investasi;
- 4) Loker Pelayanan Perizinan Non Investasi;
- 5) Loker Pembayaran;
- 6) Loker Pengambilan izin;

b. Ruang tunggu;

c. Ruang Pertemuan /rapat;

d. Ruang Tamu;

e. Ruang Pimpinan;

f. Ruang Sekretaris;

g. Ruang Bidang-Bidang

h. Ruang Sekretariat;

i. Ruang Server;

j. Mushola;

k. Tempat parkir.

l. Sarana lain:

1) PC

2) Laptop

3) Printer

4) Perangkat Jaringan

5) Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Perizinan

6) Website BPMP2T

7) Kamera

8) CCTV

9) Papan pengumuman

10) Banner

11) Kendaraan roda 4

12) Kendaraan roda 2

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada Bab-Bab sebelumnya maka dapat disimpulkan rumusan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam menjalankan pemerintahan. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan di kecamatan

- johar baru mengalami kemajuan sejak diresmikannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kota Administrasi Jakarta Pusat merupakan pilot city untuk penyelenggaraan PTSP.
2. kualitas pelayanan publik di PTSP kecamatan Johar baru sudah baik. Namun demikian, waktu penyelesaian perizinan masih menjadi masalah utama dalam penyelenggaraan PTSP.
 3. Pemerintah saat ini masih dihadapkan pada stigma negatif terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, yakni pelayanan yang lambat, kurang ramah, serta waktu dan biaya yang tidak pasti, menjadi alasan ketidakpercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.
 4. Dengan sumber daya manusia yang sangat minim, PTSP Kantor Kecamatan Johar Baru mengakui kewalahan dalam menangani berbagai pelayanan perizinan yang dapat diurus semua dalam satu pintu. Banyak keluhan dari masyarakat tentang lambatnya pelayanan sering membuat oknum biro jasa berkeliaran di sekitar lingkungan PTSP.
- A. Saran**
- Berkaitan dengan rumusan kesimpulan dan berdasarkan temuan penulis maka dapat dirumuskan saran-saran sebagai berikut :
1. pemerintah dituntut untuk selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, termasuk lembaga PTSP di daerah, dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan meningkatkan

investasi di daerah. Saat ini peran PTSP sebagai salah satu lembaga yang menyele-enggarakan pelayanan publik dibi-dang perizinan dan non perizinan, jadi sangat penting, karena itu di-butuhkan upaya penanganan yang lebih profesional agar PTSP mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, murah, mudah, pasti, terukur, transparan dan terjangkau.

2. Adanya penambahan SDM yang professional sehingga proses pelayanan bisa lebih baik. Secara kualitas, petugasnya juga harus memiliki keahlian komputer yang lebih baik. Sebab, nantinya seluruh pelayanan akan berjalan online.

3. Untuk meningkatkan pelayanan pengurusan dokumen serta perizinan usaha, seluruh fasilitas sarana dan prasarana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kecamatan johar baru harus

ditambah. Aspek sarana dan prasarana merupakan hal penting sebagai pendukung kinerja serta kenyamanan masyarakat dalam melakukan perizinan.

DAFTAR PUSTAKA

Andreas A. Danandjaja, 1994, *Budaya Perusahaan*, Makalah Kerja Disampaikan dalam Acara Seminar Budaya Perusahaan

- Industri Strategis Grand Hyatt.
Jakarta.
- Atmosudirdjo, Prajudi. 1992,
*Administrasi dan Manajemen
Umum*, Jakarta: Gunung
Agung.
- Bambang dan Lina Miftahul Jannah,
2005, *Metode Penelitian
Kuantitatif*, Jakarta : PT
Grafindo Persada.
- Bambang Sugema, 1991, *Motivasi
Dalam Organisasi*, Jakarta :
LAN RI.
- Boediharjo, 2000, *Kinerja Organisasi*,
Jakarta : Erlangga.
- Daft, Richard, L. 2001. *Manajemen*.
Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Davis and Newstrom dalam
Soewarno, 1996, *Managing
Corporate Culture*. Harper and
Row. New York.
- Ellitan, Lena dan Lina Anatan, 2009,
*Manajemen Inovasi :
Transformasi Menuju Organisasi
Kelas Dunia*, Bandung :
Alfabeta.
- Etzioni, Amitai, 1982. *Organisasi-
Organisasi Modern*. Alih
bahasa oleh Suryatim. Jakarta;
diterbitkan atas kerja sama
Universitas Indonesia dan
Pustaka Bradjaguna.
- Fuad, Noor dan Gofur Ahmad, 2009,
*Integrated Human Resources
Development : Berdasarkan
Pendekatan CB-HRM, TB-HRM,
CBT dan CPD*, Cetakan Kedua,
Jakarta : PT. Grasindo.
- Handyaningrat, 1996, *Pengantar Studi
Ilmu Administrasi dan
Manajemen*, Jakarta : Toko
Gunung Agung, 1996
- Hasibuan, Malayu, S.P, 2003,
*Manajemen Sumberdaya
Manusia*, Jakarta : PT. Bumi
Aksara.
- Hutapea, Parulian dan Nurianna
Thoha, 2008, *Kompetensi Plus :
Teori, Desain, Kasus, dan
Penerapan untuk HR dan
Organisasi yang Dinamis*,
Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
Utama.
- Mithaf Thoha, 2003, *Perilaku Organisasi
Konsep Dasar dan Aplikasinya*,
Jakarta : PT. Raja Grafindo
Persada.

- Moekijat, 1997, *Manajemen tenaga kerja dan hubungan kerja*, Bandung : CV Pioneer.
- Spencer, M. Lyle and Spencer, M. Signe ,1993, *Competence at Work Modelas for Superrior Performance*, John Wily & Son, Inc, New York, USA.
- Steers Rihard M, 1987, *Efektifitas Organisasi*, Jakarta : Erlangga
- Sugiyono, 1994, *Metode Penelitian Administrasi*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung : Alfabeta.
- W.J.S. Poerwadarminto, 1994, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka.
- Wibowo, 2010, *Manajemen Kinerja*, Jakarta : Rajawali Pers.
- Zainun, 1992, *Administrasi dan Manajemen Kepegawaian Pemerintah Negara Indonesia*, Jakarta : Gunung Agung.