

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Kebijakan dan Teori

1. Tinjauan Kebijakan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik yaitu :

“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”.

Dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak lepas dari output yang dihasilkan yaitu perizinan. Perizinan sendiri seperti yang tertuang dalam Peraturan Daerah No.12 tahun 2013 adalah pelimpahan kesahihan legalitas izin kepada orang atau perseorangan atau badan hukum guna melakukan kegiatan usaha tertentu. Sedangkan produk jadi, khususnya izin, adalah suatu dokumen yang diterbitkan berdasarkan peraturan daerah dan/atau peraturan lain yang menyatakan bahwa produk tersebut sah atau diperbolehkan bagi orang bagi orang perseorangan atau badan hukum untuk melakukan kegiatan tertentu.

Peraturan Presiden nomor 97 tahun 2014 “perizinan adalah segala aspek hak dan kebijakan yang dikeluarkan pemerintah dan pemerintah daerah dengan ketentuan undang-undang sebagai dasar rujukannya”. Perizinan sesuai dalam Permendagri nomor 24 tahun 2006 adalah

“Pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin atau tanda daftar usaha dan perizinan paralel adalah penyelenggaraan perizinan yang diberikan kepada pelaku usaha yang dilakukan sekaligus mencakup lebih dari satu jenis izin yang diproses secara terpadu dan bersamaan”.

Berdasarkan Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 160 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bahwa Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu menyelenggarakan pendataan dan pengawasan penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan perizinan sesuai kewenangan.

2. Tinjauan Teori

a. Efektivitas

Konsep efektif yaitu hasil tercapai dengan baik berasal dari bahasa Inggris yaitu “effective”. Efektivitas bersumber dari kata efektif yang merupakan pencapaian hasil didalam tujuan yang telah ditentukan. Efektivitas berhubungan dengan hasil ingin dicapai dengan hasil yang telah diperoleh. Menurut Effendy, dalam Sawir (2020) indikator efektivitas dalam pelayanan merupakan pencapaian tujuan dan sasaran yang menggunakan parameter hasil sesuai target yang diharapkan.

Dua kepentingan yaitu secara teoritis ataupun praktis memberikan acuan kepada efektivitas. Acuan efektivitas yaitu diperolehnya masukan tentang produktivitas dengan adanya ketepatan yang menyeluruh dan mendalam dari keefisienan. Efektivitas dipengaruhi oleh keadaan dari suatu hal yang tepat guna, ketercapaian usaha, memiliki kesan yang baik.

Konsep daripada efektivitas itu sendiri juga banyak dilandasi oleh para ahli birokrasi maupun manajerial dan memiliki makna yang berbeda dan bergantung pada struktur rujukan yang digunakannya. Menurut Stoner, dalam Monoarfa (2013) menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Istilah efektivitas itu sendiri memiliki makna yang sangat beragam dimana penjelasannya dapat menyangkut berbagai dimensi yang memusatkan perhatian kepada berbagai kriteria evaluasi. Dan juga, pengukuran efektivitas relatif beraneka ragam dimana kriteria-kriteria yang berbeda dilakukan secara bersamaan. Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

Menurut Georgopoulos dan Tannenbaum, dalam Monoarfa (2013) mengemukakan bahwa efektivitas organisasi adalah tingkat sejauhmana suatu

organisasi yang merupakan sistem sosial, dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi tujuan-tujuannya tanpa pemborosan, dan dengan menghindari ketegangan yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya. Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa efektivitas sangat tergantung kepada faktor eksternal dan internal organisasi. Menurut Sharma, dalam Monoarfa (2013) menyatakan pengukuran kinerja dapat dinilai dari produktivitas atau kinerja organisasi dan keberhasilan organisasi dalam beradaptasi terhadap perubahan di dalam dan di luar organisasi atau konflik hambatan antar organisasi bagian. (Georgoupoulos, Sharma dalam Monoarfa Jurnal Ilmu Administrasi Publik (2013))

Menurut Wisnu & Nurhasanah, dalam Monoarfa (2013) dikatakan bahwa suatu organisasi efektif jika (1) mengamankan skill dan sumber daya langka dari luar; (2) secara kreatif mengkoordinasikan sumber daya dengan skill karyawan untuk menemukan produk dan berselaraskan dengan perubahan kebutuhan konsumen (pendekatan sistem sistem internal); dan (3) secara efisien mengubah skill dan sumber daya menjadi barang dan jasa (pendekatan teknis).

Menurut Steers, dalam Tangkilisan (2005) mengemukakan lima kriteria dalam pengukuran efektivitas organisasi yaitu:

- 1) Produktivitas;
- 2) Kemampuan adaptasi atau fleksibilitas;
- 3) Kepuasan kerja;
- 4) Kemampuan ber laba;
- 5) Pencarian sumber daya.

Gibson, dalam Tangkilisan (2005) mengatakan hal yang berbeda bahwa efektivitas organisasi dapat pula diukur melalui :

- 1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
- 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan
- 3) Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap
- 4) Perencanaan yang matang
- 5) Penyusunan program yang tepat

6) Tersedianya sarana dan prasarana

7) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik

Menurut Emerson dalam Handayani (1996) mengatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan. Bisa dikatakan jika sudah terpenuhi maka tujuan tersebut efektif. Hal ini dipertegas kembali dengan pendapat Hasibuan, dalam Handayani (1996:16) bahwa efektivitas adalah tercapainya suatu sasaran eksplisit dan implisit. Tjokroamidjojo, dalam Pasolong (2013) mengatakan bahwa efektivitas dalam pelaksanaan administrasi agar lebih mencapai hasil seperti yang direncanakan, mencapai sasaran tujuan yang ingin dicapai dan lebih berdaya hasil, sedangkan Keban, dalam Pasolong (2013) mengatakan bahwa suatu organisasi dapat dikatakan efektif kalau tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi tercapai. Nilai yang telah disepakati bersama antara para stakeholder dari organisasi yang bersangkutan.

Dapat disimpulkan bahwa Penggunaan konsep efektivitas dalam berbagai bidang kehidupan telah terbukti memberikan hasil yang baik dan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Kata "efektif" berasal dari bahasa Inggris yang berarti berhasil mencapai hasil yang diinginkan. Efektivitas berkaitan erat dengan pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, yang diukur melalui hasil yang diperoleh sesuai dengan target yang ditentukan. Indikator efektivitas dalam pelayanan adalah tercapainya tujuan dan sasaran dengan menggunakan parameter hasil yang sesuai dengan target yang diharapkan.

Konsep efektivitas memiliki dua kepentingan yang dapat diterapkan secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, efektivitas memberikan pedoman untuk menilai keberhasilan suatu aktivitas melalui ketepatan dan kedalaman penilaian terhadap efisiensi yang dicapai. Sedangkan secara praktis, efektivitas memberikan informasi mengenai produktivitas dari suatu kegiatan yang diukur melalui kinerja yang efisien dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kondisi dan situasi yang

mempengaruhi pelaksanaan suatu hal. Oleh karena itu, konsep efektivitas perlu diterapkan dengan baik dan bijak untuk mencapai hasil yang diinginkan.

b. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang 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". (UU Nomor 25 Tahun 2009 pasal 3)

Pelayanan publik yaitu indikator dalam menetapkan apakah kemampuan yang dilakukan pemerintah telah dilakukan dengan baik atau belum. Pelayanan publik yang dikatakan berjalan dengan maksimal yaitu pelayanan yang berfokus untuk kebutuhan masyarakat. Jika pelayanan publik telah dijalankan secara baik maka akan memberikan dampak kepada kepuasan masyarakat (Hayat, 2017).

Maulidia (2020) Pelayanan Publik adalah pencapaian dari sebagian kegiatan pemerintah yang bisa dirasakan secara langsung oleh seluruh warga negara sebagai penerima layanan. Pelayanan publik juga bisa dikatakan pemenuhan segala sesuatu yang diinginkan warga negara yang bersinggungan pada layanan administrasi. Pada layanan publik, masyarakat menjadi bagian yang penting untuk diberikan layanan publik.

Menurut Moenir, dalam Sawir (2020) Pelayanan publik yaitu aktivitas yang dilakukan pemerintah dengan sudut pandang tatanan, aturan dan tata cara dengan maksud memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan kewenangannya. Pelayanan publik bertujuan untuk menyediakan pelayanan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh masyarakat.

Dalam fungsinya, birokrasi pemerintahan menyelenggarakan berbagai macam pelayanan. Salah satu jenis pelayanan umum atau publik antara lain:

1) Pelayanan Barang

Pelayanan barang merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik. Produk pelayanan berupa

barang biasanya dapat disimpan sebagai persediaan serta dapat terjadi perpindahan kepemilikan. Dalam proses produksi, distribusi, dan konsumsi biasanya proses bersifat terpisah. Selain itu, pengguna layanan ini pada umumnya tidak terlibat dalam proses produksi layanan (Dwiyanto, 2014).

2) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan suatu pelayanan yang tidak dapat disimpan. Artinya, pelayanan ini menjadi suatu aktivitas pelayanan yang telah ditawarkan pada kurun waktu tertentu yang tidak dapat disimpan untuk kurun waktu berikutnya. Pelayanan jasa tidak berwujud barang sehingga bersifat tidak nampak (intangible). Namun, meskipun tidak berwujud, proses penyelenggaraan pelayanannya dapat diamati dan dirasakan. Misalnya suatu pelayanan jasa dapat dinilai dari cepat, lambatnya pelayanan, sulit atau mudahnya prosedur, murah atau mahal biaya layanan. Selain itu, jika dilihat dari prosesnya, proses produksi, distribusi, konsumsi dalam penyediaan layanan jasa berlangsung secara bersamaan. Bentuk pelayanan jasa diantaranya penyelenggaraan pendidikan, penyelenggaraan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya (Dwiyanto, 2014).

3) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya dokumen kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang. Dokumen pada layanan administratif antara lain kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), akta kelahiran, buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB), surat izin mengemudi (SIM), surat tanda kendaraan bermotor (STNK), ijin mendirikan bangunan (IMB), paspor, sertifikat kepemilikan atau penguasaan tanah dan sebagainya.

Berdasarkan penjelasan mengenai jenis-jenis pelayanan administratif diatas, penelitian ini berfokus pada pelayanan administratif yaitu bidang perizinan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Sebagaimana telah dijelaskan bahwa PTSP menjadi salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan

pada bidang perizinan karena dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), pelayanan perizinan menjadi mudah, transparan, bebas biaya diluar retribusi, tepat waktu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Keamanan dan kenyamanan masyarakat dijamin sesuai dengan Standar Pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan administratif dalam hal ini lebih relevan terhadap fokus yang akan diteliti.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan bahwa terdapat beberapa prinsip pelayanan publik antara lain :

- 1) Kesederhanaan, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan, a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, b) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, c) Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
- 3) Kepastian biaya, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

- 8) Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah.

Lebih lanjut menurut Moenir sebagaimana dikutip Sawir (2020) menjelaskan beberapa unsur yang harus ada pada pelayanan publik, yaitu :

- a. Setiap pihak harus mengetahui apa saja hak dan kewajiban, baik itu pihak pemberi layanan maupun penerima pelayanan.
- b. Setiap pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan keadaan masyarakat untuk membayar sesuai dengan pertauran yang telah ditentukan.
- c. Mekanisme dan pencapaian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan rasa nyaman, aman dan peraturan yang jelas sebagai tanggung jawab.
- d. Jika pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dinilai mahal, maka pemerintah harus tetap memberikan kesempatan kepada masyarakat agar tetap melaksanakan.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat atau kelompok yang dilayani dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan ini diberikan kepada seluruh masyarakat atau yang berhak mendapatkan pelayanan tanpa terkecuali dengan tidak membedakan satu dengan yang lainnya.

c. Kualitas Pelayanan Publik

Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018) menjelaskan kualitas pelayanan adalah 1) Persyaratan yang diberikan harus sesuai, 2) Kesesuaian dengan

pelaksanaan, 3) Adanya perbaikan pelayanan publik secara terus-menerus, 4) Tidak terdapat kesalahan, 5) Memenuhi keinginan penerima layanan yaitu masyarakat, 6) Melakukan segala aktivitas sesuai dengan peraturan, 7) Mengutamakan kepuasan pengguna layanan atau masyarakat. Konsep kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari sikap pengguna layanan, yaitu sikap pengguna layanan dalam mencari, menggunakan, serta melakukan evaluasi terhadap produk layanan yang telah diterima.

Kualitas pelayanan yaitu bagaimana perbedaan antara fakta dengan keinginan masyarakat dari hasil pelayanan yang mereka dapatkan dari pemerintah, Rambat dalam Sawir (2020). Sedangkan Hardiyansyah (2018) menguraikan 6 faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, diantaranya yaitu: 1) Motivasi kerja pemerintah, 2) Kemampuan Pemerintah, 3) Sistem pengawasan sosial, 4) Prilaku pemerintah, 5) Pemberitahuan, komunikasi, struktur pemerintahan serta informasi, 6) Pemberdayaan organisasi.

Menurut L.P. Sinambela (2006:6) secara teoritis tujuan pelayanan publik pada hakikatnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan, memerlukan kualitas pelayanan prima yang ditunjukkan oleh :

- 1) Transparansi, yaitu transparan pelayanan yang sangat terbuka, mudah dan ideal untuk diakses oleh semua pihak yang memerlukannya serta diberikan secara lengkap dan terstruktur;
- 2) Tanggung jawab hukum, khususnya jasa, dipertanggungjawabkan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) Bersyarat, yaitu pelayanan dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- 4) Partisipatif, artinya pelayanan dapat menyokong fungsi dan tujuan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan kesejahteraan masyarakat;

- 5) Kesetaraan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dari segala aspek dan/atau latar belakang masyarakat, kedudukan sosial dan lain-lain;
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban yang mempertimbangkan norma dan prinsip keadilan antara pelayan dan masyarakat.

Dalam pengukuran kualitas, Tjiptono (2005:223) telah dikembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (Service Quality). SERVQUAL ini merupakan skala multi item yang terdiri dari pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan meliputi 5 dimensi, yaitu: Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para penerima layanan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Assurance (jaminan), yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Empathy (empati), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Tangibles (fisik), yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Lebih lanjut Zeithaml et.al dalam Hardiyansyah (2018) mengklasifikasi 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan publik dengan masing-masing indikator sebagai berikut :

- 1) Dimensi Tangibel (Bukti Fisik), indikatornya sebagai berikut :
 - a) Bagaimana penampilan pemberi layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
 - b) Tempat yang disediakan harus memberikan rasa nyaman kepada masyarakat
 - c) Pelayanan yang diberikan harus memudahkan masyarakat
 - d) Pemberi layanan harus disiplin dalam memberikan pelayanan
 - e) Pemberi layanan harus memudahkan masyarakat yang ingin melakukan permohonan pelayanan

f) Ketersediaan alat bantu dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat

2) Dimensi Reliability (Kehandalan), indikatornya sebagai berikut :

- a) Kesiapan pemberi layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- b) Standar pelayanan yang diberikan harus jelas
- c) Kemahiran pemberi layanan dalam menggunakan alat bantu dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat

3) Dimensi Responsiviness (Ketanggapan), indikatornya sebagai berikut :

- a) Menanggapi setiap masyarakat yang ingin mendapatkan produk layanan
- b) Pemberi layanan harus cepat dalam memberikan pelayanan
- c) Pemberi layanan harus tepat dalam memberikan pelayanan
- d) Pemberi layanan harus cermat dalam memberikan pelayanan
- e) Pemberi layanan harus tepat dalam memberikan pelayanan
- 6) Kemampuan dalam menanggapi keluhan dari masyarakat

4) Dimensi Assurance (Jaminan), indikatornya sebagai berikut :

- a) Adanya jaminan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan
- b) Adanya jaminan biaya dalam memberikan pelayanan
- c) Adanya jaminan legalitas dalam memberikan pelayanan

5) Dimensi Emphaty (Kepedulian), indikatornya sebagai berikut :

- a) Mengutamakan kepentingan masyarakat
- b) Keramahan pemberi layanan dalam memberikan pelayanan
- c) Sikap sopan pemberi layanan dalam memberikan pelayanan
- d) Tidak membedakan-bedakan kalangan masyarakat
- e) Menghargai setiap penerima layanan yaitu masyarakat

Menurut Onxayvieng, dkk. (Journal of Public Administration and Governance (2015)) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat meningkat efektivitas dan efisien apabila dapat memberikan pengalaman yang baik kepada pelanggan. Pemerintah juga dapat memperbaiki pelayanan kepada

para pelanggan atau masyarakat dengan cara meningkatkan akses dan kenyamanan layanan bagi pelanggan, mempersempit waktu dengan efisiensi pelayanan dengan memperbaiki sistem atau tata cara melayani, menyederhanakan prosedur pelayanan kepada masyarakat agar lebih mudah dipahami, memberi kesempatan kepada masyarakat agar dapat dilayani secara menyeluruh. meningkatkan transparansi dalam pelayanan dan pertanggung jawaban sistem pelayanan.

Dapat disimpulkan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu pemerintahan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. kualitas pelayanan publik juga dapat dilihat dari sikap pengguna layanan, yaitu sikap mereka dalam mencari, menggunakan, serta melakukan evaluasi terhadap produk layanan yang telah diterima. Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari segi teknis dan administratif, tetapi juga dari sudut pandang pengguna layanan. Oleh karena itu, pemerintah harus memperhatikan seluruh aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan, baik dari segi proses maupun sikap pengguna layanan.

Kualitas pelayanan yang berkualitas, diharapkan akan tercipta pemerintahan yang efektif, efisien, dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah dan memperkuat hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan komitmen dan kesadaran dari semua pihak untuk terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan publik yang lebih baik lagi.

Dengan mengukur kualitas layanan menggunakan SERVQUAL, organisasi dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang kekuatan dan kelemahan layanan mereka dalam setiap dimensi yang diberikan, serta memperbaiki layanan mereka sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

d. Pelayanan Perizinan

Menurut Ratminto & Winarsih (2015) Pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perizinan dapat diartikan sebagai segala rangkaian jasa

pelayanan yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh lembaga pemerintah di pusat, daerah, dan BUMD/BUMN, baik dalam rangka upaya memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan dan kebijakan peraturan perundang-undangan, yang produk pelayanannya ialah legalitas. Pelayanan perizinan diberikan sebagai bagian dari upaya menjawab kebutuhan masyarakat, misalnya upaya instansi maupun otoritas yang memiliki hak dalam memberikan jaminan kepastian hukum atas usaha yang dimiliki sehingga dapat menjamin seluruh operasionalnya.

Pasolong (2013:128) mengemukakan bahwa pada prinsipnya pelayanan publik meliputi tiga sektor, yaitu pelayanan barang, jasa, dan administratif. Bentuk pelayanan administratif ialah perizinan atau legalitas. Perizinan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan publik, demikian juga perizinan yang terkait dengan kegiatan usaha. Proses perizinan, khususnya perizinan usaha, secara langsung akan berpengaruh terhadap keinginan dan keputusan calon pengusaha maupun investor untuk menanamkan modalnya.

Menurut Manan (Ridwan, 2018:197) menyebutkan bahwa izin dalam arti luas berarti suatu persetujuan dari penguasa berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk memperbolehkan melakukan tindakan atau perbuatan tertentu yang secara umum dilarang. Menurut Spelt dan Berge, dalam Ridwan (2018:199) membagi izin dalam arti luas dan sempit yaitu

- 1) Izin adalah perangkat yang paling banyak digunakan dalam hukum administratif. Pemerintah menggunakan hal tersebut sebagai batasan yuridis untuk mengatur masyarakat..
- 2) Izin adalah suatu pengesahan berdasarkan konstitusi yang diberikan otoritas.
- 3) Izin dalam makna sempit berarti peraturan yang mengikat, pada umumnya dilandasi oleh pembuat undang undang yang bertujuan mencapai tatanan tertentu dalam upaya menghalangi hal-hal buruk. Tujuan nya adalah mengatur tindakan tindakan oleh otoritas pembuat undang undang tidak seluruhnya di anggap tercela, namun memiliki pengawasan dan jangkauan

terhadap pihak tertentu. Yang utama dalam izin adalah larangan suatu tindakan agar tidak terjadi sesuatu atau membatasi sesuatu sesuai perundang-undangan, terkecuali diperkenankan dengan ketentuan-ketentuan dan batasan bagi setiap kasus.

Ridwan (2010:201) menyebutkan bahwa izin adalah perbuatan pemerintah bersegi atau berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk diterapkan pada peristiwa konkret menurut prosedur dan persyaratan tertentu. Dari pengertian ini ada beberapa unsur perizinan yaitu

- 1) Instrumen Yuridis, izin merupakan instrumen yuridis dalam bentuk keputusan yang bersifat konstitutif dan yang digunakan oleh pemerintah untuk menghadapi atau menetapkan peristiwa konkret. Sebagai keputusan izin itu dibuat dengan ketentuan dan persyaratan yang berlaku bagi keputusan pada umumnya.
- 2) Peraturan Perundang-undangan, salah satu prinsip dalam negara hukum pemerintah berdasarkan peraturan perundang-undangan dalam artian bahwa setiap tindakan pemerintah baik dalam menjalankan fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan harus didasarkan pada wewenang yang diberikan pada peraturan perundangan yang berlaku. Pembuatan dan penerbitan keputusan izin merupakan tindakan hukum pemerintah, maka sebagai tindakan hukum harus ada wewenang yang diberikan berdasarkan peraturan yang berlaku.
- 3) Organ pemerintah adalah organ yang menjalankan urusan pemerintahan baik ditingkat pusat maupun di tingkat daerah. Terlepas dari beragamnya organ pemerintah atau administrasi negara yang mengeluarkan izin, yang pasti hanya boleh dikeluarkan oleh organ pemerintah. Menurut Splet dan Berge, dalam Ridwan (2010:204), keputusan yang memberikan izin harus dari organ yang berwenang dan hampir selalu yang terkait adalah organ-organ pemerintahan atau administrasi negara

- 4) Peristiwa konkret adalah peristiwa yang terjadi pada waktu tertentu. Karena peristiwa konkret ini beragam sejalan dengan keragaman perkembangan masyarakat maka izin pun memiliki berbagai keragaman.
- 5) Prosedur dan persyaratan, secara umum permohonan izin harus menempuh prosedur tertentu yang ditentukan oleh pemerintah disamping itu juga harus memenuhi persyaratan persyaratan yang ditentukan sepihak oleh pemerintah. Prosedur dan persyaratan perizinan berbeda tergantung jenis izin, tujuan izin dan instansi pemberi izin. Walaupun prosedur dan persyaratan ditentukan sepihak oleh pemerintah, namun tidak boleh sewenang wenang dan harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk menjadi dasar hukum.

Izin sebagai instrumen yuridis yang digunakan oleh pemerintah untuk mempengaruhi para warga agar mau mengikuti cara yang dianjurkan guna mencapai suatu tujuan konkret. Sebagai suatu instrumen izin berfungsi selaku ujung tombak instrumen hukum pengarah, perekayasa dan perancang masyarakat adil dan makmur dapat terlihat.

Dapat disimpulkan Pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perizinan adalah rangkaian layanan yang menjadi tanggung jawab lembaga pemerintah di pusat, daerah, dan BUMD/BUMN. Pelayanan ini diberikan baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan, dengan produk pelayanannya berupa legalitas.

Pelayanan perizinan merupakan bagian dari pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya terkait dengan memberikan jaminan kepastian hukum atas usaha yang dimiliki. Proses perizinan, terutama perizinan usaha, memiliki dampak langsung terhadap keputusan calon pengusaha atau investor untuk menanamkan modalnya.

Pelayanan administrasi pemerintahan atau perizinan memiliki peran yang penting dalam memberikan kepastian hukum kepada masyarakat serta mendorong pertumbuhan ekonomi melalui investasi dan pengembangan usaha.

e. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah bahwa PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Penyelenggaraan PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan Perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat. Sasaran penyelenggaraan PTSP Daerah yaitu terwujudnya PTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan Perizinan. Tujuan dari penyelenggaraan PTSP yaitu:

- 1) Meningkatkan kualitas PTSP, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat
- 2) Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima
- 3) Meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah

Adapun tujuan dari penyelenggaraan PTSP berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan;
- 2) Memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan
- 3) Meningkatkan kepastian pelayanan perizinan dan non perizinan.

Tomo (2019) menyebutkan dengan adanya PTSP diharapkan dapat menyederhanakan beberapa hal, antara lain:

- 1) Pelayanan terhadap permohonan Perizinan yang dilakukan oleh PTSP
- 2) Waktu dalam penyelesaian proses pelayanan tidak boleh lewat dari standar pelayanan yang sudah ditetapkan

- 3) Biaya yang dikeluarkan tidak boleh melebihi standar pelayanan yang sudah ditetapkan
- 4) Adanya media informasi untuk masyarakat mengetahui mengenai prosedur dan persyaratan pengurusan Perizinan
- 5) Mengurangi kelengkapan dokumen permohonan Perizinan yang sama untuk dua kali Perizinan atau lebih
- 6) Bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang berkeinginan membuka usaha baru maka akan dibebaskan biaya Perizinan
- 7) Memberikan kewenangan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Menurut Rifa'i, dalam Maulidiah (2014) Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau yang biasa disebut PTSP merupakan suatu kegiatan penyelenggaraan perizinan yang tata caranya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap akhir pelayanan melalui satu pintu atau dilakukan dalam satu tempat. Hal ini berdasarkan pelimpahan wewenang atau pendelegasian yang memiliki kewenangan perizinan. Berdasarkan konsep ini, masyarakat hanya datang kesatu tempat dan bertemu dengan petugas atau pegawai *Front Office* dalam pelayanan. Hal ini dapat menghindari pungutan liar dari pihak tertentu dalam proses pelayanan dan mengurangi interaksi masyarakat bertemu dengan banyak pegawai perizinan dalam pelayanan hanya untuk mengurus suatu perizinan.

Bentuk pelayanan terpadu ini bisa berbentuk kantor, dinas, ataupun badan. Dalam penyelenggaraannya, Kepala Daerah wajib melakukan penyederhanaan layanan meliputi:

- 1) Pelayanan atas permohonan perizinan dilakukan oleh penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP);
- 2) Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
- 3) Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi dari ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;

- 4) Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
- 5) Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan;
- 6) Pembebasan biaya perizinan bagi usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang ingin memulai usaha baru sesuai dengan peraturan yang berlaku; dan
- 7) Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan lingkup tugas PPTSP meliputi pemberian pelayanan atas semua bentuk pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota.
- 8) Selain itu PPTSP mengelola administrasi perizinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan keamanan berkas. Dalam pengertian sempit, pelayanan terpadu dapat berarti sebagai satu instansi pemerintah yang memiliki semua otoritas yang diperlukan untuk memberi pelbagai perizinan (*licenses, permits, approvals, dan clearances*).
- 9) Tanpa otoritas yang mampu menangani semua urusan tersebut instansi pemerintah tidak dapat mengatur pelbagai pengaturan selama proses. Oleh sebab itu, dalam hal ini instansi tersebut tidak dapat menyediakan semua bentuk perizinan yang diperlukan dalam berbagai tingkat administrasi, sehingga harus bergantung pada otoritas lain.

Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dalam bentuk:

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

persyaratan-persyaratan yang tumpang-tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu,

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

Dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah suatu model penyelenggaraan layanan perizinan yang menggabungkan semua tahapan proses perizinan, mulai dari tahap permohonan hingga tahap akhir pelayanan, dalam satu tempat atau melalui satu pintu. Hal ini didasarkan pada pelimpahan wewenang atau pendelegasian kewenangan perizinan kepada satu lembaga atau satu unit layanan.

f.Faktor-Faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas

Menurut Sondang P. Siagian (1996:60) menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas, yaitu :

1) Faktor waktu

Faktor waktu yang maksud adalah ketepatan waktu pelayanan yang diberikan dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Pengukuran tepat dan cepat ini dinilai berbeda dari satu orang ke orang lainnya didalam memberikan pelayanan. Faktor waktu dapat menjadi salah satu pengukuran efektivitas kerja terlepas dari penilaian yang subjektif.

2) Faktor kecermatan

Faktor kecermatan dapat menjadi alat ukur penilaian efektivitas dalam memberikan pelayanan. Faktor yang dilihat dalam kecermatan yaitu faktor

ketelitian dari pemberi layanan kepada penerima layanan. Penilaian faktor kecermatan ini dilihat dari banyak atau tidaknya kesalahan yang dilakukan oleh pemberi pelayanan walaupun pelayanan yang diberikan dalam waktu yang cepat.

3) Faktor gaya pemberi pelayanan

Gaya pemberi pelayanan termasuk salah satu alat ukur lain yang dapat digunakan dalam pengukuran efektivitas kerja didalam memberikan pelayanan. Gaya pemberi pelayanan dilihat dari kebiasaan pemberi layanan kepada penerima layanan dan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat oleh pemberi pelayanan. Penilaian gaya pemberi layanan bisa berupa penilaian subjektif dari penerima layanan dilihat dari sesuai atau tidak sesuainya pelayanan yang diberikan. Kesesuaian memiliki keterkaitan dengan nilai sosial yang ada dilingkungan sekitar.

Dapat disimpulkan efektivitas pelayanan dapat diukur melalui berbagai faktor. Faktor waktu melibatkan ketepatan dan kecepatan pemberian layanan, yang dapat bersifat subjektif. Faktor kecermatan menilai ketepatan penyedia layanan, berapa pun kecepatan layanannya. Dan juga, gaya pemberian layanan dinilai berdasarkan kebiasaan penyedia layanan dan interaksinya dengan masyarakat, yang dapat dipengaruhi oleh nilai-nilai sosial.

B. Konsep Kunci

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya yaitu suatu tindakan yang dijalankan pemberi layanan untuk memenuhi kepentingan dan keinginan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Pelayanan publik yang dilakukan harus memberikan kesan yang baik terhadap penerima layanan, maka dari itu pemberian pelayanan kepada masyarakat harus memperhatikan beberapa aspek seperti kecepatan, ketanggapan, ketepatan, kesesuaian dengan produk yang diinginkan, prosedur pelayanan mudah didapat, biaya yang murah, keterbukaan serta efektif dan efisien (Hardiyansyah, 2018)

2. Efektivitas

Efektivitas berhubungan dengan hasil ingin dicapai dengan hasil yang telah diperoleh. Indikator efektivitas dalam pelayanan merupakan pencapaian tujuan dan sasaran yang menggunakan parameter hasil sesuai target yang diharapkan. Efektivitas yaitu diperolehnya masukan tentang produktivitas dengan adanya ketepatan yang menyeluruh dan mendalam dari keefisienan. Efektivitas dipengaruhi oleh keadaan dari suatu hal yang tepat guna, ketercapaian usaha, memiliki kesan yang baik.

Efektivitas dalam pelaksanaan administrasi agar lebih mencapai hasil seperti yang direncanakan, mencapai sasaran tujuan yang ingin dicapai dan lebih berdaya hasil. Dan juga dapat dikatakan efektif kalau tujuan organisasi atau nilai nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi tercapai. Nilai yang telah disepakati bersama antara para stakeholder dari organisasi yang bersangkutan.

3. Aspek yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan

Untuk mengukur seberapa jauh tingkat efektivitas pelayanan perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit, maka penulis melihat beberapa aspek yang dapat mengukur efektivitas pelayanan perizinan berdasarkan tujuan PTSP dari Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai berikut :

a. Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mengutamakan kepentingan umum, memudahkan urusan publik, mempersingkat waktu dalam pengurusan pelayanan publik serta mengutamakan kepuasan masyarakat. Pelayanan terpadu satu pintu merupakan upaya dari meningkatkan kualitas layanan. Alat ukur kualitas layanan yang disebut SERVQUAL (Service Quality). SERVQUAL ini digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan meliputi 5 dimensi, yaitu:

1. Dimensi Tangibel (Bukti Fisik) dapat dilihat dari penampilan pemberi layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tempat yang

disediakan apakah sudah dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan sudah dapat memudahkan masyarakat. Pemberi layanan harus memudahkan masyarakat yang ingin melakukan permohonan pelayanan. Ketersediaan alat bantu dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat. Dan juga Pemberi layanan harus disiplin dalam memberikan pelayanan.

2. Dimensi Reliability (Kehandalan) dilihat bagaimana kesiapan pemberi layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Standar pelayanan yang diberikan harus jelas kepada masyarakat. Kemahiran pemberi layanan dalam menggunakan alat bantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan) dilihat bagaimana pemberi layanan menanggapi setiap masyarakat yang ingin mendapatkan produk layanan. Pemberi layanan harus cepat, tepat, dan cermat dalam memberikan pelayanan. Pemberi layanan harus tepat dalam memberikan pelayanan. Dilihat dari kemampuan dalam menanggapi keluhan dari masyarakat

4. Dimensi Assurance (Jaminan). Pemberi layanan menjamin kesesuaian waktu dalam memberikan pelayanan. Adanya transparansi dalam biaya pelayanan oleh pemberi layanan. Adanya jaminan legalitas dalam memberikan pelayanan. Jaminan dasar dengan memberi informasi apa yang dilarang secara tepat dan jelas.

5. Dimensi Emphaty (Kepedulian). Pemberi layanan harus mengutamakan kepentingan masyarakat. Keramahan pemberi layanan dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu Sikap sopan pemberi layanan dalam memberikan pelayanan. Pemberi layanan tidak membedakan kalangan masyarakat dan menghargai setiap penerima layanan yaitu masyarakat.

b. Kemudahan Pelayanan

Pelayanan diberikan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan di Kecamatan Duren Sawit. Kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan dan memperoleh informasi mengenai tempat,

waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian dan penyelesaian pengaduan pelayanan.

c. Kepastian Pelayanan

Pelayanan perizinan dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, misalnya upaya instansi yang berwenang dalam memberikan jaminan kepastian hukum atas usaha yang dimiliki sehingga dapat menjamin segala aktivitas. Pelayanan memberikan kepastian pelayanan di Kecamatan Duren Sawit. Kepastian adalah kepastian hukum terhadap waktu, biaya, persyaratan, prosedur dan penyelesaian pengaduan pelayanan.

4. Faktor-Faktor yang berpengaruh terhadap Efektivitas Pelayanan

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan yaitu:

1) Faktor Waktu

Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai.

2). Faktor Kecermatan

Kecermatan atau ketelitian pemberi layanan dalam melayani pengguna layanan sangat penting bagi proses pelayanan. Jika pemberi layanan tidak cermat dalam melayani masyarakat maka akan terjadi kesalahan dan menimbulkan pekerjaan baru. Dan juga, menimbulkan penilaian yang kurang baik. Pemberi layanan harus cermat dalam mengerjakan tanggung jawab tugas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan agar tercipta pelayanan yang baik dan masyarakat akan menilai baik.

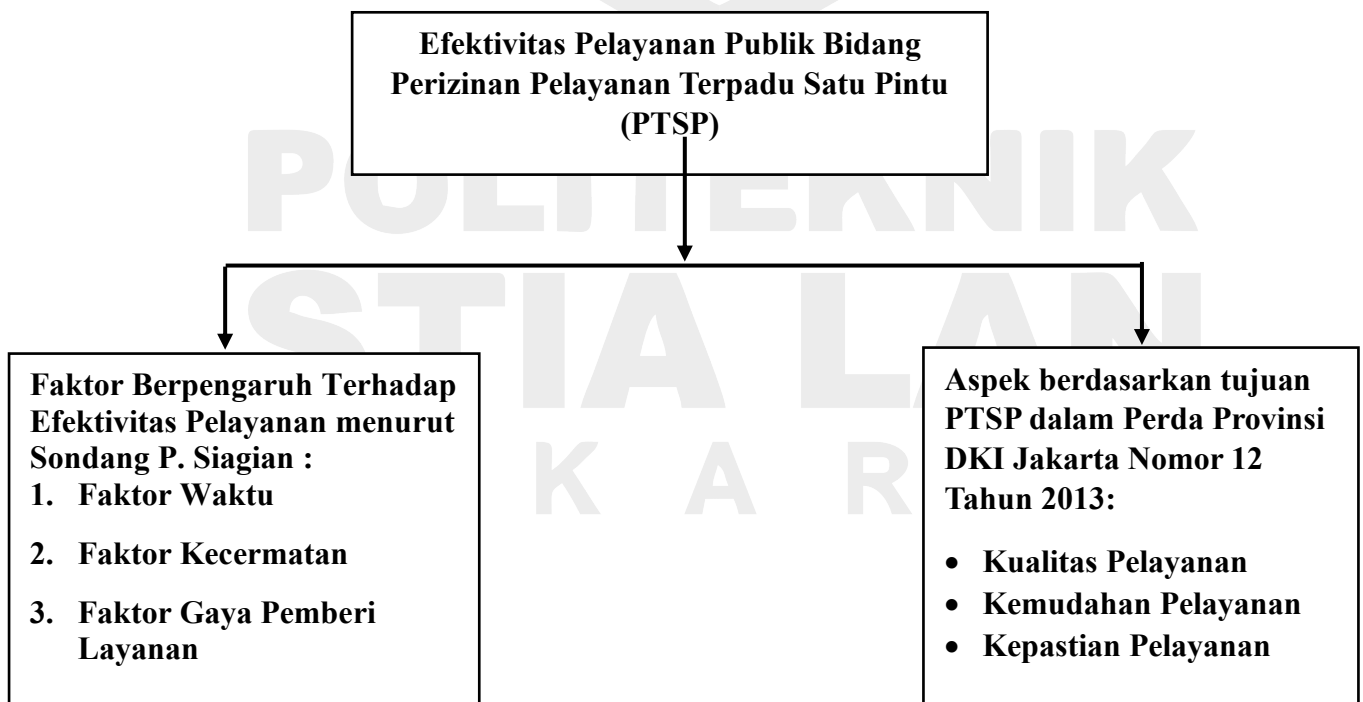
3). Faktor Gaya Pemberian Layanan

Gaya Pemberian Layanan yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari

bahaya, resiko, dan keraguraguan. Gaya adalah karakter mengenai upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

C. Kerangka Berpikir

Uma Sekaran dalam Sugiyono (2013) mendefenisikan bahwa kerangka berfikir yaitu suatu model idela mengenai hubungan teori dengan berbagai aspek yang telah dijelaskan sebagai permasalahan yang penting. Adapun dalam kerangka berpikir dalam melakukan penelitian untuk melihat efektivitas pelayanan perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit dengan menggunakan kerangka berpikir yaitu sebagai berikut :



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya ialah instrumen atau alat ilmiah untuk mendapatkan data yang bertujuan dengan maksud tertentu. Dalam menjalankan penelitian perlu adanya aturan atau kaidah tertentu untuk data dikatakan valid. Rasional, empiris, sistematis adalah acuan keilmuan untuk sebagai landasan ciri-ciri keilmuan agar kegiatan penelitian berstandar dengan hal-hal tersebut. Rasional yang berarti kegiatan tersebut terjangkau oleh penalaran manusia, empiris berarti langkah-langkahnya dapat di terima oleh indera-indera pada manusia dan, sistematis rangkaian cara dan proses yang digunakan menggunakan struktur yang logis. Dalam bab ini juga akan menjelaskan metode yang akan dipergunakan untuk mendapatkan data penelitian sesuai dengan kaidah metode penelitian.

Penulis dalam penelitian yang akan digunakan adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2013) metode penelitian kualitatif interpretasi karena data hasil penelitian lebih berhubungan dengan penafsiran terhadap data yang ditemukan di lapangan. Metode penelitian kualitatif untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami serta menggali efektivitas pelayanan perizinan pada Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit.

B. Teknik Pengumpulan Data

Penulis dalam penelitian yang akan digunakan adalah dengan menggunakan metode penelitian studi kasus untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami serta

menggali efektivitas pelayanan perizinan pada Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit.

Teknik pengumpulan data akan dilakukan melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Studi kasus akan dipilih karena sudah cukup banyak data rekap laporan yang tersedia. Sedangkan teknik wawancara dipakai untuk melakukan validasi (triangulasi) terhadap dokumen rekap laporan yang sudah ada.

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif maka data yang diperoleh harus mendala, jelas dan spesifik. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan studi dokumentasi.

1. Wawancara

Dalam teknik pengumpulan data menggunakan hampir sama dengan kuesioner. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan wawancara mendalam, hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lengkap. Untuk menghindari informasi yang hilang maka penulis meminta persetujuan kepada informan untuk menggunakan alat perekam. Sebelum dilakukan wawancara mendalam, sebelumnya penulis memberikan gambaran secara ringkas mengenai topik penelitian.

2. Observasi

Observasi ialah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan, perilaku, dan perubahan terhadap objek atau sasaran penelitian, dimana peneliti terlibat langsung dengan objek penelitian.

3. Studi Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Studi dokumentasi merupakan salah satu bagian penting yang tidak terpisahkan dan tidak dapat terpisahkan dari penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini

menggunakan dokumen berupa laporan-laporan manual. Berkas-berkas perizinan, foto, serta data-data yang ada di UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit.

C. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2013) Peneliti merupakan alat (instrumen) pengumpul data utama yang dibutuhkan atau dipergunakan untuk mengumpulkan data. Jadi dalam penelitian ini instrumen utamanya yaitu peneliti sendiri, maka dari itu penulis akan terlibat secara aktif dalam penelitian yang dilakukan mulai dari pengumpulan data, analisis data, menyajikan hasil temuan peneliti sampai dengan penarikan kesimpulan mengenai Efektivitas Pelayanan Perizinan di Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Kecamatan Duren Sawit.. Adapun alat bantu lainnya dalam penelitian ini menurut Hardani (2020), yaitu :

1. Pedoman Observasi

Pedoman observasi adalah alat yang dipakai untuk pengamatan dan mencatat secara terencana mengenai fenomena yang terjadi di lapangan mengenai implementasi pelayanan one day service di Kantor Kecamatan Duren Sawit.

2. Pedoman Wawancara

Wawancara dilaksanakan dengan cara mempersiapkan pedoman wawancara terlebih dahulu, tujuannya agar wawancara fokus pada masalah yang akan diteliti sehingga tidak ada penyimpangan. Pedoman wawancara merupakan serangkaian pertanyaan-pertanyaan yang akan ditujukan kepada orang yang ingin diwawancarai.

3. Pedoman Studi Dokumentasi

Pedoman dokumentasi yaitu berisi catatan atau hasil laporan dan keterangan-keterangan secara tertulis, tergambar maupun tercetak tentang hal-hal yang dibutuhkan untuk melengkapi serta memperkuat pada hasil observasi dan wawancara.

Dalam penelitian ini informan kunci yang akan diwawancara adalah stakeholder yang mengetahui proses pelayanan Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit sebagai berikut :

No	Informan Kunci	Jumlah
1	Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP)	1
2	Petugas Front Office (Customer Relation Officer)	1
3	Petugas Back Office (Kasubag TU UP PMPTSP)	1
4	Masyarakat	4
Jumlah		7

Alasan memilih informan kunci tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) pada Kantor Kecamatan Duren Sawit dipilih karena merupakan orang yang paling bertanggung jawab dan mengetahui proses seluruh pelaksanaan pelayanan seluruh pelayanan Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit.
2. Petugas Front Office (Customer Relation Officer dan Penerima Tamu) Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit dipilih karena mengetahui secara detail permohonan pelayanan dan proses pelayanan perizinan di Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit.
3. Petugas Back Office Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit dipilih karena mengetahui secara detail permohonan pelayanan dan proses pelayanan perizinan di Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit.

4. Masyarakat/pemohon dipilih karena merupakan orang yang terlibat langsung dalam pengelolaan perizinan di Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit.

Selain dengan teknik wawancara, dilakukan studi dokumentasi terkait pelaksanaan pelayanan perizinan di Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit yaitu dengan laporan rekap pelayanan perizinan dan web internal pelayanan perizinan online.

D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

Pelayanan Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) pada Kantor Kecamatan Duren Sawit sudah efektif atau belum. Sedangkan data hasil wawancara yang kemudian dibuat menjadi transkrip wawancara akan digunakan untuk mengetahui apakah di Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) pada Kantor Kecamatan Duren Sawit sudah menerapkan efektivitas pelayanan. Selain itu data hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi dari web internal pelayanan serta rekap laporan tersebut juga akan dipakai untuk menganalisis apakah pelayanan Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) pada Kantor Kecamatan Duren Sawit sudah optimal.

Analisis data merupakan rangkaian panjang dan sistematis, menguraikan menginterpretasi, mengolah data, dan mengkategorikan kedalam suatu susunan, dan satu uraian dasar. Analisa data adalah segala usaha dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, termasuk menguji kedalam hipotesa tertentu, pembuatan hasil. Pada umumnya analisis data adalah pengelolaan dari suatu informasi menjadi langkah kritis dan ilmiah dalam mengubah data yang diterima menjadi informasi yang berguna.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Miles dan Huberman, dalam Sugiyono (2013) menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang terstruktur untuk memperoleh data. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Setelah data yang diinginkan sudah terkumpul maka selanjutnya diuraikan dalam bentuk transkrip wawancara, deskripsi dokumentasi dan deskripsi hasil observasi.

2. Reduksi data

Reduksi data proses eliminasi, pengurangan, dan pembuangan terhadap suatu data atau informasi meliputi penyederhanaan data kasar yang akan di pilah-pilah.

3. Penyajian data

Penyajian data yang tersusun dan dikemas agar bisa di terima secara visual agar dapat dipahami. Bentuk umum pada penyajian data kualitatif adalah teks naratif

4. Penarikan kesimpulan

Dalam penelitian akan diungkap mengenai makna dari data yang telah terkumpul. Dari hal tersebut diperoleh data yang tentatif. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk memahami/mengerti, dari sebuah informasi mengenai penjelasan, proposisi, sebab akibat, dampak , dan keteraturan-keteraturan.data yang tidak memiliki ke absahan dan abstrak perlu di kaji ulang dengan melihat reduksi-reduksi data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kantor Kecamatan Duren Sawit. Kecamatan Duren Sawit merupakan salah satu kecamatan di Kota Administrasi Jakarta Timur. Kecamatan Duren Sawit merupakan pemekaran dari Kecamatan Jatinegara pada tahun 1993. Pada zaman dahulu wilayah Duren Sawit merupakan perkebunan yang banyak ditumbuhi pohon durian dan pohon kelapa sawit sebagian besar pemilik dari perkebunan itu adalah orang belanda nama duren sawit sendiri berasal dari pohon durian dan pohon kelapa sawit. Kecamatan Duren Sawit terletak antara 106° 49'35" Bujur Timur dan 06° 10'37" Lintang Selatan, memiliki luas wilayah 22,65 Km². Luas wilayah itu merupakan 12,04 persen luas wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur yang sebesar 188,03 km². Wilayah Kecamatan Duren Sawit memiliki perbatasan

- Sebelah Utara : Kecamatan Pulogadung
- Sebelah Timur : Kecamatan Cakung
- Sebelah Selatan : Kecamatan Makasar
- Sebelah Barat : Kecamatan Jatinegara



Gambar 1. 2. Kantor Kecamatan Duren Sawit

Sumber : Dokumen Peneliti

Unit Pengelola Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 160 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta yang memberikan pelayanan kepada masyarakat terdiri dari (satu) Unit Pelayanan di Tingkat Provinsi, 5 (lima) Unit Pelaksana Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMTSP) Administrasi Kota, 1 UP PMPTSP Administrasi Kabupaten Kepulauan Seribu, 44 (empat puluh empat) UP PMPTSP Kecamatan dan 267 (dua ratus enam puluh tujuh) UP PMPTSP Kelurahan. Unit Pengelola Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit beralamat di Jl.Swadaya VII No.1 Kelurahan DurenSawit, Kecamatan Duren Sawit, Kota Administrasi Jakarta Timur Telepon:(021) 8614108, Website: <https://jakevo.jakarta.go.id/>

PTSP termasuk organisasi yang baru lahir di tahun 2015 di bulan Januari 2015. Pada dua tahun pertama PTSP masih melakukan pelayanan-pelayanan secara manual. Jadi, pemohon masih datang ke loket, bertanya secara manual, dan sebagainya. Kemudian di akhir tahun 2016, dinas PTSP sudah mulai menggunakan sistem online. PTSP memiliki web terdahulu yang bernama pelayanan.jakarta.go.id. Dapat dilihat di handphone dan tablet. Kemudian di awal 2017 sudah mulai disempurnakan dengan namanya jakevo.jakarta.go.id. Itulah aplikasi yang dipakai untuk masyarakat secara interaktif. Jadi mulai awal tahun 2017 PTSP sudah menggunakan aplikasi web tersebut jakevo.jakarta.go.id.

2. Aspek yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan perizinan

Aspek yang digunakan untuk menganalisa Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP). Aspek digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan suatu program untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Ada 3 (tiga) aspek yang menjadi efektivitas agar dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Aspek-aspek tersebut meliputi aspek kualitas pelayanan, aspek kemudahan pelayanan, dan aspek kepastian hukum yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Aspek Kualitas Pelayanan

Aspek kualitas pelayanan dapat dilihat dari 5 dimensi yaitu : Tangibles (fisik), yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Reliability (kehandalan), yaitu kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan pelayanan secara tepat waktu (on time), dengan cara yang sama sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kemampuan para pegawai untuk membantu para penerima layanan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. ketepatan waktu pelayanan dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik. Sehingga pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik dengan memperhatikan aspek tersebut. Assurance (jaminan), yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Empathy (empati), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pemohon.

Dimensi Tangibles (Fisik) merupakan fasilitas fisik yang ada di dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi layanan dalam berbagai bentuk. Dimensi ini berkaitan dengan sarana prasarana yang digunakan dan penampilan pemberi layanan. Hal ini menunjang kelancaran dalam pelayanan. Berdasarkan yang diungkapkan oleh Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP), sebagai berikut :

“Customer Relation Officer (CRO) merupakan layanan pertama di garda depan. CRO adalah garda paling depan yang harus membuat bagaimana orang itu menjadi nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Ada 10 standar pelayanan yang harus di lakukan oleh para pegawai CRO. 10 standar pelayanan itu merupakan tahap pertama performanya harus dimiliki oleh para petugas CRO. Yang kedua, penampilan secara seragam. Itu menunjukkan bahwa seragam yang dipakai menunjukkan ciri khas dari bahwa mereka siap melayani masyarakat. Standar yang berlaku di seluruh PTSP baik tingkat Dinas Kota Kecamatan dan Kelurahan.”

Hal ini juga diungkapkan oleh Kasubag TU Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP), sebagai berikut :

“PTSP Kecamatan Duren Sawit sudah memiliki SOP nya. SOP ini terdapat pada keputusan kepala dinas tentang standarisasi fasilitas prasarana dan sarana. Bahwa setiap service unit wajib memiliki loket yang nyaman. Dimana sarana dan prasarana yang dimiliki PTSP Kecamatan Duren Sawit yaitu komputer, printer, jaringan internet yang memandai, mesin antrian, layar monitor, taman bermain anak, tempat minum/dispenser, tempat charger handphone, kotak saran yang mungkin akan memberikan improvisasi untuk peningkatan ke depannya. Jadi untuk sarana dan prasarana sudah cukup lengkap.”

Hal ini juga diungkapkan oleh Bu Evy, sebagai berikut :

“Fasilitasnya lengkap, yang saya tau ada mesin antrian juga, jadi kalau banyak orang yang datang kita dapat nomor antrian, tapi jika sedikit yang datang gak perlu ngambil nomor antrian. Tapi mesin antriannya jarang digunain setau saya. Dan ruangnya juga bersih.”

Bu Magdalena juga berpendapat bahwa “Sarana dan prasarana yang dimiliki PTSP Kecamatan Duren Sawit sudah lengkap dan ruangan bersih.”

Hal ini sesuai dengan hasil observasi penelitian yang dilakukan, sebagai berikut :





Gambar 1. 3. Fasilitas PTSP Kecamatan Duren Sawit

Sumber : Dokumen Peneliti

Dimensi Reliability (Kehandalan) yaitu kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya secara handal sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan publik. Dimensi ini berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti yang diinginkan, penanganan keluhan, kinerja pelayanan yang tepat, dan menyediakan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Berdasarkan hal yang diungkapkan oleh Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP), sebagai berikut :

“Kita memiliki motto yaitu zero defect (tidak ada kesalahan), yang telah ditetapkan dari dinas sehingga harus ditanamkan dan harus diterapkan oleh semua pegawai. Jadi dapat dipastikan tidak terjadinya kesalahan yang berdampak kepada pemohon. Untuk menghindari kesalahan kita selalu melakukan koordinasi kepada CRO agar memastikan berkas yang masuk harus valid. Jika terjadinya kesalahan maka akan mendapatkan punishment berupa teguran dari dinas.”

Hal ini juga diungkapkan oleh Kasubag TU Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP), sebagai berikut :

“Maka yang pertama terlihat dari cetakan bahwa yang pertama kita ada ada slogan zero defect yaitu zero kesalahan. Yang dimana, adalah setiap pesan sebagai bagus jadi selalu kita tanamkan zero defect, one day service, kepuasan pelanggan 100%. tidak boleh ada kesalahan yaitu yang mesti ditanamkan dan memang diterapkan sudah ada moto dari dinas kepada kami sehingga memang saya pastikan bahwa jangan sampai ada terjadi kesalahan ketika yang berdampak kepada pemohon.”

Dimensi Responsiveness (daya tanggap) merupakan kemampuan pemberi layanan untuk membantu dan menyediakan layanan secara cepat, tepat, dan tanggap dalam menanggapi kebutuhan para pengguna layanan. Jadi dapat dikatakan bahwa dimensi ini berkaitan dengan pemberi layanan dalam memberikan respon terhadap permintaan kebutuhan pengguna layanan dan menanggapi masukan atau keluhan dengan cepat, tepat dan tanggap. Berdasarkan yang diungkapkan oleh Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP), sebagai berikut :

“Jadi terkait masalah keluhan, yang pertama yaitu dapat datang langsung ke PTSP Duren Sawit, terdapat kartu masukan saran yang diberitahukan oleh pegawai kita. Dan juga, ketika ada pegawai memiliki sifat yang sangat luar biasa dan pemohon kecewa dengan pelayanan kita itu ada Customer Relationship Management (CRM) dan CRM itu langsung ke dinas dan langsung ditanggapi langsung oleh pihak dinas. Misalnya, ketika ada warga yang kecewa dengan layanan kita di Kecamatan atau mereka tidak puas dengan pelayanan kita dapat langsung mengajukan ke CRM. Yang mengelola CRM adalah dari pihak DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta Kecamatan. Namun sejauh ini untuk kita mengusahakan bahwa tidak sampai keluhan ataupun masukan terhadap masalah pelayanan kita agar tidak usah sampai CRM yang dapat diselesaikan di tingkat kita yaitu dengan masukan dan keluhan yang dapat dituliskan di kotak saran.”

Hal ini juga diungkapkan oleh Kasubag TU Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP), sebagai berikut :

“Jadi, setiap hari Sabtu kita memiliki piket pelayanan pengaduan. Selain itu, ada juga Pemda DKI memiliki aplikasi CRM dan memiliki aplikasi Jaki. Itu adalah secara umum kendala-kendala pengaduan yang dipakai di Pemda DKI. Namun untuk memudahkan para pengguna layanan, kita juga menyediakan meja komputasi di depan. Ada juga, kertas yang berisi kotak saran dan pengaduan. Itu merupakan sarana buat masyarakat yang kesulitan atau usul atau saran dapat menulis kriteria di kotak saran itu. Kemudian disana akan ada petugas yang merespon dan nanti kita jawab, atau kita undang ke sini untuk apa yang bisa kita pandu.”

Hal ini juga diungkapkan oleh Staff Customer Relation Officer Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP), sebagai berikut :

“Kita memiliki contac person, dapat melalui email bisa, dapat telepon call center, dan juga dapat datang langsung ke loket kita, dapat melalui sosial media. Selain itu, juga dapat melalui website untuk pelayanan yaitu jakevo.jakarta.go.id.”

Dimensi Assurance (jaminan) merupakan kemampuan dan keramahan sikap pemberi layanan saat melayani pemohon dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Dimensi ini berkaitan dengan perilaku pemberi layanan dalam meyakinkan kepercayaan pemohon yang memberikan perasaan aman terhadap penerima layanan dan kemampuan para pemberi layanan untuk menjawab pertanyaan penerima layanan dalam menyakinkan. Berdasarkan yang diungkapkan oleh Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP), sebagai berikut :

“Jadi sejauh ini. Alhamdulillah kita memiliki satu integritas yang menjadi motto integritas yaitu SETIA. Slogan SETIA adalah solusi, empati, tangguh, inovasi, dan andal. Yang artinya, bahwa supaya masyarakat nyaman dengan layanan kita itu pertama solusi, setiap orang datang ke PTSP, kita menjadi orang yang dapat memberikan solusi, empati bahwa kita di posisi orang yang sedang mengajukan permohonan, inovasi bahwa tidak ada yang tidak bisa dilakukan contoh zoom meet di masa pandemi, handal artinya bahwa kita dipercaya memiliki petugas kita handal. Dimana, memiliki AJIB yang siap turun kelapangan. Yang kedua, kita tanamkan integritas kepada masyarakat bahwa tidak ada salah satu dari kita dapat dipastikan tidak ada yang memungut biaya apapun. Apabila pemohon itu melapor kepada kita baik melalui lewat unit langsung atau CNN. Apabila terbukti dan telah dicek validasinya maka akan langsung diberhentikan. Ini merupakan salah satu upaya menciptakan PTSP lebih nyaman. Kemudian yang paling penting yaitu kerahasiaan dokumen bahwa jangan sampai masyarakat memiliki persepsi bahwa atau dapat membuat data itu bocor dari dinas PTSP tempatnya. Ini salah satu bagian bahwa upaya kita untuk masyarakat merasa nyaman.”

Hal ini juga diungkapkan oleh Staff Customer Relation Officier Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP), sebagai berikut :

“Data jakevo itu hanya dapat diakses oleh pemilik akun masing-masing. Jadi pemohon lain tidak dapat melihat data pemohon yang lainnya. Untuk keamanan itu dalam segi pemrosesan di jakevo. Jadi kalau untuk data ya aman, karena itu satu pemohon untuk satu akun, untuk websitenya juga dipegang

langsung oleh bagian dinas dari PTSP nya langsung. Ada timnya yaitu STI (sistem teknologi informasi). kita ada di bidang sistem informasi, pusdatin (pusat data).”

Dimensi Empathy (empati) merupakan kemampuan pemberi layanan untuk memberikan kesan bahwa pemberi layanan menyikapi pelayanan yang diinginkan. Pemberi layanan harus mampu memberikan perhatian terhadap pemohon diberbagai bentuk pelayanan yang diberikan sehingga yang dilayani merasa orang yang penting. Berdasarkan yang diungkapkan oleh Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP), sebagai berikut :

“Jadi, sederhana kita senyum, sapa, mau mendengarkan keluhan masyarakat, lalu mau membantu. Kita untuk empati menerapkan konsep SETIA, yang merupakan kebijakan mutu. Jadi, empati kita merasa bahwa kita di posisi yang sedang mengajukan bahwa ketika masyarakat datang meskipun banyak masyarakat yang datang pada saat itu. Kita harus menunjukkan empati kita ke dia.”

Hal ini juga diungkapkan oleh Staff Customer Relation Officier Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP), sebagai berikut :

“Pengguna layanan dipastikan mendapat kepastian dalam melakukan kegiatan pelayanan. Ketika ada berkas yang pending terlalu lama atau berkas yang belum diproses akan dihubungi oleh dinas. Kita akan ditanyai kenapa pemohonnya belum selesai. Maka pengguna layanan mendapat perhatian dan kepastian dalam pemrosesannya karena kalau pemohonannya lama memiliki ETA nya. Misalkan masih lama warna hijau, mendekati warna kuning, dan juga kalau sudah lewat ETA nya akan berwarna merah. Jadi itu untuk memberi tahu pegawainya.”

b) Aspek Kemudahan Pelayanan

Aspek kemudahan pelayanan dapat dilihat dari beberapa hal yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kesederhanaan pelayanan, kejelasan pelayanan, kemudahan akses pelayanan, kepastian waktu pelayanan. Kemudahan pelayanan pelayanan tersebut tertuang dalam Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kemudahan bagi

masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan dan memperoleh informasi mengenai tempat, waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian dan penyelesaian pengaduan pelayanan perizinan.

Kemudahan mengurus perizinan dapat dilihat dari inovasi Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) yaitu dengan tersedianya perizinan online. Untuk beberapa pengurusan perizinan online dapat dilakukan dimana saja tidak harus datang ke kantor kecamatan UP PMPTSP dan output pelayanan perizinan yang diberikan bersifat online dan dapat dicetak sendiri. Kemudian Layanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) yang bisa digunakan oleh pemohon dalam mengurus perizinan sehingga tidak perlu datang ke kantor kecamatan UP PMPTSP. Berdasarkan yang diungkapkan oleh Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP), sebagai berikut :

“Ada beberapa contoh seperti salah satu teknologi yang kita punya adalah WhatsApp Center. Jadi masyarakat ketika ingin bertanya tidak perlu datang ke PTSP dan setiap hari datang untuk konsultasi ke saya ataupun admin WA Center. Misalnya ketika ingin menanyakan hasil berkas yang diurus. Ketika berkasnya kurang maka akan dikembalikan atau ketika berkasnya masih kurang akan disampaikan oleh petugas kita melalui WA Center. Berkas atas nama ini masih kurang KTP. Pemohon tidak perlu datang ke PTSP untuk membawa foto ktp-nya cukup dengan WA. Kemudian ketika mereka ingin bertanya juga cukup dengan WA Center saja tektokannya. Kemudian kita juga punya satu bagian dari teknologi. Tentunya ini bagian juga teknologi dari kita ini seperti ada videotron.”

Hal ini juga diungkapkan oleh Kasubag TU Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP), sebagai berikut :

“Jadi untuk media informasi UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit memiliki media sosial yaitu WA Center. WA Center dipegang oleh admin Mbak Ica dan Mas Widy dengan waktu real time. Jadi setiap siapapun yang bertanya akan dijawab. Kemudian media sosial aktif yang lain seperti instagram yaitu instagram Kecamatan Duren Sawit. Selain itu UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit juga memiliki email. Dan di setiap service point memiliki papan informasi yaitu mading. Jika masyarakat ingin mengetahui syaratnya, masyarakat tinggal mengakses jakevo. Ketika saat dia mengakses di jakevo itu akan terlihat, membuat permohonan yang inginkan dibutuhkan sudah ada checklistnya dalam jakevo. Nanti Hana dan Juli dapat melihat di dashboard jakevo ya, seperti apa

syaratnya. Ketika kita ingin submit nanti sudah ada apa yang harus dilengkapi seperti KTP, KK, rekomendasi, dan sebagainya kan tergantung dari kebutuhan izinnya.”

Hal ini juga ditambahkan oleh Staff Customer Relation Officier Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP), sebagai berikut :

“Melalui website, Untuk persyaratan memiliki sistem yang sudah online nanti disana ketika pengajuan sudah ada. Daftar persyaratannya itu yang harus di upload apa yang harus diisi tapi sebelum melakukan permohonan itu juga ketika ingin melakukan pengecekan melalui website pelayanan Jakarta.go.id semua persyaratan izin ada mulai dari tingkat kelurahan sampai tingkat dinas juga ada didalamnya”

Namun masih ada beberapa kesulitan yang dirasakan oleh masyarakat terkait perizinan online karena pemohon masih belum mengetahui informasi persyaratan dari perizinan yang akan diurus sehingga harus datang langsung ke PTSP Kecamatan Duren Sawit untuk bertanya langsung kepada pegawai di PTSP Kecamatan Duren Sawit. dan beberapa masyarakat harus datang kembali ke PTSP Kecamatan Duren Sawit untuk melengkapi berkasnya. Berdasarkan yang diungkapkan oleh Bu Magdalena : “Yang saya tahu bisa untuk mengurus surat ahli waris, ya jadi bisa untuk mengurus berbagai masalah yang ada di kita aja sih. Itu mengetahuinya dari langsung pegawainya”. Hal ini didukung oleh pendapat masyarakat lain seperti Pak Deddy : “Tidak banyak, Hanya urusan akte kelahiran anak, urusan ganti KTP atau KTP baru yang salah satunya juga legalisir akte nikah tetapi untuk jenis pelayanannya. Hanya mengetahui yang pernah saya lakuin saja.”

c) Aspek Kepastian Pelayanan

Pelayanan perizinan dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, misalnya upaya instansi yang berwenang dalam memberikan jaminan kepastian hukum atas usaha yang dimiliki sehingga dapat menjamin segala aktivitas. Proses perizinan dibuat dengan kepastian hukum, berkeadilan, biaya terjangkau, transparan, dan memiliki kepastian waktu. Agar terciptanya kepastian bagi masyarakat yang mendapatkan layanan harus mencantumkan

batas waktu yang diperlukan di setiap proses perizinan. Pelayanan memberikan kepastian pelayanan di Kecamatan Duren Sawit. Kepastian adalah kepastian hukum terhadap waktu, biaya, persyaratan, prosedur dan penyelesaian pengaduan pelayanan. Berdasarkan yang diungkapkan oleh Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP), sebagai berikut :

“Pasti karena bahwa semuanya mengenai biaya. Jadi waktu dan biaya. itu begitu nanti masuk di jakevo nanti muncul waktunya berapa hari dan biayanya berapa. Contoh SOP yang kita buat, misalnya orang ingin membuat izin praktek perawat. Ini ada masanya jangka waktu 7 hari, biaya tidak dipungut biaya ini jelas akan muncul di Jakevonya. SOP ini adalah berisi kewenangan yang izinnya menjadi kewenangan di kecamatan. Contoh terkait dengan biaya hari kerja 7 hari kerja terlihat SOP nya waktu produk jangka waktu berapa 7 hari kerja dan biayanya. Kemudian output yang keluar pun ditulis perjanjian dan untuk memastikan bahwa ada biayanya atau tidak, berapa hari estimasinya untuk ETA nya. Tercantum semua.”

Hal ini juga diungkapkan oleh Kasubag TU Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP), sebagai berikut :

“UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit memiliki buku panduan. Buku panduan UP PMPTSP Kecamatan Duren Sawit adalah Peraturan Gubernur nomor 47 tahun 2017. Pergub no 47 tahun 2017 membagi tugas dan wewenang masing-masing unit PTSP pada tingkat provinsi, tingkat walikota, tingkat kecamatan, dan tingkat kelurahan yang memiliki kewenangan yang berbeda-beda. Waktu yang ditentukan sudah sesesui karena memiliki standar target yang bernama ETA, yaitu Estimate Time Accomplished. Jadi itu adalah target. Yang merupakan sebuah permohonan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat. Masing-masing permohonan memiliki SOP-nya tersendiri seperti One Day Service yang selesai dihari yang sama, ada yang membutuhkan datang ke lapangan, ada yang kategori tiga hari selesai. Hal ini tergantung dengan tingkat kerumitan dan kesulitan perizinan. Namun, semua hal itu sudah memiliki SOP nya masing-masing di Pergub nomor 47 tahun 2017.”

Hal ini juga ditambahkan oleh Staff Customer Relation Officier Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP), sebagai berikut :

“SOP disetiap bidang sudah ada. Jadi misalnya one day service-nya di bidang IMB-nya sudah ada jadi SOP-nya itu lebih ke masing-masing bidang. Setiap bidang memiliki berbeda-beda perlakuannya. Untuk kesehatan misalnya

diminta STR untuk IMB. Pemohon diminta menunjukkan berkas yang mencakup persyaratan yang dibutuhkan. Untuk tahapan pemrosesan, misalnya IMB perlu disurvei misalnya atau perlu diukur dulu atau perlu kita permohonan dalam bentuk rencana kota selain itu kesehatan juga perlu disurvei. Jadi, lebih ke per masing-masing bidang seperti SOP bidang kesehatan, bidang pendidikan, bidang lingkungan. Nanti akan mengikuti SOP sesuai dengan bidangnya seperti apa.”

3. Faktor yang mempengaruhi efektivitas

a) Faktor Waktu

Faktor waktu disini adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif tersebut, yang jelas faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja pemberi pelayanan. Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan layanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Berdasarkan yang diungkapkan oleh Bu Magdalena : “kalau pelayanan sudah relatif cepat mungkin memang sudah sesuai standar SOP pelayanan dengan ketentuan waktu yang sudah diberikan”. Hal ini diperkuat oleh Pak Anto : “Cepat, Selama tidak ada masalah di dokumennya. Dan juga dijelaskan langsung oleh mereka berapa hari selesainya”. Hal ini didukung oleh pendapat masyarakat lain seperti Pak Deddy dan Bu Evy.

b) Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan

cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat. Berdasarkan yang diungkapkan oleh Bu Magdalena : “Ya, sejauh ini sangat teliti ketika melakukan pendataan dan pemeriksaan dokumen-dokumen. Dan kegiatan pelayanan dan proses diteliti dengan baik oleh petugas”. Hal ini didukung oleh pendapat masyarakat lain seperti Pak Deddy, Pak Anto, dan Bu Evy.

c) Gaya Pemberi Layanan

Faktor gaya pemberian pelayanan, artinya kesiapan dari seorang aparatur dalam memberikan suatu pelayanan, sikap aparatur dalam memberikan pelayanan apakah sudah sesuai dengan SOP atau tidak. Gaya Pemberian Layanan yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai. Berdasarkan yang diungkapkan oleh Bu Magdalena : “Sangat professional dan ramah, petugas menerapkan 5S (Senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)”. Hal ini didukung oleh pendapat masyarakat lain seperti Pak Deddy, Pak Anto, dan Bu Evy.

B. Pembahasan

Penulis dalam penelitian yang akan digunakan adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2013) metode penelitian kualitatif interpretasi karena data hasil penelitian lebih berhubungan dengan penafsiran terhadap data yang ditemukan di lapangan. Metode penelitian kualitatif untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui dan memahami serta menggali efektivitas pelayanan perizinan pada Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik di Pemerintah Daerah yaitu kecamatan.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan, dan meningkatkan kepastian pelayanan perizinan yang sesuai dengan SOP dan hukum yang ada. Melalui Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) dapat diharapkan akan terwujud pelayanan publik yang cepat, mudah, transparan, dan akuntabel. Dengan begitu dapat mendorong masyarakat atau pelaku usaha untuk mengurus perizinan sehingga dapat dengan mudah tumbuhnya industri baru. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional.

ISO 9001 adalah standar Internasional untuk sistem manajemen mutu. Manfaat sertifikasi ISO 9001 akan menunjukkan kepada pelanggan maupun stakeholder, baik yang sudah ada maupun yang potensial, bahwa perusahaan berkomitmen terhadap produk dan layanan. Sertifikasi ISO 9001 akan memberikan kredibilitas kepada perusahaan.

ISO 9001 menetapkan persyaratan untuk perusahaan. ISO 9001 mengharuskan organisasi untuk menunjukkan kemampuan mereka untuk secara konsisten menyediakan produk dan layanan yang memenuhi harapan pelanggan dan persyaratan undang-undang dan peraturan yang berlaku. Standar ini bertujuan untuk meningkatkan proses perusahaan dan memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa organisasi mematuhi ISO 9001.

DPMPTSP DKI Jakarta telah menerima penghargaan pelayanan publik terbaik dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada tahun 2021 berkat adanya inovasi dari DPMPTSP DKI Jakarta yaitu melahirkan aplikasi JakEVO untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus perizinan dan non perizinan di seluruh Kantor PTSP DKI Jakarta.

Standar pelayanan merupakan acuan yang menjadi pedoman untuk mengevaluasi kualitas pelayanan sebagai komitmen pemerintah untuk memberikan pelayanan prima. Pelayanan yang prima adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan (masyarakat) dan merupakan pelayanan terbaik sehingga dapat memenuhi setiap kebutuhan masyarakat. Inovasi pada jasa pelayanan akan mentransformasi Pemerintahan Daerah DKI Jakarta setidaknya pada empat hal: Pertama, satuan kerja di kelurahan, daerah, dinas, dan instansi harus berkoordinasi dalam menjalankan tugasnya dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Saat ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta memiliki aplikasi yang bernama JakEVO. Hal ini sejalan dengan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Aplikasi ini telah melakukan soft launching pada 26 April 2018 dan diresmikan pada tanggal 7 Mei 2018. Aplikasi JakEVO bertujuan untuk memudahkan, dan mempercepat proses dalam perizinan dan non perizinan. Aplikasi ini dapat diakses melalui smartphone pribadi dan dilakukan secara daring dalam proses pengajuan perizinan dan non perizinan, sehingga memudahkan masyarakat dalam penggunaannya.

1. Aspek yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan perizinan

a) Aspek Kualitas Pelayanan

Sarana dan prasarana pendukung yang ada di ruang pelayanan sangat penting untuk memberikan kenyamanan kepada pemohon yang mengurus pelayanan perizinan seperti ruang tunggu, ruang meja untuk konsultasi, taman bermain anak, ruang laktasi, majalah dinding informasi untuk pemohon yang ingin mengetahui kontak center atau alur pengaduan, jaringan internet yang memadai, dan juga terdapat nomor antrian. PTSP Kecamatan Duren Sawit telah mempunyai fasilitas yang memadai yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan PTSP Kecamatan Duren Sawit guna mendukung kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan perizinan sudah banyak menggunakan aplikasi seperti permohonan Izin Usaha Kecil dan Menengah (IUMK), Izin mendirikan Bangunan (IMB) menggunakan aplikasi Jakevo yang membutuhkan jaringan internet. Oleh karena itu, dimensi tangibles yaitu seperti sarana pendukung komputer yang digunakan dalam melakukan proses penginputan, penerbitan perizinan, dan output telah dimiliki oleh PTSP Kecamatan Duren Sawit dengan motto integritas SETIA.

Kehandalan petugas harus selalu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat dalam mengurus perizinan selalu berkembang sehingga menuntut petugas agar handal dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan kepada pemohon petugas perlu memiliki sifat empathy dan komunikasi yang baik dengan pemohon tanpa harus mengabaikan prosedur maupun persyaratan yang seharusnya dilakukan. Hal ini dibutuhkan kesadaran yang tinggi dari pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya sehingga tingkah laku pegawai akan mendorong untuk menjadi kemajuan dan keberhasilan. Empati pegawai yang baik maka pegawai tersebut dapat merasakan apa yang dirasakan oleh masyarakat yang datang sehingga akan dapat berkomunikasi dengan baik. Dimensi empathy yang baik ini dibutuhkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan untuk tercapainya pelayanan yang baik.

b) Aspek Kemudahan Pelayanan

Kemudahan pelayanan merupakan hal yang sangat penting dan dibutuhkan oleh masyarakat atau pemohon. Hal ini terkait produk atau jasa yang diharapkan oleh masyarakat. Kemudahan yang dimaksud dapat berupa kemudahan persyaratan, prosedur, kejelasan informasi, dan kepastian waktu dan biaya.

Untuk persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian berkas perizinan di Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) yang online sudah terdapat di website jakevo sehingga apapun persyaratannya yang diharuskan kepada pemohon sudah sesuai standar ketentuan yang ada di

Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan dan memperoleh informasi mengenai tempat, waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian dan penyelesaian pengaduan pelayanan perizinan.

Kemudahan perizinan saat ini sesuai dengan kemajuan teknologi. Ada beberapa pelayanan yang sudah online sehingga memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi dan pengurusan izin. Bahkan, proses pelayanan perizinan dapat dilakukan dalam satu hari (One Day Service). Masyarakat dapat melihat di jakevo, disana sudah jelas informasi dari persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian. Selain itu, pemohon dapat menghubungi langsung lewat WA Center untuk dapat menanyakan persyaratan dan dokumen yang diperlukan. Dengan terbukanya seluruh persyaratan yang dapat diakses oleh semua masyarakat maka seluruhnya menjadi transparan. Akses yang dapat dilihat oleh semua masyarakat sesuai dengan salah satu tujuan PTSP dalam Permendagri nomor 24 tahun 2006 yaitu memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

Namun dari pengamatan observasi dan wawancara yang penulis lakukan masih ada beberapa kesulitan yang dirasakan oleh masyarakat terkait perizinan online karena pemohon masih belum mengetahui informasi perizinan yang akan diurus apa saja sehingga harus datang langsung ke PTSP Kecamatan Duren Sawit dan beberapa masyarakat harus datang kembali ke PTSP Kecamatan Duren Sawit untuk melengkapi berkasnya. Hal ini menunjukkan belum adanya transparansi kejelasan informasi sebagai mana amanat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003. Informasi yang jelas kepada pemohon juga merupakan hal yang penting disampaikan karena dapat mempengaruhi proses pelayanan perizinan.

c) Aspek Kepastian Pelayanan

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Tujuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik salah satunya adalah terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladministrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik

memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut, harapannya adalah mewujudkan Indonesia menjadi welfare state yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesenjangan yang ada.

Seluruh persyaratan dan prosedur sudah dapat dilihat pada web pelayanan sehingga dapat dipertanggungjawabkan dan terbuka. Seluruh informasi persyaratan, biaya, dan waktu pelaksanaan sudah tertuang didalam web jakevo. Dengan berjalannya SOP yang ada maka dapat mendukung proses pelayanan perizinan berjalan dengan baik.

2. Faktor yang mempengaruhi efektivitas

a) Faktor Waktu

Faktor waktu memiliki peran penting dalam efektivitas pelayanan publik dalam mengukur efektivitas kerja pemberi layanan. Salah satunya, efektivitas dapat dilihat dari ketepatan waktu pemberi layanan. Waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan izin, janji temu, atau tanggap darurat dapat sangat berdampak pada kegunaan suatu layanan. Pelayanan publik yang efisien berupaya meminimalkan waktu tunggu.

Ketepatan waktu dapat dilihat dari ketepatan penyampaian informasi, ketepatan penyelesaian masalah, ketepatan waktu pelayanan. Ketepatan penyampaian informasi yaitu informasi yang diberikan kepada publik haruslah tepat waktu, sehingga masyarakat dapat membuat keputusan dan mengambil langkah yang tepat. Ketepatan penyelesaian masalah, sebagai pelayanan publik harus dapat menyelesaikan masalah dengan tepat waktu sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan solusi. Ketepatan waktu pelayanan yaitu tersedianya pelayanan publik pada waktu yang tepat, sehingga masyarakat mendapatkan perizinan dengan mudah.

Pada PTSP Kecamatan Duren Sawit sudah mengikuti kemajuan teknologi seperti sistem yang sebagian sudah berbasis online. Memanfaatkan teknologi berbasis online dapat menghemat waktu baik untuk masyarakat maupun pegawai pelayanan publik.

Selanjutnya, faktor waktu memiliki peran penting dalam efektivitas pelayanan publik dalam mengukur efektivitas kerja pemberi layanan yaitu efisiensi waktu. Pelayanan publik yang efektif harus memiliki proses yang efisien, sehingga tidak memakan waktu lama dan tidak membuang-buang sumber daya. Selain itu, penggunaan teknologi dapat membantu meningkatkan efisiensi waktu dalam pelayanan publik.

Faktor waktu ini juga dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu waktu tunggu yang singkat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan publik jika waktu tunggu singkat dan masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan publik jika prosesnya cepat dan mudah. Dan juga, masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan publik jika pelayanannya tepat waktu.

Faktor kecepatan dalam pemberian pelayanan dimana mengoptimalkan untuk memberikan informasi secepat mungkin. Informasi yang tersedia di website dapat membantu masyarakat mendapatkan informasi yang dibutuhkan tanpa harus datang ke PTSP Kecamatan Duren Sawit. Ketepatan waktu dan tingkat kedisiplinan sudah cukup baik. Jika masyarakat melengkapi berkas sesuai dengan ketentuan peraturan yang ada maka penerbitan izin akan cepat. Kesesuaian waktu yang dibutuhkan agar masyarakat merasakan pelayanan yang prima dan pelayanan yang baik seperti yang masyarakat inginkan.

Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Penyelesaian proses pembuatan perizinan telah sesuai dengan standar waktu yang sudah ditetapkan dan waktu yang ditetapkan dapat dipertanggungjawabkan. Terkait proses penerbitan dapat lebih cepat apabila berkas dan syarat telah terpenuhi.

b) Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat. Proses pelayanan publik yang baik ini diperlukan, sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan dan juga partisipasi dari masyarakat sangat dibutuhkan untuk selalu mengingatkan pegawai akan tugas dan tanggung jawabnya agar proses pelayanan tetap berjalan dengan lancar.

Kecermatan dapat membantu meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam pelayanan publik, karena dapat mengurangi kesalahan dan menghemat waktu. Kecermatan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena dapat menghasilkan pelayanan yang lebih akurat dan terpercaya.

Kecermatan merupakan faktor penting lainnya selain waktu dalam hal efektivitas pelayanan publik. Kecermatan dapat memengaruhi efektivitas pelayanan publik seperti memberikan informasi yang dapat diandalkan. Masyarakat mengandalkan layanan publik untuk memberikan informasi yang akurat. Informasi yang diberikan kepada publik haruslah akurat dan terpercaya, sehingga masyarakat tidak dirugikan oleh informasi yang salah. Informasi yang tidak akurat dapat menyebabkan kebingungan, pemborosan sumber daya, dan pada akhirnya menurunkan kepercayaan masyarakat.

Selain itu, penerapan aturan dan regulasi yang akurat memastikan keadilan dan konsistensi dalam pemberian layanan. Masyarakat mengharapkan layanan publik memperlakukan semua orang secara setara dan mendasarkan keputusan pada informasi yang akurat. Pelayanan publik yang efektif harus dapat mengambil keputusan yang tepat berdasarkan informasi yang akurat.

Kecermatan dapat memberikan dampak terhadap pemberian layanan yaitu mengurangi kesalahan dalam melakukan pelayanan publik. Kesalahan dalam memproses permohonan, mendistribusikan manfaat, atau menghitung biaya

dapat menyebabkan penundaan, ketidaknyamanan, dan kesulitan keuangan bagi warga negara. kecermatan meminimalkan kesalahan ini, sehingga menghasilkan proses pemberian layanan yang lebih lancar. Pelayanan publik yang efektif harus dapat menyelesaikan masalah dengan tepat dan akurat, sehingga tidak menimbulkan masalah baru.

Kecermatan juga dapat memberikan dampak terhadap kepercayaan masyarakat. Masyarakat akan lebih percaya dengan pelayanan publik jika pelayanannya cermat dan teliti dan masyarakat akan lebih puas dengan pelayanan publik jika pelayanannya akurat dan tidak ada kesalahan. Dan juga, masyarakat akan lebih bersedia untuk menggunakan pelayanan publik jika pelayanannya terpercaya.

Petugas pelayanan publik yang teliti dalam memeriksa dokumen akan membantu menghindari kesalahan dalam proses pelayanan. Sistem yang akurat akan membantu mengurangi kesalahan dalam perhitungan dan pembayaran. Prosedur yang jelas dan terstruktur akan membantu memastikan bahwa semua aspek pelayanan publik dijalankan dengan cermat.

Para pegawai PTSP Kecamatan Duren Sawit telah cermat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Para pegawai telah menjelaskan informasi terkait mekanisme dan prosedur dalam proses pelayanan. Kecermatan dari pegawai PTSP Kecamatan Duren Sawit juga dapat dilihat dari ketelitian para pegawai dalam melakukan proses pendataan dan pemeriksaan dokumen terkait dalam proses pelayanan yang dilakukan.

c) Gaya Pemberi Layanan

Faktor gaya pemberian pelayanan, artinya kesiapan dari seorang aparatur dalam memberikan suatu pelayanan, sikap aparatur dalam memberikan pelayanan apakah sudah sesuai dengan SOP atau tidak. Gaya Pemberian Layanan yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai. PTSP Kecamatan Duren Sawit sudah mengikuti aturan yang sesuai dengan pembagian system dan mekanisme yang

telah ditentukan sehingga dapat memudahkan masyarakat dan Pegawai dalam melayani masyarakat.

Gaya yang diadopsi oleh penyedia layanan dalam pelayanan publik memainkan peran penting dalam efektivitasnya. Gaya pemberi layanan oleh pegawai sangat berpengaruh kepada hasil dari pelayanan publik karena berinteraksi dengan masyarakat.

Penyedia layanan publik perlu berkomunikasi secara jelas dan ringkas dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat. Jargon atau istilah yang terlalu teknis dapat menimbulkan kebingungan dan menghambat akses layanan. Sikap hormat dan sopan membangun kepercayaan dan hubungan baik dengan masyarakat. Mendengarkan secara aktif dan mengakui kekhawatiran menunjukkan bahwa penyedia layanan bersedia dalam membantu. Transparansi mengenai prosedur, jadwal, dan batasan membantu masyarakat memahami proses dan mengelola harapan mereka.

Penyedia layanan yang efektif harus dapat mengantisipasi potensi masalah dan menawarkan solusi. Hal ini dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan warga. Kemampuan untuk beradaptasi dengan kebutuhan individu dan menemukan solusi kreatif merupakan keterampilan yang berharga bagi penyedia layanan publik. Penyedia layanan publik sering kali berurusan dengan orang-orang yang berada dalam situasi stres. Menunjukkan empati dan pengertian dapat membantu meredakan situasi dan membangun kepercayaan.

Penyedia layanan publik yang dapat mengatur waktu mereka secara efektif dapat menangani pertanyaan dan menyelesaikan tugas secara efisien, sehingga mengurangi waktu tunggu bagi warga. Sikap yang terorganisir dan efisien: Pemberi layanan yang terorganisir dan efisien akan membantu menyelesaikan proses pelayanan dengan cepat dan tepat.

Memiliki pemahaman yang kuat tentang kebijakan, prosedur, dan sumber daya yang tersedia memungkinkan penyedia layanan menjawab pertanyaan dengan cepat dan akurat. Pemberi layanan yang teliti dan akurat akan membantu menghindari kesalahan dan menghemat waktu. Selain itu, pemberi layanan

yang positif dan antusias akan membantu menciptakan suasana yang menyenangkan dan produktif dalam pelayanan publik.

Penyedia layanan publik yang secara aktif terlibat dengan komunitas yang mereka layani dapat menumbuhkan kepercayaan dan membangun hubungan yang positif. Hal ini dapat menghasilkan komunikasi dan pemahaman yang lebih baik mengenai kebutuhan masyarakat. Penyedia layanan publik yang dapat berkolaborasi secara efektif dengan rekan-rekannya dapat memberikan layanan yang lebih komprehensif. Seperti halnya yang dilakukan oleh PTSP Kecamatan Duren Sawit CRO berkoordinasi dengan staf teknis terkait pengurusan berkas atau dokumen agar terhindar dari kesalahan-kesalahan dalam proses pelayanan perizinan

Gaya pemberi layanan merupakan salah satu faktor penting yang dapat menentukan efektivitas pelayanan publik. Pelayanan publik yang efektif harus dapat memberikan pelayanan yang ramah, sopan, profesional, adil, transparan, akuntabel, teliti, akurat, positif, dan antusias kepada masyarakat. Dengan gaya layanan yang baik, pelayanan publik dapat menciptakan pengalaman yang lebih positif dan efisien bagi masyarakat, yang pada akhirnya memberikan hasil yang lebih baik bagi semua orang.

Gaya pemberi layanan oleh pegawai dapat berpengaruh kepada kepuasan masyarakat dari pelayanan publik. Pemberi layanan yang ramah dan sopan akan membuat masyarakat merasa nyaman dan dihargai. Pemberi layanan yang membantu dan proaktif akan membuat masyarakat merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Pemberi layanan yang dapat berkomunikasi dengan jelas dan efektif akan membantu masyarakat memahami informasi dan proses pelayanan.

Pemberi layanan yang profesional akan membuat masyarakat merasa yakin bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang terbaik. Pemberi layanan yang adil dan transparan akan membuat masyarakat merasa dipercaya dan dihargai. Pemberi layanan yang akuntabel akan membuat masyarakat merasa yakin bahwa mereka dapat mempertanggungjawabkan tindakannya.

C. Sintesis Pemecahan Masalah

Dari hasil penelitian, terdapat permasalahan dalam aspek kemudahan pelayanan. Permasalahan ini terkait beberapa kesulitan yang dirasakan oleh masyarakat terkait perizinan online karena pemohon masih belum mengetahui informasi perizinan yang akan diurus apa saja sehingga harus datang langsung ke PTSP Kecamatan Duren Sawit dan beberapa masyarakat harus datang kembali ke PTSP Kecamatan Duren Sawit untuk melengkapi berkasnya. Hal ini menunjukkan belum adanya transparansi kejelasan informasi sebagai mana amanat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003.

Dalam permasalahan yang terkait, peneliti memberikan strategi untuk aspek kemudahan pelayanan. Strategi yang diberikan sebagai berikut :

1. Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) harus melibatkan beberapa *stakeholder* lainnya dengan cakupan yang lebih luas agar dapat membantu proses berjalannya pelayanan publik yang lebih efektif dan optimal.
2. Melakukan pengembangan struktur organisasi. Diperlukannya menambah jumlah petugas Back Office agar pelayanan yang dilakukan secara online dapat segera diselesaikan oleh petugas. Dengan adanya pengembangan struktur ini maka akan memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan sehingga hal tersebut juga dapat menjawab permasalahan dilingkungan masyarakat. Mengenai struktur organisasi yang dimiliki PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit sudah berjalan dengan baik. Namun agar pelayanan yang diberikan bisa berjalan lebih optimal kedepannya maka pengembangan struktur organisasi harus dilakukan terus-menerus dengan memanfaatkan teknologi yang berkembang saat ini.
3. Membuat informasi terkait jenis-jenis pelayanan perizinan, informasi terkait persyaratan, prosedur pelayanan perizinan di media informasi yang dimiliki Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kecamatan Duren Sawit. Informasi terkait jenis-jenis pelayanan

perizinan, informasi terkait persyaratan, prosedur pelayanan perizinan dapat dimasukkan kedalam majalah dinding atau mading yang ada di PTSP Kecamatan Duren Sawit. Dan juga dapat membuat didalam media informasi yang telah dimiliki oleh Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kecamatan Duren Sawit.



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**