

Implementasi Kebijakan PTSP di Unit Pengelola Penanaman Modal dan PTSP Kota Jakarta Utara

Akhmad Hidayat Rahadian ^{a,1,*}, Munir Saputra ^{b,2}, Muhammad Ali Massyhuri ^{b,3}

e-mail : rahadian.ah@gmail.com *; muniraaa.ms@gmail.com ; alinzgtl3@gmail.com

^{a b2 b3} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55, Jakarta, 10530

*corresponding author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze and evaluate how the Implementation of One Stop Services Policy (PTSP) in the Investment Management Unit and One Stop Services (UP PMPTSP) North Jakarta Administrative City and the obstacles and efforts to overcome these obstacles. This research use descriptive qualitative approach. The data collection methods used were interviews, observation and literature study with 5 key informants, 1 expert informant and 3 regular informants. The conclusion of the study showed that the implementation of One Stop Services Policy (PTSP) in the Investment Management Unit and One Stop Services (UP PMPTSP) North Jakarta Administrative City was carried out well. However, some service processes still involve other agencies to process licensing, this is caused by a lack of composition of Human Resources (HR) in providing services and not yet understanding technically the service process due to employee rotation, another obstacle is the unavailability of synchronization in the licensing service process. online (online) between the local government and the central government. Efforts to overcome barriers are implementing guidance with the knowledge transfer method. Implementing subsidies for Human Resources (SDM) between the Implementing Units in the North Jakarta Investment Management Unit and One Stop Integrated Services in order to cover the shortage of Human Resources (HR) in terms of quantity.

Keywords :

Policy Implementation
One Stop Integrated Service,
Administrative City of North Jakarta

PENDAHULUAN

Pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh A.H Rahadian (2019: 68-75) merupakan berbagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh pengelola pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 205 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik, dan Surat Edaran Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor 21/SE/2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Secara Elektronik Sesuai Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, DPMPTSP telah menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan secara daring sejak bulan Desember 2015 dan berkembang bertambah banyak jenis perizinan dan non perizinan yang diproses secara daring sampai saat ini.

Implementasi kebijakan penyelenggaraan PTSP di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kota Administrasi Jakarta Utara belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Atas dasar inilah peneliti melakukan penelitian dengan judul, "Implementasi Kebijakan PTSP di Unit Pengelola Penanaman Modal dan PTSP Kota Jakarta Utara". Berdasarkan latar belakang masalah dan pembatasan masalah, maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah a) Bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kota Administrasi Jakarta Utara, b) Bagaimana kualitas pelayanan dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kota Administrasi Jakarta Utara, c) Hambatan apa yang ditemukan dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kota Administrasi Jakarta Utara, dan d) Upaya atau solusi apa untuk mengatasi hambatan Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kota Administrasi Jakarta Utara.

Sebagaimana dikemukakan oleh Randall B. Ripley and Grace A. Franklin (1986: 232-33), dalam Alfatih (2010: 51-52) dalam *Policy Implementasi and Bureacracy*, tentang *three conceptions relating to successful implementation* yaitu sebagai berikut:

“The notion of success in implementation has no single widely accepted definition. Different analysts and different actors have very different meanings in mind when they talk about or think about successful implementation. There are three dominant ways of thinking about successful implementation”.

Sejalan dengan konsep *three dominant ways of thinking about successful implementation* tersebut, *analist and actors* Randall B. Ripley and Grace A. Franklin berpendapat bahwa implementasi kebijakan yang berhasil dinilai, pertama memakai ukuran tingkat kepatuhan (*degree of compliance*). Selanjutnya yang kedua, mengukur kelancaran rutinitas fungsi. Oleh karena itu Randall B. Ripley and Grace A. Franklin menganggap kedua parameter tersebut *“is too narrow and have limited political interest”*. Terakhir mengajukan perspektif yang ketiga, yaitu dampak yang diinginkan. Mengutarakan ini dengan mengatakan *“we advance a third perspective, which is that successful implementation leads to desired impact from whatever program is being analyzed.”*

Dengan demikian ada 3 perspektif untuk mengukur keberhasilan Implementasi Kebijakan. Dalam penelitian ini, ketiga perspektif itu dipakai sebagai pedoman untuk mengukur keberhasilan dari Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dengan pertimbangan ketiganya tidak saling bertentangan satu dengan yang lainnya, saling melengkapi sehingga ketiga perspektif tersebut lebih menyeluruh (*holistic*), sehingga sesuai dan tepat dengan penelitian ini.

Selain itu, kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono (1995) yang dikutip dalam Hardiansyah (2011: 40) adalah a) Kesesuaian dengan persyaratan, b) Kecocokan untuk pemakaian, c) Perbaikan Bekelanjutan, d) Bebas dari kerusakan/cacat, e) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, f) Melakukan segala sesuatu secara benar, dan g) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Mengacu kepada pendapat Goetsch dan Davis (2011: 36), menyatakan bahwa: Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Demikian pula, sebagaimana dikemukakan oleh Trigono dalam Hardiansyah (2011: 94) bahwa pelayanan yang terbaik yaitu melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional, bahwa kualitas ialah standar yang harus dicapai oleh seseorang/keompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.

Pengertian berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam rangka memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan.

Berbagai pakar dalam menentukan dimensi kualitas sangat beragam sesuai dengan sudut pandangnya, hal ini dapat ditunjukkan beberapa dimensi kualitas, menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) dalam Tjiptono (2015) yang telah mengidentifikasi 5 (lima) kriteria untuk mengukur kualitas jasa pelayanan yaitu, a) Bukti fisik/nyata (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, b) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, c) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap, d) Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguraguan, dan e) Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Electronic Government yang lebih dikenal dengan sebutan *e-Government* merupakan konsep yang sering dideskripsikan secara beragam oleh beberapa pihak. Hal ini terjadi karena penerapan *e-gov* di beberapa negara dan daerah memiliki perbedaan, sesuai dengan keadaan negara atau daerah yang bersangkutan. Indrajit (2006: 10), mengemukakan bahwa: “Terkadang definisi yang terlalu sempit akan mengurangi atau bahkan menghilangkan peluang yang ditawarkan oleh *E-government*, sementara definisi yang terlampaui luas akan dapat menghilangkan nilai manfaat yang ditawarkan oleh *E-government*.”

World Bank mendefinisikan *E-government* sebagai penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan kekuasaan pemerintah lainnya. Lebih lanjut, UNDP mendefinisikan konsep *E-government* secara lebih sederhana yaitu bahwa *E-government* merupakan penerapan teknologi komunikasi dan informasi oleh instansi atau lembaga-lembaga pemerintahan.”

Kedua definisi tersebut menjelaskan bahwa *E-government* merupakan upaya pemerintah yang memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi dalam kaitannya dengan relasi antara pemerintah dengan *stakeholder* lain seperti masyarakat dan sektor bisnis. Dengan adanya *E-government* pemerintah berupaya merubah kemampuan relasinya dengan pihak lain seperti masyarakat dan swasta dengan menggunakan teknologi informasi.

Di sisi lain, untuk lebih detailnya Hardiansyah (2011: 107-108), menjelaskan mengenai definisi *E-government* sebagai berikut: “*E-government* diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalkan proses pelayanan publik yang lebih efisien, efektif, dan transparan”.

E-government merupakan elektronisasi pelayanan pemerintah terhadap masyarakat atau warga negara, dengan adanya *E-government* berarti juga dapat memangkas alur birokrasi yang ada, yang bertujuan untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa pelayanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki oleh pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga negara.

Secara singkat dapat ditarik kesimpulan bahwa *E-government* secara umum merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi berbasis internet yang dikelola oleh lembaga pemerintah. Upaya ini untuk menjembatani relasi atau hubungan antara pemerintah dan masyarakat serta para *stakeholder* lainnya seperti sektor bisnis dengan tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Electronic government atau *E-government* sebagai suatu proses sistem pemerintahan dengan ICT (*information, communication and technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan proses komunikasi dan transaksi kepada masyarakat, organisasi bisnis dan antara lembaga pemerintah serta sifatnya. Sehingga dapat dicapai efisiensi, efektivitas, transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakatnya. Indrajit (2006: 83-86), menjabarkan penggunaan teknologi informasi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru yaitu, pertama *Government to Citizens* (G-to-C), model pertama dari penerapan *E-government* yakni relasi *government to citizen's* atau (G-to-C). Model ini memuat pelaksanaan *E-government* yang memuat relasi pemerintah dan masyarakat. Indrajit (2006: 42), menjelaskan: “Tipe G-to-C ini merupakan aplikasi *E-government* yang paling umum, yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai potofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Tujuan utama dibangunnya aplikasi *E-government* bertipe G-to-C adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahannya untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sehari-hari”.

Kedua, *Government to Business* (G-to-B), model *E-government* selanjutnya yaitu model *Government to Business* (G-to-B). Model ini menyediakan pelayanan dan membuka relasi pemerintah dengan pihak bisnis. Hal ini sesuai dengan penjelasan Indrajit (2006: 43), berikut ini: “Salah satu tugas utama dari pemerintah adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Diperlukan relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.”

Ketiga, *Government to Government* (G-to-G), model *E-government* selanjutnya yaitu model *Government to Government* (G-to-G). Model ini memuat penerapan *E-government* pada hubungan antara instansi pemerintah dan internal instansi pemerintah. Indrajit (2006:44), menjabarkan:

“Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi yakni untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.”

Keempat, *Government to Employees (G-to-E)*, model *E-government* juga dapat dipergunakan untuk mengatur dan mengelola pegawai di suatu instansi pemerintahan. Model ini disebut model *Government to Employee (G-to-G)*. Indrajit (2006: 45), menambahkan bahwa: “Aplikasi *E-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat”. Penerapan model G-to-E merupakan suatu pengembangan yang dilakukan pemerintah dalam rangka perbaikan kualitas-kualitas sumber daya manusia atau pegawai di instansi pemerintahan. Model G-to-E juga dapat dipergunakan sebagai bentuk fasilitas tunjangan asuransi kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan lain dari para pegawai dan keluarganya. Namun sepertinya model ini masih minim dilaksanakan di Indonesia. Selain itu, model ini juga membantu pemerintah dalam hal melaksanakan perencanaan instansi pemerintahan tersebut.

Dari berbagai pengertian dapat disimpulkan bahwa *E-government* adalah pemanfaatan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) berbasis internet yang dikelola oleh lembaga pemerintah, dilakukan dalam rangka menjembatani instansi pemerintah dengan publik (masyarakat) dan *stakeholders* lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian dengan metode kualitatif, (McMillan & Schumacher, 2010). Jenis data yang digunakan dalam studi ini meliputi data primer dan sekunder. Data sekunder berupa profil, visi-misi, tugas pokok dan fungsi serta jenis-jenis perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Unit Pengelola Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara. Selain data sekunder, studi ini terutama menggunakan data primer untuk keperluan analisis studi. Data primer tersebut meliputi berbagai informasi mengenai PTSP di Unit Pengelola Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam dengan berbagai narasumber (*in-depth interview*).

Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode analisis yang dilakukan dengan memahami dan menyusun data yang telah diperoleh secara sistematis sehingga diperoleh gambaran mengenai masalah atau keadaan yang akan diteliti. Setelah dilakukan analisis data, akan ditarik kesimpulan dengan menggunakan metode berpikir deduktif, yaitu suatu pola berpikir yang mendasarkan pada hal-hal yang bersifat umum, untuk kemudian ditarik suatu generalisasi atau kesimpulan yang bersifat khusus (Moleong, 2013).

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivis. Paradigma ini memandang bahwa kenyataan itu hasil konstruksi atau bentukan manusia itu sendiri. Kenyataan itu bersifat ganda, dapat dibentuk, dan merupakan satu keutuhan. Kenyataan ada sebagai hasil bentukan dari kemampuan berpikir seseorang. Pengetahuan hasil bentukan manusia itu tidak bersifat tetap akan tetapi berkembang terus. Penelitian kualitatif berlandaskan paradigma konstruktivisme yang berpandangan bahwa pengetahuan itu bukan hanya merupakan hasil pengalaman terhadap fakta, tetapi juga merupakan hasil konstruksi pemikiran subjek yang diteliti. Pengenalan manusia terhadap realitas sosial berpusat pada subjek dan bukan pada objek, hal ini berarti bahwa ilmu pengetahuan bukan hasil pengalaman semata, tetapi juga merupakan hasil konstruksi oleh pemikiran (Arifin, 2014).

Dalam penelitian ini pemilihan informan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2014: 218) teknik *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel

sumber data dengan berbagai pertimbangan tertentu, maksudnya adalah memilih sampel atau informan yang mengetahui tentang masalah yang sedang diteliti. Wawancara mendalam secara intensif dilakukan untuk menggali perspektif narasumber tentang PTSP di Unit Pengelola Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara. Metode ini dipilih karena paling sesuai untuk menggali informasi dari masing-masing narasumber secara lebih mendalam serta fleksibel dalam pelaksanaannya. Wawancara ini dilakukan terhadap narasumber di Unit Pengelola Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara.

Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Sumber data primer menurut Sugiyono (2014:156) adalah “sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara dan teknik observasi,

Data sekunder menurut Sugiyono (2014:156) adalah “sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Sumber data sekunder misalnya melalui buku-buku referensi, catatan-catatan, dari hasil perkuliahan, dokumen-dokumen, peraturan perundang-undangan yang berlaku serta bacaan lain dari berbagai disiplin ilmu yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan.

Langkah-langkah ini meliputi, membuat kategori-kategori atas informasi yang diperoleh (*open coding*), memilih salah satu katagori dan menempatkannya dalam satu teoritis (*axial coding*), lalu merangkai sebuah cerita dari hubungan antar kategori ini (*selective coding*).

Proses intepretasi data diawali dengan pengumpulan data yaitu dilakukan bersamaan dengan *narrative reporting*, kemudian intepretasi data dan reduksi diakhiri dengan presentasi data, yaitu data yang sudah direduksi dibuat kategorisasi melalui prosedur *coding* (*open*, *axial*, dan *selective coding*), sebagaimana dikemukakan oleh Anselm L. Strauss dan Juliet Corbin (2013). Dari Proses data menghasilkan matriks kondisional, diakhiri dengan penyusunan teori substantif mengacu matriks yang disusun dan temuan penelitian.

Teknik analisa data, menurut Sugiyono (2014) terdapat tiga tahapan dalam menganalisis data pada penelitian kualitatif. Ketiga tahapan tersebut adalah: *Data Reduction*, *Data Display*, dan *Conclusion*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan tentang Analisa Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara, dikemukakan sebagai berikut:

Implementasi Kebijakan

Dalam hal pelaksanaan implementasi kebijakan di Unit PTSP Jakarta Utara terlihat tingkat kepatuhannya cukup baik terhadap peraturan perundang-undangan penyelenggaraan pelayanan PTSP. Hal ini dapat dilihat kesadaran implementor untuk mematuhi berbagai peraturan yang diterbitkan gubernur Provinsi DKI Jakarta dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagaimana tertuang. Demikian pula dalam penyelenggaraan pelayanan telah sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP) yang ada, yaitu Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Namun ditemukan kekurangan dalam sisi kelancaran rutinitas dan fungsi yang menyebabkan tersendatnya proses pelayanan, karena beberapa proses pelayanan masih melibatkan instansi lain untuk memproses perizinan dalam pelayanan. Disisi lain kekurangan tenaga pelaksana untuk mengerjakan kegiatan rutin, sehingga sangat mempengaruhi output layanan.

Disisi lain, menyangkut implementasi kebijakan *Online Single Submission* (OSS) sebagaimana ditetapkan Peraturan Pemerintah (PP) No 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik ternyata masih menemui kendala. Di provinsi DKI Jakarta memiliki sistem perizinan daerah mandiri berbasis aplikasi yang dikenal sebagai Jakevo. Jakevo mulai diberlakukan tahun 2018 dalam rangka mendukung kemudahan berusaha (*Easy Doing Business*) di Provinsi DKI Jakarta. Disharmoni menyangkut kewenangan dalam memberikan izin yang semula berada di Kepala Daerah sesuai UU No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, namun kemudian dengan PP No 24 tahun 2018 berpindah ke OSS, padahal fungsi lembaga peizinan yang semula didelegasikan dalam Undang-Undang Penanaman Modal maupun Undang-Undang Pemerintah Daerah keada STSP dengan kebijakan baru bergeser ke lembaga OSS.

Hal ini mengakibatkan, a) Pendirian lokasi usaha dapat tidak sesuai dengan perencanaan daerah. Sebagaimana ditetapkan dalam dokumen RT/RW, atau bahkan tidak berbasis lokasi tidak didukung dengan Rencana Detail Tata Ruang (RDRTL), b) Pada aspek tata laksana juga terdapat kendala karena sistem OSS ternyata belum terintegrasi secara utuh dengan sistem perizinan yang ada di Kemenetrian/Lembaga, dan c) Daerah telah lebih dahulu memiliki sistem perizinan daerah yang berbasis aplikasi.

Lebih lanjut hal ini berakibat sistem OSS di DKI Jakarta belum sepenuhnya efektif dilaksanakan. Pada Rencana Kerja (Renja) target pelayanan harus melaksanakan pelayanan dengan sistem daring (*online*) 100%, sementara saat ini masih belum terlaksana sesuai target, atau kinerjanya belum sesuai harapan. Dari beberapa hal diatas menunjukkan kesesuaian dengan teori implemementasi kebijakan menurut Randall B. Ripley and Grace A. Franklin (1986: 232-33) (dalam Alfatih, 2010: 51-52). Bahwa untuk mengukur keberhasilan implementasi kebijakan dilihat dari 3 (tiga) perspektif yaitu: a) Tingkat kepatuhan implementor terhadap peraturan perundang-undangan, b) Lancarnya pelaksanaan kegiatan rutin dan tidak ada masalah yang ditemukan, dan c) Keberhasilan kinerja implementasi dan manfaat serta dampaknya pada semua program yang direncanakan.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik yang baik dan ideal dapat dilihat dari kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara secara langsung maupun tidak langsung sudah banyak dirasakan oleh masyarakat atau pemohon sebagai pengguna jasa pelayanan publik. Beragam tanggapan masyarakat atau pemohon terkait kualitas pelayanan telah diterima juga hasilnya oleh Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara.

Respon masyarakat atau pemohon terkait kualitas pelayanan cenderung dirasakan baik dan memuaskan. Fasilitas yang memadai baik prasarana maupun sarana pelayanan. Petugas yang handal, tanggap dan empati, yaitu sigap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pemohon. Masyarakat atau pemohon pun merasakan proses pelayanan yang sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang ada dan berlaku. Hal ini sesuai dan sejalan dengan 5 (lima) aspek pengukuran kualitas. pelayanan seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) (dalam Tjiptono (1997: 76) yang telah dirangkum oleh Parasuraman (2004: 65) yaitu sebagai berikut: a) Bukti fisik/nyata (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, b) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, c) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap, d) Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguraguan, dan e) Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pemerintah mempunyai kepentingan untuk melakukan perbaikan pelayanan publik, karena dengan pelayanan publik yang lebih baik akan dapat memperbaiki legitimasi pemerintah, memperkecil biaya birokrasi, memperbaiki kesejahteraan warga dan meningkatkan efisiensi pelayanan (Rahadian. AH, 2008).

Hambatan dan Implementasi

Hambatan yang dialami Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu cukup beragam, yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) selain masih terbatas, juga belum seluruhnya memahami secara teknis proses pelayanan, karena acap kali terjadi rotasi pegawai. Hambatan lainnya yaitu belum terjadi sinkronisasi dalam proses pelayanan perizinan secara daring (*online*) antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat.

Disisi lain target pada Rencana Kerja (Renja) seharusnya semua layanan perizinan sudah berbasis daring (*online*), namun saat ini masih ditemukan kendala teknis pada perangkat teknologi informasi yang belum mutakhir dan ketersediaan tenaga ahli teknologi informasi masih yang mumpuni. Secara umum hambatan yang dihadapi Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara lebih kepada kurangnya ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM).

Solusi Mengatasi Hambatan

Demi keberlangsungan pelayanan publik yang berkualitas tinggi dan untuk menciptakan kelancaran rutinitas fungsi yang efektif, maka Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara perlu melakukan beberapa langkah upaya dalam mencari solusi terhadap hambatan yang dialami.

Seperti yang dijelaskan pada hasil penelitian Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara mengambil langkah solusi seperti pelaksanaan bimbingan dengan metode transfer knowledge. Memberlakukan subsidi Sumber Daya Manusia (SDM) antar Satuan Pelaksana di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Utara demi menutupi kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM) dari sisi kuantiti.

Di lain hal dengan adanya perbedaan regulasi terkait proses pelayanan daring (*online*) maka Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara perlu menjalin komunikasi dan kordinasi untuk berdiskusi mencari solusi, agar terciptanya keseragaman asumsi. Dengan langkah-langkah yang diambil tersebut diatas dapat dikatakan bahwa solusi yang diambil sudah dapat mengatasi atas hambatan yang dihadapi.

KESIMPULAN

Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kota Administrasi Jakarta Utara terlaksana dengan baik sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada pada Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Namun terjadi disharmoni dalam kewenangan memberikan izin yang semula berada pada pemerintah daerah melalui PTSP, sekarang bergeser ke lembaga OSS. Selain itu, dalam beberapa proses pelayanan masih melibatkan instansi lain untuk memproses perizinan, hal tersebut diakibatkan oleh kekurangan komposisi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kota Administrasi Jakarta Utara cenderung baik hal tersebut terlihat dari adanya fasilitas prasarana maupun sarana pelayanan yang memadai, selain itu petugas tanggap dan bersikap empati dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hambatan dalam implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kota Administrasi Jakarta Utara yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum memahami secara teknis proses pelayanan dikarenakan terjadinya rotasi pegawai, hambatan lainnya yaitu belum tersedianya sinkronisasi dalam proses pelayanan perizinan secara daring (*online*) antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat.

Upaya atau solusi untuk mengatasi hambatan Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kota Administrasi Jakarta Utara perlu melakukan pelaksanaan bimbingan dengan metode *transfer knowledge*. Memberlakukan subsidi Sumber Daya Manusia (SDM) antar Satuan Pelaksana di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Utara demi menutupi kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM) dari sisi kuantiti.

Guna mencapai keberhasilan dalam implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kota Administrasi Jakarta Utara. Pemerintah Pusat, Kementerian Investasi/BKPM, dan Kementerian Dalam Negeri melakukan harmonisasi terhadap kebijakan OSS dan kebijakan sistem perizinan daerah yang berbasis aplikasi. Selain itu, diharapkan menambah sumber daya manusia yang berkompeten, hal tersebut bertujuan agar dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik tanpa mengikutsertakan instansi lain.

Dalam hal meningkatkan kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kota Administrasi Jakarta Utara diharapkan lebih meningkatkan kecakapan dalam memberikan pelayanan melalui sistem *E-government*, hal tersebut bertujuan agar dalam pemberian pelayanan lebih efektif.

Untuk menghindari hambatan dalam melaksanakan pelayanan secara daring, diharapkan Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara menjalin komunikasi dan koordinasi dengan instansi lintas sektor di atasnya untuk mencari solusi, agar terciptanya keseragaman persepsi, sehingga proses pelayanan secara daring tidak lagi terhambat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- [1] Andy, A, 2010, Implementasi Kebijakan dan Pemberdayaan Masyarakat, Unpad Press, Bandung.
- [2] Goetsch, D, L, dan Davis, S, B, 2011, Pengantar Manajemen Mutu 2. Ed. Bahasa Indonesia, PT Prenhalindo, Jakarta.
- [3] Hardiansyah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, Gava Media, Yogyakarta.
- [4] Indrajit, R, E, dkk, 2006, Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan. Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital, Andi Press, Yogyakarta.
- [5] Indrajit, R, E, 2011, Peranan Teknologi Informasi dan Internet, Andi Offest, Yogyakarta.
- [6] *McMillan, J. H., & Schumacher, S*, 2010, Research in Education (Seventh Ed), Pearson Education, New Jersey.
- [7] Moleong, L. J, 2013, Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi, PT. Rema, Bandung.
- [8] Sugiyono, 2014, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Alfabeta, Bandung.
- [9] Strauss, A. and Corbin, J, 2013, Qualitative Research: Grounded Theory Procedure and Techniques, Sage Publication, London.

-
- [10] Tjiptono, F, 2015, Strategi Pemasaran, Penerbit Andi, Yogyakarta.
 - [11] Wahyuni, S, 2012, Qualitative Research Method: Theory and Prancitice 2 nd Edition, Salemba Empat, Jakarta.
 - [12] Zainal, A, 2014, Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru, Remaja Rosda Karya, Bandung.

Artikel Jurnal

- [1] Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and. Leonard L. Berry, 2007, ‘SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality’, Journal of Retailing, vol. 64 no. 1, hh 12-37.
- [2] Rahadian, A.H. 2008. ‘Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik’ Jurnal Transparansi, vol. 1 no. 2, hh 57-70.
- [3] Rahadian, A.H. 2019 ‘Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Pancoran Mas Kota Depok, Jurnal Reformasi Administrasi, vol. 6 no. 1, hh 68-75.