

IMPLEMENTASI LAYANAN PTSP *GOES TO MALL* DI PROVINSI DKI JAKARTA

¹Yogi Suwarno, ²Larry Daniel, ³Heriyanto, ⁴Eko Mardiyono, ⁵Indra Gunawan,
⁶Rosmaulina Sitanggang

STIA LAN Jakarta
larrydanielb@gmail.com

ABSTRACT

PTSP Services *Goes to Mall* is a service innovation program providing licensing and non licensing services at the mall, this program is intended to help Jakarta residents who have a high level of busyness, limited access to information and licensing/non-licensing services. This program is intended to change the image of local government that is considered rigid and complicated. This study aims to evaluate whether this program is significantly relevant with the standards of service in accordance with the application of Law No. 25 of 2009 on Public Service with following categories: resources, disposition, communication, bureaucratic structure and program sustainability. In achieving the objectives, the interview method used is in-depht interview with secondary data provided by the PM & PTSP Service and PTSP representatives in the DKI Jakarta area as well we used literature studies

Keyword: PTSP *Goes to Mall*, Public Service, Dinas PM & PTSP

ABSTRAK

Penelitian tentang Layanan PTSP *Goes to Mall* merupakan program inovasi layanan dengan menghadirkan pelayanan perizinan dan non perizinan di mall, program ini ditujukan untuk membantu warga Jakarta yang memiliki tingkat kesibukan yang tinggi, Akses informasi dan layanan perijinan/non perijinan yang tersedia masih terbatas, disamping itu program ini ditujukan untuk merubah Image pemerintahan yang dianggap kaku dan berbelit. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi apakah program ini sudah sesuai dengan standard dan layanan PTSP *Goes to Mall* sudah sesuai dengan penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik berdasarkan kategori: Sumber daya, Disposisi, Komunikasi, Struktur Birokrasi dan Keberlanjutan Program. Dalam mencapai tujuan, digunakan metode wawancara dengan *indeepht interview* dan data sekunder yang diberikan oleh Dinas PM & PTSP serta perwakilan PTSP di wilayah DKI Jakarta juga kita menggunakan studi kepustakaan.

Kata Kunci: PTSP *Goes to Mall*, Pelayanan Publik, Dinas PM & PTSP

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Good Governance merupakan istilah populer. Konsep ini awalnya muncul dikarenakan kinerja dari aparaturn pemerintahan yang dinilai kurang efektif dalam melakukan pelayanan publik kepada rakyat. Sehingga gagasan ini muncul dengan harapan menciptakan pelayanan publik yang efektif. *Good Governance* berasal dari

induk bahasa eropa yaitu *gubernare* dan diadopsi oleh bahasa inggris menjadi *govern* dengan makna *steern* atau atau biasa disebut dengan menyetir atau mengendalikan.

Jika dikaitkan dengan tata kelola Pemerintahan maka Good Governance adalah suatu gagasan dan nilai yang mengatur pola hubungan antara pemerintah, dunia usaha swasta, dan masyarakat sehingga terjadi penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis, dan efektif sesuai dengan dasar atau landasan UUD 1945 untuk membentuk suatu masyarakat yang makmur, sejahtera dan mandiri. 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 penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Dari pengertian mengenai pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik diatas menjelaskan bahwa bentuk pelaksanaan pelayanan publik terhadap rakyat Indonesia memuat tentang pelayanan barang dan jasa serta pelayanan administratif yang tentunya diharapkan mampu berjalan sesuai dengan prosedur standar pelayanan dan menyeluruh ke semua elemen rakyat Indonesia. Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, tentunya harus ada unsur-unsur yang memuat berdasarkan pada aturan Undang-Undang yang berlaku. Sebagaimana di jelaskan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) pelaksanaan pelayanan;
- 2) pengelolaan pengaduan masyarakat;
- 3) pengelolaan informasi;
- 4) pengawasan internal;
- 5) penyuluhan kepada masyarakat; dan
- 6) pelayanan konsultasi.

Dari penjelasan diatas terkait unsur-unsur yang harus dipenuhi di dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik mengindikasikan kepada penyelenggara untuk memperhatikan secara seksama tentang proses pelayanan publik yang baik kepada rakyat Indonesia. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 21 menjelaskan tentang komponen yang harus dimiliki di dalam standar pelayanan publik, adapun komponen tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) dasar hukum;
- 2) persyaratan;
- 3) sistem, mekanisme, dan prosedur;
- 4) jangka waktu penyelesaian;
- 5) biaya/tarif;
- 6) produk pelayanan;
- 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- 8) kompetensi pelaksana;
- 9) pengawasan internal;
- 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- 11) jumlah pelaksana;

- 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- 14) evaluasi kinerja pelaksana.

Menurut website resmi Berita Jakarta, Layanan PTSP *Goes to Mall* dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM dan PTSP) DKI Jakarta berhasil masuk Top 99 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2018. Sebanyak 99 inovasi layanan publik tersebut selanjutnya akan diberikan opini, dukungan dan keberatan dari masyarakat luas. Setelah melalui tahapan penilaian lanjutan baru akan diberikan peringkat berdasarkan nilai dan ditetapkan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB).

Pemilihan pusat-pusat perbelanjaan sebagai lokasi pelayanan dikerenakan mal menjadi bagian aktivitas ekonomi dan bisnis yang tinggi. Sejak diluncurkan pada tahun 2015, layanan PTSP *Goes to Mall* sudah ada di 29 pusat perbelanjaan menurut website resmi Berita Jakarta. Inovasi yang dilakukan oleh DPM dan PTSP DKI Jakarta ini memberikan alternatif kepada warga Jakarta untuk menjangkau lokasi terdekat selain layanan di PTSP kelurahan, kecamatan, kota dan provinsi yang hampir semua warga Jakarta sibuk dengan rutinitas kerjanya. Membangun citra positif birokrasi melalui layanan perizinan yang cepat dan mudah. Mudah-mudahan melalui berbagai upaya ini dapat membuat image masyarakat khususnya warga Jakarta lebih baik terhadap pemerintah provinsi DKI Jakarta. Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan sekaligus peluang, Pemda DKI Jakarta sudah seharusnya menyadari bahwa ada hal yang harus dibenahi dalam proses administrasi publik terutama terkait dengan pemberian pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien, dan bisa memenuhi harapan masyarakat.

1.2. Fokus Permasalahan

Fokus permasalahan yang akan dipecahkan melalui karya tulis ini pada dasarnya tidak lepas dari latar belakang permasalahan di atas, yaitu “Bagaimana Implementasi Layanan PTSP *Goes to Mall* di Provinsi DKI Jakarta?”

2. KERANGKA TEORI

2.1. Tinjauan Teori

2.1.1. Kebijakan Publik

Thomas R. Dye (1976) menyatakan bahwa Kebijakan publik merupakan pilihan pemerintah untuk menentukan langkah untuk “berbuat” atau “tidak berbuat”. Sedangkan menurut Anderson dalam Budi Winarno (2012: 21) kebijakan publik adalah arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan seorang aktor atau sejumlah aktor untuk mengatasi suatu masalah atau suatu persoalan. Konsep kebijakan ini dianggap tepat karena memuatkan perhatian pada yang sebenarnya dilakukan bukan pada apa yang diusulkan atau dimaksudkan. Selain itu, konsep ini juga membedakan kebijakan dari keputusan yang merupakan pilihan di antara berbagai alternatif yang ada. Dari penjelasan mengenai kebijakan publik oleh para ahli di atas dapat diartikan secara singkat bahwa kebijakan publik merupakan suatu keputusan yang diambil pemerintah untuk memecahkan masalah yang terjadi di masyarakat yang menyangkut banyak kepentingan, sehingga keputusan yang diambil harus bijak dan tepat. Harus bijak dan tepat maksudnya harus sesuai tidak direkayasa, karena ini menyangkut masalah

masyarakat.

2.1.2. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan salah satu komponen dari keseluruhan proses kebijakan publik yang terjadi. William Dunn (1998: 24-25) mengemukakan tahap-tahap kebijakan publik adalah: 1). Tahap penyusunan agenda, 2). Tahap formulasi kebijakan, 3). Tahap adopsi kebijakan, 4). Tahap implementasi kebijakan dan 6). Tahap penilaian kebijakan. Berkaitan dengan tahap implementasi kebijakan menurut William Dunn, suatu kebijakan hanya akan menjadi catatan-catatan elit, jika program tersebut tidak dapat diimplementasikan. Oleh karena itu program kebijakan yang telah diambil sebagai alternatif pemecahan masalah harus diimplementasikan, yakni dilaksanakan oleh badan-badan administrasi maupun agen-agen pemerintah ditingkat bawah. Kebijakan yang telah diambil dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasikan sumberdaya finansial dan manusia.

Van Meter dan Van Horn seperti dikutip oleh Abdul Wahab (1990: 51), merumuskan implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu (dan kelompok) pemerintah dan swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam usaha-usaha untuk mencapai perubahan-perubahan besar dan kecil yang ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan". Berdasarkan uraian diatas, maka fokus implementasi tidak hanya bersangkutan dengan tingkat kepatuhan implementor terhadap aturan atau standar yang telah ditetapkan tetapi juga mempertanyakan hambatan-hambatan yang muncul dalam proses pengimplementasiannya. Dalam penulisan ini akan melihat dari sisi "apa yang terjadi", yaitu ingin mengetahui proses implementasi kebijakan Program inovasi PTSP *Goes to Mall*, serta mengetahui faktor-faktor penghambatnya, dampak positif dan negatif.

2.1.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan tidak selalu berjalan mulus. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan. George Edwards III mengemukakan setidaknya ada empat variabel yang secara operasional menentukan keberhasilan/kegagalan kebijakan publik, yaitu: struktur birokrasi, sumberdaya, disposisi dan komunikasi.

1) Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan salah-satu institusi yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kegiatan. Keberadaan birokrasi tidak hanya dalam struktur pemerintah, tetapi juga ada dalam organisasi-organisasi swasta, institusi pendidikan dan sebagainya. Bahkan dalam kasus-kasus tertentu birokrasi diciptakan hanya untuk menjalankan suatu kebijakan tertentu. Implementasi kebijakan yang bersifat kompleks menuntut adanya kerjasama banyak pihak. Ketika struktur birokrasi tidak kondusif terhadap implementasi suatu kebijakan, maka hal ini akan menyebabkan ketidakefektifan dan menghambat jalannya pelaksanaan kebijakan. Berdasarkan penjelasan di atas, maka memahami struktur birokrasi merupakan faktor yang fundamental untuk mengkaji implementasi kebijakan publik. Menurut Edwards III dalam Winarno (2005:150) terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni

Standard Operational Procedure (SOP) dan fragmentasi”.

Berdasarkan hasil penelitian Edward III yang dirangkum oleh Winarno (2005:152) menjelaskan bahwa SOP sangat mungkin dapat menjadi kendala bagi implementasi kebijakan baru yang membutuhkan cara-cara kerja baru atau tipe-tipe personil baru untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan. Dengan begitu, semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang lazim dalam suatu organisasi, semakin besar pula probabilitas SOP menghambat implementasi. Sifat kedua dari struktur birokrasi yang berpengaruh dalam pelaksanaan kebijakan adalah fragmentasi. Edward III dalam Winarno (2005:155) menjelaskan bahwa fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi. Pada umumnya, semakin besar koordinasi yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan, semakin berkurang kemungkinan keberhasilan program atau kebijakan.

2) Sumber Daya

Edwards III (1980:11) mengategorikan sumber daya organisasi terdiri dari: “Staff, information, authority, facilities; building, equipment, land and supplies”. Edward III (1980:1) mengemukakan bahwa sumberdaya tersebut dapat diukur dari aspek kecukupannya yang didalamnya tersirat kesesuaian dan kejelasan; “Insufficient resources will mean that laws will not be enforced, services will not be provided and reasonable regulation will not be developed “. Menurut Edward III dalam Agustino (2006:158-159), sumberdaya merupakan hal penting dalam implementasi kebijakan yang baik. Indikator-indikator yang digunakan untuk melihat sejauhmana sumberdaya mempengaruhi implementasi kebijakan terdiri dari:

- (1) Staf. Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau pegawai (*street-level bureaucrats*). Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan, salah-satunya disebabkan oleh staf/pegawai yang tidak cukup memadai, mencukupi, ataupun tidak kompeten dalam bidangnya. Penambahan jumlah staf dan *implementor* saja tidak cukup menyelesaikan persoalan implementasi kebijakan, tetapi diperlukan sebuah kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan.
- (2) Informasi. Dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk yaitu: pertama, informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Kedua, informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan.
- (3) Wewenang. Pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan secara efektif. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang tidak ada, maka kekuatan para *implementor* di mata publik tidak dilegitimasi, sehingga dapat menggagalkan implementasi kebijakan publik. Tetapi dalam konteks yang lain, ketika wewenang formal tersedia, maka sering terjadi kesalahan dalam melihat efektivitas kewenangan. Di satu pihak, efektivitas kewenangan diperlukan dalam implementasi kebijakan; tetapi di sisi lain, efektivitas akan menyurut manakala wewenang diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingannya sendiri atau kelompoknya.
- (4) Fasilitas. Fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. *Implementor* mungkin mempunyai staf yang mencukupi, kapabel dan kompeten,

tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil. (Hubungkan fasilitas dengan anggaran sebagai suatu daya dukung).

3) Disposisi

Menurut Edward III dalam Wianrno (2005:142-143) mengemukakan kecenderungan-kecenderungan atau disposisi merupakan salah-satu faktor yang mempunyai konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Jika para pelaksana mempunyai kecenderungan atau sikap positif atau adanya dukungan terhadap implementasi kebijakan maka terdapat kemungkinan yang besar implementasi kebijakan akan terlaksana sesuai dengan keputusan awal. Demikian sebaliknya, jika para pelaksana bersikap negatif atau menolak terhadap implementasi kebijakan karena konflik kepentingan maka implementasi kebijakan akan menghadapi kendala yang serius.

Bentuk penolakan dapat bermacam-macam seperti yang dikemukakan Edward III tentang zona ketidakacuhan dimana para pelaksana kebijakan melalui keleluasaannya (diskresi) dengan cara yang halus menghambat implementasi kebijakan dengan cara mengacuhkan, menunda dan tindakan penghambatan lainnya. Faktor-faktor yang menjadi perhatian Edward III dalam Agustinus (2006:159-160) mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan terdiri dari:

- (1) Pengangkatan birokrasi. Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih atas. Karena itu, pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.
- (2) Insentif merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

4) Komunikasi

Komunikasi merupakan salah-satu variabel penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik, komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif akan terlaksana, jika para pembuat keputusan mengetahui mengenai apa yang akan mereka kerjakan. Informasi yang diketahui para pengambil keputusan hanya bisa didapat melalui komunikasi yang baik. Terdapat tiga indikator yang dapat digunakan dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi. Edward III dalam Agustino (2006:157-158) mengemukakan tiga variabel tersebut yaitu:

- (1) Transmisi. Penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali terjadi masalah dalam penyaluran komunikasi yaitu adanya salah pengertian (miskomunikasi) yang disebabkan banyaknya tingkatan birokrasi yang harus dilalui dalam proses komunikasi, sehingga apa yang diharapkan terdistorsi di tengah jalan.

- (2) Kejelasan. Komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan (*street-level-bureaucrats*) harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu/mendua.
- (3) Konsistensi. Perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan. Jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian Edward III yang dirangkum dalam Winarno (2005:127) Terdapat beberapa hambatan umum yang biasa terjadi dalam transmisi komunikasi yaitu: Pertama, terdapat pertentangan antara pelaksana kebijakan dengan perintah yang dikeluarkan oleh pembuat kebijakan. Pertentangan seperti ini akan mengakibatkan distorsi dan hambatan yang langsung dalam komunikasi kebijakan. Kedua, informasi yang disampaikan melalui berlapis-lapis hierarki birokrasi. Distorsi komunikasi dapat terjadi karena panjangnya rantai informasi yang dapat mengakibatkan bias informasi. Ketiga, masalah penangkapan informasi juga diakibatkan oleh persepsi dan ketidakmampuan para pelaksana dalam memahami persyaratan-persyaratan suatu kebijakan. Dalam mengelola komunikasi yang baik perlu dibangun dan dikembangkan saluran-saluran komunikasi yang efektif. Semakin baik pengembangan saluran-saluran komunikasi yang dibangun, maka semakin tinggi probabilitas perintah-perintah tersebut diteruskan secara benar. Dalam kejelasan informasi biasanya terdapat kecenderungan untuk mengaburkan tujuan-tujuan informasi oleh pelaku kebijakan atas dasar kepentingan sendiri dengan cara mengintrepetasikan informasi berdasarkan pemahaman sendiri-sendiri. Cara untuk mengantisipasi tindakan tersebut adalah dengan membuat prosedur melalui pernyataan yang jelas mengenai persyaratan, tujuan, menghilangkan pilihan dari multi intrepetasi, melaksanakan prosedur dengan hati-hati dan mekanisme pelaporan secara terinci.

2.1.4. Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara). Apalagi saat ini masyarakat semakin sadar apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Pelayanan publik menurut UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah suatu 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. Menurut Sinambela dalam Her bani Pasalog (2007: 128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu,

sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

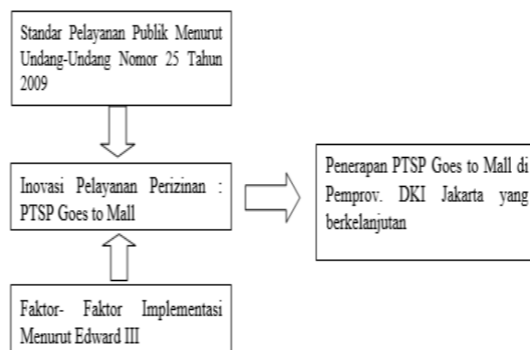
2.1.5. Program Inovasi Daerah (DPMPTSP DKI Jakarta) “PTSP Goes to Mall”

PTSP *Goes to Mall* merupakan program Inovasi dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (DPMPTSP DKI Jakarta) yang terselenggara berkat sinergi antara Pemerintah, Swasta, Media dan Masyarakat kegiatan ini dilakukan untuk memberikan akses informasi layanan perizinan/non perizinan yang mudah dijangkau oleh masyarakat dengan cara yang inovatif untuk mendekatkan akses informasi dan layanan kepada warga Jakarta. Adapun tujuan dari penyelenggaraan “PTSP *Goes to Mall*” adalah sebagai berikut:

- 1) Memperkenalkan DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta dan layanannya kepada warga DKI Jakarta khususnya pengunjung mall;
- 2) Mendekatkan akses informasi dan layanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat dengan pemberian informasi di mall;
- 3) Merubah *image* birokrat yang kaku dan berjarak dengan cara hadir di tengah masyarakat.
- 4) Menjadi sarana kerjasama antara pemerintah, pihak swasta, media dan masyarakat Pelaksanaan PTSP *Goes to Mall* merupakan hasil kerjasama antara UP PTSP Kelurahan, UP PTSP Kecamatan dan Kota di masing- masing wilayah. Program ini diharapkan mampu mendongkrak tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan serta meningkatkan peringkat internasional dalam hal kemudahan berusaha (*Easy of Doing Business*).

2.2. Model Berfikir

Model berfikir merupakan ringkasan tinjauan teori yang mengandung variabel yang diteliti. Dari penjelasan diatas kerangka berpikir sebagai berikut :



2.3. Pertanyaan Penelitian

Sejalan dengan model berfikir tersebut, beberapa hal yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Apakah standard dan layanan PTSP *Goes to Mall* sudah sesuai dengan penerapan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik?
- 2) Bagaimana pelaksanaan PTSP *Goes to Mall* di Provinsi DKI Jakarta?
- 3) Apa bentuk dukungan pimpinan terhadap pelaksanaan kebijakan PTSP *Goes to Mall*?

3. METODE PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan peneliti adalah tipe penelitian deskriptif, yaitu untuk mendiskripsikan dan menganalisis penyelenggaraan pelayanan publik untuk kemudian merumuskan strategi reformasi peningkatan pelayanan publik bidang perizinan di Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini memfokuskan pada kajian Pelayanan Publik dan upaya-upaya perubahan mendasar dan merumuskan strategi dalam peningkatan kinerja pelayanan publik bidang perizinan.

3.2. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digali dari lapangan dengan melalui teknik-teknik pengumpulannya sebagai berikut: Wawancara mendalam (indepth interview) dilakukan untuk menggali data yang berasal dari narasumber. Pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan/ interview guide kepada informan yang terkait pelaksanaan pelayanan publik bidang perizinan di Provinsi DKI Jakarta; Observasi dilakukan terhadap fenomena yang bisa ditemukan di lapangan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan di Provinsi DKI Jakarta; Pencarian literatur ataupun dokumen juga akan dilakukan untuk mendukung data agar dapat memberikan penjelasan yang lebih gamblang terhadap fenomena yang terjadi.

Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dari tiga kelompok narasumber sebagai berikut :

- 1) Pertama adalah kelompok penyusun kebijakan di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan beberapa orang yang dianggap relevan dan mengetahui proses penyusunan kebijakan pelayanan perizinan di Provinsi DKI Jakarta khususnya program inovasi daerah *PTSP Goes to Mall*, yaitu :
 - (1) Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta;
 - (2) Kepala Bidang Pengembangan Dinas PM & PTSP Provinsi DKI Jakarta; dan
 - (3) Kepala Seksi Peningkatan Kualitas Pelayanan Dinas PM & PTSP Provinsi DKI Jakarta.
- 2) Kedua adalah kelompok pelaksana kebijakan di Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan beberapa orang yang dianggap relevan dan terlibat langsung dalam melaksanakan kebijakan pelayanan perizinan di Provinsi DKI Jakarta khususnya program inovasi daerah *PTSP Goes to Mall*, dan melalui observasi untuk melihat fenomena di lapangan, yaitu :
 - (1) Kepala Kantor PM & PTSP Jakarta Pusat;
 - (2) Kepala Unit PM & PTSP Tingkat Kecamatan; dan
 - (3) Staf Pelaksana (PNS/CRO/AJIB/PHL).
- 3) Ketiga adalah kelompok masyarakat di Provinsi DKI Jakarta khususnya yang berada di lokasi mall yang menggunakan jasa pelayanan perizinan *PTSP Goes to Mall*. Metode pengambilan data dilakukan dengan wawancara mendalam dan diskusi terfokus terhadap 7 orang informan. informan dipilih dengan teknik *purposive sampling*.

3.3. Prosedur Pengolahan Data

Teknik analisis data secara kualitatif deskriptif dilakukan berdasarkan data yang berhasil diperoleh dari hasil wawancara yang mendalam (depth interview) yang telah dilakukan terhadap para narasumber akan dituangkan secara tertulis. Teknis analisis ini melalui langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Reduksi Data yakni mengeliminasi data yang kurang relevan, menyusun abstraksi data dan satuan-satuan data;
- 2) Kategorisasi, data digolong-golongkan sesuai dengan kategorinya;
- 3) Menyusun hubungan antar kategori, satu kategori data dibanding dengan kategori lainnya untuk melihat hubungan antar kategori, untuk selanjutnya diinterpretasi makna-makna setiap hubungan; dan Interpretasi dan Kesimpulan, hasil interpretasi hubungan antar kategori selanjutnya dicari makna sebagai kesimpulan.

4. PEMBAHASAN

A. Analisis Implementasi Kebijakan PTSP Goes to Mall DKI Jakarta

Kejelasan pesan (konten) kebijakan menjadi aspek variabel penting untuk dijelaskan sebagai faktor yang memengaruhi implementasi kebijakan layanan PTSP *Goes to Mall*. Idealnya semakin jelas dan rinci isi sebuah kebijakan, akan semakin mudah pula diimplementasikan karena implementor mudah memahami dan menerjemahkan dalam tindakan (action) nyata. Sebaliknya, ketidakjelasan isi kebijakan merupakan potensi lahirnya distorsi dalam implementasi kebijakan. Disamping itu struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh signifikan terhadap implementasi kebijakan. Prosedur birokrasi yang rumit/kompleks pada gilirannya akan menyebabkan aktivitas layanan tidak berjalan optimal. Layanan PTSP *Goes to Mall* merupakan program inovasi layanan dengan menghadirkan pelayanan perizinan dan non perizinan di mall, program ini ditujukan untuk membantu warga Jakarta yang memiliki tingkat kesibukan yang tinggi, Akses informasi dan layanan perijinan/non perijinan yang tersedia masih terbatas, disamping itu program ini ditujukan untuk merubah Image pemerintahan yang dianggap kaku dan berbelit.

1. Prosedur Pelaksanaan program Layanan PTSP Goes to Mall

Program layanan PTSP *Goes to Mall* dimulai sejak tanggal 24 oktober 2015 dengan jam pelayanan mengikuti jam buka mall yaitu jam.10.00 wib s.d 22.00 wib. Lokasi program sampai saat ini lebih dari 29 Pusat perbelanjaan/Mall. PTSP *Goes to Mall* melayani semua izin dan non izin yang menjadi kewenangan DPMPPTSP DKI Jakarta, selain izin dan non izin bisa juga melayani konsultasi dan pengaduan/keluhan masyarakat. Terdapat perbedaan ketentuan jam pelayanan di tingkat Walikota yaitu mulai jam 10.00 sampai dengan 18.00, menurut *Key Informant* Nomor 2, "*Goes to Mall* itu jam kerjanya sama dengan jam pelayanan yang ada di service point ya cuman ada sedikit modifikasi, karena mall itu bukanya jam sepuluh, kita kan masuknya pagi nih jam delapan, karena mall bukanya jam sepuluh jadi kita mulai jam pelayanannya itu jam sepuluh pagi buka mall, dan karena kita tidak memakai waktu, artinya jam kerja kita itu berkurang ya, supaya jam kerja kita tidak berubah tetap tujuh jam kerja jadi kita nambah sampai jam enam sore, jadi jam sepuluh sampai jam enam sore"

Namun dalam pelaksanaannya jam buka PTSP *Goes to Mall* mulai jam 10.00 wib sd. 16.00 wib mengikuti jam kerja PNS Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, hal ini dibuktikan melalui observasi yang dilakukan oleh tim penulis ke lokasi PTSP *Goes to Mall* di Blok M Square Lantai 3A pada hari Jumat tanggal 19 Oktober 2018, tim penulis yang datang pada jam 17.00 wib menemukan ruangan PTSP *Goes to Mall* telah terkunci, sementara Gerai Samsat yang tepat disebelah masih buka dan melayani

masyarakat, Jam buka dari jam 10.00 wib sd. 16.00 wib tersebut juga diperkuat melalui pernyataan *Key Informant* Nomor 3, *Key Informant* Nomor 4, dan *Key Informant* Nomor 5.

Berdasarkan pernyataan *Key Informant* Nomor 2, *Key Informant* Nomor 3, *Key Informant* Nomor 4 dan *Key Informant* Nomor 5, sasaran dari layanan PTSP *Goes to Mall* adalah tenant dan pengunjung mall. Pemohon bisa langsung mengajukan keperluan perizinan dan non perizinan serta konsultasi ke outlet PTSP *Goes to Mall*. Dalam hal perizinan, berkas akan di verifikasi oleh petugas terkait kesesuaian dan kelengkapannya, setelah dinilai lengkap maka petugas AJIB akan mengantarkan berkas tersebut ke kantor PTSP sesuai kewenangannya setelah selesai dan ditandatangani, AJIB akan mengantarkan kembali ke outlet PTSP *Goes to Mall*, dan izin akan diberikan ke pemohon. Perizinan bisa langsung selesai pada saat pengajuan di outlet PTSP *Goes to Mall* untuk perizinan dan non perizinan dengan kriteria *one day services* (ODS), namun menurut *Key Informant* Nomor 1, sasaran dari layanan PTSP *Goes to Mall* bukanlah pengurusan perizinan akan tetapi kegiatan sosialisasi kepada masyarakat pengunjung mall bahwa proses mengurus perizinan mudah dilakukan sendiri.

2. Hasil Pelaksanaan Program Layanan PTSP *Goes to Mall*

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi kelokasi PTSP *Goes to Mall*, pengunjung program layanan PTSP *Goes to Mall* sangat sedikit peminatnya, ini bisa dilihat dari daftar pengunjung yang tertera di buku tamu, pengunjung atau pemohon yang datang ke lokasi PTSP *Goes to Mall* rata-rata dalam sehari hanya berkisar 2 sampai dengan 3 orang saja, bahkan sering tidak ada pengunjung sama sekali. Hal ini dikuatkan dengan pernyataan *Key Informant* Nomor 3, “Dari sisi jumlah pengunjung pencapaiannya program ini sangat minim, karena tidak banyak tenant maupun pengunjung yang mengajukan permohonan perizinan melalui PTSP *Goes to Mall*, ini bisa dilihat dari kurang antusiasnya tenant maupun pengunjung mall dalam mengajukan perizinannya”.

Pernyataan *Key Informant* Nomor 3 tersebut juga diperkuat pernyataan *Key Informant* Nomor 4 dan *Key Informant* Nomor 5, namun berbeda dengan *Key Informant* Nomor 2 yang menyatakan bahwa pengunjung atau pemohon yang datang ke lokasi PTSP *Goes to Mall* rata-rata dalam sehari mencapai 10 sampai dengan 15 orang. Hasil dari pelaksanaan program PTSP *Goes to Mall* menurut *Key Informant* Nomor 2, bisa dilihat dari respon masyarakat, baik melalui media cetak dan elektronik, masyarakat terbantu dengan keberadaan *Goes to Mall*, karena masyarakat tidak perlu menyediakan waktu khusus untuk mengurus, kemudian segala jenis perizinan yang mau diurus bisa dilaksanakan diterima disitu, konsultasi juga bisa, kemudian sambil mereka berbelanja mereka bisa mengurus izin, otomatis secara biaya kemudian waktu itu cukup efektif bagi masyarakat.

B. Faktor-Faktor yang mempengaruhi implementasi Kebijakan Layanan PTSP *Goes to Mall*

Analisis menggunakan empat variabel Model George C. Edward III untuk mengetahui hal yang mendukung dan menghambat kebijakan layanan PTSP *Goes to Mall* dengan pemaparan sebagai berikut:

1. Sumber Daya

Sumber daya merupakan faktor yang penting untuk menentukan keberhasilan suatu program kebijakan. Sumber daya dalam penelitian ini akan dinilai dari Sumber, Daya

Manusia (SDM), sumber daya anggaran, sumber daya fasilitas sarana dan prasarana dan sumber daya informasi dan kewenangan yang dapat mendukung proses implementasi kebijakan.

1) Sumber Daya Manusia (SDM)

Dukungan SDM dalam implementasi program memegang peranan yang penting. Secara kualitas, sumber daya yang andal dan memiliki skill yang kompeten dengan bidang pekerjaan yang ditekuni akan mendorong keberhasilan program. Sedangkan secara kuantitas, maka akan tergantung pada beban kegiatan yang harus dilaksanakan oleh sebuah program. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, Sumber daya manusia pelaksana kebijakan layanan PTSP *Goes to Mall* belum sepenuhnya merata hanya beberapa orang saja yang sepenuhnya memahami tugas mereka dan berkomitmen kuat sebagai pelaksana kebijakan Layanan PTSP *Goes to Mall*. Secara jumlah sudah cukup, berdasarkan pernyataan *Key Informant* Nomor 2, jumlah petugas PTSP *Goes to Mall* sebanyak 5 orang yaitu terdiri dari 2 orang pegawai PNS (Staf PTSP Kelurahan, kecamatan dan Kota), dibantu oleh 1 orang tenaga honorer (tidak tetap) yang dikontrak tahunan yaitu Pekerja Harian lepas (PHL), 1 orang Petugas Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB), dan 1 orang *Customer Relation Officer* (CRO). Akan tetapi berdasarkan observasi di lapangan yang dilakukan ke PTSP *Goes to Mall* yang berada di Atrium Senen pada hari Jumat tanggal 31 Agustus 2018 ditemukan fakta bahwa jumlah petugas hanya 4 orang yang terdiri dari 1 orang Kepala Unit PTSP, 1 orang Staf, 1 orang CRO dan 1 orang AJIB, hal ini sesuai dengan pernyataan *Key Informant* Nomor 3 dan *Key Informant* Nomor 4. Kualitas petugas secara keahlian masih kurang dan persebaran informasi kepada pelaksana kebijakan juga masih belum merata sehingga informasi yang diperoleh masih ala kadarnya saja.

2) Sumber Daya Anggaran

Selain membutuhkan sumber daya manusia sebagai faktor penggerak, implementasi sebuah program juga harus ditopang oleh dana yang mencukupi. Peluang keberhasilan pelaksanaan program yang telah ditetapkan dapat lebih besar manakala telah tersedia anggaran atau biaya yang benar-benar cukup untuk menjalankannya. Besaran anggaran yang dialokasikan bisa digunakan sebagai tolak ukur untuk menilai berapa besar komitmen dari pemerintah terhadap kebijakan tersebut. Kekurangan anggaran akan sangat mengganggu atau menjadi penghalang bagi sebuah kebijakan tersebut dalam mencapai tujuan-tujuannya. Dalam menjalankan segala aktivitas pelayanannya.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dalam pelaksanaan Layanan PTSP *Goes to Mall* sampai saat ini belum ada alokasi anggaran atau dana khusus untuk membiayai program, anggaran hanya untuk alokasi biaya booth saja sebagaimana diungkapkan oleh *Key Informant* Nomor 2 dan *Key Informant* Nomor 3. Namun harapannya Unit PTSP Tingkat Kota dan Kecamatan masa anggaran berikutnya dapat menganggarkan dana khusus untuk layanan PTSP *Goes to Mall*, berdasarkan pernyataan *Key Informant* Nomor 3 untuk tahun 2019 tingkat Walikota sudah menganggarkan program PTSP *Goes to Mall*, namun hanya untuk konsumsi/makan petugas.

3) Sumber Daya Fasilitas atau Sarana dan Prasarana

Selain dukungan sumber daya manusia, dan Sumber Daya Anggaran fasilitas merupakan faktor yang turut menentukan keberhasilan implementasi sebuah kebijakan. Sumber daya fasilitas atau sarana dan prasarana yang digunakan untuk

operasionalisasi implementasi suatu kebijakan bisa berupa gedung, tanah, alat dan sarana yang semuanya berfungsi untuk memudahkan dalam pemberian pelayanan dalam implementasi kebijakan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pada pelaksanaan Layanan PTSP *Goes to Mall* fasilitas yang menyangkut kebutuhan bagi para pelaksana kebijakan sudah hampir sepenuhnya terpenuhi namun fasilitas yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan layanan PTSP *Goes to Mall* jumlahnya masih sangat minim. Hal tersebut terjadi karena terkendala anggaran, sarana dan prasarana sebagaimana besar disiapkan oleh pengelola Mall melalui kerja sama dalam bentuk MOU, sedangkan PTSP hanya menyiapkan peralatan penunjang (printer, laptop dan kertas) sesuai pernyataan seluruh *Key Informant*. Karena tempat booth yang digunakan untuk layanan tidak berbayar, maka terkadang pengelola mall hanya menyiapkan sarana dan prasarana seadanya. Harapannya pada tahun-tahun berikutnya sarana dan prasarana fasilitas-fasilitas penunjang tersebut dapat terpenuhi dan disediakan oleh PTSP sehingga proses implementasi kebijakan layanan PTSP *Goes to Mall* menjadi lebih baik.

4) Sumber Daya Informasi dan Kewenangan

Sumber daya informasi dan kewenangan merupakan sumber daya terpenting berikutnya yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Para pelaksana kebijakan perlu mengetahui bagaimana melaksanakan suatu kebijakan seperti petunjuk pelaksanaan kebijakan, tahapan, proses atau sejenisnya. Tujuannya agar pelaksanaan kebijakan menjadi lebih jelas. Penyampaian informasi pada pelaku kebijakan tidak hanya disampaikan melalui spanduk akan tetapi juga disampaikan melalui media televisi, radio, koran, dan website. Implementasi kebijakan layanan PTSP *Goes to Mall* sampai saat ini masih berjalan kurang baik salah satu faktor penghambatnya yaitu kewenangan yang terbatas dalam program layanan ini. Seperti dikutip dari pernyataan *Key Informant* Nomor 3, dalam hal perizinan yang diajukan ke PTSP *Goes to Mall*, berkas akan di verifikasi oleh petugas terkait kesesuaian dan kelengkapannya, setelah dinilai lengkap maka petugas AJIB akan mengantarkan berkas tersebut ke kantor PTSP sesuai kewenangnya)". Berdasarkan pada pernyataan tersebut bahwa pelaksanaan kebijakan layanan PTSP *Goes to Mall*, untuk pengajuan perizinan dan non perizinan tidak bisa langsung di eksekusi di tempat akan tetapi berkas permohonan diantarkan ke lokasi sesuai dengan kewenangnya, hal ini dikuatkan melalui pernyataan *Key Informant* Nomor 2.

2. Disposisi

Disposisi ini meliputi kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan. Disposisi berhubungan erat dengan komitmen para pelaksana kebijakan namun komitmen inilah yang sampai saat ini masih dipermasalahkan oleh pelaksana kebijakan. Kurangnya komitmen dari pelaksana kebijakan melepas tanggung jawab mereka sebagai pelaksana kebijakan. sedang proses implementasi kebijakan PTSP *Goes to Mall* akan berhasil jika pelaksana kebijakannya memiliki komitmen yang kuat dan saling bahu-membahu selama proses implementasi kebijakan berlangsung. Masalah disposisi tersebut dapat diselesaikan melalui beberapa cara yaitu melalui pengangkatan birokrat atau dengan memberikan beberapa insentif bagi pelaksana kebijakan seperti menaikkan gaji pelaksana kebijakan atau reward bagi pegawai-pegawai yang berprestasi.

3. Komunikasi

Pada proses komunikasi terdapat tiga hal penting yang perlu diperhatikan dalam proses komunikasi. Pertama transmisi, dimana kebijakan publik hendaknya disampaikan tidak hanya kepada pelaksana kebijakan saja namun juga kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak-pihak lain yang berkepentingan baik yang secara langsung ataupun tidak dengan kata lain perlunya sosialisasi baik kepada pelaksana kebijakan, kelompok sasaran serta masyarakat umum. Implementasi PTSP *Goes to Mall* juga tidak luput dari proses transmisi yaitu melalui sosialisasi/arahan dari pimpinan kepada pelaksana kebijakan. Menurut *Key Informant* Nomor 2, arahan dari pimpinan mulai dilakukan pada tahun 2015 hingga sekarang. Sosialisasi tidak hanya dilakukan pada pelaksana kebijakan yakni staf PTSP namun juga pada masyarakat melalui radio, media massa koran, televisi, website, media social dan pemasangan baner pada setiap kecamatan dan kelurahan. Kedua kejelasan, proses transmisi kebijakan sebaiknya dibarengi dengan kejelasan informasi agar kebijakan yang telah ditransmisikan tersebut dapat diterima dengan jelas sehingga para pelaksana kebijakan dan sasaran kebijakan dapat mengetahui maksud, tujuan dan sasaran dari kebijakan tersebut. Ketidajelasan informasi akan menghambat implementasi kebijakan. Sampai saat ini proses penyampaian informasi sudah cukup jelas kepada para pelaksana kebijakan namun belum sampai pada masyarakat sebab hanya beberapa saja yang mengetahui esensi dari Layanan PTSP *Goes to Mall* bahkan sebagian besar tidak mengetahui tentang adanya kebijakan PTSP *Goes to Mall*. Ketiga konsistensi, kekonsistenan sebuah perintah juga diperlukan agar proses implementasi kebijakan menjadi lebih cepat dan efektif sehingga perintah-perintah yang diberikan haruslah konsisten dan jelas. Ketidakkonsistenan perintah akan mendorong pelaksana kebijakan mengambil tindakan yang sangat longgar dalam mengimplementasikan kebijakan. Dinas-dinas pelaksana teknis menyatakan bahwa sampai saat ini perintah yang diberikan oleh atasan kepada bawahan sudah konsisten.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi diperlukan untuk mengatur sumber daya atau pelaksana dapat melaksanakan kegiatan dengan kondusif dan terkoordinasi dengan baik. Dalam pengelolaan kebijakan yang kompleks diperlukan struktur birokrasi yang kuat dan dapat mengatur kerjasama orang-orang atau sumber daya di dalamnya secara efektif. Birokrasi menjadi salah satu organisasi yang paling sering menjadi pelaksana kebijakan. Menurut Edward III terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi, yakni prosedur-prosedur kerja ukuran-ukuran dasar atau *Standard Operating Procedures* (SOP) dan fragmentasi. *Standard Operating Procedures* (SOP), untuk kebijakan layanan PTSP *Goes to Mall* ini mengacu pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Namun belum ada SOP khusus yang disediakan oleh DPMPPTSP DKI Jakarta untuk pelaksanaan layanan PTSP *Goes to Mall*. Sebagaimana diungkapkan oleh *Key Informant* Nomor 3, belum ada SOP

khusus dalam program ini akan tetapi secara umum bisa mengadaptasi dari SOP pelayanan perizinan lainnya yang sudah ditetapkan dalam SK Kepala Dinas”.

5. Keberlanjutan Program PTSP Goes to Mall

Program PTSP *Goes to Mall* berdasarkan kebijakan pada tingkat Provinsi/Dinas akan dikembangkan pada lokasi-lokasi selain pusat perbelanjaan yaitu masuk ke kawasan Kampus, Rumah Sakit, Perkantoran dan lain-lain dengan sasaran untuk melakukan sosialisasi keberadaan PTSP dan kemudahan mengurus perizinan kepada masyarakat sesuai keterangan *Key Informant* Nomor 1, dilain pihak pada tingkat Walikota menginginkan program tersebut dapat dijadikan permanen di lokasi-lokasi pusat perbelanjaan dengan merekrut tenaga profesional yang tetap bertugas di lokasi tersebut, sesuai keterangan *Key Informant* Nomor 2, akan tetapi program tersebut sampai dengan saat ini belum mendapatkan dukungan dari Pimpinan terutama dalam segi anggaran sesuai keterangan *Key Informant* Nomor 4 dan *Key Informant* Nomor 5.

5. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, tim penulis menyimpulkan bahwa Program PTSP *Goes to Mall* belum berhasil dalam menghadirkan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat, hal ini dapat terlihat dari pengunjung atau pemohon yang datang ke lokasi program tersebut yang rata-rata masih dibawah 10 orang per hari (sesuai dokumen buku tamu). Berdasarkan hasil wawancara ditemukan beberapa aspek penghambat program PTSP *Goes to Mall* sebagai berikut:

1. Lokasi PTSP *Goes to Mall* yang masih berpindah-pindah atau belum permanen.
2. Hari dan jam operasional PTSP *Goes to Mall* yang mengikuti hari dan jam kerja PNS Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yaitu hari kerja Senin sampai dengan Jumat dan hanya sampai jam 16.00 wib sementara pengunjung mall/pusat perbelanjaan lebih banyak pada hari libur sedangkan pada hari kerja pengunjung meningkat setelah jam kerja swasta berakhir yaitu setelah jam 17.00 wib.
3. Belum adanya dukungan dari Pimpinan kepada program PTSP *Goes to Mall* berupa anggaran dan kebijakan bagi petugas.

B. Saran

Saran tim penulis untuk perbaikan program PTSP *Goes to Mall* agar keberlanjutan program dapat terus berjalan, adalah sebagai berikut:

1. Sinkronisasi transmisi kebijakan program antara tingkat Provinsi/Dinas dengan tingkat Walikota untuk menjadikan Program PTSP *Goes to Mall* sebagai pelayanan perizinan yang efektif tidak sekedar program sosialisasi.
2. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta agar mendukung program PTSP *Goes to Mall* dari segi anggaran dan peraturan sehingga program tersebut dapat menjadi permanen seperti keberadaan Gerai Samsat di pusat perbelanjaan.
3. Melakukan pembagian jam kerja petugas atau merekrut tenaga profesional sehingga jam operasional PTSP *Goes to Mall* dapat menyesuaikan dengan jam operasional lokasi dimana program tersebut berada, hal ini dilakukan untuk memaksimalkan pengunjung atau pemohon yang membutuhkan keberadaan program tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. (2006) *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Subarsono, AG. (2011) *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dunn, William. (2003). *Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta: Gadjah Mada University Press.
- Winarno, Budi. 2012. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Abdul Wahab, Solichin. 2008. *Analisis Pengantar Kebijakan Publik*. Malang: UMM Press.
- Edward III, George C, 1980, *Public Policy Implementing*, Jai Press Inc, London England.
- Thomas R Dye, 1976. *Understanding public Policy*, 7th Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009.
- Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.