

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan sektor publik berbasis digital di era digitalisasi masa kini tentu bukan hal asing bagi kita. Hal ini juga didukung oleh percepatan arus teknologi yang semakin canggih. Teknologi memiliki peranan sangat besar agar pelayanan publik dapat bergerak maju dalam memberikan layanan terbaik yang dapat dirasakan oleh masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2005: 141-145) dalam Trisantosa, et al (2022): pelayanan publik adalah “Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh Lembaga birokrasi publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat/warga pengguna yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu identitas, maupun kepengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya”.<sup>1</sup>

Menurut Ratminto dan Winarsih memiliki pendapat bahwa “Pelayanan Publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, dengan prinsip menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan” (Ratminto dan Winarsih, 2007: 4-5).<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Trisantosa, I Nyoman., Dewi Kurniasih., & Musa Hubeis. 2022. *“Pelayanan Publik Berbasis Digital”*. (Hal. 52). Yogyakarta: Deepublish.

<sup>2</sup> Ibid., Hal.53.

Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Nomor 25 Tahun 2009 terkait Pelayanan sektor publik pada Bab 1 Pasal 1 menjelaskan bahwa; Pelayanan Publik merupakan suatu rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai pada peraturan undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.<sup>3</sup>

Berlandaskan permasalahan yang sering terjadi oleh masyarakat sebagaimana pengguna jasa layanan publik, pemerintah sebagai penyelenggaraan pemerintahan dan penyedia jasa layanan publik dituntut untuk dapat terus berinovasi dalam pengembangan kualitas pelayanan publik guna memberikan pelayanan yang lebih luas, efektif, efisien, dan mampu berkolaborasi dengan banyak pihak untuk mencapai hasil yang memuaskan.

Menurut Aras Solong dan Asri Yadi (2021) Pelayanan publik yang profesional yaitu pelayanan publik yang memiliki akuntabilitas dan responsi dari pemberi layanan (aparatur negara), dengan dicirikan sebagai berikut;

- 1) Efektif, mengutamakan pencapaian yang menjadi tujuan dan sasaran;
- 2) Sederhana, mengartikan prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat;
- 3) Kejelasan dan kepastian (transparansi) mengenai;

---

<sup>3</sup> Peraturan perundang-undangan Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>).

- a) Prosedur/tata cara pelayanan;
  - b) Persyaratan pelayanan, baik secara teknis maupun administrasi;
  - c) Unit kerja atau pejabat yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab dalam pelayanan:
  - d) Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran:
  - e) Jadwal dan waktu penyelesaian pelayanan.
- 4) Efisiensi, artinya persyaratan pelayanan dibatasi pada hal-hal yang berkaitan secara langsung atas pencapaian sasaran dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan serta produk pelayanan. Serta mencegah adanya pengulangan dalam pemenuhan persyaratan terkait proses pelayanan dari satuan/unit kerja instansi pemerintah.
- 5) Responsif, lebih mengarah terhadap cepat – tanggapnya pelayan publik dalam melayani kebutuhan dan aspirasi masyarakat, serta senantiasa mengalami tumbuh kembang dengan masyarakat.<sup>4</sup>

Untuk itu seiring perkembangan zaman dan tuntutan masyarakat terkait percepatan pelayanan, penyelenggaraan pemerintahan juga perlu beradaptasi dengan penggunaan teknologi yang sudah sebagian besar masyarakat gunakan saat ini. Dengan asas-asas pelayanan publik seperti adanya transparansi, akuntabilitas, kondisional terkait efisiensi dan efektivitas, guna mendorong partisipasi peran serta masyarakat. Maka pemerintah sudah mulai banyak mengaplikasikan pelayanan

---

<sup>4</sup> Solong, Aras., Asri Yadi. 2021. *Kajian Teori Organisasi dan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Hal.177-178. Yogyakarta: Deepublish.

berbasis digital pada pelayanan publik, baik dari kompleksitas yang sederhana sampai rumit. Dengan adanya penyediaan sarana dan prasarana teknologi telekomunikasi dan informatika yang mendukung maka memberikan kemudahan akses baik bagi penyedia pelayanan publik (aparatur negara) dengan pengguna pelayanan publik (masyarakat).

Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge berpendapat bahwa “Inovasi merupakan perubahan yang mengacu pada membuat hal hal baru”. Secara terspesialisasi menurut J. Bailey dalam *Dreams Fly Into Reality* (2008: B1-B4), “Inovasi merupakan suatu gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau meningkatkan suatu produk, proses, atau jasa.”<sup>5</sup>

Dalam menjalankan fungsi pemerintahan dan ketetapan peraturan perundang-undangan, dinas pemerintahan di Daerah Khusus Ibukota Jakarta membentuk Lembaga Pelayanan Satu Pintu di bidang perizinan. Lembaga ini memiliki tujuan untuk membenahi iklim investasi serta mempercepat dan memajukan pada pertumbuhan ekonomi dengan memperhatikan pelaku usaha mikro kecil dan menengah agar terwujudnya proses pelayanan yang cepat, mudah, serta transparan, yang diharapkan mampu melekatkan dan memberikan pelayanan yang dapat lebih luas kepada masyarakat serta menghindari terjadinya pungli.

Dengan pelayanan berbasis digital, pada pelayanan publik dalam instansi pemerintahan akan menghasilkan produk barang atau jasa yang sesuai dengan

---

<sup>5</sup> Robbins, P. Stephen., Timothy A. Judge., 2017. *Perilaku Organisasi* (Edisi 16). (Ratna Saraswati & Fabriella Sirait, Penerjemah). Jakarta: Salemba Empat.

harapan masyarakat, struktur yang jelas, meningkatkan fleksibilitas dalam satuan kerja yang kompleks; dinamis; multilevel; multidimensional; multivariabel; dan probabilitas, organisasi/unit kerja dapat meningkatkan metode kerja serta meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (aparatur negara) dalam menyesuaikan perkembangan alat kerja sebagai upaya peningkatan kualitas produk dan pelayanan. Dalam program Pelayanan Terpadu Satu Pintu, penggunaan teknologi diharapkan mampu menciptakan percepatan dalam pelayanan perizinan usaha yang didukung dengan struktur yang jelas, metode kerja dan kualitas terbaik dari aparatur negara sebagai penyedia pelayanan perizinan.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No. 47 Tahun 2017 Pasal 1 Ayat 20: “Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP merupakan pelayanan yang secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses, dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu melalui sistem satu Pintu.”<sup>6</sup>

Keberadaan pemerintah sebagai pemberi pelayanan sebaik-baiknya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat guna mencapai kesejahteraan yang optimal. Dalam pemerintahan yang baik maka pemerintah merupakan wakil negara untuk melakukan interaksi dengan kelompok-kelompok masyarakat dalam memberikan pelayanan terhadap kepentingan umum, selain itu pemerintahan yang baik juga

---

<sup>6</sup> Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No. 47 Tahun 2017 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Terpadu satu Pintu. (<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/61254>).

memberikan pelayanan prima dengan mendahulukan kepentingan umum dibandingkan dengan kepentingan pribadi maupun golongan. Keberadaan pemerintah dalam hal ini diharapkan mampu dirasakan manfaatnya secara langsung oleh warga dan masyarakat secara luas terutama pada masyarakat yang menggunakan jasa layanannya.

Pada program Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai penggerak utama penyelenggaraan roda pemerintahan dalam bidang perizinan/non perizinan yang seharusnya mampu memberikan pelayanan terbaiknya. Untuk mencapai hal tersebut maka penyelenggaraan pemerintah terkait hal ini perlu didukung dengan regulasi yang cukup, prosedur dan sistem pelayanan yang baik, kualitas serta kuantitas sumber daya manusia (SDM) yang cukup serta memiliki kompetensi yang memumpuni dibidangnya, komitmen (*good will*) dari Kepala Daerah yang kuat dan nyata, serta perlu didukung juga terkait sarana dan prasarana penunjang lainnya. Jika regulasi dan prosedur tersebut dapat diimplementasikan atau dijalankan dengan baik, maka permasalahan terkait pelayanan perizinan/non perizinan dapat diselesaikan dengan baik.

Regulasi dalam penyelenggaraan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau biasa dikenal sebagai PTSP ini memiliki regulasi yang beraneka ragam, dimulai dari terbitnya Undang-Undang, Peraturan Presiden, Peraturan Pemerintah, Peraturan Menteri Dalam Negeri, Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) serta Peraturan Daerah. Produk-produk regulasi tersebut diterbitkan tentu sebagai payung hukum dalam penyelenggaraan program PTSP. Dengan banyaknya

peraturan yang paling mendekati dan terkait langsung adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 138 Tahun 2017 serta Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta, Edy Junaedi (2018) dalam Berita Satu menyatakan “Selama hadir dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat telah banyak tantangan dan polemik yang dihadapi. Namun, berkat semangat kerja tanpa lelah dan inovasi tiada henti DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta selalu menghadirkan solusi terbaik untuk menjawab setiap tantangan.”<sup>7</sup> Lebih lanjut, Edy Junaedi menambahkan dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang menjawab kebutuhan masyarakat di Jakarta, DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta telah memberikan beberapa inovasi pelayanan yang berbasis teknologi, meliputi:

- 1) IMB 3.0 Izin Mendirikan Bangunan (IMB) peruntukan rumah tinggal dapat selesai dalam waktu 3 jam dengan persyaratan dan ketentuan berlaku;
- 2) Arsitek gratis, memberikan jasa arsitek gratis bagi perizinan IMB yang diperuntukkan rumah tinggal dengan luas tanah kurang dari 200 m persegi;
- 3) Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB), yang bertugas menjemput berkas dan mengantarkan Izin/Non Izin pada 5 wilayah kota;

---

<sup>7</sup> GOR. 2018. *DPPMPTSP DKI Jakarta Komit Tingkatkan Pelayanan Berbasis Teknologi*. Berita Satu. <https://www.beritasatu.com/news/473076/dpmptsp-dki-jakarta-komit-tingkatkan-pelayanan-berbasis-teknologi>

- 4) Mobil Service Unit, bertugas menjemput berkas perizinan langsung pada ruang publik;
- 5) *Call Centre* Tanya PTSP 1500164, sebagai layanan informasi dan konsultasi melalui saluran telepon dan video call;
- 6) 316 Service Point, sebagai unit pelaksana PTSP tersebar di Kota/Kabupaten Administrasi, Kecamatan dan Kelurahan di DKI Jakarta.
- 7) Mal Pelayanan Publik, sebagai perluasan fungsi PTSP yang berintegrasi dengan pelayanan dari Kementerian, Lembaga Negara, BUMN, Pemerintah Daerah, BUMD dan Swasta lainnya dalam satu tempat di Provinsi DKI Jakarta;
- 8) PTSP Goes to Mall, sebagai sinergi antara pemerintah dan pelaku usaha dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima di Jakarta dengan memberikan kemudahan melalui pendekatan layanan kepada masyarakat;
- 9) *Fast Track*, dengan memproses perizinan menggunakan *Application Programming Interface* (API) yang merupakan program aplikasi antarmuka yang dapat menghubungkan satu aplikasi dengan aplikasi lainnya dalam waktu 1 – 3 hari kerja jika dimohonkan langsung tanpa perantara;
- 10) *One Day Service*, yaitu waktu pelaksanaan proses Perizinan dan Non Perizinan tertentu hanya dalam waktu satu hari;
- 11) Tanda Tangan Elektronik, sebagai tanda legalitas Perizinan dan Non Perizinan dengan menggunakan sistem elektronik;
- 12) Antrian dan lacak Berkas Online, layanan ini dapat memberikan kepastian kepada pemohon Perizinan dan Non Perizinan untuk di layani sesuai dengan



waktu yang ditentukan. Contoh layanan berbasis digital ini yaitu JAKEVO (*Jakarta Evolution*).

Proses inovasi pelayanan publik berbasis digital yang telah diterapkan dalam program Pelayanan Terpadu Satu Pintu saat ini melalui penggunaan media selain kertas (*Paperless*) dapat menjadi sarana yang baik agar setiap orang dapat merasakan transparansi, efektifitas dan efisiensi dalam mendapatkan informasi keseluruhan ataupun sebagiannya saja. Hal ini sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 95 Tahun 2018 terkait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik memiliki tujuan dalam mewujudkan tata Kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparansi, akuntabilitas serta penyelenggaraan pelayanan sektor publik yang berkualitas dan terpercaya guna meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik.<sup>8</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.24 Tahun 2018 Terkait Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik yang mengatakatan bahwa “Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya di singkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama Menteri, pimpinan Lembaga, gubernur, atau bupati / wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik.”<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Peraturan Presiden Republik Indonesia No.95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. (<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>)

<sup>9</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. (<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/82994/pp-no-24-tahun-2018>)

Didasarkan pada latar belakang tersebut disertai dengan keterkaitan perizinan menggunakan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bidang perizinan yang saat ini masih terus dilakukan pengembangan oleh pemerintah sebagai bagian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peneliti melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Barat, hal ini dikarenakan model inovasi pelayanan berbasis digitalisasi yang masih dan terus dikembangkan oleh instansi tersebut sangat menarik untuk diteliti lebih mendalam sehingga hal tersebut dapat membuat peneliti menemukan apakah inovasi tersebut diterapkan dengan baik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini yang ingin dipecahkan pada dasarnya tidak terlepas dari latar belakang permasalahan, yaitu: Apakah penerapan konsep inovasi digitalisasi program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bidang perizinan di kota Administrasi Jakarta Barat dapat menghasilkan percepatan perizinan usaha?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dipecahkan dalam program ini, didasarkan dari rumusan masalah, yaitu: Untuk mengetahui penerapan konsep inovasi digitalisasi program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bidang perizinan di kota Administrasi Jakarta Barat dapat menghasilkan percepatan perizinan usaha.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pelbagai macam pihak, baik secara langsung ataupun tidak langsung. Mengenai manfaatnya:

### **1.4.1 Secara Praktis**

Penulis berharap penelitian ini bisa meningkatkan pengetahuan kepada masyarakat dan dapat memberikan kontribusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan inovasi kembali bagi Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bidang perizinan usaha di Kota Administrasi Jakarta Barat.

### **1.4.2 Secara Ilmiah**

Penulis berharap penelitian ini akan menambah khazanah dalam bidang pengetahuan terutama pada studi administrasi publik, umumnya di bidang pelayanan administrasi publik dengan pengimplementasian Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk menghasilkan berbagai macam gambaran yang cukup jelas mengenai penelitian ini, maka penulisannya akan dibagi dalam lima (5) Bab secara sistematis, sebagai berikut;

## **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab I ini berisi mengenai pendahuluan. Di dalam bab ini akan dipaparkan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB II: KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI**

Bab II ini akan membahas mengenai hasil penelitian sebelumnya, kajian kepustakaan, inovasi digitalisasi pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu, kerangka pemikiran.

## **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab III ini berisi pendekatan penelitian, penentuan informan, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, serta lokasi dan jadwal penelitian.

## **BAB IV: PEMBAHASAN**

Bab IV ini akan membahas mengenai hasil dari proses pengumpulan data dilapangan terkait fungsi tugas dan wewenang dalam struktur organisasi pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota Administrasi Jakarta Barat, prosedur dan standar pelayanan di PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, sistem penerbitan perizinan berbasis digitalisasi pada PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Barat, menjelaskan faktor-faktor

penghambat pelaksanaan proses perizinan berusaha secara digital, dan upaya mengatasi hambatan dari proses perizinan berusaha secara digital.

## **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab V ini akan membahas mengenai penutup. Di dalam penutup ini akan diuraikan mengenai kesimpulan yang di dapat dari penelitian yang dilakukan, yakni mengenai penerapan konsep inovasi digitalisasi pada Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bidang perizinan dii Kota Administrasi Jakarta Barat.

