

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masalah di DPMPTSP Prov. DKI Jakarta adalah pelayanan publik yang masih berbelit – belit, mahal, dan memakan waktu yang lama sehingga hal itu membuat pelayanan yang diberikan menjadi banyak dan tidak efisien. Selain itu, masih banyaknya pungutan – pungutan liar (pungli) dan calo yang membuat pelayanan di DPMPTSP kurang diberikan apresiasi kepada masyarakat.

Kompleksitas kehidupan modern berimplikasi pada meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan publik yang semakin beragam, meliputi kebutuhan ekonomi, sosial, budaya, dan sebagainya. Semua kebutuhan tersebut tidak bisa dipenuhi secara individual, tetapi memerlukan adanya institusi sosial yang bekerja untuk memfasilitasi kebutuhan seluruh warga masyarakat. Dalam hal ini adalah Pemerintah sebagai representasi dari kemauan kolektif masyarakat, dengan otoritas yang dimilikinya bertanggung jawab memfasilitasi kebutuhan warganya melalui berbagai kebijakan publik.

Di sisi lain, masyarakat dengan ragam kebutuhannya, menuntut kualitas pelayanan publik yang baik. Namun, praktek layanan public yang berlangsung selama ini, secara umum masih belum memenuhi harapan masyarakat. Praktek layanan public masih ditandai dengan prosedur yang berbelit-belit, lambat, mahal, ketidakpastian, melelahkan. Hal ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan dilayani (Mahsyar, 2011).

Pemerintah sebagai regulator dituntut untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat agar mereka bisa mengakses berbagai kebutuhannya secara optimal. Karena itu, keberadaan lembaga layanan public menjadi penting untuk membantu masyarakat dalam memenuhi berbagai kebutuhannya, sehingga kinerja lembaga tersebut seringkali disorot ketika dianggap tidak dapat memuaskan atau menunjukkan performa yang baik. Dengan kata lain, kinerja lembaga layanan public tersebut dikontrol oleh masyarakat melalui respon public yang difasilitasi melalui unit pengaduan.

Di Indonesia penilaian terhadap kinerja lembaga layanan publik dilakukan Komisi Ombudsman Nasional yang memiliki kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan. Pengawasan ini sangat penting dalam rangka meningkatkan kinerja lembaga layanan public sebagai upaya pemerintah memfasilitasi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Isu utama pelayanan publik di Indonesia sampai saat ini adalah peningkatan kualitas layanan itu sendiri. Menurut Albrecht dan Zemke (2002) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, sistem pelayanan, sumber daya manusia penyedia layanan, strategi, dan pelanggan. Selain itu, kualitas pelayanan juga tergantung pada bagaimana pola pelaksanaannya, dukungan sumber daya manusia, dan manajemen kelembagaan. Isu ini, khususnya bagi pemerintah daerah sebagai ujung tombak layanan public di tingkat lokal, merupakan tantangan yang serius untuk memperbaiki kinerja pelayanan public yang optimal dan dapat

berkontribusi bagi tercapainya layanan publik yang berkelanjutan (*sustainability public services*).

Berangkat dari isu-isu layanan public sebagaimana dipaparkan di atas, penelitian ini bermaksud mengkaji pelayanan public yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Pemilihan subyek dan lokus penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa DKI Jakarta merupakan salah satu daerah yang dinilai oleh Komisi Ombudsman mempunyai kinerja layanan publik yang baik (lihat tabel 1). Melalui Dinas Pelayanan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai perangkat daerah Provinsi dalam memberikan layanan perizinan dan nonperizinan.

Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah upaya reformasi birokrasi melalui reformasi birokrasi perizinan dan non perizinan dengan mengurangi dan mempersingkat jumlah maupun waktu administrasi pengurusan sebagai prosedur yang harus dilalui oleh pelaku usaha. Mempunyai tata kelola pemerintahan yang baik serta iklim kegiatan usaha yang juga baik dapat mendukung pertumbuhan ekonomi di daerah.

Pembentukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta, untuk mewujudkan reformasi birokrasi perizinan dan non perizinan, sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Perda No. 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta, serta Pergub No. 160 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Respon konstruktif dilakukan oleh DPMPTSP dengan melakukan perbaikan secara sistemik, menerapkan perangkat teknologi informasi, serta komitmen terhadap kepuasan masyarakat penerima layanan, dengan membuat regulasi yang menjamin terlaksananya layanan public yang berkualitas. Untuk menjaga kesinambungan layanan yang optimal, Kepala DPMPTSP membuat Keputusan No. 2 Tahun 2021 tentang Pemantauan Pelaksanaan Perizinan dan Non Perizinan secara elektronik, agar masyarakat penerima layanan dapat memantau progres layanan secara transparan melalui portal intenalpelayanan.jakarta.go.id.

Upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta dalam meningkatkan layanannya tersebut, mampu mencapai prestasi yang baik dan memperoleh apresiasi public. Hal ini terlihat dari berbagai penghargaan yang didapatkan oleh Instansi tersebut. Pada tahun 2021, Ombudsman memberikan Piagam Penghargaan Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik kepada Pemprov DKI Jakarta. Survei Kepatuhan berdasarkan pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah merupakan prioritas RKP Tahun 2021 oleh Ombudsman, dimana penilaian ini ditujukan kepada 24 Kementerian, 15 Lembaga, 34 Provinsi, 416 Kabupaten dan 98 Kota. Dari 151 Produk Layanan dari 34 propinsi DKI Jakarta masuk zona hijau dengan nilai kepatuhan 88.73.

Tabel 1 1 Hasil Survei Kepatuhan Ombudsman 2021

No.	Provinsi	Nilai Kepatuhan	Zonasi
1	Riau	98.12	Zona Hijau
2	Kalbar	97.37	Zona Hijau
3	DI Yogyakarta	97.05	Zona Hijau
4	Bengkulu	91.91	Zona Hijau
5	Kep. Babel	91.86	Zona Hijau
6	Maluku	90.83	Zona Hijau
7	DKI Jakarta	88.73	Zona Hijau

Sumber: Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021 (Ombudsman RI)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta masuk zona Hijau dengan nilai 94.47 (ranking 7) dari survey kepatuhan yang diberikan oleh Ombudsman. Instansi ini juga mendapatkan penghargaan dari Kemen PAN RB yaitu Penghargaan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori Pelayanan Prima dengan nilai tertinggi (A) dalam kurun waktu 2020 – 2022, dimana penilaian berdasarkan pada Permen Pan RB No. 17 Tahun 2017 dengan aspek yang dievaluasi adalah: 1) Kebijakan Publik; 2) Profesionalisme SDM; 3) Sarana dan Prasarana; 4) SI Pelayanan Publik; 5) Konsultasi dan Pengaduan; 6) Inovasi.

Selain itu, Pemprov. DKI juga mendapatkan beberapa penghargaan, adapun beberapa pencapaian penghargaan yang telah didapat oleh instansi ini pada tahun 2020 sebagai berikut:

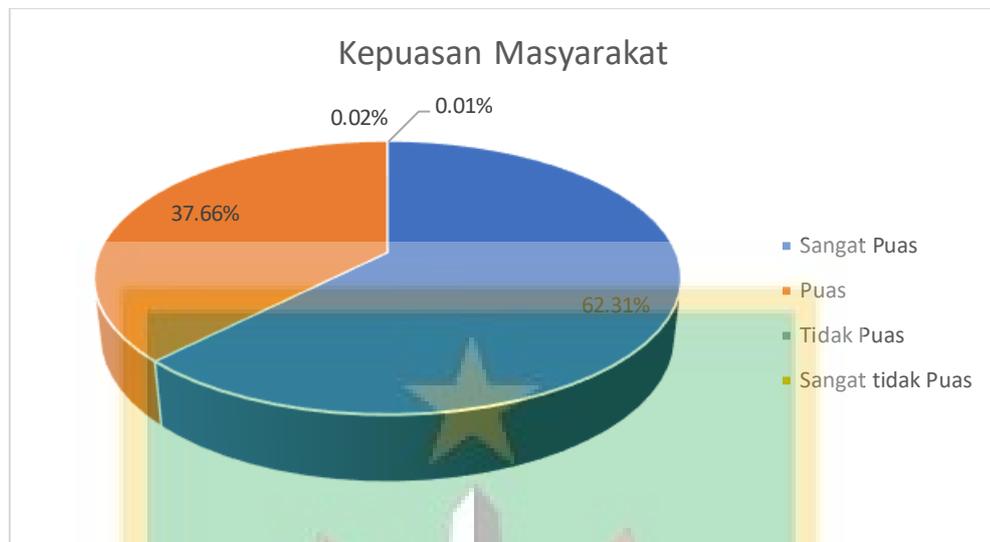
1. Penghargaan Platinum Awards (Juara Umum) PRIA 2020 kategori Pemerintah Provinsi

2. Pemenang PRIA 2020 Kategori Pemerintah Provinsi Terpopuler di Media
3. Penghargaan Kategori “Pilar pemerintah sebagai perangkat Daerah yang memiliki kontribusi besar terhadap perkembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di wilayah DKI Jakarta dari International Council for Small Business (ICSB) Indonesia.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Dinas PMPTSP juga menunjukkan hasil yang baik. Panduan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017. Survei ini menggunakan metode CAWI (Computer Assisted Web Interviewing) dimana responden mengisi semua pertanyaan melalui form yang diberikan. Survei ini dilaksanakan di seluruh wilayah Provinsi DKI Jakarta baik dari tingkat DPMPTSP, Kep. Seribu, Kotamadya, Kecamatan, dan Kelurahan dengan total 316 layanan yang terdiri dari 1-unit DPMPTSP, 5 unit di Kotamadya, 1 Unit di Kabupaten Kep. Seribu, 42 di tingkat Kecamatan, dan 267-unit layanan di tingkat Kelurahan.

Dari total 30,521 responden, Tingkat Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan di wilayah Provinsi DKI Jakarta Sebesar 99,97%. Persentase itu berdasarkan pada responden yang menyatakan puas dengan pelayanan di DKI Jakarta adalah 37,66% dan 62,31% menyatakan sangat puas.

Grafik 1 Survei Kepuasan Masyarakat



Sumber: Laporan DPMPTSP Prov. DKI Jakarta Tahun 2020

Pencapaian prestasi yang telah dicapai pada DPMPTSP Prov. DKI Jakarta adalah bentuk komitmen perangkat daerah yang ingin memberikan pelayanan prima kepada masyarakat Jakarta. Karena itu, fokus penelitian ini adalah untuk meneliti bagaimana strategi yang digunakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena permasalahan layanan public sebagaimana dipaparkan di atas, ada beberapa isu layanan public yang dapat diidentifikasi, khususnya terkait dengan strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik menjadi pelayanan publik yang prima.

1. Kebutuhan dan Kompetensi SDM yang dibutuhkan setiap unit berbeda, jumlah SDM dan sarana teknis tidak sebanding dengan jumlah layanan yang dimohon
2. Sistem online belum mencakup semua layanan sehingga pengolahan data yang tidak cepat, berakibat pengambilan kebijakan belum berdasarkan informasi atau data yang cukup
3. Kebijakan pusat selalu berubah, sehingga kebijakan pusat tidak selalu dapat direalisasikan oleh daerah
4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) belum optimal
5. Kualitas mal pelayanan publik belum optimal

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas, maka pertanyaan penelitian yang menjadi fokus studi ini adalah bagaimana strategi pelayanan public yang dilakukan oleh DPMPTSP DKI Jakarta? Untuk menjawab pertanyaan ini, peneliti akan menggunakan perspektif teori efektivitas oleh Campbel dan strategi pelayanan yang dikembangkan oleh Osborn dan Plastric, yaitu:

1. Bagaimana keterkaitan hubungan antara teori efektivitas oleh campbel dengan teori strategi peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Osborne dan Plastric terhadap keberhasilan pelayanan publik di DPMPTSP Jakarta?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian adalah:

1. Memahami dan menjelaskan hubungan antara teori efektivitas oleh campbel dengan teori strategi peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Osborne dan Plastrik terhadap keberhasilan pelayanan publik di DPMPTSP Jakarta.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini berorientasi pada 3 (tiga) aspek utama, dijelaskan sebagai berikut:

1. Secara Akademis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan dan bahan pemikiran tentang konsep pengembangan ilmu kebijakan, khususnya Efektivitas Pelayanan Publik dengan menggunakan teori Strategi Pelayanan Publik.

Penelitian ini juga diharapkan menjadi pembahasan penelitian yang dapat digunakan untuk studi penelitian yang terkait dengan strategi pelayanan publik dan juga efektivitas pelayanan publik di DPMPTSP Pemprov. DKI Jakarta.

2. Secara Praktis, penelitian ini untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Magister Administrasi Publik. Diharapkan juga menjadi wacana bagi Provinsi DKI Jakarta untuk meningkatkan pelayanan publik yang ada di DPMPTSP.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tesis ini oleh penulis dibagi menjadi 5 (lima) bab dengan uraian sebagai berikut:

Bab I. Pendahuluan. Menjelaskan latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan sebagai satu kesatuan konstruksi ilmiah.

Bab II. Tinjauan Pustaka. Menjelaskan hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan judul penelitian, landasan teori yaitu telaah terhadap teori – teori dari pakar dan kerangka pemikiran. Teori – teori yang relevan dengan masalah penelitian ini adalah konsep Pelayanan Publik. Konsep dan model efektivitas, Konsep Strategi pelayanan publik, dan Konsep Pelayanan Publik untuk membentuk kerangka pemikiran yang merupakan landasan yang digunakan untuk mencari jawaban atas fenomena yang diteliti atau jawaban sementara terhadap masalah yang diajukan oleh penulis.

Bab III. Metodologi Penelitian. Menjelaskan secara rinci tentang penelitian, sumber data, penentu informan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data dan teknik keabsahan data. Konstruksi metodologi ini digunakan sesuai dengan kepentingan dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Bab IV. Menjelaskan secara ringkas mengenai profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Prov. DKI Jakarta yang terkait lokus penelitian. Menjelaskan tentang visi misi organisasi, Kedudukan tuisi organisasi, Struktur, Sumber daya dinas, dan Mal Pelayanan Publik (MPP) yang dipunyai DPMPTSP Prov. DKI Jakarta yang menjadi pusat kegiatan dari DPMPTSP Prov. DKI Jakarta

Bab V. Hasil Penelitian dan Pembahasan. Menjelaskan tentang hasil penelitian mulai dari deskripsi objek penelitian, profil DPMPTSP Prov. DKI Jakarta, efektivitas pelayanan DPMPTSP dan wawancara yang berisi informasi – informasi terkait penelitian yang diteliti. Adapun yang menjadi pembahasan tesis

ini adalah didasarkan dari temuan penelitian dan teori yang digunakan sebagai pisau analisis.

Bab VI. Penutup, terdiri dari kesimpulan, implikasi teoritik, implikasi praktis. Mendeskripsikan secara ringkas temuan-temuan penelitian sebagai jawaban atas pertanyaan penelitian serta implikasi teoritik yang dapat dikonstruksi sebagai kontribusi ilmiah yang memberikan kebaruan dari hasil penelitian.

