

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi seluruh warga negara dan penduduk, mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau urusan administrasi yang diatur oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Seluruh penyelenggara pelayanan publik, terlepas dari apakah mereka memberikan pelayanan secara langsung atau tidak langsung kepada masyarakat, diwajibkan untuk menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis layanan yang mereka berikan. Standar ini berperan sebagai acuan dalam pelaksanaan pelayanan di setiap bidangnya masing-masing. Tujuan dari penetapan standar pelayanan adalah untuk mewujudkan rasa aman, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah sebuah isu krusial yang terkait erat dengan tata kelola pemerintahan dan akuntabilitas birokrasi dalam menjalankan fungsi serta tugas-tugas administratifnya. Hal ini dipahami sebagai penyediaan barang dan jasa bagi masyarakat yang menjadi tanggung jawab pemerintah. Masyarakat, sebagai penerima pelayanan publik, memiliki harapan dan ekspektasi terhadap kinerja penyelenggara pelayanan yang profesional. Penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintah dapat dilakukan secara langsung berdasarkan kualitas pelayanan publik yang mereka terima, karena dampak dari kualitas pelayanan publik dirasakan oleh seluruh elemen masyarakat. Apabila pelayanan publik terselenggara secara efektif, profesional, dan efisien, maka hal ini akan menciptakan citra positif bagi pemerintah di mata masyarakat.

Kewajiban dan hak masyarakat mengenai kualitas layanan publik adalah perintah hukum yang harus ditaati dalam melaksanakan tanggung jawab pelayanan publik, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pengguna layanan tersebut. Prinsip Pelayanan Publik berfungsi sebagai panduan yang harus diikuti oleh penyelenggara layanan publik. Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk menjamin

bahwa tidak terjadi kesalahan dalam penyelenggaraan layanan publik bagi penyelenggara yang menyajikan layanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas tinggi untuk masyarakat didasarkan pada tanggung jawab yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik. Tanggung jawab tersebut meliputi:

- a. Mengembangkan dan menetapkan standar pelayanan yang jelas;
- b. Menyusun, menyiapkan, dan mengeluarkan keputusan terkait pelayanan;
- c. Mengangkat pelaksana yang memiliki kualifikasi;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik guna menciptakan suasana layanan yang baik;
- e. Menyajikan pelayanan berkualitas sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Menyediakan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan;
- g. Aktif berpartisipasi serta mematuhi peraturan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. Bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat;
- i. Membantu masyarakat dalam menjalankan hak dan kewajiban mereka;
- j. Mengelola organisasi penyelenggara pelayanan publik dengan penuh tanggung jawab;
- k. Menyampaikan pertanggungjawaban sesuai dengan undang-undang yang berlaku saat mengundurkan diri dari jabatan atau melepaskan tanggung jawab; dan
- l. Mematuhi panggilan pengadilan atau mewakili organisasi dalam berpartisipasi dan menjalani proses hukum jika diminta oleh pejabat resmi dari lembaga atau otoritas pemerintah yang memiliki kekuasaan berdasarkan hukum.

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek terpenting pemerintahan, yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Di perkotaan, pelayanan publik menjadi semakin kompleks karena jumlah penduduk yang besar dan beragamnya kebutuhan yang harus dipenuhi. Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan

yang cepat, akurat, dan transparan kepada masyarakat. Hal ini menjadi tantangan bagi pemerintah daerah, terutama di kota-kota besar seperti Jakarta Selatan, di mana permintaan akan pelayanan publik terus meningkat.

Definisi yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik adalah: serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk menyediakan layanan kepada masyarakat. memenuhi kebutuhan pelayanan bagi semua warga negara dan penduduk, sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku, berkaitan dengan produk, layanan, dan/atau jasa administrasi yang disiapkan oleh pihak penyelenggara layanan publik. Istilah "produk, layanan, dan administrasi" dalam penjelasan dianggap sudah jelas, namun "Barang" di sini bukanlah sesuatu yang dapat diperdagangkan oleh masyarakat dalam hidup sehari-hari, tetapi barang umum yang disediakan oleh pemerintah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, setiap penyelenggara layanan publik yang menawarkan pelayanan yang baik, secara langsung atau tidak langsung kepada masyarakat diharuskan untuk menetapkan, menetapkan, dan menerapkan norma pelayanan untuk setiap masing-masing tipe layanan, yang akan digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan layanan di wilayah tersebut. Penetapan norma pelayanan bertujuan untuk memastikan dan memperbaiki mutu dan kinerja layanan yang dimaksud.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah salah satu solusi yang diperkenalkan oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan daya guna pelayanan kepada masyarakat. Tujuan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) adalah untuk mempermudah pengurusan izin serta layanan lainnya dengan mengintegrasikan berbagai jenis layanan ke dalam satu tempat. Menurut studi sebelumnya yang dilakukan oleh Budi Harsono (2019), PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kecamatan Johar Baru menunjukkan bahwa meskipun layanan yang diberikan sudah baik, masih ada masalah mengenai waktu pengolahan yang menjadi keluhan utama bagi masyarakat. Ini menunjukkan bahwa kendati sudah dilakukan berbagai upaya untuk meningkatkan layanan, masih ada tantangan yang harus dihadapi.

Kualitas pelayanan di Indonesia yang dahulu kurang baik telah menggerakkan pemerintahan untuk segera memperbaiki layanan, terutama dalam

aspek perizinan, yang dianggap sebagai proses yang rumit, sulit dijangkau, memiliki prosedur yang sangat berbelit-belit, tidak menentu waktu penyelesaiannya, serta tidak memberikan kejelasan mengenai biaya layanan. Dengan didirikannya Kantor/Instansi PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) sebagai badan khusus yang bertugas menerbitkan izin untuk masyarakat, kini warga hanya perlu mengunjungi satu kantor/instansi untuk memperoleh izin yang diperlukan.

Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan dalam manajemen berbagai jenis layanan, yang dilakukan secara bersamaan di satu tempat, baik secara fisik maupun secara daring (Pasal 14 Ayat 1 PP No. 96/2012). Pelaksanaan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) mencakup urusan perizinan dan nonperizinan, di mana semua langkah administrasi, mulai dari pengajuan hingga penerbitan dokumen, berlangsung di satu tempat. Dalam PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu), pimpinan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) diberi wewenang untuk menandatangani izin yang diajukan, sehingga mempermudah proses pelayanan.

Penyederhanaan layanan adalah usaha untuk mengurangi waktu, proses, dan biaya yang dibutuhkan dalam penerbitan izin atau yang tidak memerlukan izin. Perizinan memberikan pengakuan hukum kepada individu atau entitas bisnis, baik dalam bentuk izin maupun izin usaha. Diharapkan penerapan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dapat menurunkan waktu dan biaya dalam pengurusan izin. Dengan cara ini, proses layanan perizinan akan menjadi lebih efisien, ringkas, dan terjangkau.

Pelayanan publik adalah salah satu faktor paling penting dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan dan memenuhi kebutuhan warga. Dalam ranah administrasi publik, kualitas pelayanan yang memuaskan tidak hanya dinilai dari seberapa cepat dan tepat, tetapi juga seberapa mudah diakses oleh seluruh kalangan masyarakat, termasuk kelompok yang rentan dan masyarakat berpenghasilan rendah. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta berusaha mengatasi tantangan ini melalui Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan memperkenalkan berbagai inovasi dalam pelayanan. Salah satu contohnya adalah Program Layanan PTSP Goes To atau GOTO+ (Goes To Kampung, Sekolah, Kantor, Kantin, Fasilitas Kesehatan, Pasar dan Bazar), sebuah pelayanan jemput bola yang menggabungkan berbagai jenis layanan izin dan non-izin langsung kepada masyarakat.

Kelurahan Pondok Labu yang terletak di Kecamatan Cilandak adalah salah satu kawasan prioritas di mana program Layanan PTSP *GOES TO* sedang dijalankan. Dengan total populasi sebanyak 34.358 orang dan 11.365 kepala keluarga (Kelurahan Pondok Labu KB, 2023), area ini menghadapi tantangan tersendiri dalam memberikan layanan yang merata kepada semua penduduk. Selain itu, masyarakat Pondok Labu berasal dari berbagai latar belakang sosial ekonomi, mulai dari pengusaha mikro hingga pegawai negeri dan pekerja, yang tentunya memerlukan berbagai jenis layanan publik.

Program *Goes To* atau GOTO+ yang diluncurkan oleh PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kelurahan Pondok Labu merupakan sebuah inovasi dalam penyediaan layanan publik yang dilakukan secara proaktif. Inisiatif ini hadir sebagai jawaban atas masalah aksesibilitas layanan, khususnya bagi warga yang menghadapi kesulitan karena faktor geografis, sosial, ekonomi, bahkan teknologi. Dengan menggunakan lima pendekatan utama yaitu PTSP *Goes To* Kampung, Sekolah, Pasar, Bazar, dan Kantin/Fasilitas, layanan publik disampaikan langsung ke lokasi-lokasi aktivitas masyarakat seperti usaha makanan, area berkumpul malam, pedagang keliling, serta kepada kaum lansia dan penyandang disabilitas. Program ini telah terbukti efektif dalam menjangkau berbagai kalangan yang sebelumnya mengalami kesulitan dalam memperoleh layanan resmi.

Inovasi PTSP *Goes To* adalah langkah maju dalam memberikan layanan publik yang menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat di zaman digital. Tidak seperti layanan konvensional yang bergantung pada loket dan tempat penjualan, PTSP *Goes To* menawarkan dukungan langsung kepada masyarakat, sekolah, pasar, pusat perbelanjaan, kantin, dan lokasi usaha. Pendekatan ini memudahkan UMKM dan individu dengan keterbatasan mobilitas untuk mendapatkan layanan tanpa harus mengganggu kegiatan sehari-hari mereka. Beberapa aspek baru dari inovasi ini mencakup:

- a. Transisi layanan manual yang inklusif menjadi digital dengan bantuan langsung.
- b. Penyebaran informasi mengenai layanan menggunakan kode QR untuk mengunduh formulir dan permohonan, mendukung prinsip tanpa kertas.
- c. Fasilitas pengunduhan SPPT PBB dan pelatihan untuk ketua RW dan RT

agar dapat memberikan kemudahan bagi para warganya.

- d. Menyediakan informasi tentang zonasi spasial dan penggunaan aplikasi Touch My Land secara langsung.
- e. Paket layanan terpadu "semua dalam satu" untuk NIB, sertifikasi Halal, dan SP-PIRT.
- f. Kerja sama antar sektor dengan Dukcapil, Unit UMKM di Kecamatan, Jakpreneur, dan KUA, serta kolaborasi dengan LP3H (UIN JAKARTA, UI HALAL CENTER, ALFURQON) untuk mendukung proses sertifikasi Halal, sehingga layanan menjadi lebih menyeluruh.

Dengan cara ini, PTSP GOTO+ tidak hanya memperbaiki mutu layanan publik, tetapi juga mempercepat proses transformasi digital yang adil dan merata di Jakarta. Tanpa adanya inovasi dari PTSP GOTO+, kesenjangan dalam akses layanan publik bagi warga yang terjebak dalam kesibukan perdagangan dan tidak memiliki waktu untuk mengurus Nomor Induk Berusaha (NIB), Sertifikat Halal, atau SP-PIRT akan semakin meluas. Akan ada antrean panjang di loket pelayanan di kelurahan, terutama saat peralihan dari layanan manual ke layanan digital. Kurangnya layanan prioritas yang mendukung langsung masyarakat yang belum mengerti tentang digitalisasi membuat beberapa kelompok rentan tertinggal dalam mendapatkan hak mereka atas layanan publik. Informasi penting, seperti proses pembuatan perizinan yang dilakukan melalui website OSS (One Single Submission), belum disampaikan dengan baik. Oleh karena itu, program *Goes To* (GOTO+) hadir sebagai solusi yang nyata.

Salah satu keunggulan utama dari program layanan PTSP *GOES TO* adalah paket layanan terpadu "all-in-one" yang menyediakan dukungan sekaligus untuk pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB), sertifikasi Halal, dan SPP-IRT. Ketiga layanan ini sangat sesuai dengan kebutuhan usaha mikro dan rumah tangga, terutama yang berkaitan dengan legalitas dan kelayakan usaha di bidang pangan. Melalui kolaborasi dengan Kementerian KUKM, Pusat Halal, LP3H, dan Dinas Kesehatan, PTSP Pondok Labu telah mengembangkan layanan terpadu sehingga pelaku usaha dapat langsung menangani isu legalitas dari hulu hingga hilir dalam satu paket layanan.

Pelayanan pertama, yaitu pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB), yang

berperan sebagai identifikasi bagi pelaku usaha dan diterbitkan oleh lembaga OSS. Melalui NIB, pelaku usaha dapat mengajukan permintaan untuk memperoleh izin usaha dan izin operasional sesuai dengan sektor yang mereka jalani. NIB terdiri dari 13 digit angka dan dilengkapi dengan tanda tangan elektronik serta fitur perlindungan. Pembuatan NIB tidak memerlukan biaya atau gratis. Setiap wirausaha wajib mendaftar melalui OSS (Online Single Submission) untuk mendapatkan NIB, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 5 Tahun 2021 mengenai Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

Gambar 1.1 Jasa Berbayar Pembuatan NIB

The image shows a sample NIB card with the text "Pemerintah Republik Indonesia" and "KEMENTERIAN KEBUDAYAAN DAN KEMENTERIAN KEMERDEKAAN BERUSAHA". To the right of the card, the text reads "JASA NIB 400 RIBUAN", "Dp50% sehari jadi 085713536253", and "www.jasanpwp.biz.id".

Sumber : <https://jasanpwp.biz.id/biaya-jasa-nib/>

Gambar 1.2 Jasa Berbayar Pembuatan NIB

The image shows a sample NIB card with the text "Pemerintah Republik Indonesia" and "KEMENTERIAN KEBUDAYAAN DAN KEMENTERIAN KEMERDEKAAN BERUSAHA". To the right of the card, the text reads "JASA PEMBUATAN OSS NIB BAYAR SETELAH JADI", "Hub wa (0878-5025-9062)", and "100% PENJUAL TERPERCAYA".

Sumber : <https://www.tribunjualbeli.com/dki-jakarta/2978839>

Berdasarkan ilustrasi di atas, saat ini terdapat sejumlah layanan berbayar yang menawarkan pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB) untuk para pengusaha

individu. Mengingat banyaknya layanan bantuan NIB yang dikenakan biaya, serta kurangnya pemahaman dari para pengusaha tentang proses pembuatan NIB, PTSP Kelurahan Pondok Labu akan menyediakan layanan bantuan NIB tanpa biaya. Hal ini menjadi landasan untuk hadirnya inovasi layanan PTSP *GOES TO+* yang diharapkan dapat meringankan proses pembuatan NIB bagi para pengusaha individu.

Dalam pelaksanaannya, dukungan NIB ditujukan kepada UMKM yang tidak memiliki izin usaha yang sah atau masih menggunakan IUMK/SIUP yang lama. Dari ilustrasi yang ada, dapat dilihat bahwa Kelurahan Pondok Labu merupakan yang memiliki jumlah UMKM terbanyak kedua di Kecamatan Cilandak. Ini menunjukkan bahwa dengan banyaknya UMKM di area tersebut, penting untuk memiliki NIB agar UMKM yang ada bisa mendapatkan Nomor Induk Berusaha untuk kegiatan operasionalnya secara resmi. Melalui platform OSS dan bantuan langsung, masyarakat diberikan dukungan dalam membuat akun dan mengisi formulir yang dibutuhkan. Proses ini dilaksanakan di bazar, kelurahan, atau pasar, sehingga pengusaha tidak perlu datang ke kantor. Ini sangat memudahkan bagi pedagang keliling, pekerja malam, dan pemilik warung yang mengalami kesulitan untuk meninggalkan lokasi usaha mereka untuk mengurus dokumen.

Gambar 1.4 Data Jumlah Kantin Sekolah Di Wilayah Cilandak



Sumber : Kecamatan Cilandak Dalam Angka, Volume 1 Tahun 2024

Sejak tahun 2013, Gubernur DKI Jakarta, Bapak Heru, telah mengarahkan timnya untuk memberikan informasi mengenai kantin sekolah yang sehat kepada publik melalui aplikasi JAKI. Langkah ini bertujuan untuk memastikan kepada

masyarakat bahwa makanan yang disajikan di kantin sekolah aman dan sesuai dengan standar pangan, sehingga tidak menimbulkan risiko kesehatan. Selain itu, dalam rangka menjalankan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 140 Tahun 2013 mengenai Standar Penyelenggaraan Kantin Sekolah Sehat.

Berdasarkan Gambar 1.4, wilayah Kecamatan Cilandak memiliki jumlah kantin sekolah yang cukup besar, yaitu 67 kantin di tingkat SD, 21 kantin SMP, 9 kantin SMA, 8 kantin SMK, 6 kantin kampus, dan 3 kantin SLB. Data ini menunjukkan bahwa terdapat lebih dari 100 kantin sekolah aktif di wilayah Cilandak, termasuk di Kelurahan Pondok Labu. Jumlah ini menegaskan bahwa aktivitas usaha mikro, khususnya kantin sekolah, sangat tinggi dan berperan penting dalam penyediaan pangan harian bagi siswa.

Namun, sebagian besar kantin sekolah masih menghadapi kendala legalitas usaha, seperti belum memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB), Sertifikasi Halal, maupun Surat Pendaftaran Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT). Hal ini dapat berdampak pada jaminan keamanan pangan serta perlindungan konsumen, terutama anak-anak sekolah yang menjadi sasaran utama kantin.

Pelayanan kedua, adalah Layanan kedua adalah Sertifikasi Halal. Sertifikasi halal dilaksanakan untuk memastikan bahwa produk yang dikonsumsi atau diproduksi oleh pabrik memenuhi kriteria kehalalan yang diakui oleh badan yang berwenang. Hal ini sangat krusial bagi umat Muslim yang ingin memastikan bahwa makanan atau barang yang mereka konsumsi sesuai dengan aturan agama mereka. Sertifikasi halal dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap barang dari produsen yang telah memperoleh pengesahan kehalalan.

Dengan populasi Muslim terbanyak di dunia, sebanyak 241,7 juta orang pada tahun 2022, atau 87% dari 277,75 juta orang total, Indonesia kini merupakan pengguna produk halal terbesar di dunia, dengan perkiraan pengeluaran mencapai USD 281,6 miliar pada tahun 2025. Menurut Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal, setiap barang yang diimpor, didistribusikan, dan dijual di Indonesia wajib memiliki sertifikat halal. Aturan ini berlaku untuk semua jenis produk, baik itu makanan maupun minuman. Pada tahun 2022, DKI Jakarta telah mencatat total 6.333 sertifikasi halal untuk produk makanan dan minuman..

Tahap awal, berdasarkan Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Jaminan Produk Halal, mengatur bahwa kewajiban memiliki sertifikat halal akan berlaku efektif pada 17 Oktober 2024. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 serta peraturan yang mengikutinya, ada tiga jenis produk yang wajib memiliki sertifikat halal pada tahap awal: Pertama, kategori makanan dan minuman. Kedua, bahan mentah, bahan tambahan makanan, dan bahan pendukung untuk produk makanan serta minuman. Ketiga, hasil dari proses pemotongan hewan dan layanan pemotongan hewan. Ketiga kategori ini wajib memiliki sertifikat halal. Apabila tidak mengikuti aturan dan tetap berada di masyarakat, mereka dapat memperoleh hukuman. Maka dari itu, pemerintah daerah memiliki peran krusial dalam sosialisasi dan kerja sama dengan lembaga terkait, karena sampai saat ini sosialisasi mengenai kewajiban halal untuk ketiga kategori produk tersebut belum terlaksana. Kami memperkenalkan inovasi “PTSP GOES TO” agar informasi tentang sertifikasi halal diterapkan saat melakukan interaksi langsung.

Kewajiban memperoleh sertifikasi halal untuk produk UMKM telah diundur dari Oktober 2024 menjadi Oktober 2026. Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian menyatakan bahwa penundaan ini terutama disebabkan oleh lambannya pencapaian target sertifikasi halal setiap tahunnya. Berdasarkan data dari pemerintah, jumlah sertifikat halal yang dirilis setiap tahun saat ini mencapai sekitar empat juta, sedangkan target yang ditentukan adalah 10 juta sertifikat halal per tahun. Di DKI Jakarta, jumlah UMKM yang sudah mendapatkan sertifikat halal pada tahun 2023 masih tergolong sedikit. Dari 370 peserta program Jakpreneur, hanya 5 persen yang memperoleh sertifikat halal, sedangkan jumlah Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT) di Jakarta pada tahun 2024 diperkirakan mencapai sekitar 850.

Sertifikasi halal diberikan secara gratis melalui kolaborasi dengan Garda Transfumi dan Pusat Halal UI. Layanan ini ditujukan untuk bisnis makanan rumahan seperti penjual soto, pecel, atau seafood. Sertifikasi halal tidak hanya meningkatkan kepercayaan pelanggan, tetapi juga membuka peluang bagi UMKM untuk terlibat dalam program seperti Jakpreneur, menciptakan Kartu Wisata Kuliner Halal, dan mengakses pembiayaan dari Bank DKI melalui program KUR (Kredit Usaha

Rakyat) . Informasi mengenai produk bersertifikat halal dari layanan PTSP *GOES TO* juga dimanfaatkan sebagai data dasar untuk kolaborasi antarlembaga. Proses sertifikasi halal ini didukung oleh personel atau agen yang membantu dalam pengumpulan data dan pendaftaran melalui portal SiHalal (ptsp.halal.go.id), sesuai dengan peraturan UU JPH No. 33/2014 yang mewajibkan sertifikasi halal untuk produk makanan dan minuman.

Pelayanan ketiga, Layanan yang ketiga adalah SPP-IRT (Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga), yaitu dokumen resmi yang dikeluarkan oleh Walikota atau Bupati (melalui Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu atau melalui Dinas Kesehatan) untuk produk IRT (Pangan Industri Rumah Tangga) yang telah memenuhi kriteria yang ditetapkan. Tujuannya adalah untuk memastikan keamanan, kualitas, nilai gizi, serta pelabelan dari produk pangan olahan yang dihasilkan di area tanggung jawab Walikota atau Bupati.

SPP-IRT, mendukung pelaku industri rumah tangga agar produknya memenuhi standar keamanan pangan sesuai dengan regulasi dari BPOM dan Dinas Kesehatan. Pendampingan ini sangat penting agar produk olahan rumah tangga bisa dipasarkan secara legal, baik di toko modern maupun dalam platform digital. Dengan pendekatan terpadu ini, PTSP Pondok Labu tidak hanya meningkatkan efektivitas Layanan, tetapi juga memperkuat daya saing dan keberlanjutan UMKM binaan. Berdasarkan data penerbitan SPP-IRT, jumlah SPP-IRT terbit untuk Tahun 2021 sebanyak 8.416, Tahun 2022 sebanyak 125.045, dan Tahun 2023 sebanyak 174.527, Tahun 2024 sebanyak 154.276 sehingga total SPP-IRT terbit pada tahun 2024 sebanyak 462.264. Dengan rincian SPPIRT yang telah dilakukan verifikasi label berjumlah 119.555 (125,89%) verifikasi Penyuluhan Keamanan Pangan 39.933 (21,74%), dan verifikasi sarana 18.280 (3,96%).

Pemilihan Kelurahan Pondok Labu sebagai tempat penelitian dipilih karena tingginya jumlah warga dan kerumitan sosial ekonomi yang ada di masyarakat. Menurut informasi dari Kelurahan Pondok Labu KB pada tahun 2023, populasi mencapai 34.358 orang dengan lebih dari 11.365 keluarga, menjadikannya salah satu kelurahan dengan tingkat kepadatan penduduk yang tinggi di Kecamatan Cilandak, Jakarta Selatan (Kelurahan Pondok Labu KB, 2023). Tingginya kepadatan ini menghadirkan tantangan bagi lembaga pemerintah dalam memastikan akses dan

efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelaksanaan program jemput bola seperti Layanan PTSP *GOES TO* sangat penting untuk memastikan distribusi layanan publik yang merata di tengah jumlah penduduk yang besar dan beragam.

Lebih jauh, Kelurahan Pondok Labu telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam penyelenggaraan layanan publik, baik dari aspek inovasi maupun partisipasi warga. Salah satu tanda keberhasilan ini adalah penghargaan dan pengakuan yang diperoleh oleh program-program kelurahan, seperti program "Umma Berakzi" (Upaya Pemantauan Balita dengan Intervensi Gizi), yang berhasil menurunkan angka kemiskinan di kalangan anak, dan taman produktif yang terletak di bawah jalan tol, yang memfasilitasi pemberdayaan masyarakat (Sudin Kominfortik Jaksel, 2023). Ini membuktikan bahwa kawasan ini baik secara struktural maupun sosial siap untuk menjalankan program layanan dengan pendekatan langsung, termasuk Layanan PTSP *GOES TO* yang melibatkan berbagai sektor.

Program Layanan PTSP *GOES TO* di wilayah Cilandak, khususnya di Kelurahan Pondok Labu, telah diperluas dengan lebih mendalam dibandingkan daerah lainnya. Inisiatif ini tidak hanya menawarkan layanan dasar seperti pembuatan NIB, tetapi juga mencakup bantuan dalam sertifikasi Halal dan SPP-IRT (Surat Pendaftaran Pangan Industri Rumah Tangga), sehingga menghadirkan solusi komprehensif dalam pelayanan publik. Ini menunjukkan bahwa Kelurahan Pondok Labu melaksanakan program Layanan PTSP *GOES TO* dengan lebih dari sekadar formalitas, melainkan dengan menggabungkan berbagai layanan dan pendekatan langsung kepada warga (PTSP Kecamatan Cilandak, 2023). Oleh karena itu, ini menjadi lokasi yang ideal untuk menilai sejauh mana program ini diimplementasikan dalam praktiknya.

Kecamatan Cilandak dipilih sebagai lokasi penelitian karena termasuk salah satu kecamatan di Jakarta Selatan yang memiliki jumlah pelaku UMKM cukup tinggi. Data dari BPS Jakarta Selatan (2022) menunjukkan bahwa di Kecamatan Cilandak terdapat lebih dari 9.000 unit UMKM yang bergerak di berbagai sektor, mulai dari kuliner, perdagangan, hingga jasa. Selain itu, Kecamatan Cilandak juga menjadi salah satu wilayah prioritas penerapan program PTSP Goes To karena tingkat aktivitas ekonomi masyarakat yang padat dan kebutuhan legalitas usaha yang

relatif besar dibandingkan kecamatan lain di Jakarta Selatan. Faktor ini menjadikan Cilandak sebagai lokasi yang representatif untuk menilai efektivitas program pelayanan jemput bola.

Dari lima kelurahan yang ada di Kecamatan Cilandak (Pondok Labu, Cilandak Barat, Cipete Selatan, Gandaria Selatan, dan Lebak Bulus), Kelurahan Pondok Labu dipilih karena memiliki jumlah UMKM terbanyak. Berdasarkan data dari Suku Dinas Koperasi, Usaha Kecil, dan Menengah Jakarta Selatan (2022), tercatat lebih dari 2.500 UMKM aktif di Kelurahan Pondok Labu. Jenis usaha yang dominan adalah sektor kuliner dan perdagangan, yang memang menjadi sasaran utama program legalisasi usaha seperti NIB, SPP-IRT, dan sertifikasi halal. Selain itu, Kelurahan Pondok Labu juga menjadi salah satu kelurahan percontohan penerapan inovasi layanan PTSP Goes To, sehingga dinilai relevan dan strategis untuk dijadikan objek penelitian.

Dengan pertimbangan tersebut, pemilihan Kecamatan Cilandak khususnya Kelurahan Pondok Labu dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas program PTSP Goes To dalam membantu masyarakat, khususnya pelaku UMKM, dalam mengurus legalitas usaha mereka.

Dengan latar belakang diatas, penelitian ini dapat menjelaskan bagaimana pelaksanaan program Layanan PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Goes To, masalah yang dihadapinya, serta pengaruhnya pada kemudahan akses masyarakat terhadap layanan. Variasi karakteristik sosial ekonomi di Kota Pondok Labu, bersama dengan inovasi layanan yang terus berlanjut, memberikan dasar yang kuat untuk menilai efektivitas layanan publik yang berbasis jemput bola. Penelitian ini juga memiliki peluang untuk memberikan saran yang sesuai untuk pengembangan layanan serupa di kelurahan lain dengan kondisi sosiodemografi yang mirip.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti seberapa efektif program PTSP GOES TO Service dalam menjangkau dan meningkatkan akses layanan publik untuk warga, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh petugas dan peserta. Data ini sangat penting untuk memberikan saran perbaikan dan pertimbangan kebijakan bagi PTSP di desa-desa lainnya. Program terintegrasi ini juga memberikan sumbangan akademis untuk pengembangan teori layanan publik yang berbasis proaktif dalam konteks administrasi publik di zaman digital dan aturan modern.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sejauh mana efektivitas perizinan *Goes To* di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Selatan.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas perizinan *Goes To* di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) sangat penting dalam pelaksanaan layanan publik. Ide ini pertama kali muncul berakar pada keyakinan bahwa kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang memadai kepada masyarakat masih belum maksimal. Maka dari itu, ide ini muncul dengan harapan terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dan efisien. Dalam kerangka pengelolaan pemerintahan, *good governance* adalah konsep serta prinsip yang berfungsi sebagai pedoman dalam menciptakan interaksi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil. Tujuannya adalah menciptakan pemerintahan yang transparan, demokratis, dan efisien berdasarkan prinsip Undang-Undang Dasar 1945, dengan harapan terwujudnya masyarakat yang makmur, sejahtera, dan mandiri.

Sejak diterapkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 mengenai Otonomi Daerah, yang kemudian digantikan oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pemerintah daerah memperoleh otonomi yang lebih besar dalam mengelola daerahnya. Ini mencakup berbagai aspek layanan kepada masyarakat, mulai dari sektor administrasi seperti perizinan, penyediaan barang publik seperti listrik dan telekomunikasi, hingga sektor layanan penting seperti pendidikan dan kesehatan.

1.5 Sistematika Penulisan

Dengan harapan dapat mempermudah pembaca dalam memahami penelitian, maka peneliti menyusun laporan penelitian ini dalam 5 BAB, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, penulis bermaksud menjelaskan dasar-dasar kasus,

esensi kasus, maksud dan faedah riset, serta sistematika riset..

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, penulis bermaksud memaparkan teori juga konsep yang sebagai fondasi riset dan diangkat dari sekian banyak sumber literatur yang berkaitan dengan disertasi, dan juga tipe riset yang lain.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, penulis menjabarkan cara riset, kelompok riset, tata cara pengumpulan data, tata cara pengecekan keabsahan data, juga analisis data lewat pengelolaan data juga interpretasi/arti data.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menyuguhkan deskripsi juga analisis yang mendalam mengenai implementasi program "PTSP *GOES TO*" oleh PTSP Kecamatan Pondok Labu, khususnya perihal layanan terpadu 3 in 1 (NIB, Sertifikasi Halal, dan SPP-IRT). Pembahasan ini berdasar pada lima tolok ukur efektivitas Campbell, meliputi keberhasilan program, pemenuhan maksud, perbandingan input-output, kepuasan pemakai layanan, juga pemenuhan maksud secara keseluruhan. Data yang didapatkan akan dianalisis dengan kualitatif guna menilai seberapa jauh program layanan PTSP *GOES TO* berdaya guna dalam menjangkau juga mencukupi kebutuhan warga.

BAB V PENUTUP

Pada bab terakhir menyajikan kesimpulan dari hasil riset dan saran untuk pembenahan riset yang telah dikerjakan..