

PENERAPAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU BERBASIS WEBSITE DI KELURAHAN MARUNDA

Umami Zakiah¹, Aulia Nurul Ismi², Fadia Nida Muflaha³

^{1,2,3} Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta

Abstrak

Pelayanan terpadu satu pintu merupakan inovasi baru untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan administrasi dari pemerintahan. Kelurahan Marunda adalah satu kelurahan yang sudah merapkan pelayanan terpadu satu pintu di Jakarta Utara. Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui dan memaparkan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu pada tingkat kelurahan. Penelitian ini dilakukan pada Kelurahan Marunda Kecamatan Cilincing Jakarta Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Teknik Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Dari hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Marunda, yaitu Pelayanan PTSP sudah efektif karena masyarakat bisa mengajukan permohonan melalui online, yaitu melalui web jakevo.jakarta.go.id dan pelayanan.jakarta.go.id. Sarana dan prasarana pendukung pelaksanaan PTSP di Kelurahan Marunda sudah memadai. Serta Koordinasi antara pimpinan dan bawahan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kelurahan Marunda sudah terjalin dengan baik. Keberhasilan Kelurahan Marunda dalam penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat menjadi acuan bagi kelurahan yang lainnya segera menerapkan pelayanan terpadu juga guna memudahkan masyarakat mendapatkan layanan administrasi.

Kata Kunci : Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pemerintahan, Layanan Masyarakat

Abstract

One-stop service is a new innovation to make it easier for people to get administration from the government. Marunda sub-district is a sub-district that has implemented one-stop integrated services in North Jakarta. This paper aims to find out and describe the implementation of one-stop integrated services at the village level. This research was conducted in Marunda Village, Cilincing District, North Jakarta. The research method used is a qualitative research method. Data collection techniques using interview techniques, observation and documentation. From the results of the study it can be explained that the One-Stop Integrated Service (PTSP) in the Marunda Village, namely the PTSP service has been effective because people can apply online, namely through the web jakevo.jakarta.go.id and jasa.jakarta.go.id. Facilities and infrastructure supporting the implementation of PTSP in the Marunda Village are adequate. As well as coordination between leaders and subordinates in the One-Stop Integrated Service in the Marunda Sub-District has been well established. The success of Marunda Sub-district in implementing One-Stop Integrated Services can be a reference for other sub-districts to immediately implement integrated services and to make it easier for people to get administrative services.

Keywords: One-Stop Integrated Service, Government, Community Service

A. Pendahuluan

Mengenai pelayanan, Kotler (dalam Sinambela, 2006 : 4) berpendapat bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sampara (dalam Sinambela, 2006: 4), menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan istilah publik berasal dari bahasa Latin yaitu “populus” atau “*poplicus*”, yang artinya beberapa populasi yang banyak sekali (orang-orang) dalam persatuan perkara yang bersifat kewarganegaraan. Dalam bahasa Inggris, “*public*” yang berarti umum, masyarakat, negara (Vasquez, 2001: 5). Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan/atau pemerian sesuatu baik berupa barang atau jasa yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya dan kesejahteraan.

Adapun yang dimaksud dengan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (PPTSP) adalah terselenggaranya fungsi pelayanan perizinan dan nonperizinan, dimana proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan diterbitkannya dokumen perizinan, dilaksanakan secara terpadu. cara di satu tempat. Dengan konsep ini, pelamar hanya perlu datang ke satu lokasi dan bertemu dengan staf kantor. Hal ini dapat meminimalkan interaksi antara pemohon dan petugas perizinan serta menghindari biaya informal yang sering terjadi dalam proses pelayanan (Publik dan Suherlan dan Budhiono, 1997). Pembentukan PPTSP (Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu) pada dasarnya bertujuan untuk menyederhanakan birokrasi dan pelayanan perizinan tanpa izin dalam bentuk sebagai berikut:

Mempercepat waktu pelayanan dengan mengurangi tahapan-tahapan dalam pelayanan yang kurang penting. 2. Koordinasi yang lebih baik juga akan sangat berpengaruh terhadap percepatan layanan perizinan.

3. Menekan biaya pelayanan izin usaha, selain pengurangan tahapan, pengurangan biaya juga dapat dilakukan dengan membuat prosedur pelayanan serta biaya resmi menjadi lebih transparan.

4. Menyederhanakan persyaratan izin usaha industri, dengan mengembangkan sistem pelayanan paralel dan akan ditemukan persyaratan-persyaratan yang tumpang tindih, sehingga dapat dilakukan penyederhanaan persyaratan. Hal ini juga berdampak langsung terhadap pengurangan biaya dan waktu ((Suhartoyo, 2019)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bukanlah kebijakan baru dalam pengelolaan birokrasi. Pendirian PTSP di daerah merupakan kerangka untuk mendekatkan dan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dan mempersingkat proses pelayanan untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, sederhana, terjangkau, transparan, aman dan terjangkau. Berkat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), pemohon izin tidak lagi harus berurusan dengan surat dan dokumen yang berbeda di kantor yang berbeda di lokasi yang berbeda. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bertujuan untuk mempermudah proses perizinan pada saat pendirian suatu usaha, yang dikeluhkan oleh banyak pengusaha yang telah mendapatkan pelayanan perizinan usaha. Masyarakat atau investor menilai proses prosedural dari tahap permohonan hingga penerbitan dokumen izin terlalu lama untuk mengurus dan melisensikan izin tersebut.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan metode penelitian deskriptif. Sebuah studi deskriptif. Untuk menjawab pertanyaan dari objek yang diamati, dilakukan penelitian deskriptif (Sutinah, 2015). Hasil penelitian deskriptif jenis ini merupakan gambaran dari informasi yang diperoleh di lapangan. Metode penelitian yang digunakan dalam karya ini adalah metode penelitian kualitatif. Lokasi penelitian adalah Kantor Kelurahan Marunda Kecamatan Cilincing Jakarta Utara. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan tiga metode wawancara, kajian literatur dan dokumentasi. Tujuan pengumpulan informasi melalui wawancara adalah untuk mendapatkan informasi langsung dari informan. Analisis data dilakukan secara bertahap dalam penelitian, tahap pertama adalah pemotongan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

C. Hasil dan pembahasan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah yang bertujuan untuk menyatukan dan meningkatkan pelayanan masyarakat serta mempersingkat proses pelayanan untuk mewujudkan pelayanan yang cepat dan mudah, murah, transparan, aman dan terjangkau. Pola pelayanannya adalah dengan memberikan berbagai jenis pelayanan dalam satu tempat atau disebut satu pintu. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak hanya pada pemerintah daerah saja, akan tetapi sudah sampai pada tingkat kecamatan dan kelurahan. Hampir semua kelurahan yang ada di Provinsi DKI Jakarta pada saat ini sudah menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu termasuk pada Kelurahan Marunda Kecamatan Cilincing.

Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kelurahan Marunda merupakan bagian desentralisasi Unit Pelayanan Terpadu satu Pintu Kecamatan Cilincing. Tujuan pendirian unit pelayanan terpadu satu pintu di Kelurahan adalah untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat yang ada di kelurahan Marunda dalam mendapatkan layanan serta mengurangi panjangnya rantai birokrasi yang ada. Adapun jenis-jenis pelayanan yang bisa dilakukan pada PTSP Kelurahan Marunda adalah sebagai berikut:

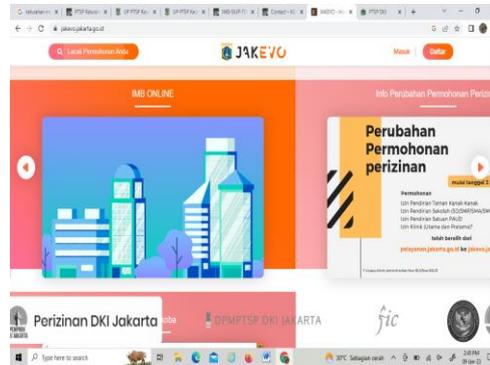
2. Pelayanan berbasis WEBSITE JAK EVO

Pelayanan secara online adalah bentuk kegiatan memberikan jasa atau informasi melalui media baik berupa aplikasi atau website melalui jejaring internet. System pelayanan dengan system online bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan admintrasi. Masyarakat bahkan tidak perlu datang secara langsung ke Kantor Kelurahan untuk mendapatkan pelayanan atau sekedar informasi melainkan bisa mengakses dari rumah tanpa ada batasan waktu serta biaya transportasi yang dikeluarkan.

Website JAK EVO adalah sebuah media online yang disediakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk pelayanan perizinan secara online dan terintegritas kesemua kelurahan. Artinya apabila warga ingin melakukan permohonan perizinan tidak lagi perlu datang ke Kantor Kelurahan setempat, namun cukup dengan membuka website <https://jakevo.jakarta.go.id/> selanjutnya

tinggal mengikuti petunjuk yang ada pada website tersebut seperti yang ada pada gambar dibawah ini.

Gambar. 1 Website Jakevo



Website jakevo dirancang untuk mendaftarkan perizinan, mengajukan perubahan serta melacak tahapan proses perizinan serta bisa mendapatkan informasi lainnya sehubungan perizinan pelayanan perizinan. Prosedur pelayanan sendiri bisa diakses melalui kedua link tersebut. Masyarakat bisa mengajukan perizinan dari rumah. Masyarakat hanya perlu menyiapkan persyaratan yang dibutuhkan. Lalu upload dokumen yang sudah dipersiapkan, dan lakukan input data. Nantinya SK output perizinan bisa di download dan dicetak sendiri karena sudah didukung juga dengan adanya digital signature.

3. Faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan PTSP

Peningkatan efektivitas pelayanan terpadu satu pintu dapat dilihat dari aspek kemampuan suatu organisasi dalam mengadakan sosialisasi dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi atau instansi. Mutu pelayanan tidak mungkin dapat dicapai tanpa partisipasi seluruh pemangku kepentingan. Untuk itu perlu saling memahami dan mengetahui peran dan posisi masing-masing pihak agar sinergi dalam mewujudkan pelayanan perizinan sebagaimana yang dicita-citakan bersama. Dalam melaksanakan mutu pelayanan prima tersebut dituntut untuk kemampuan yang lebih dalam melayani masyarakat sesuai dengan keinginan masyarakat yang ada. Berdasarkan hasil penelitian bahwa keberhasilan pelaksanaan PTSP di kelurahan Marunda sangat dipengaruhi oleh beberapa factor diantaranya adalah:

- Teknologi yang canggih: kecanggihan teknologi tidak bisa dipungkiri memang sangat dibutuhkan untuk meringankan beban pekerjaan perkantor apalagi pada zaman digitalisasi dan semua berbasis online.
- Standar Operating Prosedur (SOP) yang jelas sehingga tidak terjadi tumpang tindih tufoksi antar unit antar bidang.
- Sudah ada dukungan anggaran yang memadai dalam rangka pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- Adanya keterbukaan informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan, prosedur dan biaya dalam memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan yang dapat diakses melalui portal pelayanan.jakarta.go.id
- Serta sudah dikembangkannya JAK EVO sebuah aplikasi untuk mengurus perizinan di Kelurahan Marunda.
- Adanya komitmen yang kuat dari jajaran pimpinan dan seluruh Sumber Daya Manusia DPMPTSP untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat..
- Sudah tersedianya sarana prasarana kantor dan pendukung teknis yang memadai dalam pelaksanaan layanan perizinan dan non perizinan.
- Serta adanya komitmen dari Kelurahan Marunda untuk terus melakukan evaluasi terhadap kemudahan pelayanan perizinan dan non perizinan melalui harmonisasi peraturan dan penyederhanaan persyaratan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- Diselenggarakannya Mal Pelayanan Publik sebagai one-stop service 328 perizinan dan pelayanan terpadu kerjasama pelayanan pemerintah pusat dan daerah.

D. Kesimpulan

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya maka kami mengambil kesimpulan sebagai berikut, yang pertama Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Marunda, yaitu Pelayanan PTSP sudah efektif karena masyarakat bisa mengajukan permohonan melalui online, yaitu melalui web jakevo.jakarta.go.id dan pelayanan.jakarta.go.id; Sarana dan prasarana yang ada pada PTSP di Kelurahan Marunda pun sudah memadai. Sarana dan prasarana yang dipergunakan oleh PTSP di Kelurahan Marunda merupakan aset daerah dengan status kekayaan daerah yang tidak dapat dipisahkan; tidak ada kendala yang dihadapi pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Koordinasi antara pimpinan dan bawahan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kelurahan Marunda pun sudah terjalin dengan baik. Faktor yang mempengaruhi kinerja PTSP di Kelurahan Marunda diantaranya adalah : tersedianya sistem teknologi yang sudah canggih sehingga lebih memudahkan dalam segala urusan; terdapat SOP yang jelas; serta sarana dan prasarana yang memadai.

2. Saran

Berdasarkan beberapa uraian pada kesimpulan diatas, maka kami akan mencoba untuk memberikan beberapa saran, saran yang dapat kami berikan adalah Perlu adanya pengawasan lebih lanjut terhadap efektifitas Model Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kelurahan Matunda yang harus terus dipantau secara berkala, agar meningkatkan koordinasi dengan tim teknis dari dinas-dinas terkait dan meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat. Kemudian perlu meningkatkan kesadaran masyarakat agar ikut berpartisipasi dalam mendaftarkan usaha yang dimiliki, hendaknya sering dilakukan sosialisasi dan publikasi tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), demi meningkatkan efektifitas dan kualitas pelayananan.

E. Daftar Pustaka

Antonius Atosokhi Gea. Antonina Panca. Yuni Wulandari. Character Building IV Relasi Dengan Dunia. *Jakarta. Gramedia.2006* hlm. 344

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Jakarta.

Siagian, Sondang P. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kesebelas. Bumi Aksara. Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2005. Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi. Bumi Aksara. Jakarta.

Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam. *Administrative Law & Governance Journal*, 1-12.

Tika, Moh. Pabundu. 2006. Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan. *Cetakan Pertama. Bumi Aksara. Jakarta.*

Vasquez, Gabriel M. dan Maureen Taylor. 2001. Meriset Pandanganpandangan pada Publik. *Terjemahan. Prentice-Hall, Inc. Singapore*

<https://books.google.co.id/books?id=dSpAlXuGUCUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>. Diakses pada 12 Juli 2021 Pukul 11.39

<http://pelayanan.jakarta.go.id/download/publikasi/profil-dpmpptsp.pdf>. Diakses pada 19 Juli 2021 Pukul 16.30

<http://pelayanan.jakarta.go.id/download/publikasi/laporan-kinerja-instansi-pemerintah-dinas-penanaman-modal-dan-pelayanan-terpadu-satu-pintu.pdf>. Diakses pada 20 Juli 2021 Pukul 19.35

<http://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/keputusan-kepala-dinas-pmptsp-tentang-penetaoan-klasifikasi-informasi-dinas-pmptsp.pdf> Diakses pada 20 Juli 2021 Pukul 21.09