

ISBN : 978-602-72961-0-7

PROSIDING

Simposium Nasional (Simnas) V
Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara (AsIAN)
Tahun 2015

Tema :

“Inovasi dan Pembaharuan Pemerintahan Daerah Menuju
Tata Kelola Pemerintahan Indonesia yang Baik”

Padang, 7 - 9 Agustus 2015

Kerjasama :



AsIAN
Asosiasi Ilmuwan
Administrasi Negara



Jurusan Ilmu Administrasi FIS Universitas Negeri Padang
Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara (AsIAN)
Pusat Kajian SuCCESs FIS UNP
IPDN Kampus Sumatera Barat
2015

ANALISIS KELEMBAGAAN PELAYANAN TERPADU SATU ATAP (PTSP) DI PROPINSI DKI JAKARTA: STUDI KASUS DI SATLAK PTSP KECAMATAN GROGOL PETAMBURAN JAKARTA BARAT

Bambang Istianto

Sekolah Tinggi Transportasi Darat Bekasi dan Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI Jakarta
E-mail: bambang.istianto58@gmail.com

ABSTRAK

Dewasa ini trend penyelenggaraan pemerintahan baik di tingkat pusat maupun di daerah telah berupaya membangun suatu paradigma yang berorientasi pada peningkatan pelayanan kepada masyarakat (public services). Sebab tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan terletak pada sejauh mana kinerja pelayanan publik bisa dicapai dengan baik. Oleh karena itu kebijakan pemerintah di bidang pelayanan publik secara terus menerus melakukan reformasi baik pada aspek strategi, model, sistem dan kelembagaan. Salah satu contoh yang akan menjadi obyek kajian dalam paper ini yaitu di Propinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta telah membangun sebuah kelembagaan baru yang disebut “Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu” (BPTSP). Kelembagaan atau organisasi ini dibentuk secara bertingkat mulai dari pemerintahan lapis bawah yaitu kantor “Kelurahan, Kecamatan, Walikota dan Propinsi. Jumlah urusan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintahan Propinsi DKI Jakarta sebanyak dua puluh lima (25) urusan dan terjabarkan dalam 518 perijinan. Pendelegasian kewenangan dilakukan secara hirarkhis atau berjenjang dengan membagi tugas habis kebawah sesuai yang dibutuhkan masyarakat. Tata hubungan kerja atau *system operation procedur* (SOP) dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut ditetapkan berdasarkan jenis jenis urusan yang diperlukan masyarakat. Kehadiran kelembagaan baru dilaksanakan pada bulan Januari tahun 2015 mendapat respon positif dari masyarakat yakni urusan lebih mudah dan cepat. Walaupun demikian jika dicermati tampak beberapa fenomena yang muncul yaitu antara lain pertama; kelembagaan baru yang berada di kantor Kelurahan, Kecamatan dan Walikota serta kantor Propinsi dengan fasilitas yang lebih baik bisa mengganggu harmonisasi lingkungan kerja. Kedua; penempatan SDM belum berdasarkan kompetensi yang sesuai dan masih minim tenaga teknisnya. Ketiga; pelayanan yang bersifat hirarkhis terhadap urusan tertentu yang memerlukan kajian teknis membutuhkan penyelesaian lebih lama. Keempat; belum disusun SOP yang baku. Kelima; masing masing unit PTSP masih belum sama standar waktu penyelesaian proses perijinan. Fenomena tersebut menarik untuk dikaji lebih lanjut agar kelembagaan yang baru dan memiliki ekspektasi relatif baik dapat disempurnakan aspek kelembagaannya melalui pendekatan teori organisasi. Dengan demikian tujuan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik yang memuaskan masyarakat dapat dicapai secara optimal.

Kata Kunci: Pemerintah Daerah, Kelembagaan, Pelayanan Publik, Kebijakan Pemerintah

1. PENDAHULUAN

Pergeseran dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia baik pemerintah pusat maupun daerah, dalam beberapa dekade ini mulai serius dilakukan melalui kebijakan di bidang “reformasi birokrasi”. Dalam konsep dan teori “manajemen publik” pergeseran paradigma tersebut dapat dijelaskan yaitu dari paradigm “new public management” menuju new public services”. Terutama pendekatan teori “reinventing government” (Osborn dan Gaebler, 1992) menuju teori “public services” (Denhart, 2003). Apabila dicermati dengan seksama penyelenggaraan pemerintahan baik pada masa pemerintahan Orde Baru maupun Orde Reformasi lebih cenderung mendekati penerapan beberapa prinsip teori re inventing government” (regom) yaitu antara lain; “catalytic government”, market oriented government, customer driven government,

enterprising government. Ciri ciri penyelenggaraan pemerintahan menganut prinsip prinsip diatas terlihat pada kebijakan pemerintah misalnya kebijakan di bidang aparatur negara, sebagian tugas pemerintahan sudah diserahkan kepada pihak ketiga atau swasta baik dengan “kontrak manajemen” maupun dengan cara “privatisasi”.

Demikian pula dalam penyelenggaraan pelayanan publik lebih berorientasi pada pelanggan (customer). Misalnya pelayanan transportasi “kereta api” terlihat sangat membedakan terhadap segmen masyarakat dengan membagi kelas eksekutif, bisnis dan ekonomi. Masing masing kelas fasilitas kenyamanan yang disediakan perbedaannya sangat mencolok. Bahkan kelas ekonomi hanya diberi fasilitas AC yang semula harganya sangat murah dan terjangkau rakyat miskin, contoh Jakarta-Surabaya harga tiket pada waktu itu berkisar Rp.

30.000,- tapi saat ini harganya mencapai harga keekonomian mencapai tiga kali lipat lebih. Walaupun kelas ekonomi mendapat subsidi melalui “public service obligation” (PSO), tetapi kebijakan perusahaan jika boleh memilih lebih suka tidak dibantu anggaran PSO. Lebih cenderung perusahaan plat merah ini dikelola secara bisnis murni. Kemudian kebijakan di bidang ekonomi lebih cenderung menganut pasar bebas dan ekonomi liberal kapitalisme. Dalam politik anggaran pemerintah juga lebih cenderung melihat untung rugi walaupun anggaran tersebut dialokasikan untuk kepentingan publik atau domain sektor publik. Misalnya pembangunan infrastruktur di bidang transportasi, kelistrikan, kesehatan dan lain lain sampai saat ini sangat tertinggal sehingga kurang mendukung terhadap laju pertumbuhan ekonomi.

Menyadari kegagalan penyelenggaraan pemerintahan selama era Orde Baru maka pasca krisis ekonomi memasuki era reformasi mulai melakukan perubahan terutama di bidang kebijakan aparatur negara yakni “reformasi birokrasi”. Akan tetapi pada era reformasi belum sepenuhnya mampu meninggalkan paradigma “regom” namun sudah mencoba merubah haluan paradigm dalam penyelenggaraan pemerintahan menuju pada upaya peningkatan “pelayanan publik. Misalnya paradigma “customer driven government” bergeser pada paradigm “service citizen not customer “ (Denhart, 2003). Pada awalnya orientasi kepada “pelayanan publik” hanya sebatas retorika. Tetapi sejak ditetapkan kebijakan melalui Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik maka mulai serius dan focus membenahi sektor pelayanan publik. Kebijakan mengenai “kartu pintar, kartu sehat serta berdirinya lembaga Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan wujud dari keberpihakan pemerintah kepada rakyat miskin mulai bergulir.

Perkembangan tersebut dapat dijelaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan meskipun tengah mengalami perubahan yang cukup berarti tetapi paradigma “regom” seperti kebijakan “privatisasi” dan pasar bebas dan ekonomi liberal kapitalisme bisa jadi akan menjadi kendala upaya niat keberpihakan pemerintah terhadap pelayanan publik kepada rakyat miskin. Namun demikian upaya perubahan untuk memperbaiki kualitas penyelenggaraan pemerintahan tetap menjadi acuan kebijakan pemerintah dibidang aparatur negara. Secara empiristik dapat dibuktikan melalui kebijakan kelembagaan aparatur di Propinsi DKI Jakarta. Melalui Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 57 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Berdirinya lembaga pelayanan publik satu pintu yang disingkat “ BPTSP”, sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik yang lebih mudah, sederhana, murah dan cepat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dikonsentrasikan dalam suatu kelembagaan khusus dan ditempatkan pada kelembagaan pemerintahan secara hirarkhis tersebut memberikan ciri yang tersendiri dan membedakan dengan pemerintah daerah lainnya di Indonesia. Nomen klatur kelembagaan tersebut di tingkat kantor Walikota dan Propinsi disebut Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) dan ditingkat kantor Walikota (KPTSP) serta di tingkat Kecamatan dan Kelurahan disebut Satuan Pelaksana PTSP masing masing dipimpin seorang Kepala.

Keberadaan jabatan pada PTSP berdiri sendiri dan tidak dirangkap oleh Lurah, Camat dan Walikota. Kelembagaan pelayanan publik yang baru dilaksanakan pada bulan Januari tahun 2015 mendapat respon positif dari masyarakat. Dalam perjalanan baru 6 bulan lebih telah berjalan dengan lancar walaupun masih menghadapi beberapa hambatan dan permasalahan. Dari aspek kelembagaan fenomena yang muncul yaitu ;pertama; keberadaan kelembagaan PTSP dalam satu atap di Kantor Kelurahan, Kecamatan dan Walikota secara psikologis memunculkan matahari kembar dan kewenangan yang berkurang. Kedua; penempatan pejabat dan SDM di PTSP belum sepenuhnya menerapkan prinsip “the rigt man on the rigt place”.Ketiga ; struktur kelembagaan PTSP ditempatkan secara hirarkhis, terhadap urusan tertentu yang memerlukan kajian teknis proses penyelesaiannya membutuhkan waktu yang lebih lama. Fenomen yang diuraikan diatas menarik untuk dilakukan penelitian lebih lanjut atas akurasi kebenaran fenomena dipermukaan tersebut secara lebih seksama. Untuk itu sebagaimana dijelaskan diatas focus kajian paper ini yaitu pada aspek yang terkait dengan kelembagaan, baik dari aspek kewenangan, pembagian tugas, proses kegiatan , SOP dan SDM aparatur sipil negara.

2. PERMASALAHAN

Pada umumnya masyarakat masih mengeluhkan pelayanan dari pemerintah yang lamban, berbelit belit, biaya tinggi dan kurang ramah dalam memberikan pelayanan. Melalui kebijakan Gubernur tentang “pelayanan terpadu satu pintu” pemerintah Propinsi DKI Jakarta mencoba memberikan pelayanan kepada masyarakat lebih mudah, sederhana dan murah serta cepat. Berdasarkan informasi dari masyarakat DKI Jakarta yang mengurus perijinan atau keperluan lainnya keberadaan lembaga baru tersebut mendapat respon yang positif. Akan tetapi sesuai dengan hasil survey pendahuluan dari aspek kelembagaan terdapat beberapa hambatan yang dapat menjadi permasalahan di kemudian hari jika

dibiarkan tanpa ada perbaikan atau penyempurnaan aspek aspek yang terkait dengan kelembagaan.

Beberapa aspek tersebut yang akan menjadi permasalahan penelitian yaitu; pertama; keberadaan lokasi “pelayanan terpadu satu atap” melekat di kantor Kelurahan, Kecamatan dan kantor Walikota, berpotensi menimbulkan gap psikologis dan dapat menimbulkan disharmoni atau kecemburuan dalam lingkungan kerja kantor kecamatan. Kedua; penempatan SDM aparatur pada unit PTSP belum sesuai kompetensi dan masih kekurangan tenaga teknis. Ketiga; proses kegiatan pelayanan yang bersifat hirarkhis pada urusan tertentu yang memerlukan kajian teknis dan penandatanganan oleh pejabat lebih tinggi membutuhkan waktu yang lebih lama. Keempat; belum disusun SOP dan belum ada keseragaman standar waktu penyelesaian proses perizinan antar Unit PTSP. Kelima; Hubungan antara unit kerja PTSP dengan SKPD atau Dinas dalam hal ferifikasi dan rekomendasi sebagai bahan penerbitan izin belum berjalan optimal; Keenam ; kapasitas terpasang unit PTSP baik beban kerja dan beban personil belum ada. Berdasarkan identifikasi masalah tersebut mencoba dilakukan pembuktian dengan melakukan survey di salah satu unit PTSP , apakah permasalahan tersebut benar secara empiristik atau sebaliknya.

3. PENDEKATAN KONSEP DAN TEORI

Sebagaimana diuraikan diatas bahwa fokus kajian dalam paper ini yaitu mengenai aspek kelembagaan atau organisasi penyelenggaraan pelayanan publik pada organisasi pemerintahan di Propinsi DKI Jakarta. Permasalahan kelembagaan yang menjadi perhatian untuk dilakukan kajian yaitu mengenai lingkungan organisasi, proses kegiatan dan SDM dalam organisasi. Beberapa variabel tersebut mencoba dianalisis dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik. Secara teoritis banyak variabel yang mempengaruhi kualitas dan kinerja pelayanan publik. Namun dugaan sementara variable kelembagaan yang meliputi; lingkungan kerja, mekanisme dan prosedur kerja dan Sumberdaya manusia yang terlihat dari hasil survey pendahuluan akan menjadi faktor penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Unit PTSP Kecamatan Grogol Petamburan Jakarta Barat.

Pada hakekatnya membahas organisasi pemerintahan lebih kompleks dibanding dengan organisasi bisnis. Menurut Alfred Kuhn dalam Wasistiono (2003) memberikan penjelasan tentang organisasi pemerintahan berdasarkan enam (6) asumsi yaitu; pertama; pemerintah adalah organisasi formal yang kompleks; kedua; pemerintah meliputi seluruh masyarakat; ketiga; pemerintah secara potensial mempunyai ruang lingkup yang tidak terbatas didalam menentukan perihal keputusan dan pengaruh yang ditimbulkannya; keempat; afiliasi keanggotaan individu (warga negara) diakui secara

otomatis melalui kelahiran dan diakhiri kematian; kelima; pemerintah menjalankan monopoli didalam penggunaan kekuasaan atau delegasi atasnya; keenam; terdapat banyak pendukung pemerintah yang mempunyai tujuan bertentangan sehingga harus dipenuhi oleh pemerintah dan memenuhi setiap kepentingan yang berbedadengan cara pemecahan yang berbeda, apabila tidak dapat diatasi melalui komunikasi dan transaksi. Penjelasan Kuhn ingin membedakan secara aksedensi antara organisasi pemerintahan dengan organisasi bisnis. Kalau organisasi bisnis tidak memiliki monopoli namun jika mampu memenangkan kompetisi akan menguasai pasar. Demikian puladalam organisasi bisnis sebagai rakyat adalah pelanggannya. Oleh sebab itu jika organisasi bisnis mampu memenangkan kompetisi dan menguasai pasar dengan pelanggan yang banyak maka keuntungan pasti akan besar.

Berbeda dengan organisasi pemerintahan, keuntungan atau benefit yang dicapai adalah jika rakyatnya sejahtera. Pemerintah berani mengeluarkan anggaran besar dengan target kesejahteraan rakyat lebih meningkat secara merata. Oleh sebab itu mendesain sebuah kelembagaan atau organisasi pemerintahan harus lebih hati hati dan cermat. Menurut ketentuan yang berlaku terdapat lima aspek yang harus dipertimbangan dalam pembuatan “organisasi daerah yaitu;pertama; Kewenangan yang dimiliki pemerintah daerah. Kedua; karakteristik kebutuhan dan potensi daerah.Ketiga ; kemampuan keuangan daerah. Keempat; ketersediaan sumber daya aparatur.Kelima; pengembangan pola kerjasama antar daerah dan atau dengan pihak ketiga.Kelima pertimbangan dalam pembuatan organisasi baru terutama di pemerintahan daerah sangat tepat.Karena jangan sampai membuat oganisasi baru tidak berjalan efektif dan bahkan cenderung terjadi pemborosan. Pada umumnya organisasi pemerintahan memiliki struktur yang hirarkhi; atau berjenjang dan kombinasi antara lini dan staf.

Menurut Graham dan Hays (1991) organisasi pemerintahan memiliki enam (6) bagian atau tingkatan yaitu pertama; *central authority (elected)*; kedua; *political executive (transient appointments)*, ketiga; *executive manager (appointed carreist)*; keempat; *midlle manager*; kelima; *supervisor* dan keenam; *support and service personel*. Keenam tingkatan tersebut jika dibuat dalam struktur maka akan berbentuk piramida. Struktur organisasi yang berjenjang tinggi biasanya menimbulkan gap komunikasi yang kompleks karena boleh jadi pimpinan tertinggi tidak mengenal pada jenjang sampai lapis bawah kemungkinan hanya dikenal pada dua lapis saja.Seringkali ketika membuat organisasi baru tidak memperhatikan beberapa prinsip yang utama sehingga efektifitas organisasi rendah.

Menurut Lawrence dan Lorch dalam Kasim (1995) mengatakan bahwa efektifitas organisasi akan berkurang jika dalam mendesain struktur tidak mempertimbangkan yaitu pertama; apabila dua tugas yang jelas berbeda dimasukkan dalam satu unit organisasi, bisa menghambat pelaksanaan tugas karena adanya perbedaan kebutuhan dari tugas tugas tersebut. Kedua; jika dua tugas yang serupa atau sama dan erat hubungannya dipisahkan dalam dua unit yang jauh berbeda, dapat menyebabkan duplikasi dan pemborosan pada sumberdaya dan mempersulit kerjasama atau koordinasi. Banyak unit organisasi pemerintahan yang berjalan kurang efektif karena hambatan dalam pelaksanaan tugas dan pemborosan serta lemahnya koordinasi antar unit organisasi pemerintahan.

Oleh sebab itu organisasi dibuat harus mampu dan mudah beradaptasi dengan perubahan lingkungan yang cepat. Jika ketahanan dan kemampuan organisasi bisa eksis menghadapi perubahan lingkungan strategis maka organisasi tersebut kuat dan mandiri atau menurut Devrey (1994) disebut "resilient organization". Selanjutnya dikatakan bahwa organisasi yang mandiri harus memiliki kondisi kunci yaitu pertama; Allow each person a stake to keep score, kedua; create a free flow of activity in direction of the customer, ketiga; give each person a stake in the outcomes. Ketiga kondisi jika bisa diciptakan oleh suatu organisasi maka seperti dikatakan diatas mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan.

Berdasarkan uraian konsep dan teori organisasi sebagaimana dikutip dari para pakar diatas dapat membantu menjelaskan pengembangan pemikiran terhadap obyek kajian kelembagaan yaitu yang terkait dengan variabel lingkungan kerja, mekanisme dan prosedur kerja, organisasi yang hirarkhis dan SDM aparatur pelaksana. Efektifitas organisasi sudah barang tentu akan dipengaruhi oleh beberapa variabel diatas. Dengan demikian jika organisasi yang didesain dapat berjalan efektif maka sangat mendukung terhadap peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan di bidang pelayanan publik. Kelembagaan atau organisasi yang baru dibentuk seperti BPTSP di pemerintahan DKI Jakarta, apakah sesuai dengan konsep dan teori diatas. Pertanyaan tersebut akan dijelaskan sesuai dengan hasil penelitian di unit PTSP Kecamatan Grogol Petamburan Jakarta Barat.

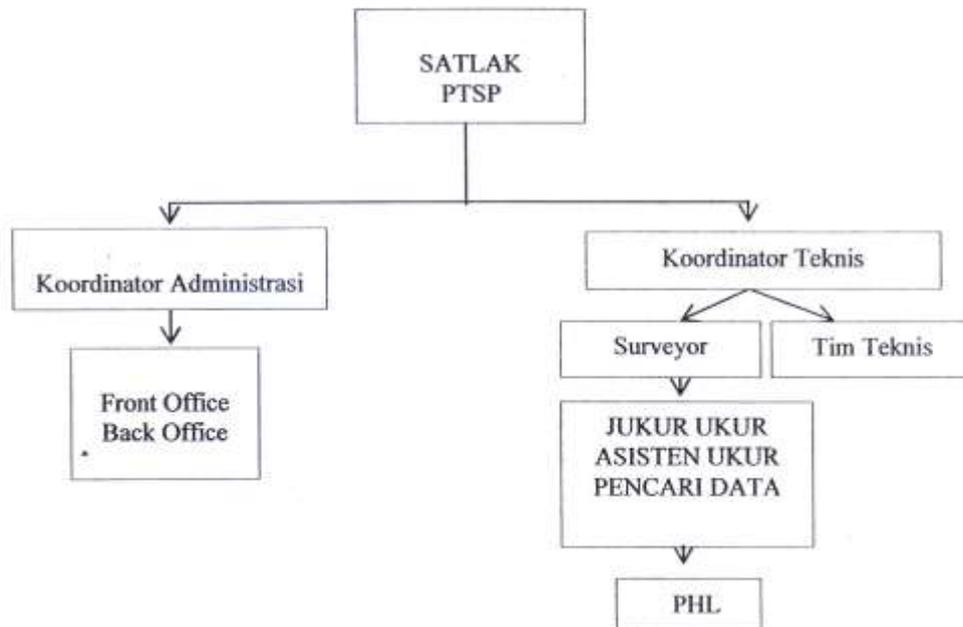
Untuk membangun relasi antara efektifitas organisasi dengan peningkatan kinerja pelayanan publik selanjutnya akan diuraikan konsep dan teori tentang pelayanan publik. Kebijakan pemerintah merupakan penjabaran mandat rakyat terhadap negara yang menjalankan perannya yakni menjamin kesejahteraan setiap warga negaranya. Kebutuhan masyarakat yang tidak bisa diselenggarakan oleh individu individu maka menjadi kewajiban negara melalui pemerintah untuk menyelenggarakan dan menyediakannya. Kebutuhan masyarakat yang

menyangkut hajat hidup orang banyak misalnya air bersih, udara segar, jalan raya dan sarana transportasi yang nyaman dan aman, listrik yang selalu menyala, LPG dan BBM yang selalu tersedia dan murah, kesehatan, pendidikan, perlindungan terhadap setiap warga negara, keamanan dan ketertiban, pertahanan negara, tersedianya Sembilan (9) bahan pokok dan lain lain. Kebutuhan masyarakat diatas menjadi kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakan dan menyediakan. Konsep tersebut diatas dalam ilmu administrasi negara saat ini menjadi trend dengan terminologi "pelayanan publik". Pemerintah bekerja merupakan wujud dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan masyarakat (*public server*) dengan ruang lingkup yang luas sesuai kebutuhan masyarakat. Oleh sebab itu pakar "*public services*" Roth (1987) membedakan antara peran dan fungsi organisasi pemerintahan dengan organisasi bisnis. Dengan pernyataannya "*any service available to the public whether provided publicly (as is a museum) or privately (as is a restaurant meal)*". Pernyataan Roth diatas memberikan pemahaman bahwa pemerintah hanya focus mengurus barang publik (*public good*) sedang barang privat (*private good*) disediakan oleh sektor swasta.

Dengan demikian kedua jenis kebutuhan masyarakat memiliki karakteristik yang berbeda. Dalam hal ini Lean (1987) memberikan penjelasan yang tepat tentang karakteristik antara barang publik dengan barang privat mengatakan "*A pure public good is defined as a good requiring indivisibility of production and consumption, non rivalness, and non excludability*". Pernyataan tersebut juga ditegaskan oleh Istianto (2011) bahwa "barang publik murni dikonsumsi secara bersama seperti air bersih dan setiap orang tidak dapat dicegah untuk mengkonsumsinya. Selanjutnya dikatakan oleh Istianto (2011) dalam pandangan paradigma New public management bahwa "penyelenggaraan fungsi pelayanan publik yang lebih demokratis dan transparan adalah pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan. Artinya kebijakan pemerintah dalam bidang pelayanan umum harus disesuaikan dengan kepentingan, keinginan, harapan dan tuntutan masyarakat dalam rangka memenuhi segala hak dan kewajiban masyarakat sebagai warga negara sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Walaupun dalam perkembangannya pandangan tersebut diatas sudah mulai bergeser yakni keberpihakan pemerintah lebih mengutamakan pelayanan kepada masyarakat ketimbang orientasi terhadap "pelanggan". (*service citizen not customer*, Denhart, 2003). Pergeseran cara pandang pemerintah mulai berubah secara fundamental ketika mengeluarkan kebijakan melalui Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Meskipun secara empiristik kedua paradigma masih dijalankan secara bersamaan. Dengan penjelasan diatas merupakan dukungan konsep dan

koordinator teknis membawahi “surveyor dan Tim Teknis. Surveyor dibantu oleh Juru ukur , asisten juru ukur serta pencari dan pengolah data. Adapun Tim Teknis terdiri dari anggota yang memiliki

keahlian tertentu sesuai bidang teknis yang ditangani. Gambar1 struktur organisasi Satlak PTSP yaitu sebagai berikut;



Sumber : Satlak PTSP, 2015

Selanjutnya mengenai data pegawai hanya dapat diperoleh jumlah saja dan belum secara lengkap data yang diperlukan seperti pendidikan, pangkat dan golongan, status kepegawaian. Mengenai status kepegawaian pada unit Satlak PTSP Kecamatan terdiri dari PNS/CPNS dan pegawai harian lepas.

Satlak PTSP Kecamatan Grogol Petamburan memiliki kewenangan mengkoordinasikan atau membawahi beberapa Satlak Kelurahan yaitu kelurahan Grogol, Jelambar, Tomang, Tanjung Duren Utara, Tanjung Duren Selatan dan Wijaya kusuma.

**REKAPITULASI PEGAWAI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KECAMATAN GROGOL PETAMBURAN**

UNIT KERJA	PNS	CPNS	PHL	JUMLAH
KEC. GROGOL PETAMBURAN	3	3	5	11
KEL. GROGOL	2	1	1	4
KEL. JELAMBAR	2	1	1	4
KEL. TOMANG	2	1	1	4
KEL. TANJUNG DUREN UTARA	2	1	1	4
KEL. JELAMBAR BARU	2	1	1	4
KEL. WIJAYA KUSUMA	2	1	1	4
TOTAL	17	10	12	39

Sumber : SATLAK PTSP, 2015

Kemudian pada kesempatan ini disajikan pula data mengenai jumlah izin yang sudah diterbitkan oleh Satlak PTSP Kecamatan Grogol Petamburan selama periode Januari sampai dengan bulan Juni 2015 yaitu sebagai berikut:

DAFTAR REKAPITULASI JUMLAH PELAYANAN TAHUN 2015

NO	DALAM BULAN	JUMLAH YANG DILAYANI	KETERANGAN
1	JANUARI	28	-
2	FEBRUARI	135	-
3	MARET	271	-
4	APRIL	334	-
5	MEI	816	-
6	JUNI	702	-
JUMLAH TOTAL		2286	-

Sumber : SATLAK PTSP Kecamatan Grogol Petamburan, 2015

7. ANALISIS HASIL PENELITIAN

Sebagaimana uraian penjelasan gambaran umum penyelenggaraan PTSP di Propinsi DKI Jakarta umumnya dan khususnya di unit PTSP Kecamatan Grogol Petamburan sebagai lokasi penelitian menunjukkan bahwa seluruh fungsi pelayanan baik yang bersifat perizinan dan non perizinan telah dilimpahkan pada lembaga baru yaitu PTSP. Dengan demikian semula fungsi pelayanan publik berada pada unit kerja kantor pusat Propinsi, Walikota, SKPD, Kecamatan dan Kelurahan, sejak keluarnya peraturan daerah dan keputusan gubernur tersebut telah dilimpahkan kepada lembaga PTSP.

Pengalihan beban kerja yang bersifat spesifik yakni tentang perizinan dan non perizinan yang langsung berurusan dengan masyarakat kepada lembaga baru sudah barang tentu menghadapi tantangan yang tidak ringan. Hambatan yang dihadapi baik bersifat internal maupun eksternal. Pembentukan unit PTSP yang keberadaannya ditempatkan terintegrasi dengan kantor lama merupakan terobosan yang mampu memotong mata rantai birokrasi proses pelayanan perizinan yang selama ini dinilai terjadi patologi birokrasi. Sudah berlangsung lama bahwa proses perizinan selalu menjadi barang komoditi yang menjadi lahan transaksi. Kebijakan pemerintah daerah Propinsi DKI Jakarta secara serius membenahi sektor pelayanan publik pantas diapresiasi.

Konsentrasi penyelenggaraan pelayanan publik yang menyangkut 25 urusan yang dibutuhkan masyarakat dan menjadi 518 jenis perizinan dikerjakan dalam satu unit PTSP secara bertingkat merupakan langkah fundamental bahkan radikal. Tujuan pembentukan organisasi baru tersebut sudah dipastikan agar pelayanan publik dapat diselenggarakan secara efisien dan efektif serta mudah, murah dan cepat. Perubahan atau pengembangan organisasi juga memiliki beberapa tujuan seperti yang dikatakan Gibson (1997) dalam Indrajaya yang dikutip Istianto (2011) dikatakan bahwa pengembangan organisasi adalah "proses terencana, dikelola secara sistematis untuk merubah

budaya, system dan perilaku organisasi guna meningkatkan efektifitas organisasi. Oleh sebab itu pengembangan organisasi pelayanan publik dengan nomenklatur PTSP akan menjadi organisasi yang efektif jika mampu merubah budaya dan perilaku organisasi.

Untuk mengetahui unit PTSP yang mulai pada bulan Januari 2015 apakah berjalan efektif atau tidak, maka dengan penelitian di Satlak PTSP Kecamatan Grogol Petamburan diharapkan dapat menjawab pertanyaan tersebut. Sebagaimana disebutkan diatas bahwa selama 6 bulan Satlak PTSP Kecamatan Grogol Petamburan mengelola beban kerja sebanyak 2286 dari berbagai jenis perizinan. Dengan demikian rata-rata perbulan sebanyak 310 perizinan dan sehari 10 perizinan. Melihat data diatas trend kenaikan jumlah yang mengurus perizinan sangat signifikan. Misalnya antara bulan april sampai mei naik dari 334 menjadi 816 dan bulan juni selama bulan puasa turun sedikit menjadi 702. Berdasarkan informasi dari masyarakat mengurus perizinan saat ini lebih cepat dan tidak ada pungli. Walaupun untuk urusan perizinan yang memerlukan kajian teknis dan ditandatangani unit PTSP yang lebih tinggi misalnya di kantor PTSP atau BPTSP membutuhkan waktu yang lebih lama. Ketika dikonfirmasi kepada key informan di Satlak PTSP Kecamatan Grogol Petamburan informasi tersebut dibenarkan. Kemudian informasi yang diperoleh di Satlak PTSP Kecamatan Grogol Petamburan kondisi saat ini baru bisa menyelenggarakan sebanyak 57 jenis perizinan.

Diantara sejumlah jenis perizinan tersebut dapat dikategorikan dalam tingkatan ringan, sedang dan berat. Jenis perizinan yang dikategorikan berat atau sulit misalnya IMB, Ijin Rumah Sakit, ijin Pariwisata, ijin industri besar dan lain lain. Adapun dikategorikan sedang seperti ijin apotik dan klinik, kemudian kategori yang lebih ringan yaitu ijin SIUP. Dari 57 jenis perizinan yang diselenggarakan Satlak PTSP Grogol Petamburan sesuai kategorisasi diatas maka jenis perizinan yang ringan sebanyak 37, sedang 5 dan berat sebanyak 15.

Selanjutnya membahas permasalahan penelitian sebagaimana telah dirumuskan diatas berdasarkan informasi di lapangan dapat diuraikan sebagai berikut ;

- 1) Keberadaan kantor unit PTSP menyatu dengan kantor Kecamatan berpotensi menimbulkan gap psikologis dan menimbulkan disharmoni atau kecemburuan di lingkungan kerja kantor tersebut.
Seperti diketahui bersama bahwa fungsi perizinan yang pada umumnya bersentuhan langsung dengan masyarakat atau yang berkepentingan oleh oknum aparatur birokrasi menjadi barang komoditi dan bersifat transaksional. Fungsi perizinan selama ini menyatu dengan tugas dan fungsi organisasi pemerintahan secara structural. Kehadiran unit PTSP di kantor kelurahan, kecamatan dan kantor walikota yang diberi kewenangan mengurus dan menandatangani seluruh bentuk perizinan dari 25 urusan dan menjadi 518 jenis perijinansesuai tingkatannya. Lembaga atau organisasi baru tersebut secara lugas dapat dikatakan telah mengambil alih fungsi fungsi strategis yang selama ini menjadi barang komoditi. Walaupun secara normatif seluruhnya harus menerima kebijakan pemerintah daerah tersebut namun suasana gap psikologis dan kecemburuan terhadap kehadiran unit PTSP sedikit banyak sulit dihindari. Ketika pernyataan tersebut di konfirmasi kepada key informan memberikan jawaban diplomatis silahkan dilakukan penelitian secara terpisah. Nara sumber menegaskan bahwa hubungan dengan jajaran pimpinan kecamatan selama ini berjalan sangat baik dan selalu memberikan support terhadap jalannya penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku. Dengan demikian dimasa depan Lurah, Camat dan Walikota lebih berkonsentrasi terhadap fungsi pembinaan wilayah dan lebih banyak bekerja dilapangan ketimbang selama ini dibebani urusan administratif di kantor.
- 2) Penempatan SDM aparatur belum sesuai dengan kompetensi dan kekuarangan tenaga teknis;
Tugas dan fungsi unit PTSP disamping melaksanakan fungsi administratif juga melaksanakan fungsi teknis. Disamping itu beban kerja dan jenis perizinan seperti telah disebutkan diatas membutuhkan persyaratan teknis dan manajerial bagi pejabat pelaksana di unit PTSP dengan kompetensi tertentu. Beragamnya urusan yang meliputi hampir seluruh sektor yang dibutuhkan masyarakat sebanyak 25 urusan pada hakekatnya cukup sulit merumuskan persyaratan kompetensi yang macam apa yang cocok untuk menduduki jabatan sebagai kepala unit PTSP. Misalnya secara kebetulan pejabat Ka Satlak PTSP Kecamatan

Grogol Petamburan latar belakang pendidikan dari "Apoteker". Apakah kompetensi "apoteker" cocok atau tidak sebagai Kasatlak PTSP sulit menjelaskan. Oleh sebab itu kriteria menentukan jabatan Kasatlak PTSP dalam lelang jabatan "kompetensi" tidak menjadi kriteria utama tetapi lebih mengedepankan kriteria "Integritas" sebagai instrument menetapkan pejabat tersebut. Kriteria "integritas" sebagai pertimbangan yang dominan boleh jadi unit PTSP sebagai organisasi baru dan sifat tugas dan fungsinya rentan dengan "abuse of power" maka sebagai pionir harus dipilih orang jujur dan integritas tinggi. Sedang pertimbangan "kompetensi" dapat dilakukan sambil jalan atau "learning by doing." Terkait dengan kekurangan tenaga teknis juga terjadi di Satlak PTSP Kecamatan Grogol Petamburan. Jumlah pegawai hanya 11 orang 3 PNS dan 3 CPNS serta 5 pegawai harian lepas (PHL). Beban kerja yang cenderung meningkat dan jenis perizinan yang membutuhkan kajian teknis juga semakin banyak sudah dipastikan kebutuhan personil yang memiliki kompetensi teknis sangat mendesak. Sebab penandatanganan perizinan suatu saat akan menghadapi tuntutan hukum jika izin yang dikeluarkan secara teknis mengandung kelemahan yang akhirnya merugikan pihak lain. Oleh sebab itu disediakan bantuan perlindungan huku oleh pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai tindakan preventifnya.

- 3) Proses perizinan yang memerlukan kajian teknis dan penandatanganan unit PTSP yang lebih tinggi membutuhkan waktu yang lebih lama. Secara empiristik sejak unit PTSP berjalan sudah menunjukkan kinerja yang baik. Seperti perijinan SIUP yang semula memakan waktu 7 hari, sekarang bisa diselesaikan dalam waktu 1 hari. Kemudian perizinan pendirian apotik, praktek dokter dan pendirian klinik semula memakan waktu 1 bulan bisa diselesaikan dalam waktu lima (5) hari. Selanjutnya perizinan IMB yang menjadi kewenangan unit PTSP tingkat Kecamatan semula tiga (3) saat ini bisa di selesaikan dalam waktu 3 minggu. Akan tetapi untuk perizinan yang memerlukan kajian teknis dari SKPD seperti perizinan pendirian rumah sakit, perdagangan besar, industri obat semula diselesaikan dua (2) minggu sekarang menjadi satu (1) bulan. Mengingat tenaga teknis di Satlak PTSP Kecamatan kurang memiliki tenaga teknis maka harus dilakukan oleh SKPD atau Dinas sesuai dengan sektornya. Ketika proses administrasi perizinan terhadap urusan yang berat disulkan ke SKPD untuk dilakukan kajian teknis kadangkala dari unit PTSP kurang melakukan monitor perkembangannya. Demikian pula proses verifikasi dan rekomendasi atau penandatanganan membutuhkan waktu yg lebih

lama. Ketika informasi tersebut dimintakan konfirmasi kepada nara sumber maka informasi tersebut ikut membenarkan.

- 4) Belum ada SOP yang baku dan standar waktu yang sama antar unit PTSP
Pentingnya SOP dalam pelaksanaan kegiatan organisasi adalah membantu proses kerja yang teratur, sistematis dan terarah serta tidak tumpang tindih. Aliran kegiatan pekerjaan jelas siapa tanggung jawab apa. Disamping itu belum adanya SOP yang baku maka antara unit PTSP satu dengan yang lainnya bisa tidak sama dalam menentukan standar waktu. Dengan perbedaan waktu dalam proses perizinan menyebabkan para pelanggan sering mengklaim dan membandingkan satu dengan yang lainnya.
- 5) Hubungan antara unit PTSP dengan Dinas – Dinas atau SKPD dalam hal verifikasi dan rekomendasi teknis belum berjalan optimal. Berdasarkan informasi yang diperoleh yakni fenomena proses perizinan yang memerlukan tanda tangan unit PTSP yang lebih tinggi memerlukan waktu yang lebih lama. Misalnya urusan izin pendirian rumah sakit yang seharusnya bisa 2 minggu tetapi memakan waktu 1 bulan. Permasalahannya disamping proses verifikasi dan rekomendasi teknis memerlukan waktu yang cukup dan proses penandatanganan ditingkat yang lebih tinggi juga perlu waktu karena beban kerja yang tinggi. Disamping itu terkadang unit PTSP kurang intens memonitor penyelesaiannya.
- 6) Kapasitas terpasang unit PTSP beban kerja dengan dan beban personil belum ada. Dalam menyusun desain organisasi baru sudah seharusnya diantisipasi besaran organisasi dan beban personil yang dibutuhkan. Secara empiristik di Satlak PTSP Kecamatan Grogol Petamburan dengan beban kerja yang semakin meningkat secara signifikan namun hanya didukung oleh 11 orang yang terdiri dari 3 PNS dan 3 CPNS serta 5 tenaga PHL. Tenaga CPNS sudah barang tentu masa kerja belum genap satu tahun atau dua tahun dan masih dalam taraf belajar menangani pekerjaan administratif dan teknis. Sedangkan 5 orang tenaga harian lepas sepanjang pekerjaan yang tidak mengandung konsekuensi terhadap fungsi keselamatan dan keamanan serta kerahasiaan negara masih bisa dipertimbangkan. Tetapi jika menangani fungsi utama pemerintah seperti tersebut diatas lebih besar yang harus dikerjakan oleh aparatur sipil negara yang sudah disumpah dalam menjalankan misi pemerintah maka menggunakan tenaga PHL harus lebih proporsional dan mengerjakan fungsi yang tidak mengandung misi utama pemerintah

8. PENUTUP

Kesimpulan

- 1) Keseriusan pemerintah daerah DKI Jakarta dalam melakukan perubahan paradigma dalam penyelenggaraan pemerintahan dari “customer driven government” menuju “service citizen not customer” telah dibuktikan dengan dibentuknya Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) yang dijalankan secara bertingkat mulai bulan Januari 2015.
- 2) Kehadiran lembaga atau organisasi baru secara khusus menangani pelayanan publik sebanyak 25 urusan dan terjabarkan dalam 518 jenis perizinan mendapat respon positif dari masyarakat karena dapat melayani semua urusan masyarakat tidak dibatasi oleh domisili. Cepat dan tidak ada pungli.
- 3) Penelitian dilakukan di unit PTSP Kecamatan Grogol Petamburan ditemukan antara lain ; beban kerja pemerian pelayanan selama 6 bulan meningkat sangat tajam dan cenderung dimasa datang akan semakin besar namun belum didukung oleh SDM aparatur yang memadai baik kuantitas maupun kualitas.
- 4) Satlak PTSP Kecamatan Grogol Petamburan dalam 6 bulan telah menangani proses perizinan sebanyak 2286 dan sudah mampu menyelesaikan sebanyak 57 jenis perizinan dari sejumlah 140 yang menjadi kewenangannya baik yang sifatnya ringan, sedang dan berat.
- 5) Penetapan perizinan sedapat mungkin memiliki kualitas yang baik agar tidak diklaim menjadi kasus hukum bagi pihak pihak yang dirugikan.
- 6) Pengawasan dan pembinaan teknis dari Dinas Dinas atau SKPD terhadap perizinan yang memerlukan kajian teknis dilakukan dengan intens untuk menjaga mutu meskipun masih membutuhkan waktu yang lebih lama.

Rekomendasi

- 1) Mengingat organisasi baru yang disebut BPTSP sangat strategis dan dibutuhkan masyarakat banyak telah berjalan 6 bulan menunjukkan peningkatan beban kerja yang signifikan perlu dilakukan analisis jabatan dan beban kerja agar dapat dirumuskan kapasitas terpasang unit PTSP secara tepat antara sehingga rasio beban kerja dengan beban personil dapat terpenuhi.
- 2) Perlu disusun rencana strategis lima tahun baik terkait dengan kebutuhan SDM maupun kebutuhan teknis agar kekurangan tenaga teknis