

IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE* DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA JAKARTA UTARA

Rayhan Rifky Ghivari

NPP. 30.0507

Asdaf Jakarta Utara, Provinsi DKI Jakarta

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: rayhanrifky11@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Marthalina, S. IP, M. Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The author focuses on problems in services that cause a decrease in the quality of public services at the North Jakarta DPMPTSP. **Purpose:** The purpose of this study is to determine and analyze the implementation of public services with the principles of good governance, policy inhibiting factors, and efforts to overcome inhibiting factors in public services at the North Jakarta DPMPTSP. **Method:** This research uses qualitative methods with descriptive methods and inductive approaches. Data collection techniques used interviews, observations, and documentation. **Result:** The results obtained by the author in this study are the existence of inhibiting factors in the realization of good governance, among others, public services that are not yet optimal and the lack of knowledge of human resources both from public service officers and public service users. Efforts to overcome inhibiting factors are by conducting socialization, improving quality in providing services, conducting supervision and providing sanctions for rule breakers. **Conclusion:** Implementation of Public Services in Realizing Good Governance at the North Jakarta City Investment and One-Stop Integrated Services (DPMPTSP) Office has been implemented and is running well, but there are still several obstacles that need to be improved to improve the quality of service so that everything can run as expected.

Keywords: Implementation, Good Governance, Public Services

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penulis berfokus kepada permasalahan dalam pelayanan yang menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan publik yang ada di DPMPTSP Jakarta Utara. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis implementasi pelayanan publik dengan prinsip *good governance*, faktor penghambat kebijakan, dan upaya dalam mengatasi faktor penghambat pada pelayanan publik di DPMPTSP Jakarta Utara. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi pengamatan, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu adanya faktor penghambat terwujudnya *good governance* antara lain, pelayanan publik yang dilakukan belum optimal serta minimnya pengetahuan sumber daya manusia baik dari petugas pelayanan publik maupun masyarakat pengguna pelayanan publik. Upaya mengatasi

faktor penghambat yaitu dengan melakukan sosialisasi, meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan, melakukan pengawasan serta memberikan sanksi bagi pelanggar aturan. **Kesimpulan:** Implementasi Pelayanan Publik dalam Mewujudkan *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jakarta Utara sudah diterapkan dan berjalan dengan baik, namun masih adanya beberapa kendala yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar semua dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Kata kunci: Implementasi, *Good Governance*, Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik memiliki fungsi untuk memberikan hal-hal yang diperlukan oleh masyarakat terutama dalam bidang pendidikan, Kesehatan, administrasi dan lain-lain (Syuhada, 2015). Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, dalam pedoman umumnya dikatakan bahwa, Pelayanan Publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menjadi sebuah isu besar dalam kebijakan yang tertata dan strategis karena sebuah penyelenggaraan pelayanan publik ini merupakan sebuah perwujudan sebuah kinerja organisasi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) masuk dalam sektor pelayanan administrasi karena melibatkan pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh suatu unit kerja pemerintahan dalam sektor perizinan dan non perizinan. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, dalam kinerjanya DPMPTSP dianggap masih kurang efektif dalam memberikan pelayanan masyarakat. Berdasarkan hasil studi lapang yang dilakukan oleh (KPPOD, 2014) bahwa unit PTSP baik di tingkat provinsi maupun tingkat kota administrasi hanya berfungsi menerima dokumen permohonan izin dan non izin serta mengembalikan dokumen yang telah usai diproses kepada pemohon. Namun, belum memiliki kewenangan untuk memproses dan penandatanganan izin/non izin tersebut. Kewenangan tersebut masih tersebar di dinas teknis terkait. Kondisi lainnya yang ditemui adalah banyaknya pemohon yang langsung ke dinas sektoral (tidak ke PTSP) untuk mengambil izin yang telah selesai diproses, meskipun permohonan izin masuk melalui PTSP. Dinas sektoral dapat membuka kontak dengan para pemohon melalui kegiatan tinjauan lapangan atau melalui nomor kontak pemohon yang tertera pada biodata. Akibatnya, kontak antara pemberi izin dan pemohon sulit diminimalisir serta mempersulit pencatatan administrasi jumlah izin yang dikeluarkan pada wilayahnya.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan publik, dalam kinerjanya DPMPTSP dianggap masih kurang efektif dalam memberikan pelayanan masyarakat. Kewenangan penerbitan izin yang masih tersebar di SKPD teknis mengakibatkan pelayanan izin/non izin di PTSP belum memiliki kepastian standar, waktu dan biaya. Walaupun setiap masing-masing dinas teknis telah menetapkan Standard Operating Procedure (SOP) pelayanan perizinan, namun praktiknya masih ada dinas teknis yang menyelenggarakan pelayanan perizinan yang tidak sesuai dengan SOP maupun aturan pusat. Akibatnya, timbul ketidakpastian dalam waktu dan biaya pengurusan izin. Ketidakpastian biaya yang timbul ini dirasakan oleh para pelaku usaha di Jakarta. Selain itu, permasalahan lain yang muncul adalah beberapa dinas

teknis masih membuka loket pelayanan perizinan pada bidangnya yang seharusnya dilakukan di Dinas PTSP. Akibatnya, banyak pemohon yang mengurus perizinan langsung datang ke dinas sektoral daripada melalui PTSP. Kondisi lainnya yang ditemui adalah banyaknya pemohon yang langsung ke dinas sektoral (tidak ke PTSP) untuk mengambil izin yang telah selesai diproses, meskipun permohonan izin masuk melalui PTSP. Hal ini yang diungkapkan oleh narasumber dari PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara dalam (KPPOD, 2014), dimana narasumber mengatakan bahwa jumlah izin/non izin yang selesai diproses melalui PTSP hanya sekitar 20 % dari jumlah total izin/non izin yang dikeluarkan di wilayah Jakarta Utara.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pelayanan publik. Penelitian Cahya dan Dewi berjudul Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Dalam Meningkatkan Good Governance Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sukabumi (Cahya & Dewi, 2021), mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan publik berusaha terintegrasi secara elektronik menekankan pada aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan, dimana memfokuskan pada izin berkomitmen dan non komitmen. Pada pelaksanaan implementasi kebijakan pelayanan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik terdapat berbagai hambatan yang terjadi. Adapun hambatan-hambatan tersebut terjadi disebabkan karena kurangnya sosialisasi mengenai aplikasi penggunaan OSS, jaringan yang tidak stabil, masih banyak pelaku usaha yang belum memiliki PC atau laptop atau HP yang mendukung sistem tersebut, dan masih adanya tumpang tindih pelaksanaan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

Penelitian (Samsiah & Maswati, 2021) yang berjudul Penerapan Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Biak Numfor menemukan bahwa, penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan pelayanan publik belum berjalan efektif, dikarenakan masih ditemui beberapa kelemahan dalam upaya DPMPTSP memberikan pelayanan prima kepada pengguna jasa. Penerapan sistem informasi manajemen ini belum didukung sepenuhnya dengan sumber daya yang dimiliki oleh DPMPTSP baik dari segi kuantitas dan kualitas SDM maupun ketersediaan sarana dan prasarana pendukung otomatisasi administrasi sehingga dapat dikatakan bahwa sebaik baik sistem yang diterapkan belum cukup jika tidak didukung oleh sumber daya yang memadai.

Penelitian (Diana & Aulina, 2020) yang berjudul Analisis Inovasi Layanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta: Service Point Pelayanan Perizinan Pasar Rebo menyatakan bahwa, Tata kelola yang baik berarti pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel dan bertanggung jawab. Dalam rangka peningkatan tata kelola pemerintahan yang baik, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan dan Nonperizinan telah melakukan sejumlah inovasi yang bertujuan untuk memberikan pelayanan perizinan yang sederhana dan transparan kepada masyarakat melalui terobosan / inovasi baru seperti One-Day Service (ODS) dan Electric License Shuttle (AJIB) yang menyediakan layanan shuttle untuk semua dokumen perizinan hingga pengurusannya selesai. Mempermudah perizinan niaga dan perdagangan serta mempermudah proses pelayanan perizinan niaga. Sinergi antara pemerintah dan perusahaan peserta adalah

mewujudkan pelayanan publik yang prima di Jakarta dengan membuka bengkel di kawasan pusat perbelanjaan seluruh Jakarta, serta dengan memberikan pelayanan dan kemudahan kepada masyarakat. Dengan adanya inovasi tersebut dimungkinkan dapat memberikan terobosan yang baik terhadap pelayanan khususnya DPMPTSP dan bisa menjadi contoh pada layanan lainnya, baik di Jakarta, dan umumnya di Indonesia. Karena jika hal ini dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat, akan berdampak positif bagi kepentingan pemerintah maupun masyarakat itu sendiri.

Penelitian (Sumatri, 2019) berjudul Penerapan Prinsip Good Governance dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten Blitar menemukan bahwa, penerapan prinsip Good Governance mencakup asas demokrasi yaitu dengan cara melakukan Musrenbang yang dilakukan oleh Bappeda. Asas transparansi berorientasi pada kemudahan akses, walaupun akses informasi sampai sekarang sulit diakses oleh masyarakat. Pada asas akuntabilitas dapat dilihat di Peraturan Bupati Nomor 69 tahun 2016 tentang Struktur Organisasi BPKAD. Asas budaya hukum yang diterapkan mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang disiplin PNS. Selain itu, asas kewajaran dan kesetaraan, yang berorientasi pada pelayanan terhadap masyarakat dengan cara melindungi dan mengutamakan hak-hak masyarakat. Faktor penghambat dalam penerapan prinsip Good Governance dalam penyelenggaraan pemerintahan Daerah Kabupaten Blitar adalah adanya aspirasi masyarakat yang belum bisa terpenuhi karena keterbatasan APBD. Organisasi perangkat daerah kurang memperhatikan masalah Good Governance, sehingga pelaksanaan program kegiatan tidak bisa sampai 100 %. Kendala yang membuat target tidak bisa terpenuhi itu seperti (1) SDM, tidak mempunyai kapabilitas sesuai bidangnya. (2) Sulitnya dari kontrak kerja ada beberapa kontrak kerja yang berhubungan dengan kepentingan politik

Penelitian (Suhartoyo, 2019) berjudul Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) mengemukakan bahwa, kebijakan sistem PTSP dapat saja sebagai alternatif perbaikan dari Sistem Pelayanan Satu Atap. Namun demikian, sistem baru ini tidak akan memberikan perubahan yang diharapkan, jika tidak dapat menunjukkan adanya efisien dalam pelayanan, memiliki standar waktu dan biaya yang jelas, memiliki prosedur pelayanan yang sederhana, dan mudah diakses oleh yang membutuhkan. Untuk mewujudkan sistem pelayanan administrasi yang memiliki karakter demikian, salah satu strategi yang perlu dikembangkan dalam PTSP adalah melalui pembentukan Unit Pelayanan (UP) yang memiliki kewenangan khusus dalam pemberian perizinan. UP tersebut dapat didesain dalam beberapa bentuk, antara lain: Pertama, Merupakan Satuan/Unit Kerja tertentu, yang memiliki kewenangan untuk memberikan pelayanan perizinan penanaman modal secara terpusat. Satuan/Unit Kerja ini memiliki kewenangan untuk memproses dan menerbitkan berbagai perizinan yang merupakan pelimpahan sebagian dari kewenangan unit-unit kerja yang melayani perizinan. Kedua, Merupakan Satuan/Unit Kerja yang memberikan pelayanan perizinan penanaman modal. Satuan/Unit kerja ini memiliki front line yang berfungsi untuk menerima semua permohonan perizinan penanaman modal di daerah dan back line yang memiliki hubungan kerja dengan satuan/unit kerja yang secara fungsional menerbitkan perizinan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Perbedaan penelitian terletak pada fokus dan lokus penelitian. Fokus penelitian penulis yaitu

implementasi pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* dan lokus Penelitian di di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jakarta Utara. Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis menggunakan teori implementasi menurut Edward III.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi pelayanan publik dengan prinsip *good governance*, faktor penghambat kebijakan, dan upaya dalam mengatasi faktor penghambat pada pelayanan publik di DPMPTSP Jakarta Utara.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu dimana pendekatan investigasi dengan metode tatap muka langsung dengan narasumber di tempat penelitian (McMillan & Schumacher, 2003). Pada penelitian ini penulis berfokus kepada data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dari 14 key informan meliputi 1 Kepala UP PTSP JU, 1 Kepala Satuan Pelaksana Pelayanan UP PTSP JU, 3 Pegawai UP PTSP JU, dan 9 Masyarakat pengguna layanan UP PTSP JU. Data sekunder diperoleh dari dokumen/data yang ada pada pemerintahan Kota Administrasi Jakarta Utara. Teknik yang digunakan penulis dalam pengumpulan data adalah teknik wawancara, teknik observasi, dan teknik dokumentasi. Analisis data penulis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Fokus penulis dalam melakukan penelitian mengenai implementasi pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* untuk mengetahui dan menganalisis implementasi pelayanan publik dengan prinsip *good governance*, faktor penghambat kebijakan, dan upaya dalam mengatasi faktor penghambat pada pelayanan publik di DPMPTSP Kota Jakarta Utara.

3.1 Implementasi Pelayanan Publik dalam Mewujudkan *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jakarta Utara

Penulis menggunakan teori implementasi kebijakan melalui wawancara dengan para informan. Implementasi Pelayanan Publik pada UP PTSP Kota Jakarta Utara berdasarkan data yang sudah diperoleh melalui wawancara dapat dijelaskan sebagai berikut:

3.1.1 Dimensi Komunikasi

Dimensi komunikasi mengkaji tiga indikator yang dapat menilai hasil teori implementasi yaitu transmisi komunikasi, kejelasan komunikasi, dan konsistensi perintah. Ketiga indikator tersebut diperoleh berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh beberapa narasumber yang mengacu pada Kepdis Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Nomor 22 Tahun 2017 tentang Visi, Misi dan Tata Nilai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta yang menyebutkan bahwa setiap pegawai PTSP harus memenuhi tata nilai DPMPTSP DKI Jakarta.

1. Transmisi Komunikasi

Indikator transmisi berhubungan dengan bagaimana penyaluran komunikasi antara UP PTSP Jakarta Utara dengan masyarakat pengguna dalam proses pelayanan publik. Dalam indikator ini

diharapkan, para pegawai selaku pemberi pelayanan dapat melakukan komunikasi persuasif dan melakukan alternatif penyelesaian masalah jika suatu hal tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

2. Kejelasan Komunikasi

Indikator kejelasan komunikasi menjelaskan bahwa pegawai selaku pemberi pelayanan publik dituntut untuk menyalurkan komunikasi dengan kejelasan dalam penyampaian informasi. Kejelasan komunikasi sendiri merupakan sikap tegas yang merupakan salah satu sikap dalam budaya kerja DPMPTSP. Tegas memiliki beberapa kriteria yaitu, bertanggung jawab dalam perkataan dan Tindakan dan bersikap jujur dalam menyampaikan kebenaran.

3. Konsistensi Perintah

Proses pelaksanaan indikator konsistensi perintah, DPMPTSP JU menerapkan tata nilai sikap tegas, yaitu membuat keputusan yang tepat atas dasar prosedur yang telah ada, bersikap jujur dalam menyampaikan kebenaran, bertanggung jawab dalam perkataan dan tindakan, percaya diri tinggi dalam menyampaikan informasi, serta tidak pernah membiarkan masalah tanpa keputusan.

3.1.2 Dimensi Sumber Daya

Dimensi sumber daya merupakan penilaian untuk meningkatkan pelayanan publik dapat dilihat dari sisi para staff yang kompeten, keformalan wewenang, kejelasan informasi yang diberikan kepada pengguna pelayanan, serta fasilitas yang mendukung kegiatan pelayanan publik. Dimensi ini merupakan salah satu faktor yang penentu kualitas pelayanan publik, karena masyarakat sebagai pengguna pelayanan sangat bergantung pada kesiapan dan kemampuan sumber daya manusia yang menjadi petugas pelayanan baik dalam arti kecakapan dan keterampilan melayani.

1. Kompetensi Para Staff

Kompetensi para staff/ sumber daya manusia merupakan kunci utama dalam suatu organisasi. Oleh karena itu, pemilihan staff yang berkualitas merupakan hal yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tiap calon pegawai di UP PTSP JU akan direkrut dengan melihat latar belakang Pendidikan calon pegawai, dan juga melakukan kegiatan diklat kepada pegawai. Pegawai yang berprestasi akan diberikan reward, sedangkan pegawai yang melakukan pelanggaran, akan di berikan punishment.

2. Keformalan Wewenang

Sebuah perintah akan dapat dilaksanakan jika di dalam perintah tersebut terdapat keformalan dalam pemberian wewenang. Jika tidak terdapat wewenang dalam sebuah perintah, perintah tersebut dapat menjadi gagal dalam pelaksanaannya. Keformalan wewenang dalam proses pelayanan di UP PTSP JU dalam SK Kepala DPMPTSP dan Kepala Dinas, yang dijadikan pedoman bagi para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Kejelasan Informasi

Dibutuhkan komunikasi dan koordinasi yang baik, dalam memberikan atau menyalurkan informasi kepada masyarakat,. Kejelasan informasi dalam penyaluran informasi juga diperlukan agar pegawai selaku pemberi pelayanan dapat memahami apa yang disampaikan kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan dan dapat menyelesaikan masalah yang dialami oleh pengguna pelayanan publik. akan dapat memahami tentang budaya yang harus diterapkan dalam menjalankan organisasi dengan baik. UP PTSP JU selaku pemberi pelayanan publik sudah menyalurkan/memberikan informasi yang jelas dalam melayani masyarakat.

4. Fasilitas Pendukung

Ketersediaan fasilitas yang dimiliki oleh UP PTSP berupa sarana dan prasarana juga dapat berpengaruh dalam mendukung proses pemberian pelayanan. Apabila suatu organisasi telah memiliki SDM yang kompeten serta telah memiliki keformalan dalam pemberian wewenang, namun tidak memiliki fasilitas yang mendukung dalam pelaksanaannya dapat menyebabkan kegagalan dalam pelaksanaan sebuah tugas dalam suatu organisasi. Dalam memberikan pelayanan UP PTSP JU telah menyediakan fasilitas seperti buku pedoman pelayanan, komputer hingga alat tulis kantor yang dapat mendukung proses pelayanan publik.

3.1.3 Dimensi Disposisi

Dimensi disposisi dapat mempengaruhi proses implementasi sebagai bentuk tindak lanjut dari kegiatan atau non kegiatan pada naskah atau surat asli. Penilaian dimensi disposisi dapat dilihat dari indikator pengangkatan aparatur pelayan publik, serta insentif yang diterima oleh para pegawai.

1. Pengangkatan Aparatur Pelayan Publik

Pengangkatan birokrat merupakan salah satu penentu keberhasilan pelayanan publik, dimana proses ini akan melahirkan sumber daya manusia yang terpilih dengan kinerja yang baik untuk melayani masyarakat pengguna pelayanan publik. Pengangkatan birokrasi di UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara dilakukan melalui jalur seleksi CPNS untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) dan tes yang dilaksanakan bidang masing-masing untuk Penyedia Jasa Lainnya orang Perorangan (PJLP). Perlu diperhatikan poin penting sesuai peraturan dalam pelaksanaan pengangkatan birokrasi guna menghasilkan calon aparatur yang kompeten dan dapat mengembangkan organisasi menjadi lebih baik.

2. Manipulasi Insentif

Salah satu strategi yang dapat dilakukan untuk memicu kinerja para pegawai yaitu dengan memanipulasi intensif, yaitu dengan memberikan penambahan biaya tertentu maupun keuntungan lain kepada pegawai. Setiap pelaksanaan pengangkatan birokrasi dan sebagainya, selalu ada kebijakan dan peraturan yang dibuat oleh Pemerintah sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan tersebut. Penambahan intensif di Pemprov DKI Jakarta sendiri diatur dalam Pergub DKI Jakarta No. 19 Tahun 2020 tentang Tambahan Penghasilan Pegawai.

3.1.4 Dimensi Struktur Organisasi

Dimensi stuktur birokrasi, membahas mengenai susunan dalam organisasi yang akan menjalani tugas dan fungsi sebuah organisasi yang mana dalam dimensi struktur birokrasi terdapat 2 indikator untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu Standar Operating Prosedures (SOP) dan fragmentasi.

1. Penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP)

UP PTSP Jakarta Utara telah mewajibkan untuk menetapkan struktur organisasi sesuai dengan Standar Operasional Procedure (SOP) yang berlaku agar para pegawai yang ditugaskan sesuai dengan kemampuannya dan tidak adanya hambatan dalam proses pelayanan publik. Penetapan struktur organisasi di UP PTSP Jakarta Utara mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi, yang berisi tentang bagaimana prosedur, jabatan, fungsi dan kewenangan para pegawai.

2. Fragmentasi Pada Birokrasi

Indikator fragmentasi berkaitan dengan penyebaran tanggung jawab pelaksanaan tugas yang dilaksanakan tanpa adanya tumpang tindih dengan tetap mencakup pembagian tugas secara menyeluruh dalam melaksanakan suatu kebijakan. Pada umumnya, semakin besar koordinasi yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan, semakin berkurang kemungkinan keberhasilan program atau kebijakan. Fragmentasi juga dapat mengakibatkan pandangan-pandangan yang sempit dari banyak lembaga birokrasi. Fragmentasi birokrasi dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan apabila penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan tidak sesuai dan koordinasi yang kurang.

3.1.5 Dimensi Akuntabilitas

Dimensi akuntabilitas membahas mengenai bentuk kewajiban untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggung jawaban yang dilakukan secara periodik. Pada dimensi ini mencakup dua indikator untuk mewujudkan *good governance* dalam pelayanan publik, yaitu ketepatan pelayanan dan pertanggungjawaban pelayanan.

1. Ketepatan Pelayanan

Ketepatan pelayanan merupakan hal yang cukup penting dalam proses pelayanan publik dan terdapat dalam asas umum pemerintahan yang baik, karena suatu pelayanan publik yang baik salah satu aspek penilaiannya berasal dari ketepatan pelayanan baik dari segi waktu maupun perizinan yang diajukan. Semakin cepat pelayanan yang diberikan maka semakin baik pula pelayanan dan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat. Ketepatan dalam pelayanan publik memiliki pengaruh yang sangat besar dalam mewujudkan *good governance* untuk meningkatkan pelayanan publik.

2. Pertanggungjawaban Pelayanan

Pada indikator ini, pemberian informasi dan pengungkapan atas aktivitas dan kinerja, baik administatif, finansial, maupun sosial kepada pihak - pihak yang berkepentingan termasuk masyarakat termasuk ke dalam pertanggungjawaban yang dilakukan oleh pemberi pelayanan publik. Pemerintah harus dapat menjadi subyek pemberian informasi dalam rangka pemenuhan hak-hak publik yaitu hak untuk mendapatkan pelayanan, hak untuk tau, hak untuk diberi informasi, dan hak untuk menyampaikan aspirasinya. UP PTSP selaku penyelenggara pelayanan bertanggung jawab terkait hal hal mengenai pemberian informasi, penerimaan aspirasi, serta hak hak pengguna lainnya.

3.1.6 Dimensi Transparansi

Transparansi dalam penyelenggaraan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan, yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti oleh semua penerima kebutuhan pelayanan. Transparansi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik adalah terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

1. Kejelasan Pelayanan

Kejelasan pelayanan diperlukan agar masyarakat selaku pengguna pelayanan tidak kesulitan dalam proses pengajuan dan dapat menyelesaikan masalah yang dialami oleh pengguna pelayanan publik.

UP PTSP JU selaku pemberi pelayanan diminta untuk memberikan informasi yang mudah untuk dipahami dan sigap dalam melayani masyarakat selaku pengguna pelayanan publik.

3.1.7 Dimensi Demokrasi

Dimensi demokrasi memiliki prinsip yang menjamin atau menuntut masyarakat harus diberdayakan, diberikan kesempatan dan dikutsertakan untuk berperan dalam proses-proses birokrasi mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan. Partisipasi masyarakat dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Dari dimensi demokrasi, terdapat 2 indikator dalam mewujudkan *good governance* dalam pelayanan publik yaitu partisipasi masyarakat dan perwujudan kepentingan umum.

1. Partisipasi Masyarakat

Masyarakat diajak untuk berpartisipasi dalam proses meningkatkan kualitas pelayanan publik. Terdapat beberapa hak yang boleh didapatkan oleh masyarakat dalam berpartisipasi yaitu, ada jaminan hukum dari pemerintah mengenai partisipasi masyarakat (perda); adanya forum untuk menampung aspirasi masyarakat yang representatif, jelas, dan terbuka; Kemampuan masyarakat terlibat dalam proses pembuatan, pelaksanaan, dan pengawasan keputusan; Visi dan pengembangan berdasarkan pada konsensus antara pemerintah dan masyarakat; Terdapat akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat.

2. Perwujudan Kepentingan Umum

Masyarakat yang sejahtera dengan terwujudnya setiap kepentingan masyarakat yang tercover dalam kepentingan umum adalah perwujudan nyata *good governance*. Masyarakat selain menuntut perealisasi haknya tetapi juga harus memikirkan kewajibannya dengan berpartisipasi aktif dalam menentukan berbagai kebijakan pemerintahan. Hal ini sebagai langkah nyata menjalankan fungsi pengawasan yang efektif dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan.

3.1.8 Dimensi Aturan Hukum

Pemerintahan memakai hukum sebagai instrumen mewujudkan tujuan negara. Hukum adalah bagian penting dalam penegakan *good governance*. Setiap kelemahan sistem hukum akan memberikan influence terhadap kinerja pemerintahan secara keseluruhan, karena *good governance* tidak akan dapat berjalan dengan baik dengan hukum yang lemah. Penguatan sistem hukum atau reformasi hukum merupakan kebutuhan mutlak bagi terwujudnya *good governance*. Terdapat dua indikator dalam mewujudkan *good governance* dalam pelayanan publik yaitu ketaatan hukum dan kesetaraan pelayanan.

1. Ketaatan Hukum

Ketaatan hukum dalam mewujudkan *good governance* adalah hal yang sangat penting, karena organisasi pelayan publik maupun masyarakat selaku pengguna pelayanan publik harus menaati peraturan yang sudah ditetapkan bersama dalam hal ini menjalankan aturan itu sebagaimana mestinya. Saat ini banyak contoh pelanggaran hukum yang dapat menghambat konsep *good governance* dan menimbulkan konflik antar masyarakat.

2. Kesetaraan Pelayanan

Indikator ini membahas mengenai bagaimana kesetaraan pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain; penegakan sanksi bagi yang melanggar aturan tidak dibedakan sesuai sanksi yang berlaku; serta keadilan dari pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3.2 Faktor Penghambat Dalam Implementasi Pelayanan Publik dalam Mewujudkan *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jakarta Utara

Proses mewujudkan *Good Governance* di DPMPTSP Jakarta Utara, memiliki beberapa permasalahan yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan implementasi pelayanan publik dan dapat diidentifikasi dari beberapa indikator berikut :

3.2.1 Dimensi Komunikasi

Faktor penghambat implementasi dari dimensi komunikasi, yaitu kurangnya komunikasi antara petugas pelayanan publik dengan masyarakat pengguna pelayanan publik. Hal ini disebabkan karena masih banyaknya masyarakat pengguna yang minim akan pengetahuan dalam mengakses OSS ataupun media sosial.

3.2.2 Dimensi Sumber Daya

Sumber daya juga merupakan salah satu faktor penghambat keberhasilan implementasi dikarenakan kualitas SDM yang tinggi memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap keberhasilan pembangunan daerah maupun nasional. Yakni bagaimana petugas memberikan interaksi yang baik terhadap pengguna pelayanan publik, serta bagaimana kesigapan respon dari petugas pelayanan publik.

3.2.3 Dimensi Disposisi

Faktor penghambat dari segi dimensi disposisi yaitu masih ditemukannya beberapa oknum pejabat yang melakukan penerimaan atau kenaikan petugas pelayanan secara nepotisme.

3.2.4 Dimensi Struktur Organisasi

Dimensi struktur organisasi juga bisa menjadi salah satu faktor penghambat implementasi pelayanan yang baik maupun pembangunan suatu daerah. Hal ini dapat dikatakan demikian karena dalam penyusunan struktur organisasi/ birokrasinya terbilang cukup rumit bahkan tidak sesuai dengan penempatannya, sehingga struktur birokrasi di tiap – tiap bidang sulit untuk diterapkan atau butuh waktu yang sedikit lama untuk beradaptasi.

3.2.5 Dimensi Akuntabilitas

Faktor penghambat dimensi akuntabilitas yaitu masih ditemukannya ketidaktepatan waktu pada pelaksanaan pelayanan, pertanggungjawaban terhadap pelayanan secara internal baik tetapi kurang dalam segi umum maupun masyarakat dikarenakan kurangnya penjelasan dari pihak internal yaitu pegawai dari DPMPTSP terhadap pelaksanaannya.

3.2.6 Dimensi Transparansi

Faktor penghambat dari dimensi transparansi yaitu kurangnya penyediaan informasi dari pegawai untuk menciptakan kepercayaan timbal balik antara pegawai dengan masyarakat, serta adanya suatu yang kurang akurat terhadap informasi yang telah diberikan kepada masyarakat yang dimana membuat masyarakat adanya kekurangan kepercayaan atau keraguan terhadap informasi yang diberikan dari pegawai DPMPTSP Jakarta Utara.

3.2.7 Dimensi Demokrasi

Faktor penghambat dari dimensi demokrasi ada pada kurangnya DPMPTSP atau dinas terkait dalam menerima dan merespon kritik dan saran dari masyarakat, serta kurangnya partisipasi masyarakat untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan.

3.2.8 Dimensi Aturan Hukum

Penghambat Dalam Implementasi Pelayanan Publik dari Dimensi aturan hukum yaitu masih terdapat pelayanan yang berujung pada kutipan-kutipan liar dengan mengatasnamakan pelayanan. Tidak adanya konsistensi dalam menerapkan besaran biaya yang menjerumuskan masyarakat dalam budaya sogok-menyogok hanya karena tidak mendapatkan kepastian akan hasil konkret dari setiap urusan publik.

3.3 Upaya dalam Mengatasi Faktor Penghambat Dalam Implementasi Pelayanan Publik dalam Mewujudkan *Good Governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jakarta Utara

Adanya beberapa faktor yang menghambat pelayanan publik, maka dibutuhkan upaya – upaya dalam mengatasi permasalahan tersebut. Terdapat beberapa upaya yang dapat dilakukan oleh UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara untuk mengatasi permasalahan yaitu :

3.3.1 Dimensi Komunikasi

Upaya yang seharusnya dilakukan oleh Pemerintah Kota Jakarta Utara adalah memberikan inovasi serta service point atau gerai dan melakukan sosialisasi lintas sektor, dengan menggandeng lurah, camat serta SKPD yang terlibat baik formal atau non-formal atau secara langsung maupun melalui sosial media terkait prosedur pelayanan yang dilayani di UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara kepada yang bersangkutan maupun masyarakat.

3.3.2 Dimensi Sumber Daya

Upaya yang seharusnya dilakukan oleh Pemerintah Kota Jakarta Utara adalah dengan melakukan orientasi atau diklat pelatihan bagi pegawai untuk meningkatkan kualitas para pegawai dalam melaksanakan pelayanan yang ada pada UP PTSP Kota Administrasi Jakarta Utara.

3.3.3 Dimensi Disposisi

Upaya yang seharusnya dilakukan Pemerintah Kota Jakarta Utara adalah melakukan evaluasi terkait pencapaian dan peningkatan kinerja serta kesejahteraan dari pegawai pelayanan publik dan memberikan reward bagi pegawai yang berhasil meningkatkan kualitas pelayanan dan bersikap inovatif dalam menemukan ide-ide baru terkait pelayanan kepada masyarakat.

3.3.4 Dimensi Struktur Organisasi

Upaya yang seharusnya dilakukan oleh Pemerintah Kota Jakarta Utara adalah membuat Inovasi dan adanya kebijakan baru terkait Pelaksanaan SOP (*Standard Operasional Prosedur*) sehingga tidak akan ada lagi pegawai yang melanggar SOP tersebut.

3.3.5 Dimensi Akuntabilitas

Upaya yang dapat dilakukan dari dimensi akuntabilitas yaitu meningkatkan akuntabilitas dalam mengambil keputusan yang dimana terkait kepada segala bidang pelayanan yang menyangkut pada

kepentingan masyarakat, serta pertanggungjawaban terhadap pelayanan harus seimbang, antara lain yaitu baik secara internal yang dimaksud itu adalah DPMPTSP maupun dimata masyarakat.

3.3.6 Dimensi Transparansi

Upaya yang dapat dilakukan dari Dimensi transparansi yaitu dengan menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

3.3.7 Dimensi Demokrasi

Upaya yang dapat dilakukan dari dimensi demokrasi yaitu mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Serta mengajak masyarakat untuk berpartisipasi untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan.

3.3.8 Dimensi Aturan Hukum

Upaya yang perlu dilakukan oleh pemerintah dalam mengatasi permasalahan dalam dimensi aturan hukum yaitu, mengawasi lebih ketat mengenai pungutan liat yang masih ada di lingkungan PTSP JU dan memperkuat SOP serta sanksi bagi pelanggar aturan yang menjerumus pada korupsi.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Implementasi *Good Governance* dalam pelayanan publik diperlukan untuk menciptakan kondisi efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna pelayanan publik. Implementasi pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Jakarta Utara belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Penulis menemukan beberapa temuan yang dapat menghambat terimplementasinya *Good Governace* dalam melakukan pelayanan publik antara lain jaringan sistem OSS yang kurang memadai, kualitas sumber daya manusia yang masih rendah, minimnya pengetahuan masyarakat akan teknologi hingga permasalahan yang menyebabkan adanya konflik antara pemerintah dengan masyarakat. Hal ini memiliki pengaruh besar dalam proses pelayanan, karena kualitas sumber daya yang baik akan memberikan kualitas pelayanan publik yang baik juga dan begitupun sebaliknya.

Layaknya penelitian sebelumnya, implementasi *good governance* di DPMPTSP Jakarta utara ini juga masih memiliki beberapa kekurangan, diantaranya adalah pelayanan publik berbelit-belit dimana saat ini PTSP JU sedang berada dimasa transisi dari tatap muka ke sistem OSS, pelayanan publik yang dilakukan belum optimal karena ada kendala jaringan dalam proses pengajuan melalui sistem OSS, serta aparatur pelayan kurang professional dalam menanggapi keluhan masyarakat (Cahya & Dewi, 2021). Karakteristik dari program ini yaitu DPMPTSP Jakarta Utara sebagai pemberi pelayanan melakukan beberapa cara atau upaya yang dapat dilakukan dalam menanggulangi permasalahan tersebut antara lain, dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui sosial media terkait prosedur pelayanan PTSP JU, melakukan pelatihan bagi para pegawai untuk meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan, memberikan reward bagi pegawai yang berhasil meningkatkan kualitas pelayanan dan bersikap inovatif dalam menemukan ide-ide baru terkait pelayanan kepada masyarakat, melakukan pengawasan serta memberikan sanksi bagi pelanggar aturan. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Diana & Aulina, 2020)

Penerapan implementasi Good Governance di DPMPTSP Jakarta Utara diharapkan dapat berjalan dengan jangka panjang guna membangun good governance dan social society yang kuat yaitu saling mendukungnya antara masyarakat dan pemerintahan dalam membangun dan mewujudkan pemerintahan yang baik.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa implementasi pelayanan publik dalam mewujudkan good governance di DPMPTSP Kota Jakarta Utara sudah diterapkan dan berjalan dengan baik, namun masih adanya beberapa kendala yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar semua dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Faktor penghambat pada penelitian ini antara lain, pelayanan publik yang dilakukan belum optimal serta minimnya pengetahuan sumber daya manusia baik dari petugas pelayanan publik maupun masyarakat pengguna pelayanan publik. Upaya untuk mengatasi faktor penghambat pada penelitian ini yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui sosial media terkait prosedur pelayanan PTSP JU, meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan, serta melakukan pengawasan serta memberikan sanksi bagi pelanggar aturan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan di DPMPTSP Jakarta Utara saja sebagai studi kasus yang dipilih berdasarkan lingkungan sekitar.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih banyak temuan penelitian yang perlu dikaji mengenai hal hal yang menghambat terciptanya good governance di lingkungan DPMPTSP Jakarta Utara, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan penerapan good governance untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala DPMPTSP Jakarta Utara beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Cahya, A. F., & Dewi, M. P. 2021. “ *Implementasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Dalam Meningkatkan Good Governance Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sukabumi* ”, Jurnal Administrasi Publik Vol. 10 (2), Jakarta: Universitas Esa Unggul.

Diana, B. A., & Aulina, R. 2020. “ *Analisis Inovasi Layanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta: Service Point Pelayanan Perizinan Pasar Rebo* ” , Jejaring Administrasi Publik Vol. 12 (1), 18 – 34.

Komite Pemantauan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD). 2014. Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) di Provinsi DKI Jakarta: Perspektif Kewenangan dan Kelembagaan. Jakarta : KPPOD

McMillan, J. H., & Schumacher, S. 2001. *Research in education: A Conceptual Introduction*. (Edisi 5). New York: Longman.

Peraturan Gubernur (PERGUB) DKI Jakarta Nomor 14 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Penanaman Modal

Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Tambahan Penghasilan Pegawai

Peraturan Permendagri No 138 Tahun 2017 Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Samsiah & Maswati, R. 2021. “ *Penerapan Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Biak Numfor* ” , Gema Kampus IISIP YAPIS Biak Vol. 16 (2), 37 - 45.

Suhartoyo, S. 2019. “*Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*” , Administrative Law and Governance Journal Vol. 2 (1), 143 – 154.

Sumatri, Z. B. P. 2019. “ *Penerapan Prinsip Good Governance dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten Blitar* ” , Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya.

Syuhada, O. 2015. “Tinjauan Yuridis Tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Majalengka Dihubungkan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu” , *Publikasi Ilmiah Civitas Akademika* Volume 9 (1), Majalengka: Universitas Majalengka

Undang-Undang (UU) No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik