



**PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH PROVINSI DAERAH KHUSUS
IBUKOTA JAKARTA NO.12 TAHUN 2013 TENTANG PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI JAKARTA TIMUR**

Dwinda Andrini*, Indarja, Amalia Diamantina
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
E-mail : dwindaandrini@gmail.com

ABSTRAK

Kantor PTSP mempunyai tugas pokok melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan perizinan secara terpadu dengan system satu pintu dan mempunyai prinsip profesional, akuntabel, santun, transparan, dan integritas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor PTSP Jakarta Timur apakah sudah sesuai dengan Perda yg ada, serta hambatan-hambatan dalam proses memberikan pelayanan publik pada masyarakat. Metode Pendekatan yang digunakan adalah yuridis normatif, dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu mengambil dari data sekunder yang diperoleh dari data studi kepustakaan dan dilengkapi dengan data primer berupa wawancara. lalu kemudian diolah untuk menjawab rumusan masalah terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Hasil Penelitian yang diperoleh dari penulisan hukum ini adalah Kantor PTSP Jakarta Timur sudah memberikan pelayanan yang cukup efektif terhadap masyarakat sesuai dengan tugas dan wewenang yang diatur oleh Peraturan Daerah No. 12 tahun 2013 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kesimpulannya Kantor PTSP tetap berusaha mengoptimalkan kinerja mereka untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat Jakarta Timur.

Kata Kunci : *Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Jakarta Timur, Pelayanan Publik, Perda Provinsi.*

ABSTRACT

PTSP Bureau has its core service to coordinate and issue various of permits with an integrated one-door system with its principal to be professional, accountable, polite, transparent, and to maintain integrity. This research's goal is to comprehend regarding the realization of PTSP Jakarta Timur, the coherence with the Peraturan Daerah about PTSP, and the obstacles in serving public needs to the citizens of Eastern Jakarta. This research uses normative juridic method, along with descriptive and analytical specification of research. Data(s) that has been used in this research are gathered from secondary sources such as books, regulations and court's decision, along with the primary sources that is the result from an interview or a direct-obtained data from reliable sources. This paper depicts that PTSP Jakarta Timur has performed their satisfactory service toward its people and lined with its regulation Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2013 Concerning PTSP. Regarding for those problems, PTSP still put their best effort to perform excellent services for the people of Eastern Jakarta.

Key word: *Integrated One Way Bureau of East Jakarta, Public Services, Province and District Regulation*



I. PENDAHULUAN

Otonomi daerah pada hakekatnya bermaksud mendekatkan layanan publik kepada masyarakat agar terwujud kesejahteraan masyarakat. Untuk melaksanakan pelayanan publik yang benar dan sungguh-sungguh sesuai dengan kebutuhan serta tuntutan masyarakat, maka pemerintah memberikan keleluasaan kepada pemerintah daerah untuk mengembangkan, memperbaiki dan mengelola sumberdaya yang dimilikinya.

Keberhasilan pemerintah dalam menangani setiap masalahnya, salah satunya dapat diukur melalui keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab dan kewajiban utama pemerintah terhadap masyarakat belum sepenuhnya terselenggara dengan mudah, cepat, dan murah, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Salah satu instrumen yuridis untuk mengatur kepentingan masyarakat di Provinsi DKI Jakarta adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta No.12 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang mendasari dikeluarkannya Peraturan Daerah Nomor 12 tahun 2013 adalah untuk memperlancar dan meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat khususnya dalam hal pemberian izin. Semakin tingginya antusias

masyarakat untuk mendaftarkan kegiatan usahanya, hal ini mendorong peningkatan dan pertumbuhan aktifitas kegiatan ekonomi masyarakat diberbagai lapangan usaha. Untuk mengembangkan atau memulai usahanya para pelaku ekonomi memerlukan pelayanan perizinan dan non perizinan yang jumlahnya semakin meningkat dan membutuhkan pelayanan yang transparan, perlakuan yang sama, mudah, efisien, cepat, berkeadilan, akuntabilitas, dan kepastian hukum. Untuk memberikan pelayanan yang transparan, perlakuan yang sama, mudah, efisien, cepat, berkeadilan, akuntabilitas, dan kepastian hukum, diperlukan pelayanan perizinan tersebut, baik pelayanan perizinan maupun non perizinan yang dilaksanakan secara terpadu satu pintu, yang disebut dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Berlatar belakang hal tersebut di atas, maka penulis merasa perlu melakukan penulisan hukum dengan judul: "Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No.12 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Jakarta Timur".

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Untuk mengetahui pelaksanaan tugas dan Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) di Jakarta Timur berdasarkan Peraturan Daerah No.12 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).



b. Untuk mengetahui permasalahan yang timbul dalam Peraturan Daerah No.12 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan mengetahui bagaimana upaya Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (KPTSP) di Jakarta Timur mengatasi permasalahan yang ada.

II. METODE PENELITIAN

Dalam penulisan ini, permasalahan yang telah dirumuskan di atas akan dijawab atau dipecahkan dengan menggunakan metode pendekatan yuridis normatif, yaitu penelitian yang berdasarkan pada kaidah-kaidah hukum yang ada dan juga dengan melihat kenyataan-kenyataan yang terjadi. Pendekatan yuridis adalah suatu pendekatan yang mengacu pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹

Pendekatan normatif adalah pendekatan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder terhadap azas-azas hukum serta studi kasus yang dengan kata lain sering disebut sebagai penelitian hukum kepustakaan.²

Sebagaimana yang kita ketahui bahwa warga Jakarta menginginkan pelayanan perizinan kegiatan usaha yang mudah, murah, transparan dan cepat. Karena itu kebijakan pemerintah dalam mengeluarkan Peraturan Daerah

Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No.12 Tahun 2013 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan langkah yang tepat.

Dalam kaitannya dengan penelitian ini, dapat diketahui untuk mengetahui kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik apakah telah sesuai dengan regulasi yang ada.

Spesifikasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitis. Deskriptif analitis adalah suatu penelitian yang berusaha menemukan gejala-gejala yang diperlukan didalam suatu dokumen atau suatu buku dan mempergunakan informasi-informasi yang berguna di bidangnya masing-masing. Dengan spesifikasi deskriptif analitis, penulis mencoba menggambarkan objek yang diteliti sebagaimana adanya sesuai dengan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan.

Dalam penelitian ini, penulis menganalisa dan menyusun data yang telah terkumpul yang diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai

Dalam pengumpulan data, penulis memerlukan data yang bersumber dari buku-buku, literatur, dan pendapat ahli hukum yang berkaitan dengan penelitian ini, ataupun sumber lain yang ada di lapangan untuk menunjang keberhasilan dan efektivitas penelitian, yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang didukung dan dilengkapi oleh data primer.

Penggunaan data sekunder dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis Kantor PTSP Jakarta

¹ Roni Hanitjo Soemitro. *Metodelogi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1982. halaman 20

² Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Rajawali. 1985. Halaman 15

Timur dalam pelaksanaan Perda DKI No. 12 Tahun 2013, nantinya analisis tersebut diperkuat oleh data primer yang diperoleh melalui wawancara seperti dijelaskan di atas.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kota Administrasi Jakarta Timur

Kota Administrasi Jakarta Timur merupakan salah satu wilayah administrasi di bawah Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Secara geografis letak Kota Administrasi Jakarta Timur pada posisi antara 106⁰49'35'' Bujur Timur dan 06⁰10'37'' Lintang Selatan. Luas wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur mencapai 187,75 Km² atau mencapai 28,37 % dari luas total wilayah Provinsi DKI Jakarta. Dari luas ini sebagian besar terdiri dari dataran rendah.

Jumlah penduduk Kota Administrasi Jakarta Timur tahun 2014 adalah 2.738.003, terdiri dari 1.409.296 jiwa penduduk laki-laki dan 1.328.737 jiwa perempuan (*Sumber Jakarta Timur Dalam Angka Tahun 2014*). Tingkat pertumbuhan penduduk di Kota Administrasi Jakarta Timur dalam kurun waktu tahun 2010-2012 yaitu sebesar 1,94% per tahun. Tingkat kepadatan penduduk Kota Administrasi Jakarta Timur terdiri dari multi etnis, hamper semua suku di Indonesia dengan membawa serta agama, istiadat, seni budaya dan kebiasaan dari kampung halamannya.³

³ Gambaran Umum Jakarta Timur diakses dari

Kota Administrasi Jakarta Timur terdiri dari 10 Kecamatan yaitu Kecamatan Pulo Gadung, Kecamatan Matraman, Kecamatan Jatinegara, Kecamatan Duren Sawit, Kecamatan Kramat Jati, Kecamatan Makasar, Kecamatan Ciracas, Kecamatan Pasar Rebo, Kecamatan Cipayung, dan Kecamatan Cakung.

B. Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP)

Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dengan sistem satu pintu di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Penyelenggaraan pelayanan terpadu di DKI Jakarta dimaksudkan untuk memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan. Kemudahan dalam memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan dan memperoleh informasi tempat, waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian dan penyelesaian pengaduan. Serta kepastian hukum terhadap waktu, biaya, persyaratan, prosedur dan penyelesaian pengaduan, belum sepenuhnya terlaksana karena masih tergantung oleh SKPD/UKPD Teknis terkait.

Tujuan awal adanya penyelenggaraan PTSP adalah :

<http://timur.jakarta.go.id/v11/> pada tanggal 20 Mei 2016 pukul 18.36 WIB.



1. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan
 2. Memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan
 3. Meningkatkan kepastian pelayanan perizinan dan non perizinan
- Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat BPTSP adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah yang menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. BPTSP mempunyai tugas melaksanakan pembinaan, pengendalian, monitoring dan evaluasi penyelenggaraan PTSP oleh Kantor PTSP, Satuan Pelaksana (Satlak) PTSP Kecamatan dan Satlak PTSP Kelurahan serta pelayanan dan penandatanganan izin dan non izin serta dokumen administrasi yang menjadi kewenangannya.

C. Dasar Hukum Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Timur

Pasal yang menjadi landasan kuat diselenggarakannya pemerintah daerah dalam Undang-Undang dasar negara Republik Indonesia Tahun 1945 yaitu Pasal 18 yang kemudian melalui amandemen kedua oleh Majelis Permusyawaratan Rakyat ditambah dua pasal lagi yaitu Pasal 18A dan Pasal 18 B.

Dalam rangka memenuhi tuntutan masyarakat tentang pelayanan perizinan yang baik, transparan, professional, akuntabel, santun, dan berintegritas tinggi, maka Kantor PTSP Jakarta Timur harus dapat

melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu di Kota Administrasi Jakarta Timur secara sungguh-sungguh dan dilakukan dengan konsisten.

Berdasarkan pada Perda No.12 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu, maka Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta telah membentuk Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu serentak di seluh penjuru Kota Jakarta termasuk Kantor PTSP Jakarta Timur sejak tanggal 5 Januari 2015 seiring dengan dilantikannya pejabat strukturalnya berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 55 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 57 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 59 Tahun 2014 tentang Kode Etik Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

D. Pelaksanaan Peraturan Provinsi DKI Jakarta Daerah No.12 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Sebelum dikeluarkan Peraturan Daerah No.12 Tahun 2013 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), unit PTSP sendiri sudah ada tetapi belum menjadi SKPD mandiri, dalam hal ini PTSP tetap menerima berkas atau dokumen perizinan walaupun bukan dari unit PTSP sendiri yang menandatangani kewenangan mutlak masih dipegang oleh SKPD teknis.

Dengan lahirnya Peraturan Daerah No.12 Tahun 2013 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), kewenangan mutlak kepada PTSP dalam menerima, melayani, dan memproses perizinan.

Enam bulan sebelum Perda PTSP tersebut dilaksanakan ada masa transisi untuk mempersiapkan SKPD teknis, yang berkaitan dengan segala hal yang harus dikerjakan oleh semua yang akan bekerja di Kantor PTSP. Tujuan masa transisi agar saat dilaksanakan Perda PTSP tersebut maka sudah siap dari hal terkecil sampai terbesar untuk melayani masyarakat.

Dalam Peraturan Gubernur No. 57 tahun 2014 tentang pelaksanaan peraturan daerah PTSP tahun 2013 dijabarkan bahwa ada 518 jenis serta kewenangan pelayanan dan penandatanganan perizinan dan non perizinan. Namun seiring berjalannya waktu telah dilakukan evaluasi dengan mengganti Peraturan Gubernur No. 57 tahun 2014 tentang pelaksanaan perda menjadi Peraturan Gubernur No.7 Tahun 2016 dipangkas sekitar 413 kewenangan pelayanan dan penandatanganan perizinan dan non perizinan karena yang non izin tidak harus melalui Kantor PTSP.

Dalam wawancara, diungkapkan Kassubag TU Kantor PTSP Jakarta Timur, Diah Dahniar, dikatakan bahwa:⁴

“Peraturan Daerah No.12 Tahun 2013 tentang Pelayanan Terpadu

Satu Pintu (PTSP) merupakan tolak ukur reformasi birokrasi yang bagus dalam hal pelayanan dan perizinan. Karena pelayanan harus berjalan secara dinamis, selain melayani secara cepat, tepat, transparan dan akuntabel integritas merupakan harga mati bagi kita. Pengaruh dikeluarkannya perda tersebut cukup besar karena prosedur yang lama harus melewati beberapa SKPD teknis jadi memerlukan waktu yang lebih panjang. Namun dengan berlakunya prosedur baru yang hanya melewati satu pintu saja masyarakat dapat merasakan pelayanan yang lebih cepat dan praktis dari sebelumnya.”

Masyarakat juga harus dibiasakan dengan system *online* yang sudah dicanangkan oleh seluruh kantor PTSP agar tidak lagi menggunakan orang ketiga dalam mengurus perizinan bila orang yang bersangkutan tidak mempunyai waktu untuk datang langsung ke Kantor PTSP. Hal ini untuk menghindari pungli (pungutan liar) yang santar terdengar apabila kita berurusan dengan pemerintahan. Sistem pendaftaran *online* yang sudah bisa digunakan adalah SIUP, TDG, TDP dan masih banyak lagi,

Di Kantor PTSP Jakarta Timur sendiri ada system ETA (*Estimate Time Arrival*) yang merupakan perkiraan waktu atau batas waktu dimana pihak PTSP menentukan berapa hari berkas atau dokumen itu akan selesai. Apabila tidak tepat waktu maka pegawai PTSP yang terkena

⁴ Diah Dahniar, Wawancara Kassubag TU Kantor PTSP Jakarta Timur, (Jakarta, 23 Mei 2016)



imbasnya selain terkena rapot merah, Tunjangan Kinerja Daerah (TKD) mereka juga ikut terpotong apabila melewati batas waktu. Maka dari itu pegawai PTSP berusaha sebaik mungkin agar semua dokumen atau berkas selesai tepat pada waktunya, dari masyarakat pun seharusnya langsung melengkapi persyaratan yang diminta apabila ingin mengurus suatu perizinan agar semua prosesnya berjalan dengan lancar dan tidak membuang waktu.

Penyelenggaraan PTSP ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan; memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan; dan meningkatkan kepastian pelayanan perizinan dan non perizinan. Melalui PTSP ini diharapkan akan terwujud pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan akuntabel; dan meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. Dengan begitu dapat mendorong pelaku usaha untuk mengurus izin/ non izin serta dapat mendorong tumbuhnya industri baru. Dalam pasal 8 Perda PTSP diatur bahwa lingkup kewenangan yang dimiliki PTSP bersifat menyeluruh "paripurna" sejak penerimaan dokumen permohonan hingga penerbitan izin dan non izin termasuk kewenangan penandatanganan.

Kewenangan penandatanganan yang dimiliki oleh PTSP, diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan izin dan non izin. Dalam ketentuan selanjutnya, perda ini menetapkan 26 bidang jenis pelayanan izin dan non

izin yang akan dilayani PTSP. Untuk menangani 26 bidang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, BPTSP akan memiliki susunan organisasi bertingkat dari level Provinsi hingga level Kelurahan. Dalam pasal 18 Perda PTSP, ditetapkan bahwa BPTSP sebagai penyelenggara PTSP di DKI Jakarta

E. Pencapaian Kantor PTSP Kota Administrasi Jakarta Timur

1. Setelah beberapa bulan berjalan pada tahun yang sama yaitu tahun 2015 BPTSP Provinsi DKI Jakarta mendapatkan REKOR MURI dengan mengeluarkan 4 juta izin oleh SKPD terkait dari 318 outlet yang ada.

2. Adanya layanan AJIB (Antar Jemput Izin Bermotor) pelayanan antar jemput izin usaha yang melayani semua perizinan dan non perizinan terutama yang berhubungan dengan kegiatan usaha di Jakarta. Layanan ini tidak memungut biaya sepeser pun alias gratis.

3. Adanya layanan *One Day Service*, yaitu layanan singkat yang dilakukan dalam satu hari dengan persyaratan yang sudah lengkap. Data Badan PTSP menyebutkan, perizinan yang dapat dilayani secara kilat mencakup delapan perizinan yang diurus di Kantor PTSP Balai Kota. Perizinan-perizinan itu meliputi izin usaha jasa pengurusan transportasi; izin penyelenggaraan kendaraan bermotor umum, izin operasional angkutan umum, izin usaha jasa konstruksi, legalisasi izin pelaku teknis bangunan, izin rekomendasi penelitian, izin memperkerjakan tenaga asing, dan rencana penggunaan tenaga asing.

4. Jasa Arsitek gratis, apabila kita ingin membuat bangunan yang luas tanahnya kurang dari 200m.

F. Hambatan dalam Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta No. 12 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kantor PTSP Jakarta Timur sebagai lembaga Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Timur yang berdiri sejak tanggal 5 Januari 2016 berdasar pada Peraturan Daerah No.12 tahun 2013 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masih menghadapi permasalahan antara lain :

1. Kesiapan Satpel Kecamatan dan Kelurahan sebagai gerbang utama pelayanan PTSP perlu mendapat dukungan dari sisi SDM, anggaran, dan sarana & prasarana lainnya.
2. Masyarakat belum sepenuhnya memanfaatkan fasilitas pelayanan perizinan yang ada, mereka kadang masih menggunakan orang ketiga dalam mengurus perizinan kegiatan usaha mereka.
3. Masyarakat belum memanfaatkan fasilitas online yang sudah disediakan secara maksimal karena masih banyak masyarakat yang kurang paham dalam hal teknologi/*online*
4. Masalah server yang jaringannya tidak cukup kuat

untuk menindaklanjuti pelayanan perizinan yang bersifat online.

5. Kewenangan izin dan non izin PTSP yang cukup besar (26 bidang perizinan/non perizinan) akan menjadi beban PTSP jika semua perizinan dilimpahkan ke PTSP tanpa melalui mekanisme dan tahapan yang jelas dalam proses pelimpahan.

6. Ketidakjelasan ketentuan masa transisi dapat menimbulkan ketidakefisienan pelayanan perizinan dan non perizinan.

G. Upaya Penyelesaian hambatan dalam Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta No. 12 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dalam setiap permasalahan pasti ada upaya untuk mengatasi masalah tersebut. Dalam hal ini Kantor PTSP Jakarta Timur telah melakukan upaya-upaya yaitu:⁵

1. PTSP bertujuan untuk mengintegrasikan dan menyederhanakan proses pelayanan perizinan dan non perizinan dalam satu lembaga. Perizinan adalah pemberian legalitas dalam bentuk izin kepada orang perseorangan atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu, sedangkan non perizinan adalah

⁵ Diah Dahniar, Wawancara Kassubag TU Kantor PTSP Jakarta Timur, (Jakarta, 23 Mei 2016)

pemberian rekomendasi atau dokumen lainnya kepada orang perseorangan atau badan hukum. Hal tersebut tidak berarti semua pelayanan perizinan dan non perizinan akan dilimpahkan kepada PTSP apalagi jika proses pelimpahan dilakukan tanpa melalui tahapan yang sistematis.

2. Pengoptimalan

sosialisasi baik secara verbal ataupun dengan pemberitahuan lewat website yang sudah cukup baik dan terorganisir.

3. Menyediakan petugas yang siap membantu masyarakat agar menjelaskan bagaimana cara pendaftaran perizinan secara *online*.

4. Melakukan kordinasi yang baik dan intensif dengan kominfo agar jaringan selalu kuat.

5. Kewenangan yang dimiliki Satpel Kecamatan dan Kelurahan hampir sama dengan Kantor PTSP namun disesuaikan dengan skala kewenangan yang telah dilimpahkan. Dalam hal ini perlu dipertimbangkan kesiapan dari Kecamatan dan Kelurahan mengingat Satpel ini tidak memiliki kewenangan dalam penentuan anggaran dan SDM pelaksana yang akan digunakan. Selain itu perlu diperhatikan kemampuan dan beban kerja dari Kecamatan dan Kelurahan baik kedudukannya sebagai Satpel PTSP maupun sebagai perangkat daerah Kecamatan yang menyelenggarakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan

dari level pemerintahan di atasnya.

6. Ketentuan masa transisi harus jelas baik dari sisi jangka waktu pemberlakuan masa transisi, mekanisme penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilakukan selama masa transisi, pembagian tugas dan fungsi yang dilakukan oleh masing-masing SKPD/UKPD yang terlibat, jangka waktu yang ditetapkan untuk masing-masing SKPD/UKPD untuk menyelesaikannya, misalnya Biro Ortala dan BKD dalam menyusun mekanisme pengisian SDM di PTSP.

IV. PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan antara lain sebagai berikut:

Sebagai perangkat daerah mandiri, PTSP memiliki kewenangan luas dalam pelaksanaan pelayanan izin dan non izin, kemandirian dalam menyusun dan mengelola SDM dan alokasi anggaran yang dibutuhkan untuk mendukung kinerja pelayanan publik.

1) Pelaksanaan Peraturan daerah No.12 tahun 2013 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dalam memberikan pelayanan publik kepada Masyarakat

khususnya masyarakat DKI Jakarta, berdasar pada Peraturan daerah No.12 tahun 2013 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Gubernur DKI Jakarta membuat salah satunya Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Jakarta Timur dengan penekanan pelayanan pada aspek:

- a. Profesionalitas
- b. Akuntabel
- c. Santun
- d. Transparan
- e. Tegas

Tujuan awal adanya penyelenggaraan PTSP adalah :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan
2. Memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan
3. Meningkatkan kepastian pelayanan perizinan dan non perizinan

Proses penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kantor PTSP Jakarta Timur tergolong efektif karena semua proses terkontrol dan teregister sehingga semua permohonan izin terpantau dan permasalahan dapat diminimalisir serta kinerja organisasi melebihi target yang ditentukan. Kultur penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kantor PTSP Jakarta Timur dikatakan cukup efektif karena kultur yang baik dapat membantu mewujudkan tujuan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu.

2) Hambatan dalam Pelaksanaan Peraturan Daerah No.12 tahun 2013 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Jakarta Timur

Diantara beberapa hambatan yang ada, masalah yang paling sering dialami oleh Kantor PTSP Jakarta Timur adalah;

- a. Masyarakat belum memanfaatkan fasilitas *online* yang sudah disediakan secara maksimal karena masih banyak masyarakat yang kurang paham dalam hal teknologi/*online*.
- b. Masalah server yang jaringannya tidak cukup kuat untuk menindaklanjuti pelayanan perizinan yang bersifat *online*.
- c. Kesiapan Satpel Kecamatan dan Kelurahan sebagai gerbang utama pelayanan PTSP perlu mendapat dukungan dari sisi SDM, anggaran, dan sarana & prasarana lainnya.
- d. Ketepatan waktu yang relatif masih kurang yang mengakibatkan masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang ada

3) Upaya Penyelesaian Hambatan dalam Pelaksanaan Peraturan Daerah No.12 tahun 2013 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Jakarta Timur

Kantor PTSP Jakarta Timur melakukan beberapa upaya dalam mengatasi kendala yang ada dengan beberapa usaha sebagai berikut:

- a. Pengoptimalan sosialisasi baik secara verbal ataupun

dengan pemberitahuan lewat website yang sudah cukup baik dan terorganisir.

- b. Menyediakan petugas yang siap membantu masyarakat agar menjelaskan bagaimana cara pendaftaran perizinan secara *online*
- c. Mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada untuk melayani masyarakat dengan lebih baik lagi.
- d. Dari pihak pegawai kantor PTSP sudah diberikan sanksi tegas dengan memotong TKD (Tunjangan Kinerja Daerah) agar tidak melampaui ETA (*estimate time arrival*) yang sudah ditentukan.

B. Saran

1. Kegiatan sosialisasi dan publikasi harus didukung dengan anggaran yang cukup agar kegiatan sosialisasi dan publikasi terlaksana di 318 outlet yang tersebar di Jakarta karena kegiatan ini mendukung agar masyarakat memiliki kesadaran hukum untuk mengurus perizinannya.
2. Rapat koordinasi dengan tim teknis lebih lebih sering dilaksanakan agar selalu terjadi komunikasi dan koordinasi masalah perizinan
3. Memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat

tentang biaya proses pembuatan izin.

4. Perizinan yang berkaitan dengan Instansi lain dalam prosesnya harus lebih disederhanakan tata aturan dan pelaksanaan

V. DAFTAR PUSTAKA

Buku

Roni Hanitjo Soemitro.

Metodelogi Penelitian Hukum dan Jurimetri. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1982. halaman 20

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji.

Penelitian Hukum Normatif. Jakarta: Rajawali. 1985.

Halaman 15

Peraturan Perundangan

Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No.12 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Internet

Gambaran Umum Jakarta Timur diakses dari <http://timur.jakarta.go.id/v11/> pada tanggal 20 Mei 2016 pukul 18.36 WIB.

Wawancara

Diah Dahniar, Wawancara Kassubag TU Kantor PTSP Jakarta Timur, (Jakarta, 23 Mei 2016)