

**PERBANDINGAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) ERA
BASUKI TJAHAJA PURNAMA DAN ERA ANIES BASWEDAN DI
KELURAHAN SENAYAN KECAMATAN KEBAYORAN BARU**

Victoria Albertine Manning – 14010120140210

Departemen Politik dan Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi pada aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus berkualitas dan mampu mensejahterakan masyarakat. Hal tersebut mampu dibuktikan oleh Kelurahan Senayan dengan berhasil meraih beberapa penghargaan PTSP. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan PTSP pada era Ahok dan era Anies di Kelurahan Senayan, serta faktor pendukung dan penghambat dari kedua era tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, serta menggunakan data primer dan sekunder. Lokasi penelitian berada di Kantor PTSP Kelurahan Senayan, Kecamatan Kebayoran Baru, Jakarta Selatan. Metode pengumpulan data meliputi teknik wawancara dengan Lurah Senayan, Kepala PTSP dan Petugas Kelurahan Senayan serta Warga Kelurahan Senayan, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, Anies Baswedan telah berhasil memenuhi lima aspek pelayanan publik dan *good governance*, yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas dan efisiensi, serta reponsivitas. Pada era Ahok, aspek reponsivitas belum berjalan dengan baik dan untuk aspek transparansi, akuntabilita, partisipasi, serta efektivitas dan efisiensi ditemukan hasil yang positif. Transparansi dan peningkatan fasilitas menjadi faktor pendukung, sedangkan reponsivitas dan kendala teknologi menjadi hambatan dalam PTSP era Ahok. Faktor pendukung pada era Anies adalah inovasi teknologi dan reponsivitas yang baik, sementara itu masalah integrasi sistem dan keterbatasan SDM menjadi hambatan. Rekomendasi yang diberikan yaitu pelatihan penggunaan teknologi bagi petugas PTSP, inovasi aplikasi perizinan, dan kaderisasi pada pergantian petugas.

Kata Kunci: Perbandingan, Pelayanan Publik, *Good Governance*

PENDAHULUAN

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat, dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, sehingga publik dapat menilai sejauh mana negara telah menjalankan perannya. Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan sarat dengan permasalahan seperti adanya praktik calo, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, serta ketidakpastian waktu yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau oleh masyarakat. Hal ini terjadi karena budaya yang selama

ini berkembang dalam birokrasi bukan pelayanan, tetapi lebih mengarah kepada budaya kekuasaan. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima sebab pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*, yang diharapkan dapat memenuhi pelayanan prima terhadap masyarakat (Syakrani, 2009).

Mewujudkan tata pemerintahan yang baik. membutuhkan waktu yang tidak singkat dan tentu saja dengan upaya yang terus menerus. Hal ini menjadi tantangan bagi setiap penyelenggara pelayanan publik, salah satunya Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Jakarta sebagai ibu kota negara terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagi setiap warganya. Basuki Tjahaja Purnama alias Ahok merupakan Gubernur DKI Jakarta tahun 2014-2017. Selama memimpin Ibu Kota,

Ahok terus menjadi sorotan. Sosoknya terkenal galak dan tak ragu mengeluarkan keputusan-keputusan nyeleneh agar Jakarta menjadi kota yang jauh lebih baik. Dalam era kepemimpinan Ahok, pelayanan publik di Jakarta banyak mendapatkan predikat yang baik. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta masuk zona hijau pelayanan publik dalam penilaian Ombudsman. Sejak menjabat, Ahok telah menghadirkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sebagai solusi utama dalam mempermudah dan mempercepat segala proses perizinan. Ahok telah menjadikan PTSP sebagai pusat kepengurusan izin di Jakarta yang bersih, transparan dan profesional. Selain itu, Ahok juga melakukan berbagai inovasi seperti Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) dan aplikasi Qlue.

Kepemimpinan DKI Jakarta kemudian dilanjutkan oleh Anies Baswedan yang dibawah kepemimpinannya Jakarta juga mendapatkan banyak prestasi pelayanan publik. Dalam era kepemimpinannya, Anies memilih untuk tidak aplikasi Qlue untuk

menjadi media pengaduan masyarakat, beliau menggantinya dengan aplikasi Jakarta Kini atau yang lebih dikenal dengan JAKI. Melalui aplikasi ini masyarakat bisa dengan mudah melakukan permohonan perizinan dan meangkkses berbagai informasi. Selama menjabat sebagai Gubernur DKI Jakarta, Anies Baswedan memanfaatkan kemajuan teknologi untuk meningkatkan layanan publik di lingkup pemerintahan. Proses digitalisasi informasi ini dimanfaatkan sebagai upaya mewujudkan percepatan pembangunan ibu kota yang lebih baik, dan mendukung efisiensi pelayanan publik.

Kelurahan merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah karena berhadapan dengan masyarakat secara langsung. Selain itu, citra birokrasi pemerintah daerah DKI Jakarta ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Marini mengungkapkan bahwa kelurahan sebagai suatu sistem pemerintahan Indonesia memiliki peranan penting dalam pelayanan

masyarakat dan penentu citra birokrasi pemerintah. Kelurahan Senayan merupakan satuan unit kerja pemerintah yang dinamis dalam menjalankan fungsinya sebagai pusat pelayanan diwilayahnya. Adapun jenis-jenis pelayanan PTSP di Kelurahan Senayan diantaranya surat izin usaha perdagangan, tanda daftar perusahaan, surat domisili perusahaan, surat izin praktek dan surat izin penggunaan tanah makam. Kelurahan Senayan merupakan salah satu kelurahan yang terletak di Jakarta Selatan. Kelurahan selaku perpanjangan tangan pemerintah di lingkup masyarakat tentunya harus memiliki pelayanan publik yang baik. Kelurahan Senayan telah berhasil membuktikan hal tersebut dengan meraih berbagai penghargaan dalam pelayanan publik, salah satunya pada tahun 2018 mendapat penghargaan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM dan PTSP) DKI Jakarta dan juga berhasil mendapat penghargaan Best Manager pada tahun 2018 dan 2019. Keberhasilan ini tentu tidak lepas dari kinerja yang baik oleh seluruh

perangkat kelurahan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kebijakan yang dibuat oleh Ahok maupun Anies tentu akan membawa pengaruh bagi berjalannya kualitas pelayanan publik pada setiap unit kerja pemerintah, salah satunya di Kelurahan Senayan.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Perbandingan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Era Ahok dan Anies Baswedan di Kelurahan Senayan Kecamatan Kebayoran Baru” dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perbedaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Era Ahok dan Era Anies di Kelurahan Senayan?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Era Ahok dan Era Anies di Kelurahan Senayan?

TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan pembahasan latar belakang di atas, penulis merangkum tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk menganalisa perbedaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Era Ahok dan Anies di Kelurahan Senayan
2. Untuk menganalisa faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Era Ahok dan Era Anies di Kelurahan Senayan

KERANGKA TEORI

Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini merujuk kepada teori pelayanan publik dan teori *good governance*. Teori pelayanan publik dan *good governance* yang digunakan dalam penelitian ini berfokus kepada teori pelayanan publik Litjan Poltak Sinambela dan teori *good governance* menurut UNDP, yang melihat bahwa pentingnya aspek-aspek dalam *good governance* dalam menilai suatu pelayanan publik. Peneliti akan menggunakan lima aspek yang terdapat dalam teori pelayanan publik dan *good governance*, yaitu:

1. Transparansi

Transparansi membantu masyarakat untuk memahami bagaimana layanan publik dikelola dan keputusan diambil. Kriteria dalam menilai transparansi dapat dilihat melalui keterbukaan informasi terkait prosedur, persyaratan dan biaya perizinan. Hal ini mendorong kepercayaan masyarakat dan memungkinkan pengawasan publik terhadap praktik pelayanan

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas berkaitan erat dengan informasi yang terbuka sehingga memungkinkan pemantauan dan penilaian. Kriteria dalam menilai akuntabilitas dapat dilihat dari pertanggung jawaban terkait laporan keuangan. Ketika penyedia layanan publik dapat dipegang bertanggung jawab, maka ada dorongan untuk meningkatkan kinerja dan memenuhi standar pelayanan yang diharapkan.

3. Partisipasi

Partisipasi dalam pelayanan publik merujuk pada keterlibatan aktif masyarakat dalam proses

pembuatan keputusan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan publik. Aspek ini sangat penting karena memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat serta meningkatkan legitimasi dan kualitas pelayanan

4. Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas merujuk pada sejauh mana suatu layanan publik mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan dan efisiensi merujuk pada sejauh mana layanan publik menggunakan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil yang diinginkan. Keduanya sangat penting untuk memastikan bahwa layanan publik tidak hanya memenuhi standar tetapi juga dilakukan dengan cara yang optimal.

5. Responsivitas

Responsivitas dalam pelayanan publik merujuk pada kemampuan instansi atau penyedia layanan untuk merespons kebutuhan, permintaan, dan keluhan masyarakat dengan cepat dan efektif. Aspek ini penting karena mencerminkan seberapa baik

pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara real-time, dan seberapa cepat mereka dapat menanggapi perubahan atau masalah yang muncul.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang akan dilakukan menggunakan jenis pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan jenis dan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki (Moh. Nazir, 2003).

Lokasi di dalam penelitian ini bertempat di Kantor Kelurahan Senayan Kecamatan Kebayoran Baru yang terletak di Jalan Jl. Tulodong Bawah X No 3, DKI Jakarta.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh peneliti melalui narasumber yang akan menjadi subjek penelitian, dengan melakukan studi lapangan

secara langsung dan wawancara mendalam kepada narasumber. Data Sekunder diperoleh oleh peneliti melalui studi pustaka dengan menggunakan dokumen atau data yang berasal dari PTSP Kelurahan Senayan.

Analisis dan Interpretasi data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis, yang dapat menggambarkan suatu keadaan secara tepat, dengan harapan dapat menjawab berbagai permasalahan yang ada. Untuk itu urutan analisis dilakukan dengan tiga tahapan yaitu Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan.

Reduksi Data, Reduksi data merupakan salah satu cara analisis dengan cara menggolongkan data dan membuang data yang tidak digunakan. Data Display atau penyajian data dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan berbagai informasi yang ada untuk dapat melakukan penarikan kesimpulan. Penarikan Kesimpulan, dimana kesimpulan harus didukung dengan bukti-bukti yang kuat sehingga kesimpulan yang dikemukakan valid

dan konsisten. Penarikan kesimpulan ini juga dapat diletakkan sebagai penutup dalam penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Era Basuki Tjahaja Purnama dan Era Anies Baswedan

Pelayanan publik pada era Ahok menjadi sebuah lompatan baru, sebab beliau membentuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), dimana pelayanan ini didirikan di 44 kecamatan dan 267 kelurahan untuk mempermudah pelayanan pembuatan dokumen maupun pemberian izin kepada warga. Salah satu service point Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang tersebar di DKI Jakarta berada di Kelurahan Senayan.

Pada tahun 2016, Ahok menghadirkan sebuah inovasi pengurusan izin yang disebut dengan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB). Program ini merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Para perangkat PTSP Kelurahan Senayan secara aktif memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait program Antar

Jemput Izin Bermotor (AJIB). Sosialisasi ini dilakukan untuk mengatasi stigma negatif yang berkaitan dengan perizinan seperti prosedur yang rumit dan praktik calo, selain itu agar program AJIB dapat dikenal dan dimanfaatkan masyarakat secara optimal.

Selain itu, Ahok juga menghadirkan aplikasi Qlue. Qlue merupakan aplikasi berbasis pelayanan publik dengan mengadopsi perkembangan teknologi informasi. Setiap kelurahan memiliki kewajiban untuk melaporkan kegiatan pelayanan melalui Qlue. Aplikasi ini tidak hanya digunakan oleh masyarakat DKI Jakarta, tetapi juga oleh pejabat pemerintah untuk melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik dan fasilitas umum di DKI Jakarta. Melalui aplikasi Qlue, warga tidak hanya dapat melapor, namun juga dapat terus memantau tindaklanjut serta perkembangan dari laporannya dan dalam aplikasi ini masyarakat dapat melihat informasi laporan keuangan.

A. Transparansi

Ahok berkomitmen untuk meningkatkan transparansi dalam berbagai aspek pemerintahan, termasuk pengelolaan dana dan biaya perizinan PTSP. Ahok memastikan bahwa informasi terkait alokasi dan penggunaan dana untuk PTSP dipublikasikan secara terbuka di aplikasi Qlue. Hal ini mencakup rincian anggaran, penggunaan dana, dan laporan keuangan. Dikeluarkan juga laporan berkala yang menjelaskan bagaimana dana digunakan, termasuk rincian anggaran dan realisasi anggaran untuk PTSP. Selain itu, Ahok juga menetapkan standarisasi prosedur, biaya dan waktu proses pelayanan. Transparansi mengenai prosedur, biaya dan waktu layanan dipublikasikan secara terbuka di kantor kelurahan.

B. Akuntabilitas

Selama menjabat Ahok menyediakan informasi terbuka mengenai alokasi dan penggunaan anggaran PTSP, serta laporan kinerja reguler yang

mencakup data tentang jumlah permohonan, waktu penyelesaian, dan tingkat kepuasan masyarakat. Laporan tersebut dipublikasikan melalui aplikasi Qlue atau papan informasi publik di kantor kelurahan. Ahok juga mengawasi proses pelayanan untuk memastikan bahwa semua prosedur diikuti dengan benar sehingga tidak terjadi penyalahgunaan dana atau sumber daya, dan para petugas PTSP Kelurahan Senayan melakukan evaluasi secara berkala untuk menilai efektivitas pelayanan, kecepatan proses, dan kepuasan masyarakat, sehingga layanan yang diberikan dapat tetap berjalan dengan efektif dan memenuhi harapan masyarakat.

C. Partisipasi

Dalam kepemimpinannya sebagai Gubernur DKI Jakarta Ahok aktif melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan PTSP, salah satunya dengan membuka sistem pengaduan online melalui aplikasi Qlue dimana masyarakat dapat melaporkan masalah atau

memberikan umpan balik dari pelayanan yang diterima. Petugas PTSP Kelurahan Senayan mengadakan pertemuan rutin dengan masyarakat dan perwakilan RT/RW untuk mendiskusikan layanan, mendengarkan keluhan dan saran dari masyarakat secara langsung. Warga Kelurahan Senayan juga diberikan sosialisasi untuk memperkenalkan prosedur layanan PTSP dan penjelasan hak-hak mereka sebagai pengguna layanan. Dengan adanya sosialisasi ini diharapkan dapat membantu masyarakat untuk lebih aktif berpartisipasi dalam proses pelayanan.

D. Efektivitas dan Efisiensi

Memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat tidak hanya memenuhi kebutuhan mereka tetapi juga dilakukan dengan cara yang optimal dan memanfaatkan sumber daya secara maksimal adalah suatu hal krusial yang harus dilakukan oleh pemerintah. Efektivitas dan efisiensi Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(PTSP) mengalami perbaikan signifikan berkat berbagai inisiatif dan reformasi yang dilakukan oleh Ahok. Sistem PTSP sendiri merupakan salah satu bentuk efektivitas dan efisiensi yang dirancang untuk mempermudah dan mempercepat proses administrasi dengan mengintegrasikan berbagai jenis layanan publik ke dalam satu pintu atau satu sistem. Konsep ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan tanpa harus berpindah-pindah lokasi atau berurusan dengan berbagai instansi, dan memberikan efisiensi waktu karena proses layanan menjadi lebih cepat dan terintegrasi.

E. Responsivitas

Selama era Basuki Tjahaja Purnama responsivitas PTSP mengalami beberapa perbaikan, terutama dalam hal kecepatan dan kualitas layanan. Ahok memastikan proses dan prosedur pelayanan dilakukan sesuai dengan regulasi yang berlaku sehingga semua permohonan

diproses dengan cara dan standar yang sama. Ahok menetapkan standar untuk penyelesaian waktu layanan dengan 3 hari kerja, sehingga membantu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kecepatan kepada masyarakat. Para Petugas PTSP Kelurahan Senayan juga mendapat pelatihan prosedur pelayanan dan keterampilan interaksi dengan masyarakat. Pelatihan ini berguna untuk meningkatkan kemampuan para petugas dalam memberikan layanan yang responsif dan berkualitas.

2. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Era Anies Baswedan

Dalam bidang pelayanan publik Anies masih melanjutkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang digagas oleh Ahok pada periode sebelumnya, namun Anies tidak melanjutkan aplikasi Qlue dan program AJIB. Anies meluncurkan aplikasi Jakarta Kini (JAKI) pada tahun 2019, JAKI merupakan aplikasi pelayanan publik yang dimiliki oleh DKI Jakarta yang menyediakan fitur fitur pelayanan yang dapat diakses

oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhannya, fitur fitur tersebut menyediakan berbagai pelayanan dari layanan kesehatan, layanan informasi, layanan urusan perizinan atau administrasi, dan layanan laporan aduan. JAKI sudah dapat dikatakan memberi persepsi baik kepada kualitas pelayanan publik, yaitu salah satu contohnya adalah kemudahan masyarakat dalam melaporkan aduan atau memberi saran dengan mudah dan cepat tanpa ada tahapan yang berbelit belit, kepastian waktu, implementasi dari penggunaan aplikasi JAKI di Kelurahan Senayan berjalan dengan efektif, baik pada tingkat penyelenggara maupun bagi warga Kelurahan Senayan.

Dalam era kepemimpinan Gubernur DKI Jakarta Anies Baswedan juga menghadirkan program *one day service* atau pelayanan satu hari selesai. Program pelayanan tersebut dilaksanakan dengan harapan waktu pelayanan menjadi lebih cepat dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kemampuan pegawai dalam melaksanakan

pelayanan perizinan pada program *one day service* merupakan salah satu unsur penting dalam sebuah pelayanan publik. Suksesnya program ini sangat ditentukan oleh kualitas petugas mengenai prosedur pelayanan *one day service*, mengingat pemahaman tugas merupakan kunci untuk meminimalisir kesalahan atas prosedur perizinan.

A. Transparansi

Anies menyediakan portal atau situs web yang mempublikasikan informasi terkait laporan keuangan PTSP, termasuk anggaran, dan pengeluaran dana untuk infrastruktur dan teknologi yang digunakan untuk operasional PTSP. Pemerintah DKI Jakarta menetapkan tarif yang transparan untuk berbagai jenis izin. Tarif ini biasanya diumumkan secara terbuka melalui situs resmi PTSP yaitu aplikasi JAKI, sehingga masyarakat bisa mengetahui biaya yang harus dibayar sebelum mengajukan izin dan menghindari terjadinya praktik pungutan liar. Dalam memastikan bahwa tidak ada biaya yang tidak sesuai atau praktik korupsi, pemerintah DKI Jakarta melakukan pengawasan dan audit

rutin terhadap pengelolaan biaya izin. Hal Ini juga termasuk mengawasi bahwa semua biaya yang dikenakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

B. Akuntabilitas

Memastikan bahwa pelayanan publik dilakukan secara efisien, bertanggung jawab, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan merupakan unsur penting dalam sebuah penyelenggaraan PTSP. Dalam masa kepemimpinan Anies, audit internal dilakukan secara berkala di setiap kantor PTSP, salah satunya PTSP Kelurahan Senayan. Anies juga memastikan publikasi data terkait anggaran, dan laporan keuangan PTSP dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat. Masyarakat dapat melihat informasi tersebut melalui <https://pelayanan.jakarta.go.id>.

Petugas PTSP Kelurahan Senayan melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja PTSP untuk menilai efektivitas layanan dan mengidentifikasi area yang perlu perbaikan. Setiap tahunnya evaluasi dan penilaian kinerja juga dilakukan oleh Dinas Tingkat Provinsi DKI

Jakarta, dimana kinerja dari petugas PTSP Kelurahan Senayan dalam menerapkan dan melaksanakan program aplikasi JAKI dan program One Day Service (ODS) periode 2017-2022 mampu beberapa mendapatkan penghargaan seperti Penghargaan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM dan PTSP) DKI Jakarta tahun 2018, Penghargaan Best Manager pada tahun 2018 dan 2019, serta Penghargaan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) DKI Jakarta atas prestasi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan nilai 100 pada tahun 2022.

C. Transparansi

Pada era kepemimpinan Anies Baswedan, partisipasi masyarakat dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) salah satu fokus utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan keterlibatan publik. Anies menghadirkan *platform online* untuk menerima pengaduan dan *feedback* dari masyarakat melalui JakLapor pada aplikasi JAKI. Melalui aplikasi ini masyarakat dapat melaporkan masalah dan memantau status tindak

lanjut pengaduan. Selain itu, masyarakat juga melakukan survei kepuasan layanan melalui aplikasi JAKI sehingga petugas PTSP Kelurahan Senayan dapat melakukan evaluasi terkait layanan yang perlu diperbaiki. Anies Baswedan memanfaatkan media sosial seperti twitter dan instagram untuk berinteraksi dengan masyarakat dalam menyebarkan informasi terkait PTSP, dan menerima kritik dan saran pelayanan.

D. Efektivitas dan Efisiensi

Dengan pemanfaatan teknologi, pelayanan publik dibawah kepemimpinan Anies mampu mencapai efektivitas dan efisiensi yang tinggi. Anies meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan melalui portal dan aplikasi digital yaitu <https://pelayanan.jakarta.go.id> dan aplikasi JAKI. Hadirnya dua sistem online tersebut memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan, melacak status, dan memperoleh informasi sehingga masyarakat mengakses layanan PTSP secara online, mengurangi kebutuhan untuk kunjungan fisik, dan memastikan bahwa informasi

mengenai layanan dapat diakses kapan saja.

E. Responsivitas

Responsivitas dalam PTSP Era Anies Baswedan menjadi suatu elemen penting untuk memastikan bahwa kebutuhan, harapan, dan masalah masyarakat dapat ditangani dengan cepat dan efektif. Aplikasi JAKI merupakan salah satu langkah yang dilakukan oleh Anies untuk meningkatkan responsivitas, aplikasi ini dirancang untuk mempercepat proses permohonan dan memberikan notifikasi real-time kepada pengguna. Selain itu, Program *One Day Service* bertujuan untuk menyelesaikan proses administrasi atau pengurusan dokumen dalam waktu satu hari kerja menjadi salah satu upaya Anies untuk meningkatkan responsivitas dalam PTSP di DKI Jakarta. Sistem manajemen pelayanan yang terintegrasi juga memungkinkan para petugas PTSP Kelurahan Senayan untuk merespons permohonan dengan cepat dan mengelola alur kerja secara efektif. Penerapan sistem pengaduan online memungkinkan masyarakat dan para petugas PTSP untuk

memberikan tanggapan serta respon yang cepat.

3. Perbandingan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Era Basuki Tjahaja Purnama dan Era Anies Baswedan

Perbedaan signifikan dalam bidang pelayanan publik pada kedua era pemimpin DKI Jakarta tersebut adalah sistem yang digunakan. Pada era Ahok, prosedur PTSP masih dilakukan secara manual. Pemohon masih harus datang ke lokasi, sehingga tidak jarang terjadi antrian panjang saat sedang mengurus perizinan. Walaupun sudah menggunakan sistem satu pintu yang membuat pelayanan menjadi lebih terarah, namun karena masih dilakukan secara tatap muka maka jika dilihat dari segi efisiensi, cara kerja ini dianggap belum maksimal. Selain itu, Basuki Tjahaja Purnama juga menghadirkan aplikasi Qlue, namun pada aplikasi ini para pemohon tidak bisa melakukan perizinan, pemohon hanya dapat memberi laporan pengaduan terkait layanan yang diterimanya. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi

informasi pada saat era Ahok belum dijalankan dengan optimal, karena pelayanan yang diberikan masih dilakukan secara konvensional. Disisi lain, pelayanan publik pada era Anies Baswedan sudah sepenuhnya menggunakan sistem digital dengan pemanfaatan teknologi yang sangat baik. Seluruh layanan perizinan dapat dilakukan secara online, sehingga pemohon tidak perlu lagi datang ke kelurahan untuk mengurus berkas.

Dalam aspek transparansi, akuntabilitas dan partisipasi baik era Ahok maupun era Anies menunjukkan hasil yang positif. Pada era Ahok, transparansi dan akuntabilitas terkait pengelolaan dana dan biaya perizinan dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat melalui aplikasi Qlue. Pada era Anies, aspek akuntabilitas yang didalamnya termasuk laporan keuangan secara terbuka dapat diakses masyarakat melalui website resmi pemerintah, dan Anies juga secara rutin menghadirkan tim audit di Kelurahan Senayan. Terkait transparansi biaya layanan dipublikasikan melalui aplikasi JAKI, sehingga masyarakat

bisa melihat tarif perizinan sebelum mengajukan permohonan izin.

Dalam segi efektivitas dan efisiensi, PTSP pada kedua era pemimpin tersebut dapat dinilai telah berjalan dengan baik. Di era kepemimpinan Ahok dan era kepemimpinan Anies, pengurusan izin menjadi lebih mudah bagi masyarakat maupun petugas di Kelurahan Senayan. Perbedaan lain juga terdapat dalam aspek responsivitas, dimana pada era Ahok respon terhadap laporan masyarakat dinilai lambat dan masyarakat belum sepenuhnya menggunakan aplikasi Qlue sehingga masih ditemukan beberapa hambatan. Sebaliknya, pada era Anies responsivitas mengalami perbaikan kearah yang lebih baik dan memperlihatkan hasil yang positif. Laporan dan aduan masyarakat dapat ditangani dengan cepat oleh petugas PTSP, sehingga meningkatkan kepuasan layanan kepada masyarakat.

1. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat PTSP Era Basuki Tjahaja

Purnama dan Era Anies Baswedan

Ahok berkomitmen untuk meningkatkan transparansi pelayanan agar citra pelayanan publik yang dulunya sarat akan praktik korupsi dan calo bisa berubah kearah yang lebih baik dan menghentikan perilaku menyimpang tersebut. Sistem pelayanan satu pintu yang dirancang oleh Ahok berguna untuk menyederhanakan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan mengurangi peluang terjadinya praktik-praktik menyimpang. Peningkatan infrastruktur dan fasilitas juga menjadi salah satu faktor pendukung selama era Ahok. Selama masa kepemimpinannya, Ahok menginisiasi pendirian beberapa kantor PTSP di tingkat kelurahan. Terdapat 44 kantor PTSP yang didirikan oleh Ahok di tingkat kelurahan, salah satunya di Kelurahan Senayan. Dalam era kepemimpinan Anies Baswedan, responsivitas menjadi salah satu faktor pendukung dalam

keberhasilan PTSP. Anies menggunakan *feedback* dari masyarakat mengenai pelayanan publik dan membuat penyesuaian yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja PTSP. Responsivitas yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan warga membantu dalam penyempurnaan layanan. Anies juga menghadirkan berbagai inovasi dalam pengembangan teknologi. *Platform* digital dikembangkan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan PTSP secara online dengan menghadirkan aplikasi JAKI untuk pengajuan permohonan perizinan.

Responsivitas menjadi salah satu penghambat yang ditemukan dalam era kepemimpinan Basuki Tjahaja Purnama. Kurangnya komunikasi yang efektif antar unit yang terlibat dalam proses PTSP, menyebabkan keterlambatan pada respon terkait aduan masyarakat. Selain itu, keterbatasan teknologi juga menjadi hambatan dalam proses pelaksanaan pelayanan.

Meskipun DKI Jakarta merupakan kota besar, aksesibilitas teknologi pada saat itu masih terbatas. Kendala yang dihadapi adalah dalam penerapan Qlue tidak semua masyarakat di DKI Jakarta memiliki kemampuan untuk menggunakan aplikasi tersebut. Masalah teknis dan sistem menjadi salah satu hambatan yang ditemukan dalam era Anies Baswedan. Proses pelayanan yang seluruhnya dilakukan secara online terkadang membuat para petugas PTSP kesulitan dalam mengintegrasikan berbagai sistem dan *platform*. Aplikasi JAKI beberapa kali mengalami masalah teknis seperti gangguan sistem atau masalah dengan infrastruktur teknologi. Hal tersebut dapat mempengaruhi performa sistem layanan yang diberikan kepada masyarakat. Keterbatasan pelatihan dan keterampilan SDM juga menjadi penghambat dalam PTSP era Anies. Beberapa petugas PTSP tidak mendapatkan pelatihan yang cukup untuk menggunakan sistem PTSP

dengan efektif, sehingga menghambat penerapan dan pemanfaatan sistem secara optimal. Keterbatasan dalam kapasitas dan keterampilan pegawai dalam penggunaan teknologi dapat berpengaruh terhadap kinerja pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan dengan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa perbedaan terletak pada sistem pelayanan yang digunakan dan pada aspek dalam pelayanan publik. Pada era Ahok prosedur PTSP masih dilakukan secara manual, sedangkan pada era Anies seluruh pelayanan perizinan dilakukan secara *online* menggunakan sistem digital. Pada masa kepemimpinan Basuki Tjahaja Purnama, empat dari lima aspek pelayanan publik dan *good governance* telah terpenuhi dengan baik, antara lain: transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, serta partisipasi. Namun pada aspek responsivitas belum berjalan dengan baik sehingga masih perlu ditingkatkan. Sedangkan pada

era Anies Baswedan seluruh aspek yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas dan efisiensi serta responsivitas telah menunjukkan hasil yang positif. Oleh karena itu, PTSP Era Anies Baswedan menunjukkan hasil yang lebih baik dan dibandingkan dengan PTSP Era Basuki Tjahaja Purnama. Seluruh aspek-aspek pelayanan publik dan *good governance* dibawah kepemimpinan Anies berhasil terpenuhi dengan baik. Berbagai inovasi teknologi yang dilakukan oleh Anies juga membawa banyak kemudahan, salah satunya melalui sistem integrasi secara *online* sehingga masyarakat bisa mengakses layanan perizinan dengan lebih cepat. Pada era Ahok ditemukan beberapa elemen yang mendorong dan menghambat sistem pelayanan, aspek transparansi dan peningkatan fasilitas menjadi faktor pendukung, sedangkan aspek responsivitas dan kendala teknologi menjadi faktor penghambat. Selama menjabat Anies mengedepankan inovasi teknologi dan responsivitas yang baik. Hal inilah yang menjadi faktor yang mendukung keberhasilan pelayanan.

Sementara hambatan pada era Anies terletak pada masalah integrasi sistem dan keterbatasan SDM.

SARAN

Berdasarkan dengan hasil analisis yang telah dilakukan terhadap data temuan yang dilakukan selama penelitian pada konteks Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Era Basuki Tjahaja Purnama dan Era Anies Baswedan di Kelurahan Senayan menghasilkan beberapa saran atau rekomendasi terkait dengan kelanjutan pelaksanaan pelayanan yang nantinya mungkin menyempurnakan kekurangan yang ada pada faktor penghambat yang telah dianalisis sebelumnya, antara lain:

1. Perlunya dilakukan pelatihan terkait penggunaan teknologi bagi para pelaksana PTSP, sehingga pelayanan yang diberikan tetap berjalan dengan prima tanpa hambatan oleh ketidakmampuan petugas.
2. Seiring dengan tuntutan dan harapan masyarakat yang terus berkembang, maka diperlukan inovasi terus menerus terhadap

aplikasi yang ada sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat.

3. Perlu disiapkan kaderisasi yang terstruktur dan baik, agar pada setiap pergantian petugas PTSP tidak menimbulkan hambatan pada proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Nazir, Mohammad. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 54.

Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dana Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Syakrani. (2009). *Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif Good Governance*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

United Nations Development Programme. (1999). *Decentralization: A Sampling of Definitions*. Joint UNDP-Government of Germany Evaluation of the UNDP Role in Decentralization and Local Governance, Working Paper