

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintahan di setiap negara tentunya memiliki kewajiban menyelenggarakan pelayanan publik yang bersih, cepat, efisien dan efektif. Penyediaan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya menjadi peranan penting pemerintahan, termasuk Indonesia. Hal tersebut sesuai dengan amanat Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Segala bentuk jasa pelayanan baik berbentuk barang maupun jasa publik merupakan bagian dari pelayanan publik atau pelayanan umum.

Pemerintah menerbitkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari para aparaturnya. Akan tetapi, implementasi dari kebijakan ini tidak dapat tercapai dengan maksimal apabila tidak dibarengi dengan indikator atau faktor-faktor yang mendorong keberhasilan implementasi kebijakan. Implementasi kebijakan merupakan

pelaksanaan kebijakan yang berisi tujuan serta sasaran dari regulasi-regulasi yang lebih operasional dengan maksud untuk mewujudkan tujuan serta sasaran dalam isi kebijakan tersebut. Implementasi kebijakan dari setiap instansi sektor publik atau layanan publik menghabiskan uang publik, bagaimana uang ini dibelanjakan dan bagaimana kualitas layanan yang diberikannya sangat penting sebagai warga negara, pengguna, dan pembayar pajak. Oleh karena itu, kita membutuhkan implementasi kebijakan yang berstandar baik. Implementasi kebijakan yang baik mengarah pada manajemen yang baik, kinerja yang baik, investasi uang publik yang baik, perilaku publik yang baik, dan hasil yang baik.

Pentingnya pelayanan publik sebagai hal untuk diteliti tidak lepas karena manusia yang pada umumnya sangat membutuhkan serta tidak dapat dipisahkan dari pelayanan publik. Pembahasan mengenai pelayanan publik di Indonesia hingga kini seringkali dijabarkan dalam berbagai kondisi permasalahan. Kondisi pelayanan publik yang cenderung tidak ada perubahan signifikan. Hal ini lah yang menjadikan pelayanan publik sebagai isu yang menjadi kian strategis untuk dibahas. Melihat situasi pelayanan publik saat ini, perlu adanya implementasi kebijakan yang baik untuk mencapai tujuan organisasi yang baik. Perlu adanya dukungan dari sumber daya manusia dalam mencapai tujuan tersebut, dengan kata lain aparatur atau pegawai pemerintah harus mampu menerapkan sifat dan sikap prinsip-prinsip *good governance* yang diantaranya seperti responsivitas, efektifitas dan efisiensi, keadilan, akuntabilitas, dan transparansi (Sedarmayanti, 2013).

Pada prinsipnya, Pemerintah di pusat maupun daerah bertanggung jawab atas pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan layanan masyarakat atau pelaksanaan pertauran perundang-undangan (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2006). Era otonomi daerah dewasa ini menitikberatkan otonomi pada daerah kabupaten dan kota yang sangat menuntut tiap daerah untuk terus mengembangkan dan meningkatkan potensi, kapasitas, dan daya saingnya dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat demi terwujudnya tujuan utama penyelenggaraan pemerintahan yakni kesejahteraan rakyat. Perlu adanya perhatian khusus pada kebutuhan serta tuntutan dari masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan memperhatikan kondisi geografis. Pelayanan yang tidak dapat dilepaskan dari masyarakat sepanjang hidupnya adalah pelayanan administrasi sehingga diharapkan memiliki kualitas yang baik.

Pada umumnya, mengurus semua urusan administrasi warga negaranya merupakan bagian dari birokrasi. Akan tetapi, implementasi pelayanan administrasi yang selama ini terjadi di Indonesia baik di tingkat pusat atau daerah sering dianggap pelayanan administrasi yang buruk. Salah satu hasil survey yang dapat membuktikan keadaan birokrasi di Indonesia adalah survey *Easy of Doing Business* yang dilakukan oleh World Bank pada tahun 2020 dimana Indonesia berada pada peringkat 73 dari 138 negara. Hal ini membuktikan masih rendahnya kemudahan dalam pelayanan perizinan terutama pelayanan perizinan usaha di Indonesia dan masih jauh dari peringkat yang ditargetkan yaitu peringkat 40 dunia.

Melihat kondisi tersebut, Pemerintah melalui Kementrian Dalam Negeri berupaya mengatasi permasalahan yang ada untuk menyederhanakan pelaksanaan pelayanan di setiap daerah dengan menerbitkan Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Daerah. Implementasi dari adanya Pelaksanaan Terpadu Satu Pintu (PTSP) ini dimaksudkan sebagai upaya untuk mengatasi permasalahan pelayanan yang menyulitkan masyarakat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan dengan pendelegasian dan pelimpahan wewenang dari lembaga yang memiliki kewenangan sebelumnya yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan hingga tahap penerbitan dokumen dilakukan dalam satu tempat. Tujuan dari penyelenggaraan PTSP adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik, memberikan akses pelayanan yang lebih luas serta mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat hingga tingkat daerah. Selain itu, PTSP juga diharapkan mampu mewujudkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang mudah, bersih, efektif dan efisien dalam memberikan pelayanan sehingga mendorong terciptanya pelayanan public yang berkualitas.

Berdasarkan Permendagri tersebut, setiap daerah di Indonesia dituntut untuk bisa menyelenggarakan PTSP di masing-masing daerahnya. Pelaksanaan PTSP di masing-masing daerah tentunya memiliki kualitas implementasi yang berbeda-beda pula. Provinsi DKI Jakarta sebagai representasi Indonesia di mata internasional sekaligus sebagai Ibu Kota Negara tentunya harus memiliki pelayanan yang lebih

baik sebagai acuan untuk pelayanan di daerah lain. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat keluhan dari masyarakat mengenai lama dan mahal nya proses perizinan di DKI Jakarta. Meskipun didukung dengan fasilitas serta sarana dan prasarana yang lebih memadai, di Jakarta masih terhambat karena konstruksi PTSP Jakarta yang belum memiliki kewenangan penuh dalam memproses perizinan. Dalam rangka memperbaiki dan mempercepat penyelenggaraan PTSP di DKI Jakarta maka diterbitkanlah Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 47 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Bersamaan dengan itu, Pemerintah Daerah DKI Jakarta membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai perangkat daerah yang memiliki kedudukan sebagai unsur pelaksana urusan pemerintahan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan. Selanjutnya diterbitkan Peraturan Gubernur DKI Nomor 160 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta sejauh ini mendirikan 316 service point atau unit pengelola hingga tingkat Kecamatan dan Kelurahan dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu Kota Administrasi di DKI Jakarta yang ikut andil dalam memberikan dan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur sebagai wilayah dengan jumlah penduduk terbanyak di DKI Jakarta yaitu sebesar 3,26 juta jiwa. Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur

saat ini memiliki 76 service point atau unit pengelola PTSP yang terdiri dari 1 di tingkat kota, 10 di tingkat kecamatan, dan 65 di tingkat kelurahan. Berdasarkan hal tersebut, salah satu elemen yang strategis dan penting dalam penyelenggaraan PTSP di daerah adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Salah satu SKPD yang memiliki peranan dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat adalah kecamatan.

Kecamatan merupakan wajah atau cerminan dari Pemerintah Daerah sebagai lembaga yang strategis dalam mengelola dan melayani kepentingan masyarakat. Selain itu, kecamatan juga merupakan *line office* dari pemerintahan daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Sejalan dengan ini pelayanan administrasi adalah bagian dari sudut pandang yang perlu di tingkatkan dalam rangka pelayanan di Kecamatan. Terdapat beberapa pelayanan administrasi yang dapat dilakukan di Kecamatan, seperti pelayanan perizinan dan non perizinan yang merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk memenuhi atau menjamin hak dan kebutuhan dasar masyarakat atau penduduk (warga negara). Dalam rangka memperbaiki dan mempercepat penyelenggaraan administrasi perizinan dan non perizinan, maka dibentuklah Unit Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu di tingkat Kecamatan. Kota Administrasi Jakarta Timur sebagai daerah dengan jumlah penduduk terbanyak di Provinsi DKI Jakarta patut diberikan perhatian dalam hal pelayanan terpadu satu pintu. Berikut merupakan data jumlah penduduk setiap Kota/Kabupaten Administrasi di Provinsi DKI Jakarta.

Tabel 1.1
Jumlah Penduduk di Wilayah DKI Jakarta

Kota/Kabupaten Administrasi	Jumlah Penduduk (jiwa)
Jakarta Timur	3.274.716
Jakarta Barat	2.549.584
Jakarta Selatan	2.388.173
Jakarta Utara	1.864.646
Jakarta Pusat	1.103.732
Kepulauan Seribu	29.719

Sumber: Badan Pusat Statistik DKI Jakarta, 2023

Salah satu unit pengelola PTSP tingkat kecamatan yang ada di Kota Administrasi Jakarta Timur terdapat pada Unit Pengelola PTSP Kantor Kecamatan Cakung Jakarta Timur. Kecamatan Cakung merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak di Kota Administrasi Jakarta Timur dengan populasi 559.000 jiwa yang berarti 5.2% dari populasi penduduk DKI Jakarta dan 17% dari populasi Kota Jakarta Timur.

Tabel 1. 2
Jumlah Penduduk Kota Administrasi Jakarta Timur per Kecamatan

Kecamatan	Jumlah Penduduk (ribu jiwa)
Pasar Rebo	221.158
Ciracas	300.345

Kecamatan	Jumlah Penduduk (ribu jiwa)
Cipayung	292.294
Makasar	204.595
Kramat Jati	296.034
Jatinegara	275.000
Duren Sawit	399.000
Cakung	559.000 (2022)
Pulogadung	266.199
Matraman	151.827

Sumber: Badan Pusat Statistik DKI Jakarta, 2023

Kecamatan Cakung sebagai daerah yang merupakan salah satu pusat pertumbuhan ekonomi wilayah Jakarta Timur dengan tumbuh pesatnya kawasan industri di daerah tersebut antara lain Kawasan Berikat Nusantara, Kawasan Industri Pulogadung dan Perkampungan Industri Kecil. Pelayanan yang paling sering diajukan oleh masyarakat di UP PMPTSP Kecamatan Cakung adalah salah satunya pelayanan mengenai perizinan usaha. Dikuti dari artikel berita Wartakota menjelaskan pernyataan Kepala DPMPTSP, Benni Aguscandra yang menyatakan terdapat lebih dari 23 ribu usaha mikro dan kecil di Cakung dan merupakan yang terbanyak di Jakarta. Cakupan geografis yang strategis berbatasan dengan penyangga Kota Jakarta seperti Bekasi menjadikan wilayahnya sangat heterogen dan majemuk serta memiliki potensi bisnis yang besar karena adanya interaksi masyarakat yang berbatasan

wilayah administratif di bidang pendidikan, kesehatan, perekonomian dan sebagainya.

Tabel 1. 3
Rekapitulasi Jumlah Permohonan Perizinan dan Non Perizinan Masuk ke UP PTSP
per Kecamatan di Jakarta Timur Tahun 2022

UP PTSP	TOTAL BERKAS
Kecamatan Cakung	8.588
Kecamatan Pulogadung	5.720
Kecamatan Jatinegara	5.299
Kecamatan Duren Sawit	5.246
Kecamatan Ciracas	5.058
Kecamatan Kramat Jati	4.971
Kecamatan Cipayung	4.896
Kecamatan Pasar Rebo	4.169
Kecamatan Makasar	3.993
Kecamatan Matraman	2.879

Sumber: Dinas PMPTSP DKI Jakarta, 2023

Berdasarkan Tabel 1.3 jumlah pelayanan perizinan dan non perizinan mulai bulan Januari sampai dengan Desember 2022 setiap Kecamatan di Jakarta Timur tercatat bahwa UP PTSP Kecamatan Cakung memiliki jumlah permohonan terbanyak dengan total 8.588 berkas. Adanya kondisi tersebut menuntut Kecamatan Cakung untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakatnya. Berkas permohonan tersebut terdiri dari berkas permohonan pelayanan perizinan dan non perizinan serta pelayanan konsultasi dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 1. 4

Total Keseluruhan Permohonan pada UP PTSP Kecamatan Cakung Tahun 2022

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Permohonan
1	Pelayanan Perizinan & Konsultasi	4.224 berkas
2	Pelayanan Non Perizinan	4.364 berkas
3	Total	8.588 berkas

Sumber: Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung

Menurut laporan tahunan pelayanan terpadu satu pintu tahun 2022 terdapat 233.910 jumlah pelayanan di seluruh 42 kecamatan DKI Jakarta yang artinya Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung melebihi rata-rata jumlah pelayanan masuk Kecamatan dalam satu tahun. Namun berdasarkan Penilaian dan Ranking Unit Pengelola PTSP yang dilakukan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) DKI Jakarta pada tahun 2021, Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung dalam survey kepuasan masyarakat tidak termasuk ke dalam 10 besar ranking Unit Pengelola PTSP di DKI Jakarta. Data tersebut menunjukkan adanya permasalahan dalam implementasi kebijakan pelayanan perizinan dan non perizinan pada Unit Pengelola PTSP (UP PTSP) Kecamatan Cakung. Sejak diselenggarakannya Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung masih terdapat beberapa permasalahan yang dialami dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Untuk meningkatkan pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat tentu perlu adanya keberhasilan dalam implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Unit Pengelola Kantor Kecamatan Cakung Kota Jakarta Timur. Melalui observasi awal yang dilakukan oleh peneliti ternyata masih terdapat beberapa hambatan dalam

implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di kantor Kecamatan Cakung Jakarta Timur. Pada penelitian ini peneliti menemukan beberapa masalah UP PTSP Kecamatan Cakung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 1. 5
Rekapitulasi Permohonan di UP PTSP Kecamatan Cakung Tahun 2022

No.	Keterangan	Jumlah Berkas
1	Jumlah permohonan masuk	8.588
2.	Berkas terbit	7.299
3	Berkas pending	1.289

Sumber; UP PTSP Kecamatan Cakung

Dalam implementasi kebijakan PTSP di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung tidak adanya kepastian waktu mengenai penyelesaian pelayanan non perizinan. Meskipun sudah terdapat standar waktu penyelesaian yang tertera pada website <http://pelayanan.jakarta.go.id> dan sudah ditentukan oleh pemerintah daerah, akan tetapi standar yang sudah diatur tersebut hanya mencakup pelayanan perizinan saja, sedangkan pelayanan non-perizinan tidak ada standar waktu penyelesaian pelayanan yang menjadi pedoman. Hal ini menyebabkan masyarakat bisa menunggu seharian tanpa adanya kepastian penyelesaian permohonan. Berdasarkan data pada Tabel 1.5 yang diperoleh pada tahun 2022 sebanyak 7.299 permohonan atau 85% permohonan sudah terbit dan 1.289 permohonan atau 15% permohonan pending yang masih dalam proses hingga Maret 2023. Data tersebut menunjukkan banyaknya berkas permohonan yang masih dalam proses tanpa kepastian penyelesaian sehingga terdapat permasalahan ketepatan kebijakan.

Masalah ini dapat terjadi karena banyaknya permohonan yang masuk sedangkan ketersediaan pegawai yang tidak memadai. Berdasarkan data yang diperoleh pada tahun 2022 Unit Pengelola Kecamatan Cakung menerima 8.588 jumlah pelayanan. Data tersebut menunjukkan perhari nya UP PTSP Kecamatan Cakung bisa menerima sebanyak 22-26 permohonan. Keterbatasan sumber daya manusia ini menyebabkan terhambatnya pelayanan perizinan dan non perizinan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini menjadikan terjadinya tumpang tindih pekerjaan jika ada pegawai yang sedang melakukan survei ke lapangan dan pekerjaannya di PTSP akan dikerjakan oleh pegawai lain yang bukan merupakan tupoksinya. Berdasarkan laporan tahunan pelayanan terpadu satu pintu tahun 2022 disebutkan bahwa memang saat ini jumlah pegawai termasuk dalam unit-unit pengelola masih jauh dari kata cukup dalam menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu baik perizinan maupun non perizinan.

Tabel 1. 6
Jumlah Pegawai UP PTSP Kecamatan Cakung

No.	Jabatan	Jumlah Pegawai
1	Kepala Unit Pengelola PTSP Kecamatan Pulogadung	1
2	Kepala Subbagian Tata Usaha	1
3	Staff Teknis PNS	4
5	PJLP	10
Jumlah		16

Sumber: UP PTSP Kecamatan Cakung

Pada Tabel 1.6 unit pengelola PTSP Kecamatan Cakung hanya memiliki 10 PJLP (7 petugas loket, 1 penerima tamu, 1 caraka, dan 1 juru ukur), 4 staff teknis, 1 Kepala Subbag Tata Usaha dan 1 Kepala Unit tentunya jumlah tersebut terbilang sedikit dibandingkan jumlah penduduk yang mencapai 559.000 jiwa dan jumlah permohonan yang mencapai 8.588 permohonan yang artinya 1 petugas loket bisa melayani lebih dari 1.200 masyarakat per tahun. Ketersedian pegawai yang belum terpenuhi ini belum sesuai dengan Pasal 28 Peraturan Gubernur No. 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan PTSP karena sebagai salah satu syarat melakukan pengujian fisik perizinan adalah jumlah pegawai yang terpenuhi dan dan Pasal 33 secara bertahap dan berkesinambungan DPMPTSP harus memenuhi kebutuhan pegawai untuk bisa melakukan pelayanan secara mandiri sehingga masih terjadi permasalahan ketepatan pelaksana dalam implementasi kebijakan PTSP di Unit Pengelola Kecamatan Cakung.

Permasalahan lain adalah kesiapan pelaksana dan masyarakat mengenai informasi pelayanan di UP PTSP Kecamatan Cakung. Seperti yang diketahui pada Diagram 1.1 bahwa masih adanya 1.289 berkas pending dan 1.790 konsultasi pada pelayanan UP PTSP Kecamatan Cakung. Sebagian berkas tertunda karena masih adanya persyaratan yang diperlukan tim teknis atau berkas yang ditolak karena tidak sesuai dengan persyaratan. Hal ini bisa disebabkan karena kurangnya media informasi mengenai persyaratan, prosedur serta biaya baik media informasi secara online maupun konvensional yang ada di lingkungan UP PTSP Kecamatan Cakung seperti

yang tercantum pada Pasal 20 Peraturan Gubernur DKI Jakarta No.47 Tahun 2017 yang meliputi banner, spanduk, brosur/pamflet, dan sosialisasi. Hal ini menyebabkan masyarakat harus kerja dua kali dalam melakukan pelayanan. Selain itu, hal tersebut juga disebabkan karena kurangnya kesadaran masyarakat mengenai informasi pelayanan di UP PTSP. Sebagai contoh mengenai pelayanan izin usaha yang sudah dapat diajukan secara online namun masih banyaknya masyarakat yang datang ke Gerai Memulai Usaha di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung untuk dibuatkan Nomor Induk Usaha (NIB). Menurut data per tahun 2022, ada 436 permohonan perizinan usaha di Gerai Memulai Usaha UP PTSP Kecamatan Cakung. Sehingga masih terdapat permasalahan ketepatan proses dalam implementasi kebijakan PTSP di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung.

Tabel 1. 7
Jumlah Konsultasi dan Layanan Gerai Memulai Usaha

NO.	Pelayanan	Jumlah
1	Konsultasi Pelayanan	1.790
2	Layanan Gerai Memulai Usaha	436
Jumlah		2.226

Sumber: UP PTSP Kecamatan Cakung

Selain itu, permasalahan lainnya adalah persyaratan yang berbeda-beda pada registrasi umum non perizinan di UP PTSP Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur. Seperti yang diketahui bahwa Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung memiliki kewenangan untuk melakukan pelayanan administrasi registrasi umum non perizinan di bidang pertanahan, perkawinan, kependudukan, dan

pencatatan sipil yang juga sudah diatur dalam pasal 54 Peraturan Gubernur DKI No. 47 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan PTSP. Hal ini dapat terlihat dari beberapa permasalahan yang terjadi seperti dikutip dari artikel berita Gakorpan News menjelaskan bahwa masyarakat bernama Efron Siagian yang merupakan seorang praktisi hukum sekaligus pengamat kebijakan pemerintah merasa kecewa terhadap pelayanan di PTSP Kecamatan Cakung yang kurang kooperatif dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat. Efron menjelaskan kekecewaannya ketika mengurus Surat Keterangan Waris dikarenakan pegawai PTSP meminta kembali persyaratanpersyaratan yang sebelumnya sudah dilampirkan dan sudah mendapat pengesahan dari Kecamatan, ditambah persyaratan yang diminta berbeda dengan persyaratan yang ada di Kelurahan sehingga menimbulkan pertanyaan apakah merupakan kebijakan pemerintah atau hanya aturan sepihak dari Kecamatan. Ketika pemohon melakukan pengaduan tersebut, pihak UP PTSP Kecamatan Cakung tidak dapat ditemui untuk memberikan penjelasan dan tidak dapat memberikan kepastian hukum terkait persyaratan tersebut. Permasalahan kejelasan prosedur persyaratan ini tidak sesuai dengan Pasal 19 Peraturan Gubernur DKI No. 47 Tahun 2017 yang membahas mengenai kejelasan prosedur pelayanan sehingga terdapat permasalahan ketepatan proses dalam implementasinya.

Dalam pengimplementasian kebijakan UP PTSP juga diperlukan koordinasi dengan dinas terkait. Akan tetapi pada Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung terdapat permasalahan yaitu kurangnya koordinasi dan pengawasan dengan Satuan

Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait. Unit Pengelola PTSP Kecamatan memiliki tugas dan fungsi untuk melakukan koordinasi dengan SKPD terkait mengenai penyelesaian pelayanan. Seperti yang tercatat pada Pergub DKI No. 160 Tahun 2019 bahwa UP PTSP Kecamatan harus melakukan pendistribusian berkas izin dan non izin yang bukan wewenangnya. Akan tetapi terjadi permasalahan pada UP PTSP Kecamatan Cakung seperti dilansir dari artikel berita MonitoringJak7 pada September 2022 UP PTSP mengeluarkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) yang tidak sesuai dimana bangunan tersebut melanggar garis sepadan bangunan (GSB). Selain itu, bangunan gudang tertutup tersebut harusnya menggunakan IMB yang dikeluarkan oleh UP PTSP Kota Jakarta Timur, bukan IMB yang dikeluarkan oleh UP PTSP Kecamatan Cakung. Hal ini juga dapat terjadi karena kurangnya koordinasi dan pengawasan dari UP PTSP Kecamatan Cakung dengan SKPD terkait yaitu Sudin Citata Kecamatan Cakung maupun Sudin Citata Jakarta Timur. Tugas koordinasi dan fungsi pengawasan seakan mandul dan menimbulkan asumsi pembiaran tanpa ada tindakan atau sanksi yang diberikan. Fenomena ini tentunya tidak sesuai dengan Pasal 47 Peraturan Gubernur DKI No. 47 tahun 2017 yang menyatakan bahwa pengawasan harus dilakukan oleh SKPD teknis guna mencegah terjadinya penyelewengan, maka berdasar hal tersebut masih terdapat permasalahan.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan diatas, maka penelitian ini penting untuk dilakukan dan ditelusuri agar dapat dijadikan rekomendasi bagi bagi instansi pemerintah Unit Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Cakung untuk

meningkatkan implementasi pelayanan terpadu satu pintu di Kantor Kecamatan Cakung Kota Jakarta Timur. Dapat disimpulkan bahwa salah satu kunci terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik adalah pelayanan yang baik (Agriva dkk, 2021). Menariknya penelitian tersebut karena akan mendeskripsikan tentang bagaimana keberhasilan implementasi pelayanan terpadu satu pintu dengan lebih ruang lingkup yang lebih terperinci pada Unit Pelaksana di Kantor Kecamatan Cakung menggunakan indikator implementasi, hal ini membuat penulis tertarik melakukan penelitian tentang **Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Unit Pengelola PTSP Kantor Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur.**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka identifikasi masalah implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung adalah sebagai berikut:

1. Tidak adanya standar kepastian waktu penyelesaian pelayanan non-perizinan di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung.
2. Ketersediaan jumlah pegawai yang tidak sebanding dengan jumlah permohonan masuk pada pelayanan di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung.

3. Permasalahan kesiapan pelaksana dalam memberikan kejelasan dan keterbukaan informasi serta kurangnya kesadaran masyarakat dalam mencari informasi pelayanan
4. Permasalahan kejelasan prosedur persyaratan yang berbeda-beda pada pelayanan registrasi umum non perizinan di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung
5. Kurangnya koordinasi dan pengawasan dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) teknis sehingga menimbulkan kesalahan penerbitan perizinan.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka rumusan masalah yang paling sesuai dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian tersebut adalah

1. Mendeskripsikan implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur
2. Mengidentifikasi apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi implelementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur.

1.5. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut diharapkan dalam penelitian ini memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu Administrasi Publik dan analisisnya khususnya dalam konsentrasi pelayanan publik terkait dengan pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Sekaligus untuk kepentingan penelitian di masa yang akan datang serta bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa Administrasi Publik untuk mempersiapkan diri untuk terjun ke dalam dunia masyarakat dan menghadapi dinamika dalam pelayanan publik..

b. Bagi Pemerintah, khususnya Unit Pengelola PTSP Kantor Kecamatan Cakung Jakarta Timur hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam perumusan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam menuntaskan permasalahan yang terjadi saat ini maupun di masa yang akan datang

3. Kegunaan Sosial

Penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan dapat memberikan dampak yang positif dan manfaat bagi para aparatur khususnya dan masyarakat pada umumnya.

1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung dan menghasilkan penelitian yang baik dan berkualitas maka peneliti menyajikan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki korelasi atau kesamaan tema mengenai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Peneliti

melakukan tinjauan terhadap penelitian terdahulu sebagai bahan referensi atau rujukan dalam melakukan penelitian ini dengan harapan dapat membentuk kerangka berpikir dalam melaksanakan penelitian. Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan rujukan antara lain:

Penelitian pertama yang dilakukan oleh Sutriani (2021) dengan judul “Strategi PTSP di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru”. Metode yang digunakan pada penelitian ini metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa strategi yang dilakukan dinas terkait dalam pelayanan terpadu satu pintu belum semua berjalan dengan baik yang dilihat dari indikator seperti strategi organisasi yang sudah bagus dengan keterkaitan visi misi dalam pembentukan organisasi dan strategi pendukung yang berjalan cukup baik karena rekrutmen pegawai sesuai prosedur. Akan tetapi strategi program belum berjalan baik karena 2 dari 3 program pelayanan masih banyak mengalami kendala.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Budi Harsono (2019) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor PTSP Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat”. Metode yang digunakan pada penelitian ini metode kualitatif. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah bahwa kualitas PTSP di Kecamatan Johar Baru sudah berjalan baik, namun waktu penyelesaian pelayanan masih terdapat permasalahan dalam proses pelayanan dikarenakan

jumlah pegawai yang terbatas sehingga petugas kewalahan dalam menangani setiap permintaan masyarakat..

Penelitian ketiga dari penelitian yang dilakukan oleh Muhtamat (2020) dengan judul “Kebijakan Pelayanan Online Single Submission (OSS) Oleh Dinas PMPTSP Di Kabupaten Kudus”. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan nomor induk usaha (NIB) terintegrasi secara elektronik melalui *Online Single Submission* (OSS) di Dinas PMPTSP Kabupaten Kudus telah berjalan dengan semestinya. Kebijakan pelayanan OSS oleh DPMPTSP di Kabupaten Kudus adalah akan menjalankan fungsi DPMPTSP sebagai cabang yang memberikan orientasi, penyesuaian dan dukungan kepada pemilik usaha dan masyarakat umum (baik bisnis maupun non-komersial) yang mengajukan izin melalui OSS.

Selanjutnya dari penelitian yang dilakukan oleh Suhartoyo (2019) dengan judul “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)”. Metode yang digunakan adalah metode penelitian hukum empiris yang menggunakan pendekatan regulasi berupa undang-undang dan pendekatan konseptual. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kebijakan sistem PTSP dapat saja sebagai alternatif perbaikan dari sistem sebelumnya namun harus memberikan perubahan efisiensi dalam pelayanan, standar waktu dan biaya yang jelas, prosedur pelayanan yang sederhana dan mudah diakses.

Penelitian kelima yang dilakukan oleh Raja Dinda Nilamsuri (2018) dengan judul “Optimalisasi Kemudahan Pelayanan Inovasi Melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Mal Pelayanan Publik Kota Batam” menggunakan jenis penelitian hukum empiris. Dari hasil penelitian, bentuk kemudahan pelayanan penanaman modal yang dilaksanakan oleh PTSP sudah ada secara fisik di Kota Batam dalam bentuk OSS (Online Single Submission), namun sejauh ini masih terdapat beberapa kendala dan dapat disimpulkan masih terdapat permasalahan. Saat ini sudah dalam tahap persiapan yang lebih baik berupa sosialisasi dan simulasi, penyiapan sistem informasi dan personel, desain dan pembuatan aturan berupa RDTR untuk efektivitas OSS dan tambahan jam operasional PTSP.

Penelitian keenam dilakukan oleh Budi Santosa, Muh Ilham, Sampara Lukman, Megandaru W. Kawuryan (2022) dengan judul “*Implementation of One Door Integrated Service Policy in Bekasi Regency and Bekasi City of West Java Province*” dengan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Kebijakan PTSP di Kabupaten Bekasi dan Kota Bekasi memilih arah kebijakan yang sama yaitu Mal Pelayanan Publik sebagai brand kebijakan pelayanan terpadu, namun pada kenyataannya meskipun berpusat pada Pelayanan Publik Mall masih banyak perizinan yang belum dikomunikasikan dengan baik kepada masyarakat sehingga masih banyak kendala proses, dari aspek isi kebijakan juga terlalu banyak kebijakan teknis turunan yang mengatur sehingga mengakibatkan tidak efektifnya kebijakan pelayanan terpadu. Model yang

dihasilkan dari penelitian ini merupakan modifikasi dari model kebijakan grindle yang dapat mengefektifkan implementasi kebijakan

Penelitian ketujuh dilakukan oleh Novrina Sahera Lubis & Simson Ginting (2022) yang memiliki judul “*Quality of Service Issuance of Trading Business License at the One Door Integrated Service and Investment Department of Medan City*”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan menggunakan indikator-indikator yang disampaikan oleh Zeithaml, dkk seperti Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy sebagai indikator untuk mengukur sejauh mana hasil kualitas pelayanan publik telah dilakukan. Kualitas pelayanan publik dalam penerbitan SIUP di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, dapat dikatakan telah memenuhi dimensi atau tolak ukur apapun dari teori yang penulis gunakan. Meskipun dalam pelaksanaannya belum maksimal, seperti pada kinerja pelayanan publik dalam penerbitan SIUP yang terkadang waktu penerbitannya tidak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, dan lambatnya respon pegawai.

Penelitian selanjutnya bersumber dari penelitian yang dilakukan Nadya Ayu Putri Hidayat, Hary Priyanto, dan Erna Agustina (2023) dengan judul “*Study of Online Single Submission-Based Integrated Service Implementation in Banyuwangi District*” Metode yang digunakan pendekatan kualitatif berdasarkan skema konstruktif dan partisipatif. Hasil penelitian bahwa pelayanan berbasis OSS sebagai implementasi layanan e-Government tidak dalam rangka menghilangkan

pelayanan model konvensional, karena hakikat pelayanan publik adalah aktivitas manusia. Kesimpulan: Pelayanan berbasis OSS bertujuan untuk mempercepat dan membuka pelayanan sehingga mampu memangkas realitas patologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Penelitian kesembilan yang dilakukan oleh R. Rohadin (2021) dengan judul *“Public Service Quality Improvement Strategy by Cirebon City Government Regarding the Granting of Trade-Business-License”* Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Kesimpulan dari penelitian ini adalah: Kualitas pelayanan SIUP masih belum optimal. Hal ini didasarkan pada beberapa indikator, misalnya pertama, pada dimensi reliabilitas, belum mampu memenuhi ketepatan waktu penerbitan. Kedua, secara nyata, tampilan prasarana dan penataan ruang pelayanan perizinan sudah cukup baik; Ketiga, dimensi jaminan telah memberikan kepastian informasi mulai dari kejelasan syarat, prosedur, dan kepastian biaya.

Penelitian terakhir dilakukan oleh Jayanegara, B. A. U., Suryadi, S., & Anwar (2023) dengan judul *“Implementation of the New Public Service in the Licensing Process”* Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan perizinan oleh aparaturnegara di DPMPSTSP Kota Bekasi belum efektif. Dalam aspek melayani, aparaturnegara masih sering mengarahkan daripada melayani. Bahkan, aparat lebih banyak mengarahkan “ini harus demikian” kepada masyarakat yang hendak mengajukan izin. Dalam

aspek mengutamakan kepentingan umum atau pemerintah, harus mengedepankan kepentingan umum dengan tetap mengedepankan kepentingan individu. Tetapi, aparat masih mengutamakan pelayanan kepada individu yang melakukan pendekatan personal dengan aparat

Berdasarkan penjelasan diatas maka ditarik kesimpulan bahwa penlitian yang berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur” ini memiliki kemiripan fokus dengan beberapa penelitian terdahulu yang telah dijabarkan yaitu membahas mengenai PTSP. Akan tetapi peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian peneliti. Data penelitian terdahulu yang telah diolah oleh peneliti dapat disimpulkan dalam beberapa hal yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Peneliti kesulitan untuk mencari penelitian terdahulu bersumber jurnal internasional terkait dengan Implementasi Unit Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu, maka peneliti mencari penelitian dengan tema yang sama dengan penelitian yang peneliti lakukan. Jurnal Internasional memiliki kesamaan tema terkait dengan implementasi unit pengelola PTSP dan pelayanan perizinan. Adapun penelitian terdahulu nasional memiliki tujuan menganalisis dan mendeskripsikan kebijakan OSS pada Dinas PMPTSP namun tidak ditemukan yang berkaitan dengan Unit Pengelola PTSP Kecamatan.

Penelitian terkait implementasi pelayanan terpadu satu pintu pada penelitian terdahulu yang dijabarkan peneliti menggunakan metode kualitatif. Peneliti akan melakukan penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Untuk memberikan gambaran obyektif tentang keadaan fenomena yang diteliti, data yang diperoleh dari fakta-fakta yang dijelaskana secara sistematis. Dalam telaah terkait implementasi pelayanan banyak menggunakan teori implementasi menurut Edward III dan teori Van Meter & Van Horn. Perbedaan dalam penelitian ini adalah pada teori yang digunakan yaitu menggunakan teori implementasi lima ketepatan Riant Nugroho dan ditambah teori Zainal Abidin mengenai dua faktor utama yang mempengaruhi implementasi serta tentunya pada lokasi penelitian yang belum banyak dilakukan di Unit Pengelola PTSP Kecamatan yang lebih terperinci dan detil..

1.6.2 Kajian Teori

1. Administrasi Publik

a. Pengertian Administrasi Publik

Menurut Chandler dan Plano (dalam Yeremias T. Keban, 2014:3) adalah metode pengkoordinasian dan pengorganisasian personel dan sumber daya publik untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan memanajemen ketentuan-ketentuan suatu kebijakan publik. Pengarang tersebut memaparkan juga bahwa

administrasi publik adalah ilmu dan seni untuk mengatur dan melaksanakan tugas yang sudah ditetapkan oleh administrasi publik dengan tujuan memecahkan masalah publik dengan penyempurnaan terutama di bidang sumber daya manusia, bidang organisasi serta keuangan.

Pengertian administrasi publik juga dikemukakan oleh Nicholas Henry (dalam Yeremias T. Keban, 2014:6), bahwa administrasi publik merupakan suatu kesatuan yang rumit antara teori dengan praktik yang bertujuan untuk memperbaiki pandangan masyarakat terhadap pemerintah dalam kaitannya dengan masyarakat yang diperintah, serta untuk merubah kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Administrasi publik adalah ilmu serta seni untuk menjawab kebutuhan-kebutuhan publik melalui perbaikan dan perumusan kebijakan-kebijakan terutama di bidang organisasi, sumberdaya manusia dan keuangan.

Beragam pendapat terkait definisi administrasi publik, mendorong peneliti menyimpulkan bahwa administrasi publik adalah pengelolaan urusan pemerintah dalam praktik pekerjaan publik yang dilakukan bersama secara efisien dengan tujuan mencapai kepentingan bersama dalam konteks kehidupan masyarakat.

2. Paradigma Administrasi Publik

Menurut Nicholas Henry (dalam Aneta, 2012), mengemukakan bahwa dalam administrasi publik memiliki 6 (enam) paradigma yaitu:

1) Paradigma Ke-1 (Dikhotomi Politik-Administrasi) 1900-1926

Paradigma ini menggaris bawahi posisi dari administrasi negara itu berada, paradigma ini dikemukakan oleh Frank J. Goodnow dan Lenand D. White yang menyatakan bahwa administrasi negara semestinya berorientasi pada birokrasi pemerintahan. Akan tetapi pandangan ini menimbulkan persilangan diantara para akademisi dan praktisi perihal dikotomi politik-administrasi. Disampaikan bahwa administrasi negara merupakan sub bidang ilmu politik.

2) Paradigma Ke-2 (Prinsip-Prinsip Administrasi Negara) 1927-1937

Paradigma kedua dikemukakan oleh Luther H. Gulick dan Lyndall Urwick pada tulisannya yang berjudul *Paper on the Science of Administration* yang dikenal dengan konsep POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, Budgeting*) POSDCORB merupakan istilah yang meliputi tanggung jawab eksekutif untuk perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, penyusunan staf, koordinasi, pelaporan, dan penganggaran.

3) Paradigma Ke-3 (Administrasi Negara Sebagai Ilmu Politik) 1950-1970.

Paradigma ini awalnya mempertanyakan apakah pemisahan antara administrasi dan politik itu mustahil atau tidak praktis, sementara Herbert Simon mengkritik prinsip-prinsip pemerintahan yang tidak konsisten dan bahwa prinsip-prinsip ini tidak dapat diterapkan secara universal. Dalam konteks itu, penyelenggaraan negara tidak lepas dari nilai-nilai tetapi dipengaruhi oleh nilai-nilai tertentu. Dalam hal ini, terdapat kontradiksi antara jawaban mengenai nilai administrasi liberal di satu sisi dan asumsi politik yang valid di sisi lain. Faktanya, hipotesis kedua valid karena John Gaus menjelaskan bahwa teori manajemen publik pada dasarnya adalah teori ilmu politik

4) Paradigma Ke-4 (Administrasi Negara Sebagai Ilmu Administrasi) 1956-1970

Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi. Prinsip manajemen yang sebelumnya populer di model ini, dikembangkan mendalam dan ilmiah. Penerapan teknologi modern, perilaku organisasi, analisis sistem dan manajemen, serta riset operasi. Ini adalah objek dari model ini. Model-model tersebut memiliki dua

arah pembangunan muncul dalam model ini, yakni arah ilmu administrasi murni yang didukung ilmu disiplin psikososial, serta arah pembangunan menuju kebijakan public.

5) Paradigma Ke-5 (Administrasi Negara Sebagai Administrasi Negara)
1970-Sekarang

Paradigma ini biasa disebut Paradigma Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik. Paradigma ini memiliki orientasi serta posisi yang pasti. Dalam model ini, administrasi publik berfokus pada teori manajemen serta kebijakan publik, dan teori organisasi yang mana fokusnya pada isu serta kepentingan publik.

6) Paradigma Keenam (Governance) 1990-Sekarang

Paradigma ini merupakan paradigma terakhir, yaitu “governance”. Governance memiliki arti sebagai pelaksana kekuasaan atau otoritas oleh penguasa politik demi mencapai kesejahteraan masyarakat yang ada dalam suatu negara dan memiliki proses yang rumit sehingga masyarakat yang memiliki kewenangan menyebarluaskan dan melaksanakan kebijakan publik secara langsung berpengaruh kepada warga negara dan lembaga serta dapat mempengaruhi juga terhadap pembangunan ekonomi dan sosial.

3. Kebijakan Publik

a. Pengertian Kebijakan Publik

Kebijakan dirumuskan untuk mendapatkan sebuah solusi akan permasalahan masyarakat yang bermacam-macam. Menurut Sombu et al (2010) dalam (Situmorang, 2016), kebijakan adalah seperangkat konsep dan gagasan yang merupakan upaya untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Thomas R. Dye dalam (Situmorang, 2016) kebijakan publik merupakan sesuatu keputusan yang dirumuskan oleh pemerintah untuk melaksanakan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Sementara itu, menurut (Dunn, 2001) kebijakan publik adalah pola interdependen kompleks dari beberapa pilihan yang dibuat oleh lembaga atau pemerintah, termasuk keputusan untuk tidak bertindak. Syafiie (2006) mendefinisikan kebijakan publik sebagai jawaban atas sebuah pertanyaan, karena akan berusaha untuk mengatasi, mengurangi dan mencegah kejahatan, dan sebaliknya, menjadi advokat, inovator dan pemimpin hal-hal baik yang terjadi dalam rangka cara terbaik dan tindakan yang tepat sasaran.

Secara umum, istilah kebijakan sering digunakan untuk melihat satu atau lebih pelaku dalam bidang kegiatan tertentu (Winarno, 2012). Menurut Sombu et al (2010) dalam (Situmorang, 2016), kebijakan

adalah seperangkat konsep dan gagasan yang merupakan upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan beberapa pengertian menurut para ahli, maka disimpulkan bahwa kebijakan publik merupakan suatu keputusan atau kegiatan yang dirumuskan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

b. Tahap Kebijakan Publik

Menurut Ripley (dalam Winarno, 2007) memberikan perumusan mengenai langkah atau tahapan kebijakan publik dalam pengelompokkan lima tahapan yang lebih detil dan terperinci sebagai berikut:

1. Tahapan Penyusunan Agenda

Tahap pertama adalah mengidentifikasi isu-isu dan isu-isu yang memerlukan perhatian pemerintah dan badan publik. Beberapa hal yang dapat menyebabkan permasalahan tersebut antara lain, tekanan sosial, penelitian, dan perubahan lingkungan sosial dan ekonomi. Tahap ini menentukan isu mana yang menjadi prioritas dalam agenda kebijakan publik. Faktor politik, ekonomi dan sosial dapat mempengaruhi pemilihan isu-isu yang perlu mendapat perhatian lebih.

2. Formulasi dan Legimitasi

Setelah suatu masalah teridentifikasi, pemerintah atau instansi terkait merumuskan kebijakan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Proses ini mencakup pengumpulan data, analisis, dan konsultasi pemangku kepentingan. Pada tahap ini pedoman umum yang telah dirumuskan diimplementasikan dalam bentuk dokumen resmi. Dokumen ini merinci tujuan kebijakan, strategi implementasi dan alokasi sumber daya yang diperlukan..

3. Implementasi Program

Tahap dimana kebijakan public dijalankan. Hal ini termasuk melaksanakan rencana dan kegiatan yang ditetapkan dalam kebijakan. Berbagai lembaga pemerintah, organisasi non-pemerintah dan sektor swasta mungkin dilibatkan dalam implementasi

4. Evaluasi Implementasi

Evaluasi dilakukan untuk menilai efektivitas kebijakan publik dalam keberhasilannya mencapai tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya. Evaluasi ini dapat mencakup pengumpulan data, analisis kinerja, dan pengukuran dampak kebijakan terhadap masyarakat dan lingkungan.

5. Keputusan

Berdasarkan hasil penilaian, kebijakan publik dapat dimodifikasi atau dikembangkan lebih lanjut untuk meningkatkan kinerja dan dampaknya. Proses ini mungkin mencakup perubahan strategi, tujuan, atau metode implementasi. Kebijakan publik dapat dihentikan jika permasalahan yang ditangani telah teratasi atau jika kebijakan diubah menjadi lebih baik. Proses penghentian juga harus direncanakan dengan matang untuk menghindari efek samping yang tidak diinginkan.

4. Implementasi Kebijakan

a. Pengertian Implementasi Kebijakan

Implementasi merupakan suatu proses dalam tahapan kebijakan publik. Pada umumnya implementasi diterapkan setelah adanya kebijakan, implementasi merupakan rangkaian aktivitas yang menghantarkan kebijakan yang telah ditetapkan untuk diterima dalam masyarakat, sehingga kebijakan tersebut membawa hasil yang diharapkan. (Subarsono, 2005:87).

Implementasi kebijakan menurut Dunn (dalam Natika, 2020) mengacu pada tindakan spesifik yang diambil untuk menerapkan atau melaksanakan kebijakan pemerintah atau organisasi. Hal ini

melibatkan proses mengubah rencana politik menjadi tindakan nyata yang dapat mempengaruhi situasi yang diinginkan. Implementasi kebijakan terdiri dari berbagai langkah dan kegiatan yang dirancang untuk memastikan bahwa kebijakan dikembangkan secara efektif dan konsisten dengan tujuan yang diinginkan. Gordon dalam (Natika, 2020) mengatakan bahwa Implementasi kebijakan tidak selalu berjalan mulus dan tantangan mungkin timbul selama implementasi. Oleh karena itu, fleksibilitas, komunikasi terbuka, dan kemauan untuk beradaptasi sangat penting untuk memastikan keberhasilan pencapaian tujuan akhir kebijakan.

Menurut Riant Nugroho (Nugroho, 2014) implementasi kebijakan publik merupakan cara dan langkah-langkah aktor terutama pemerintah dalam menjalankan regulasi yang telah dirumuskan dengan seoptimal mungkin sesuai dengan ketepatan bagaimana kebijakannya, ketepatan pelaksana kebijakannya, ketepatan targetnya, ketepatan lingkungannya, serta ketepatan proses kebijakan untuk menentukan keberhasilan suatu kebijakan tersebut. Ada lima tepat yang perlu dipenuhi dalam pelaksanaan implementasi kebijakan.

1) Pertama, apakah kebijakannya sendiri sudah tepat. Ketepatan kebijakan ini harus sesuai dengan sifat masalah yang ingin diselesaikan dan memuat berbagai hal untuk menyelesaikan

masalah tersebut. Pemilihan dan perumusan kebijakan yang tepat dapat membantu memaksimalkan dampak positif kebijakan.. Ketepatan kebijakan ini dilihat dari ketepatan kebutuhan kebijakan yang diatur dan kejelasan isi dari kebijakan tersebut.

- 2) Tepat yang kedua adalah “tepat pelaksanaannya”. Aktor implementasi kebijakan tidak terdiri dari pemerintah saja. Ada tiga lembaga yang dapat menjadi pelaksana, yaitu pemerintah, masyarakat dan swasta, Kebijakan monopoli harus dilaksanakan oleh pemerintah. Kebijakan yang memberdayakan masyarakat perlu dilaksanakan oleh pemerintah dengan bekerja sama dengan masyarakat. Kebijakan yang mengarahkan kegiatan masyarakat harus dilaksanakan oleh masyarakat. Maka ketepatan pelaksanaannya dilihat dari siapa pelaksana kebijakan dan peran pelaksana kebijakan serta sumberdaya pelaksana kebijakan
- 3) Tepat ketiga adalah “tepat target”. Ketepatan berkenaan dengan tiga hal. Pertama, apakah target yang diintervensi telah sesuai dengan yang direncanakan, apakah tidak ada tumpang tindih tidak bertentangan dengan intervensi kebijakan lain. Kedua, apakah targetnya dalam kondisi siap untuk diintervensi. Ketiga, apakah intervensi implementasi kebijakan bersifat memperbaiki implementasi kebijakan sebelumnya. Implementasi kebijakan harus

konsisten dengan tujuan yang ingin dicapai. Segala tindakan yang diambil harus secara langsung mendukung dan memandu pencapaian tujuan tersebut. Hal ini memastikan bahwa langkah-langkah yang diambil tidak menyimpang dari tujuan kebijakan awal. Tepat target dinilai dari tujuan dan sasaran kebijakan serta manfaat dari adanya kebijakan

4) Tepat keempat adalah “tepat lingkungan”. Ada dua lingkungan yang paling menentukan, yaitu lingkungan kebijakan dan lingkungan eksternal. Lingkungan kebijakan yaitu interaksi di antara lembaga perumus kebijakan dan pelaksana kebijakan dengan lembaga lain yang terkait. Sedangkan lingkungan eksternal kebijakan yaitu hubungan interaksi yang terdiri atas *public opinion*, yaitu persepsi publik akan kebijakan dan implementasi kebijakan; Lingkungan kebijakan melibatkan dinamika politik, sosial, ekonomi, budaya, dan institusional yang berinteraksi untuk membentuk konteks di mana kebijakan dikembangkan dan dijalankan. Ketepatan lingkungan dilihat dari hubungan atau interaksi antar pelaksana kebijakan dan dengan masyarakat

5) Tepat kelima adalah “tepat proses”. Secara umum, implementasi kebijakan publik terdiri atas tiga proses, yaitu: 1) penerimaan kebijakan. disini publik memahami kebijakan sebagai sebuah

peraturan yang diperlukan untuk masa depan, di sisi lain pemerintah memahami kebijakan sebagai tugas yang harus dilaksanakan. 2) adopsi kebijakan, dimana setelah memahami kebijakan, pelaksana melaksanakan sebuah tugas berdasarkan kebijakan tersebut. 3) kesiapan strategis, disini publik siap melaksanakan atau menjadi bagian dari kebijakan, di sisi lain birokrat on the street (atau birokrat pelaksana) siap menjadi pelaksana kebijakan.

Berdasarkan hal tersebut sehingga penulis berkesimpulan bahwa implementasi merupakan kegiatan atau langkah para pelaksana kebijakan dalam menjalankan kebijakan sesuai dengan pedoman yang telah diatur untuk mencapai tujuan pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya.

b. Model Implementasi Kebijakan

1) Menurut Edward C III

Edward C III (dalam Subarsono, 2011) memperkenalkan *implementation problem approach* yang mengajukan pendekatan masalah implementasi dengan merumuskan 4 (empat) variable yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yaitu:

- a) Komunikasi, komunikasi merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan

implementasi kebijakan. Komunikasi yang efektif dapat membantu memberikan informasi kepada para aktor, pemangku kepentingan, dan masyarakat mengenai tujuan, sasaran, dan perubahan kebijakan yang akan dilakukan. Komunikasi bukan hanya tentang menyampaikan informasi, tetapi juga tentang membangun pemahaman, dukungan, dan partisipasi dari berbagai pemangku kepentingan.

- b) Sumber daya, implementasi kebijakan memerlukan sumber daya yang cukup untuk mencapai tujuan kebijakan secara efektif. Sumber daya ini mencakup berbagai elemen yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan dengan sukses. Jika sumber daya yang diperlukan tidak mencukupi, implementasi kebijakan mungkin akan sulit mencapai tujuan yang diinginkan.
- c) Disposisi/sikap, implementasi kebijakan juga melibatkan sikap atau disposisi yang dimiliki oleh para pemangku kepentingan yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan. Sikap atau disposisi ini dapat mempengaruhi sejauh mana kebijakan dapat diimplementasikan dengan sukses. Jika para pemangku kepentingan memiliki sikap positif dan

mendukung, peluang untuk berhasil dalam pelaksanaan kebijakan akan jauh lebih besar.

- d) Struktur birokrasi, Struktur birokrasi implementasi kebijakan dapat berbeda-beda tergantung pada ruang lingkup dan kompleksitas kebijakan yang diterapkan serta struktur pemerintahan suatu negara. Namun secara umum, struktur birokrasi implementasi kebijakan dapat mencakup beberapa elemen penting. Setiap komponen struktur perlu memiliki peran yang jelas dan mendukung untuk mencapai tujuan kebijakan yang diinginkan.

2) Menurut Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn

Van Meter dan Horn (Subarsono, 2011) mengemukakan bahwa terdapat enam variabel yang mempengaruhi implementasi, yaitu:

- a) Standar dan sasaran kebijakan, merupakan ukuran dalam keberhasilan suatu kebijakan yang memiliki keterkaitann kuat dengan sikap para pelaksana serta tujuan yang telah ditetapkan oleh pelaksana.
- b) Sumberdaya, dalam merencanakan implementasi kebijakan, penting untuk mengidentifikasi sumber daya yang

diperlukan, mengalokasikan mereka dengan bijak, dan memastikan bahwa mereka tersedia sepanjang jalur implementasi.

- c) Komunikasi antar organisasi, Penting untuk diingat bahwa komunikasi bukan hanya tentang penyampaian informasi tetapi juga tentang menumbuhkan pemahaman, dukungan dan partisipasi dari berbagai pemangku kepentingan. Dengan memperhatikan prinsip komunikasi yang efektif, maka implementasi kebijakan mempunyai peluang keberhasilan yang lebih besar.
- d) Karakteristik agen pelaksana yaitu karakter atau sifat organisasi pelaksana yang meliputi struktur birokrasi yaitu mencakup struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi organisasi, koordinasi antar organisasi dan proses interaksi antar organisasi.
- e) Kondisi sosial, politik, dan ekonomi. Lingkungan ekonomi, sosial dan politik merupakan aspek eksternal dalam mencapai keberhasilan implementasi kebijakan. Aspek ini dapat mendukung maupun menghambat berjalannya

implementasi kebijakan. Maka dari itu antara lingkungan sosial, ekonomi dan politik harus saling kondusif

- f) Sikap para pelaksana, bagaimana sikap para pelaksana atau kecenderungan tersebut berperan penting dalam implementasi kebijakan yang sebenarnya. Jika para pelaksana kebijakan mempunyai sikap positif dan suportif, maka peluang keberhasilan implementasi kebijakan akan jauh lebih besar.

3) Menurut Merilee S. Grindle

Menurut Grindle (dalam Subarsono, 2011) pengukuran keberhasilan implementasi kebijakan tersebut dapat dilihat dari dua variable besar, yaitu:

- a) Isi kebijakan Isi kebijakan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan implementasi kebijakan. Isi kebijakan mencakup rincian tujuan, maksud, metode, aturan dan tindakan yang harus diambil untuk mencapai hasil yang diinginkan. Teks kebijakan yang baik memastikan bahwa setiap aspek implementasi dipertimbangkan dan dijelaskan dengan jelas. Kejelasan isi kebijakan membantu

menghindari kesalahpahaman, mengurangi risiko dan meningkatkan peluang keberhasilan implementasi.

- b) Lingkungan kebijakan, mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Lingkungan kebijakan mencakup faktor eksternal yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan, baik secara positif maupun negatif. Pengaruh lingkungan kebijakan dapat mempengaruhi motivasi, keberhasilan, dan kelancaran pelaksanaan. Oleh karena itu, analisis dan pemahaman yang baik terhadap lingkungan kebijakan sangat penting untuk mengatasi hambatan dan memaksimalkan peluang keberhasilan.

c. Faktor-Faktor Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu

Menurut Zainal Abidin (2013) keberhasilan implementasi kebijakan mempunyai beberapa dua faktor utama yang mempengaruhi, yaitu antara lain:

1. Faktor internal. implementasi kebijakan sudah atau belum berjalan dengan baik sangat dipengaruhi dari dalam internal para pelaksana. Faktor internal implementasi kebijakan adalah hal-hal yang berasal dari pelaksana kebijakan itu sendiri yang sifatnya dapat mendorong

atau menghambat keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan. Faktor internal ini dapat dilihat dari fasilitas yang menopang pelaksanaan kebijakan. Fasilitas yang dimaksud dapat berupa sarana dan prasarana, anggaran yang digunakan, serta kompetensi sumber daya manusia.

2. Faktor eksternal, keberhasilan implementasi kebijakan juga dipengaruhi faktor dari luar para pelaksana. Faktor eksternal implementasi kebijakan merupakan segala sesuatu yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan yang bersumber dari pihak-pihak diluar pelaksana kebijakan. Faktor utama eksternal implementasi kebijakan ini adalah masyarakat. Faktor ini dapat dilihat dari pengetahuan masyarakat mengenai kebijakan dan penilaian dari masyarakat.

5. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sedarmayanti (2004) pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh suatu pemerintah atau badan publik. Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat serta meningkatkan kualitas hidup. Menurut Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013:128)

pelayanan publik yaitu segala tindakan pemerintah terhadap masyarakat dimana setiap tindakannya dapat memberi manfaat secara kolektif dan mendatangkan kepuasan bagi masyarakat, meskipun hasilnya tidak terikat secara fisik pada produknya. Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2015:22) yaitu mengoptimalkan pelayanan publik berarti memberikan pelayanan yang profesional, berkualitas, dan berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat.

Agung Kurniawan (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengatakan pelayanan publik mewakili kepentingan suatu organisasi menurut aturan dan prosedur yang telah ada serta memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan uraian pengertian diatas, pelayanan publik merupakan setiap bentuk aktivitas atau layanan yang disediakan oleh pemerintah atau badan pemerintah kepada masyarakat atau warga negara.

Dari beberapa pendapat diatas, disimpulkan bahwa pelayanan publik secara umum diatur oleh suatu kebijakan umum yang terdiri dari regulasi, hasil penelitian dan rekomendasi ahli untuk menciptakan standar kualitas pelayanan. Masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik dengan standar kualitas yang baik dari penyedia layanan, namun kebutuhan tersebut tidak memenuhi harapan masyarakat. harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas tinggi seringkali

tidak sejalan dengan kenyataan di lapangan. Masalah seperti birokrasi yang rumit, lambatnya respons, biaya yang tinggi, dan kendala lainnya dalam pelayanan publik sering kali menjadi sumber ketidakpuasan masyarakat. Faktanya, pelayanan publik yang buruk tidak hanya mempengaruhi persepsi terhadap kinerja pemerintah, tetapi juga dapat menghambat pertumbuhan ekonomi dan perkembangan sosial. Pelayanan publik menjadi garda terdepan dalam interaksi antara warga negara dan pemerintah. Pelayanan public menjadi interaksi langsung antara pemerintah atau lembaga publik dengan individu atau kelompok masyarakat

b. Asas – Asas Pelayanan Publik

Menurut Sinambela, dkk (2011), asas-asas pelayanan publik antara lain:

1. Transparansi, artinya asa ini menekankan pentingnya penyediaan kejelasan informasi, terbuka dan mudah diakses mengenai pelayanan publik, prosedur, biaya dan hak-hak masyarakat,
2. Akuntabilitas, Pemerintah atau badan publik harus bertanggung jawab atas layanan yang mereka berikan, dan harus ada mekanisme yang jelas untuk memastikan akuntabilitas tersebut,

3. Kondisional, yaitu harus didasarkan pada kondisi dan kemungkinan penyedia layanan dan penerima layanan, dengan memperhatikan prinsip efisiensi dan efektivitas,
4. Partisipatif, artinya memberikan kesempatan kepada Masyarakat untuk berpartisipasi dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi pelayanan publik agar kebijakan dan pelayanan yang diberikan mencerminkan kebutuhan dan harapannya,
5. Kesamaan hak, artinya pelayanan publik harus adil dan setara bagi setiap warga negara, tanpa pandang bulu mengenai sosial, ekonomi, agama, jenis kelamin, atau faktor diskriminasi lainnya.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima layanan harus mampu memposisikan diri agar dapat memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak dan tidak mengesampingkan kepentingan pribadi pihak lainnya.

c. Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik

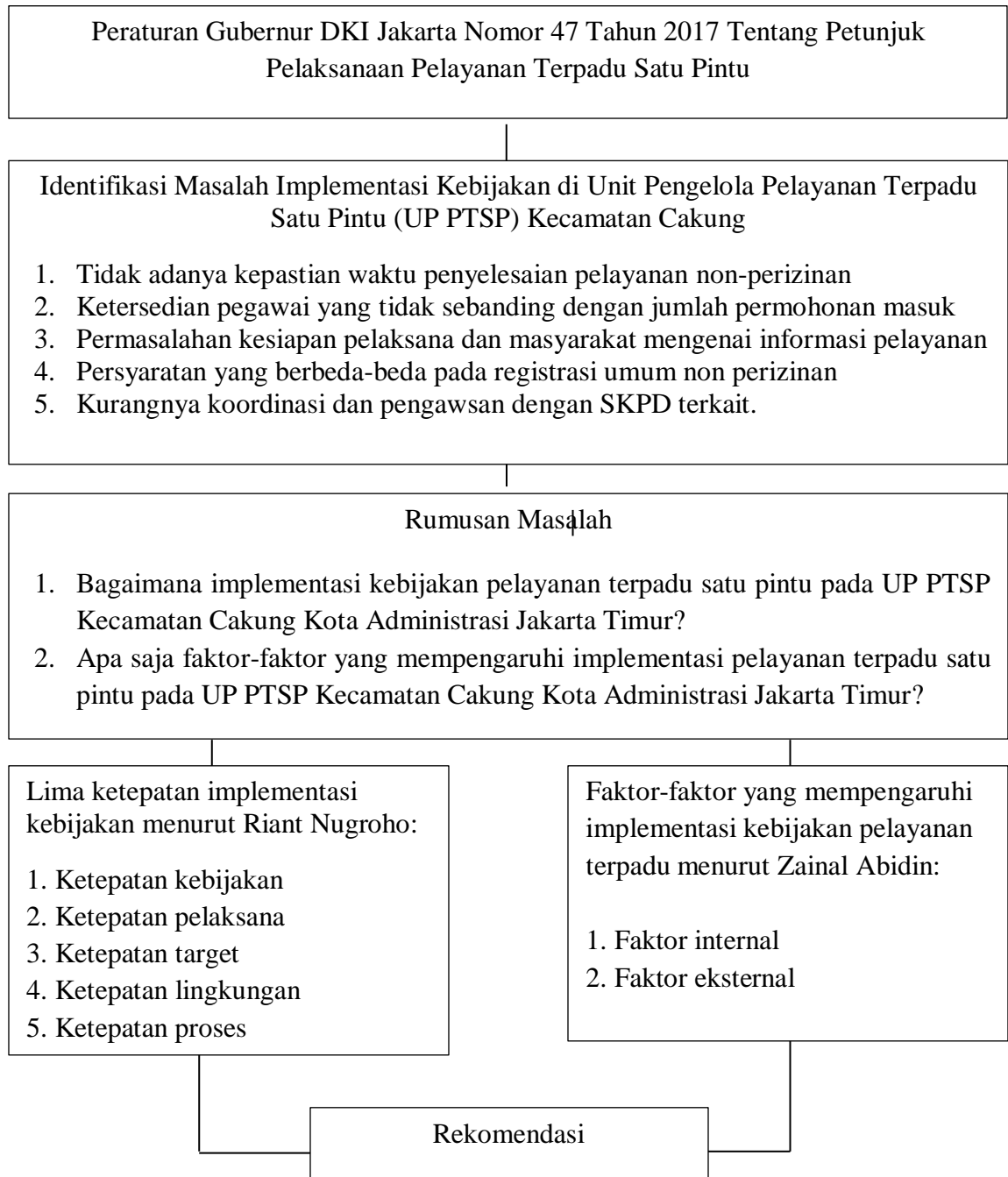
Prinsip pelayanan publik terdapat pada Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik, Peraturan Pemerintah ini mengatur pelaksanaan system pelayanan yang bersinmabung dalam pelayanan publik, selain itu adapun prinsip-prinsip pelayanan publik antara lain:

1. Kesederhanaan, berarti proses pemberian pelayanan jangan sampai rumit, begitu pula pelaksanaan pelayanannya.
2. Kejelasan, berarti semua informasi pelayanan publik harus jelas. Misalnya: rincian biaya pelayanan dan prosedur layanan terkait juga harus diperjelas.
3. Kepastian waktu, berarti menetapkan batas waktu yang realistis dan dapat diandalkan untuk menyelesaikan proses atau tindakan tertentu terkait pelayanan.
4. Akurasi, yaitu harus sesuai dengan kebutuhan dan hak-hak masyarakat. Ini berarti menyediakan layanan yang memenuhi standar dan kualitas yang diperlukan.;
5. Keamanan, aspek penting dalam pelayanan publik karena membantu membangun kepercayaan masyarakat, mencegah risiko penyalahgunaan data, dan menjaga integritas proses pelayanan
6. Tanggung jawab yaitu penyedia layanan dapat menyelesaikan keluhan dan permasalahan yang diajukan masyarakat.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu menjamin penerima layanan mempunyai akses terhadap sarana dan prasarana yang

memadai dan memadai sehingga mereka merasa nyaman dan puas terhadap layanan yang diberikan.

8. Kemudahan akses berarti masyarakat diberikan kemudahan mengakses tempat dan tempat serta menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.
9. Disiplin, sopan santun, dan ramah. Artinya pemberi pelayanan harus sopan, santun, bersahabat, disiplin dan jujur dalam memberikan pelayanannya sehingga dapat terjalin hubungan baik antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan. artinya
10. Kenyamanan artinya menyediakan fasilitas yang lengkap, rapi, nyaman, bersih dan sehat sebagai bagian dari pelayanan. Faktor penting yang mempengaruhi pengalaman dan kepuasan masyarakat saat mengakses layanan dari pemerintah atau lembaga publik

1.7. Kerangka Berpikir



Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2023

1.8. Operasionalisasi Konsep

1.8.1. Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan atau langkah aktor-aktor yang terlibat dalam melaksanakan kebijakan pelayanan terpadu satu pintu yang telah dibuat sesuai dengan regulasinya dimana proses permohonan hingga penerbitan berkasnya berada disatu tempat. Maka dalam penelitian ini untuk melihat bagaimana implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu di UP PTSP Kecamatan Cakung menggunakan lima ketepatan menurut Riant Nugroho:

1. Ketepatan kebijakan, mendeskripsikan bagaimana ketepatan kebutuhan yang diatur dalam kebijakan dan kejelasan isi dalam kebijakan yang mengatur implementasi kebijakan Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung
2. Ketepatan pelaksana, mendeskripsikan siapa pelaksana yang terlibat dan bagaimana perannya serta bagaimana sumber daya manusia pelaksana implementasi kebijakan Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung
3. Ketepatan target, mendeskripsikan bagaimana tujuan dan sasaran serta manfaat dari adanya implementasi kebijakan Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung

4. Ketepatan lingkungan, mendeskripsikan bagaimana hubungan interaksi antar pelaksana kebijakan dan hubungan interaksi dengan masyarakat pada implementasi kebijakan Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung
5. Ketepatan proses, mendeskripsikan bagaimana pemahaman pelaksana dan masyarakat, bagaimana pelaksanaannya, dan bagaimana kesiapan pelaksana implementasi kebijakan Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung

1.8.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Keberhasilan implementasi pelayanan terpadu satu pintu pada UP PTSP Kecamatan Cakung ini tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan. Faktor – faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu adalah hal (keadaan) yang ikut menyebabkan atau mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu yang sifatnya dapat mendorong atau menghambat pelaksanaan kebijakan pelayanan tersebut. Peneliti menggunakan teori faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan menurut Zainal Abidin, dkk dalam penelitian ini:

1. Faktor internal, mengidentifikasi apa saja faktor-faktor dari pelaksana kebijakan yang menjadi pendorong ataupun penghambat pada implementasi kebijakan Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung
2. Faktor eksternal, mengidentifikasi apa saja faktor-faktor dari masyarakat yang menjadi pendorong ataupun penghambat pada implementasi kebijakan Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung.

Tabel 1. 8
Operasionalisasi Konsep Penelitian

Teori	Gejala	Sub Gejala
Lima Ketepatan dalam Implementasi Kebijakan Menurut Riant Nugroho (2014)	Ketepatan Kebijakan	1. Ketepatan kebutuhan yang diatur dalam kebijakan 2. Kejelasan isi pedoman kebijakan yang mengatur
	Ketepatan Pelaksana	1. Peran pelaksana kebijakan 2. Sumber daya manusia pelaksana
	Ketepatan Target	1. Tujuan dan sasaran kebijakan 2. Manfaat dari adanya kebijakan
	Ketepatan Lingkungan	1. Hubungan atau interaksi para pelaksana 2. Hubungan atau interaksi dengan masyarakat
	Ketepatan proses	1. Adopsi kebijakan 2. Kesiapan strategis
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Menurut Zainal Abidin (2012)	Faktor Internal	1. Ketersediaan fasilitas 2. Kompetensi SDM
	Faktor Eksternal	1. Pengetahuan masyarakat 2. Penilaian masyarakat

Sumber; Hasil Olahan Peneliti, 2023

1.9. Argumen Penelitian

Argumen penelitian berisi jawaban atau rumusan masalah yang ada sesuai dengan teori-teori yang terdapat pada literatur dan dibuat berdasarkan kerangka pemikiran teoritis. Pada penelitian ini argumen yang dimiliki peneliti atas masalah yang terjadi dalam Penerapan atau Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur berdasarkan identifikasi masalah yang telah disebutkan sebelumnya dalam latar belakang yaitu tidak adanya kepastian penyelesaian pelayanan, ketersediaan pegawai yang kurang memadai, permasalahan kesiapan pelaksana dan masyarakat mengenai informasi pelayanan, persyaratan yang berbeda-beda pada registrasi umum non perizinan, kurangnya koordinasi dan pengawsan dengan SKPD terkait di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung. Maka untuk melihat keberhasilan pelaksanaan kebijakan yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah lima ketepatan menurut Riant Nugroho dan untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan menggunakan teori Zainal Abidin.

1.10. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2013) metode penelitian adalah pendekatan sistematis yang digunakan peneliti untuk merencanakan, mengumpulkan data, menganalisis informasi, dan menarik kesimpulan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menjawab tujuan penelitian tertentu. Metode penelitian ini meliputi tipe pendekatan

penelitian, tempat penelitian, subjek penelitian, jenis data, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis dan interpretasi data serta kualitas data pada penelitian Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur.

1.10.1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian deskriptif kualitatif pada penelitian ini dengan tujuan memberikan gambaran atau deskripsi mengenai implementasi kebijakan PTSP pada Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung dengan menggunakan logika dan teori yang sesuai dengan subjek untuk mencapai tujuan penelitian.

1.10.2. Situs Penelitian

Situs penelitian ini dilaksanakan di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung Jakarta Timur untuk memastikan bahwa peneliti memiliki akses terhadap data dan informasi relevan yang mencerminkan realitas berbagai pihak terkait.

1.10.3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah informan yang memahami fokus penelitian yang diteliti mengenai implementasi kebijakan PTSP di Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung. Subjek penelitian tersebut antara lain Kepala Seksi Regulasi PTSP Dinas PMPTSP. Kepala Unit Pengelola PTSP

Kecamatan Cakung, Kepala Subbagian Tata Usaha Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung, Petugas Loker/Petugas *Front Office*, serta masyarakat.

1.10.4. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif merujuk pada data yang berbentuk non-numerik, tidak terukur secara kuantitatif, dan seringkali melibatkan deskripsi, interpretasi, dan pemahaman detil tentang permasalahan penelitian dalam kaitannya dengan implementasi PTSP pada Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur.

1.10.5. Sumber Data

Sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Merujuk pada data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber asli pertama kali. Data primer dihasilkan dari proses yang dilakukan secara langsung oleh peneliti sesuai dengan tujuan penelitian yang sedang dilakukan dan berkaitan dengan implementasi kebijakan PTSP pada Unit Pengelola PTSP Kecamatan Cakung Kota Administrasi Jakarta Timur.

2. Data Sekunder

Mengacu pada data yang telah diproses oleh pihak lain, tetapi kemudian dipergunakan oleh peneliti untuk analisis penelitian lainnya. Data ini dapat berasal dari berbagai sumber, seperti lembaga pemerintah, institusi akademis, organisasi non-pemerintah, atau sumber komersial. Data sekunder dapat ditemukan dalam berbagai bentuk, termasuk publikasi ilmiah, laporan pemerintah, basis data, jurnal, buku, dan sumber informasi lainnya

1.10.6. Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan bagian yang terpenting dalam suatu penelitian, karena dengan menggunakan data, peneliti dapat mengetahui hasil dari penelitian tersebut. Teknik pengumpulan data yang diterapkan peneliti sesuai dengan karakteristik data yang diperlukan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi yang dilakukan peneliti adalah dengan peneliti mengamati situasi atau lingkungan tertentu secara langsung, mencatat perilaku, interaksi, dan aspek-aspek yang relevan serta memperhatikan informan-informan yang akan diwawancara, maka peneliti dapat lebih mengenal situasi dari informan yang di wawancara.

2. Wawancara (interview)

Peneliti berbicara langsung dengan informan untuk mendapatkan wawasan rinci mengenai pandangan, pengalaman dan persepsi mereka. Wawancara lebih mendalam dibandingkan penelitian biasa karena peneliti melakukan wawancara yang panjang dan mendalam terhadap banyak individu atau kelompok kecil

3. Dokumentasi

Dokumentasi merujuk pada proses mengumpulkan dan merekam informasi visual, audio, atau tekstual selama observasi atau kegiatan penelitian yang dilakukan di lapangan atau di tempat yang menjadi fokus penelitian. Foto dan alat perekam menjadi teknik pengumpulan data peneliti.

4. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan, juga dikenal sebagai penelitian literatur, melibatkan pengumpulan, tinjauan, dan analisis informasi literatur yang relevan dengan topik penelitian yang ada. Tujuan penelitian kepustakaan adalah untuk memahami dan mengintegrasikan pengetahuan yang ada dalam kepustakaan tentang pokok bahasan. Studi kepustakaan berasal dari laporan atau dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

1.10.7. Analisis dan Interpretasi Data

Kegiatan analisis dan interpretasi data terdiri dari tiga yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Kegiatan reduksi data diterapkan peneliti dalam proses penelitian dengan cara menyederhanakan, memusatkan perhatian pada data hasil wawancara di lapangan,

2. Penyajian Data

Kegiatan penyajian data diterapkan peneliti dengan cara mengamati hasil wawancara dengan informan dan nantinya memudahkan peneliti untuk membuat kesimpulan.

3. Penarikan Kesimpulan

Kegiatan ini diterapkan oleh peneliti berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara berbagai informan yang sudah diwawancara untuk selanjutnya dapat disimpulkan dan dikomparasikan dengan observasi di lapangan.

1.10.8. Kualitas Data

Peneliti biasanya menggunakan teknik triangulasi untuk mengetahui keabsahan atau validitas suatu data. Triangulasi adalah suatu metode atau teknik

pemeriksaan kevalidan data dengan menggunakan sesuatu selain data pemeriksaan. data atau perbandingan dengan data Triangulasi dibagi ke tiga (3) jenis, antara lain:

- 1) Triangulasi Sumber, melibatkan penggunaan data dari beberapa sumber yang berbeda untuk memeriksa konsistensi temuan. Jika temuan yang sama ditemukan dari berbagai sumber independen, maka tingkat kepercayaan terhadap hasil tersebut akan meningkat.
- 2) Triangulasi Teknik, dengan melakukan pengecekan data kepada informan yang sama namun dengan cara atau teknik yang berbeda.
- 3) Triangulasi Waktu, adalah teknik triangulasi yang melibatkan pengumpulan data pada berbagai waktu yang berbeda untuk memahami perubahan atau pola dalam jangka waktu yang lebih luas.