

BAB II

GAMBARAN UMUM PTSP DI KOTA JAKARTA

2.1 Gambaran Umum Kota Jakarta

Daerah Khusus Ibukota Jakarta adalah ibu kota negara Indonesia dan juga kota terbesar di Indonesia. Biasa disebut sebagai DKI Jakarta, dimana juga satu-satunya kota di Indonesia yang statusnya sebagai provinsi tapi hanya mencakup sebuah kota. DKI Jakarta memiliki luas sebesar 664.01 km². Menjadikannya sebuah pusat perekonomian negara dan juga pemerintahan. Dijelaskan pada Pasal 6 Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia Provinsi DKI Jakarta memiliki batas-batas yaitu sebelah utara dengan Laut Jawa, sebelah timur dengan Kabupaten Bekasi dan Kota Bekasi Jawa Barat, sebelah selatan Kota Depok yaitu Provinsi Jawa Barat dan sebelah barat dengan Kabupaten Tangerang dan Kota Tangerang Provinsi Banten.

Gambar 2.1 Peta Kota Jakarta



Sumber: <https://jakarta.bpk.go.id/peta-wilayah-jakarta/>, 2021

Pembagian wilayah administratif demi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih efektif dan efisien. Dalam pembagaian administratif yaitu menjadi 5 (lima) wilayah kota administrartif dan 1 (satu) wilayah kabupaten administratif, bagian-bagain tersebut yakni Jakarta Barat, Jakarta Pusat, Jakarta Selatan, Jakarta Utara, Jakarta Timur dan Kabupaten Kepulauan Seribu. Dibagi lagi menjadi wilayah kecamatan yang terbagi menjadi 44 kecamatan dan 267 kelurahan.

Tabel 2.1 Pembagian Wilayah Provinsi DKI Jakarta

Kota/Kabupaten Administrasi	Luas Area (km ²)	Jumlah			
		Kecamatan	Kelurahan	RW	RT
Jakarta Pusat	48,13	8	44	393	4.710
Jakarta Utara	146,66	6	31	448	5.239
Jakarta Barat	129,54	8	56	584	6.495
Jakarta Selatan	141,27	10	65	582	6.164
Jakarta Timur	188,08	10	65	707	7.952
Kepulauan Seribu	8,70	2	6	24	127
Jumlah	662,33	44	267	2.738	30.687

Sumber: <https://jakarta.bps.go.id/indicator/153/369/1/pembagian-daerah-administrasi-menurut-kabupaten-kota-administrasi-di-provinsi-dki-jakarta.html>, 2022

Wilayah administratif melalui dasar dari tabel diatas bahwa wilayah terluas adalah wilayah Jakarta Timur, yaitu sebesar 27,65% dari keseluruhan luas wilayah DKI Jakarta, sedangkan wilayah yang terendah dan memiliki cakupan terendah adalah wilayah administratif Kabupaten Kepulauan Seribu dengan luas 1,28%.

Penduduk Provinsi DKI Jakarta mayoritas adalah suku Betawi, Jawa, Sunda, Tionghoa, Batak, Minangkabau, Melayu, Bugis, Madura, Banten, Banjar, dan berbagai pendatang yang berasal dari luar pulau jawa. Sedangkan agama penduduk Kota Provinsi

DKI Jakarta beragama Islam, Kristen Protestan, Katolik, Hindu, Budha, Konghucu, dan aliran kepercayaan lainnya.¹⁴ Dengan beragamnya suku dan agama yang ada di Kota DKI Jakarta kerukunan sangat terjalin cukup tinggi dengan selalu menjaga rasa toleransi sesama suku dan agama.

Jakarta sebagai Ibu Kota Indonesia tentunya menjadi teladan bagi kota-kota lainnya. Hal ini menandakan bahwa setiap inovasi, baik dalam lingkup pelayanan publik, infrastruktur maupun pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Jakarta akan selalu menjadi tolak ukur kesuksesan Provinsi DKI Jakarta di antara provinsi-provinsi lainnya. Melalui pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kota Jakarta, penduduk dapat menilai apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat atau sebaliknya.

2.2 Kondisi Demografi Kota Jakarta

Penduduk merupakan suatu hal penting dalam proses pembangunan kota. Sehingga, penduduk dapat dikatakan menjadi beban bagi daerah jika tidak dapat dikelola dengan baik namun sebaliknya jika dikelola dengan baik akan menjadi modal potensial dalam proses pembangunan. Kehidupan kependudukan selalu bersifat dinamis karena dipengaruhi oleh kelahiran, perpindahan, dan juga kematian. Jakarta merupakan salah satu kota besar yang ada di Indonesia. Kota ini menduduki posisi keenam sebagai Provinsi dengan jumlah populasi terbanyak seIndonesia. Di posisi pertama Jawa Barat, berlanjut

¹⁴ Kumparan.com. (2023, 18 Oktober). *Luas Kota Jakarta dan Profil Singkatnya*. Diakses pada 15 Mei 2024, dari <https://kumparan.com/seputar-jakarta/luas-kota-jakarta-dan-profil-singkatnya-21P29rabZVd/full>

Jawa Timur, Jawa Tengah, Sumatera Utara, dan Banten. Menurut data kependudukan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri, jumlah penduduk Provinsi DKI Jakarta tahun 2023 mencapai 10.672.100 jiwa, yang terdiri dari 5.371.646 penduduk laki-laki dan 5.300.454 penduduk perempuan.

Kota Jakarta Timur merupakan wilayah dengan penduduk terbanyak di Provinsi DKI Jakarta, yakni 3.079.618. Kemudian, Kota Jakarta Barat dengan jumlah penduduk 2.470.054, Kota Jakarta Selatan 2.235.606 penduduk, Kota Jakarta Utara 1.808.985 penduduk, dan Kota Jakarta Pusat 1.049.314 penduduk. Sementara Kepulauan Seribu memiliki jumlah penduduk paling sedikit yaitu 28.523 jiwa¹⁵.

DKI Jakarta saat ini tengah memasuki masa bonus demografi yaitu proporsi penduduk usia produktif (15 – 64 tahun) mencapai lebih dari dua pertiga jumlah penduduk keseluruhan. Menurut hasil sensus penduduk 2023 didapatkan bahwa persentase penduduk usia produktif DKI Jakarta mencapai 71,6% dan rasio ketergantungan DKI Jakarta sebesar 39,7%. Dengan adanya bonus demografi ini, sudah seharusnya DKI Jakarta dapat mengambil kesempatan untuk mempercepat laju pembangunan dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Dalam mewujudkan ketahanan demografi, Provinsi DKI Jakarta harus terus melakukan berbagai inovasi dalam pembuatan kebijakan yang menjadikan penduduk sebagai titik sentral pembangunan serta penyediaan fasilitas dan sarana pengembangan kualitas sumber daya manusia.

¹⁵ Jakarta.bps.go.id.(2023). *Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta 2023*. Diakses pada 20 Mei 2024, dari <https://jakarta.bps.go.id/indicator/12/1270/1/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-dki-jakarta-.html>

2.3 Kondisi Sosial Ekonomi di Kota Jakarta

Pertumbuhan penduduk Jakarta yang pesat disebabkan oleh implementasi kota ini sebagai pusat pemerintahan dan perekonomian yang menarik bagi sebagian besar masyarakat Indonesia. Aspek ekonomi menjadi pertimbangan utama untuk tujuan yang berbeda bagi kebanyakan orang luar untuk menetap di Jakarta. Sehingga banyak masyarakat luar kota yang mencoba peruntungan di kota ini. Seiring dengan perkembangan bonus demografi di DKI Jakarta, tantangan yang dihadapi dalam menciptakan lapangan kerja juga semakin besar. Tingkat pengangguran di DKI Jakarta pada tahun 2023 masih relatif tinggi yaitu mencapai 6,84%.

Faktor utama yang mendorong peningkatan pengangguran di DKI Jakarta yakni perbandingan antar pertumbuhan pengangguran dan kesempatan kerja yang tidak seimbang. Selain itu, DKI Jakarta merupakan Ibu Kota negara Indonesia yang menjadi pusat aktivitas serta perekonomian Indonesia, hal ini tentunya mendorong persaingan dunia kerja di Jakarta lebih ketat dibanding kota lainnya. Selain itu, ketimpangan sosial yang ada seperti kemiskinan dan tingkat pendidikan maupun keterampilan yang rendah menghambat proses penyerapan tenaga kerja sehingga hal tersebut juga mendorong terjadinya pengangguran di DKI Jakarta. Kemajuan teknologi dan perkembangan yang ada juga membuat sebagian orang tidak mampu beradaptasi dengan transformasi dunia kerja yang berimbas pada kemampuan penyerapan tenaga kerja. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk memaksimalkan pengembangan keterampilan, pendidikan, dan investasi dalam infrastruktur.

Pertumbuhan ekonomi Provinsi DKI Jakarta masih tertahan oleh sejumlah faktor seperti kenaikan harga komoditas secara umum. Namun demikian, kasus Covid-19 yang menurun membuat masyarakat kembali beraktivitas secara normal seperti untuk bekerja, sekolah, berbisnis, dan berwisata. Hal tersebut kemudian mendorong peningkatan permintaan domestik maupun internasional sehingga berdampak pada perekonomian Provinsi DKI Jakarta yang kian membaik. Pada tahun 2022, ekonomi Provinsi DKI Jakarta tumbuh sebesar 5,94% dibandingkan tahun 2021. Tumbuhnya ekonomi Provinsi DKI didorong oleh kinerja positif sebagian besar komponen dari sisi pengeluaran. Peningkatan konsumsi pada kelompok transportasi dan komunikasi dan kelompok restoran dan hotel memberikan dampak positif pada komponen Pengeluaran Konsumsi Rumah Tangga (PKRT)¹⁶. Selain itu, pertumbuhan tersebut juga terindikasi dari meningkatnya impor barang konsumsi, penjualan kendaraan bermotor dan meningkatnya jumlah penumpang pada seluruh moda transportasi.

2.4 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kota Jakarta

Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Provinsi DKI Jakarta merupakan perangkat daerah yang memiliki kedudukan sebagai unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan di DKI Jakarta, memiliki 316 *service point* atau unit pelaksana yang tersebar pada Kantor Kelurahan, Kecamatan, Kota/Kabupaten Administrasi dan Mal Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang

¹⁶ Bappeda.jakarta.go.id. (2022). Kondisi Ekonomi Jakarta Kian Membaik. Diakses pada 20 Mei 2024, dari <https://bappeda.jakarta.go.id/kondisi-ekonomi-jakarta-kian-membaik/>

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi cikal bakal terbentuknya PTSP Provinsi DKI Jakarta. Terhitung sejak tanggal 2 Januari 2015, PTSP Provinsi DKI Jakarta diresmikan. Awalnya bernama Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Provinsi DKI Jakarta, seiring perjalanannya dan bertambahnya urusan penanaman modal BPTSP Provinsi DKI Jakarta berganti nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta yang diresmikan pada tanggal 3 Januari 2017 sesuai amanat Peraturan Gubernur Nomor 281 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu¹⁷. Dengan adanya PTSP maka diharapkan masyarakat bisa lebih mudah mendapatkan pelayanan di Provinsi DKI Jakarta, yakni untuk mendapatkan perizinan dan non perizinan secara cepat, transparan, pasti dan bertanggung jawab, serta meningkatkan hak masyarakat untuk mengakses layanan publik yang dapat dilakukan di satu tempat melalui sistem online dan tatap muka.

Terdapat regulasi yang mengatur jalannya PTSP Provinsi DKI Jakarta yaitu Peraturan Gubernur Nomor 55 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja BPTSP dan Peraturan Gubernur 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. PTSP Provinsi DKI Jakarta memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan melalui penciptaan inovasi layanan berbasis sistem teknologi informasi, mengelola pengaduan masyarakat dengan berbasis *quick response*, dan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dan handal.

¹⁷ Pelayanan.jakarta.go.id. (2024). *Profil DPMPTSP*. Diakses pada 15 Mei 2024, dari <https://pelayanan.jakarta.go.id/download/publikasi/profil-dpmptsp.pdf>

Layanan ini menjadi bukti nyata bahwa pemerintah memberikan akses pelayanan kepada masyarakat serta akses untuk menyampaikan kritik dan aspirasi, dan sekaligus upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2.5 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Senayan

Pembentukan PTSP pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan perizinan dan non-perizinan. Proses PTSP dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan izin dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu tempat, sehingga proses pelayanan menjadi efektif dan efisien. Hal tersebut sudah dapat berjalan dengan baik di Kelurahan Senayan, yang dibuktikan dengan mendapatkan beberapa penghargaan di bidang pelayanan publik. 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. Jumlah penduduk yang tinggal di wilayah Kelurahan Senayan adalah 5.382 orang. Keberhasilan tersebut tentu tidak lepas dari kerja keras para perangkat PTSP Kelurahan Senayan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan menjalankan nilai-nilai pedoman PTSP dengan *tagline* “SETIA” yaitu Solusi, Empati, Tegas, Inovasi dan Andal. Alur proses pelayanan di PTSP Kelurahan Senayan yang jelas juga merupakan salah satu faktor pendukung pelayanan dapat berjalan dengan prima. Berikut adalah *Standart Operational Procedure* (SOP) di PTSP Kelurahan Senayan:

1. Pemohon mendaftar secara *online* melalui sistem JakEvo, kemudian mengisi formulir dan upload kelengkapan berkas

2. Penilaian Administrasi akan menerima berkas pemohon dan memeriksa kelengkapan berkas. Jika berkas belum lengkap, petugas akan memberikan informasi kepada pemohon melalui *account* atau email pemohon
3. Otorisasi dilakukan dengan memeriksa berkas acara peninjauan lapangan dan kemudian memberikan persetujuan apabila izin atau non-izin disetujui untuk diterbitkan. Jika tidak disetujui maka petugas akan memberikan persetujuan surat pengembalian
4. Pemohon mencetak *output* izin atau non-izin melalui sistem JakEvo

Melalui SOP tersebut warga Kelurahan Senayan dapat menerima pelayanan dengan mudah, cepat, transparan dan tidak berbelit-belit. Para petugas PTSP Kelurahan senayan mempunyai kewajiban untuk melayani dan memberikan kepuasan terkait pelayanan perizinan dan non-perizinan, karena sejatinya pelayanan publik yang prima merupakan kebutuhan dasar setiap warga yang harus dipenuhi oleh setiap penyelenggara negara.