

## **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PADA PLATFORM ELEKTRONIK JAKARTA EVOLUTION (JAKEVO) DI KOTA JAKARTA TIMUR**

Oleh :

Anisa Putri Ramdani<sup>1)</sup>, Agus Sjafari<sup>2)</sup>, Ayuning Budiati<sup>3)</sup>

agus.sjafari@untirta.ac.id

Program Studi Administrasi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa<sup>1),2),3)</sup>

### **ABSTRAK**

Dalam rangka memberikan transparansi dan kemudahan yang menyeluruh kepada masyarakat dalam kegiatan pelayanan, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menerbitkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 47 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. platform untuk mengimplementasikan Layanan Terpadu Satu Pintu secara online, bernama Jakarta Evolution (JAKEVO). Salah satu wilayah di DKI Jakarta yang aktif berpartisipasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah Kota Jakarta Timur. Penelitian ini menggunakan model implementasi kebijakan publik menurut Charles O. Jones (1996) yaitu *Organization, Interpretation, dan Application* (Implementasi). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan diusulkan oleh Miles dan Huberman (1984). Hasil kajian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Jakarta Evolution Electronic Platform (JAKEVO) di Kota Jakarta Timur belum maksimal. Hal ini terlihat mulai dari adanya platform yang dimiliki oleh Pemerintah Pusat yaitu OSS (*Online Single Submission*) yang mirip dengan JAKEVO, SDM yang dimilikinya terbatas, kewenangan Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum sepenuhnya diserahkan kepada UP PMPTSP Kota Jakarta Timur, sehingga belum ada sosialisasi secara langsung kepada masyarakat.

**Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

### **ABSTRACT**

*In order to provide comprehensive transparency and convenience to the community in service activities, the Provincial Government of DKI Jakarta issued Regulation of the Governor of DKI Jakarta Province No. 47 of 2017 concerning Guidelines for Implementing One-Stop Integrated Services The government is innovating an electronic platform to implement One-Stop Integrated Services online, named Jakarta Evolution (JAKEVO). One of the areas in DKI Jakarta that is actively participating in organizing One Stop Integrated Services (PTSP) is the City of East Jakarta. This study uses the public policy implementation model according to Charles O. Jones (1996), namely Organization, Interpretation, and Application (Implementation). This study uses qualitative methods, by collecting data through observation, interviews, and documentation. The data analysis technique used is proposed by Miles and Huberman (1984). The results of the study show that the Implementation of the One Stop Service Policy (PTSP) on the Jakarta Evolution Electronic*

*Platform (JakEVO) in East Jakarta City has not been maximized. This can be seen starting from the existence of a platform owned by the Central Government, namely OSS (Online Single Submission) which is similar to JakEVO, the limited Human Resources it has, the authority for One Stop Integrated Services has not been fully handed over to UP PMPTSP in East Jakarta City, so that it has not socialization directly to the community.*

**Keywords: Policy Implementation, One Stop Service**

## **PENDAHULUAN**

Pada akhir tahun 2019, seluruh Negara digemparkan oleh penemuan virus menular di Wuhan yang dinamakan virus corona. Penyebaran Virus Corona terjadi dengan cepat, menurut *World Health Organization* (WHO) hanya dalam waktu beberapa bulan virus corona sudah menyebar ke lebih dari 198 negara, termasuk Indonesia. Perkembangan kasus Covid-19 yang semakin meningkat, mengharuskan pemerintah melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan di masa pandemi.

Pemerintah DKI Jakarta membuat beberapa kebijakan untuk diterapkan selama masa pandemi berlangsung agar rantai penyebaran covid tidak semakin meluas. Kebijakan pertama yang diterapkan oleh Pemerintah DKI Jakarta ialah Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) pada tanggal 10 – 23 April 2020. Kemudian penerapan PSBB diperpanjang sebanyak dua kali, yaitu pada tanggal 24 April – 22 Mei 2020 dan juga pada tanggal 24 Mei – 4 Juni 2020 (cnnindonesia.com, 2020).

Saat pemberlakuan kebijakan PSBB dan PPKM berlangsung, seluruh aktivitas warga DKI Jakarta sangat terbatas, tidak terkecuali dalam mengurus permohonan perizinan maupun non perizinan. Terdapat 316 titik layanan publik langsung yang ditutup sementara pada tanggal 17-31 Maret 2020 oleh Dinas Penanaman Modal dan

Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta. Adanya penutupan sementara pada unit pelayanan publik membuat warga kesulitan mengurus izin usaha maupun urusan administrasi lainnya.

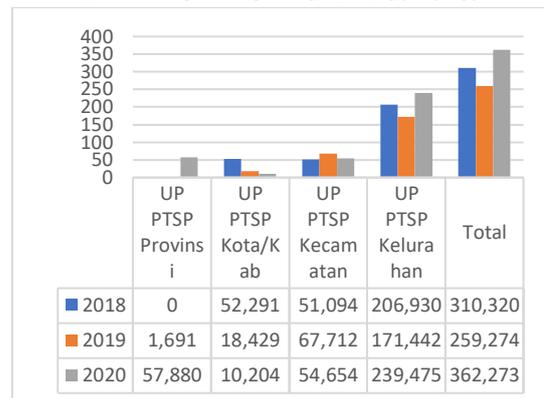
Dalam rangka memberikan transparansi dan kemudahan yang menyeluruh kepada masyarakat dalam kegiatan pelayanan, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengeluarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai upaya meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat khususnya dalam hal permohonan perizinan dan non perizinan. Pada permohonan perizinan, jika terdapat banyak masyarakat yang mendaftarkan badan usaha yang mereka miliki maka aktivitas ekonomi masyarakat di berbagai lapangan usaha dapat meningkat. Begitupun pada permohonan non perizinan, penerbitan dokumen kepada masyarakat atau sebuah badan hukum akan memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen secara administratif.

Selama masa pandemi berlangsung, pemerintah dituntut untuk tetap mengutamakan pemberian pelayanan yang prima dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga DKI Jakarta. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta membuat sebuah inovasi melalui Dinas Penanaman Modal Terpadu

Satu Pintu dengan meluncurkan sebuah *platform* aplikasi yang diberi nama *JakEVO* (*Jakarta Evolution*). Aplikasi tersebut dapat diakses secara online agar warga DKI Jakarta tetap bisa mengajukan permohonan perizinan dan non perizinan selama Kantor DPMPTSP ataupun Mall Pelayanan Publik ditutup sementara. Menurut Kepala DPMPSTP DKI Jakarta, layanan yang dilakukan secara daring melalui <http://jakevo.jakarta.go.id> untuk pengajuan permohonan perizinan dan non perizinan sudah lama direalisasikan, namun pada saat peluncuran aplikasi ini hanya di desain khusus untuk melayani pengajuan perizinan seperti Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP), pada saat kondisi tanggap darurat COVID-19 aplikasi tersebut barulah lebih dioptimalkan pemanfaatannya dengan juga melayani permohonan non perizinan (Widad, 2021).

JakEVO merupakan sebuah aplikasi yang diluncurkan pada tahun 2018 dan dikelola oleh DPMPTSP untuk mengurus permohonan perizinan dan non perizinan secara daring. Aplikasi JakEVO menyediakan berbagai fitur dalam memudahkan permohonan berbagai perizinan yang dapat diajukan oleh warga secara pribadi sehingga meminimalisir adanya pungli dan memangkas alur birokrasi yang ada.

**Grafik 1. 1**  
**Jumlah Layanan Perizinan Elektronik DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta**



Sumber: DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta (2021)

Berdasarkan grafik 1.1 jumlah layanan perizinan elektronik di UP PTSP Kelurahan selalu lebih besar diantara UP PTSP lain. Perizinan elektronik yang paling sering diajukan di UP PTSP Provinsi ialah rekomendasi izin penelitian untuk dua atau lebih wilayah penelitian, beberapa izin di bidang pertahanan, dan izin di bidang perhubungan, kemudian di UP PTSP Kota/Kab Administrasi ialah SIUP, IMB, KRK dan izin bidang perhubungan, pada UP PTSP Kecamatan ialah LKTKA, SIUP, TDP, TDUP, dan izin di bidang kesehatan, dan pada UP PTSP Kelurahan ialah SKTM, SKCK, dan izin di bidang kesehatan.

Salah satu wilayah di DKI Jakarta yang turut aktif dalam menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah Kota Jakarta Timur. Kota Jakarta Timur memiliki peluang menjadi tujuan investasi di Provinsi DKI Jakarta karena adanya pengembangan wilayah pada Kawasan Cawang (Bisnis.com, 2022). Hal ini dinilai menjadi modal penting bagi upaya daerah administratif untuk menarik perhatian investor. Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Daerah harus terus berkolaborasi untuk memfasilitasi

investor dengan memberikan layanan perizinan dan non-perizinan yang mudah.

Selain itu Kota Jakarta Timur merupakan Kota dengan permukiman kumuh terbanyak di Provinsi DKI Jakarta sebanyak 65 permukiman. Berdasarkan hasil obsevasi awal, peneliti menemukan terdapat beberapa permukiman kumuh karena adanya ketimpangan tingkat pertumbuhan ekonomi dan teknologi diantara permukiman lain. Warga yang memiliki rumah atau bangunan di permukiman kumuh tersebut memiliki akses yang sangat terbatas untuk mengakses perangkat dan internet untuk mengurus perizinan secara daring. Sebagian warga memilih untuk tidak mengajukan dokumen perizinan seperti Izin Mendirikan Bangunan, SIUP, atau TDP.

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Layanan Perizinan Elektronik melalui JakEVO di Kota Jakarta Timur Januari 2021- Maret 2022**

Service Point	Total di Ajukan	Total di Tolak	Total Batal	Total Selesai
Kantor Walikota Jakarta Timur	11.879	162	0	9.991
Kantor Camat Matraman	291	24	1	255
Kantor Camat Pulogadung	1.072	31	0	968
Kantor Camat Cakung	1.147	12	1	1.040
Kantor Camat Pasar Rebo	355	32	0	300
Kantor Camat Ciracas	721	68	0	643
Kantor Camat Cipayung	748	39	0	656

Kantor Camat Makasar	467	61	0	380
Kantor Camat Kramat Jati	760	36	0	673
Kantor Camat Jatinegara	736	74	2	589
Kantor Camat Duren Sawit	1.206	113	0	1.052
<b>Jumlah</b>	<b>19.382</b>	<b>652</b>	<b>4</b>	<b>16.547</b>

Sumber: DPMPSTSP Provinsi DKI Jakarta (2021)

Berdasarkan tabel 1.1, warga yang melakukan pengajuan perizinan dan non perizinan melalui JakEVO disortir berdasarkan *service point*, dimana pemohon dapat mengajukan perizinan dan non perizinan sesuai dengan level wilayah. Jumlah layanan perizinan elektronik melalui JakEVO yang telah dilakukan di Kota Jakarta Timur sepanjang tahun 2021 hingga Maret 2022 ialah sebanyak 19.382 permohonan dengan rincian sebanyak 652 permohonan di tolak, 4 permohonan di batalkan, 16.547 permohonan selesai, 2.096 permohonan di proses pemohon, dan 84 permohonan di proses petugas. Total permohonan tertinggi yang diajukan ke UP Kecamatan di Kota Jakarta Timur ialah Kantor Camat Duren Sawit sebanyak 1.206 permohonan, dan permohonan terendah ialah Kantor Camat Matraman sebanyak 291 permohonan. permohonan, dan permohonan terendah ialah Kantor Camat Matraman sebanyak 291 permohonan

Berdasarkan hasil observasi awal, peneliti menemukan terdapat beberapa permasalahan yang terjadi dalam sistem permohonan perizinan melalui aplikasi JakEVO di Kota Jakarta Timur dan ditemukan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

**Pertama**, berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, Pemerintah Pusat melalui Kementerian Investasi/BKPM sudah memiliki perizinan online terpadu yang terintegrasi secara elektronik yang disebut dengan *Online Single Submission* (OSS). Pada awalnya, pelayanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat dilaksanakan secara manual dan dilakukan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di daerah masing-masing. Namun, semenjak PP No 24 Tahun 2018 disahkan, proses pengajuan perizinan beralih menjadi online dan terpusat di *platform* OSS.

**Tabel 1. 2**  
**Jumlah Permohonan Perizinan pada**  
**JakEVO dan OSS Tahun 2021**

Sumber	Izin Selesai	Izin Ditolak	Total Permohonan (%)
JakEVO	82.387	128.966	211.353 (71.76%)
OSS	46.791	36.393	83.184 (28.24%)
Total	129.178	165.359	294.537

Sumber: DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta (2021)

Berdasarkan tabel 1.2, permohonan perizinan yang diajukan oleh warga pada tahun 2021 masih terbagi ke dua *platform* tersebut. Dari total 294.537 permohonan perizinan yang diajukan oleh warga DKI Jakarta ke kedua *platform* elektronik tersebut, terdapat 71.76% permohonan yang diajukan ke JakEVO dengan jumlah 211.353 perizinan, jumlah tersebut masih

lebih besar dibandingkan OSS yaitu sebanyak 28.24% dengan jumlah 83.184 perizinan.

**Kedua**, terdapat beberapa jenis permohonan perizinan yang ditolak secara otomatis oleh sistem JakEVO. Penolakan secara otomatis ini terjadi karena beberapa faktor. Permasalahan Peraturan Zonasi (PZ) paling sering ditemukan sebagai penyebab penolakan otomatis dari sistem. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengatur mengenai penataan ruang dalam Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2014 tentang Rencana Detail Tata Ruang (RDTR) dan Peraturan Zonasi. Selain itu, penolakan secara otomatis terjadi karena terdapat kesalahan pada saat pemohon mengisi data dan banyak ditemukan pemalsuan dokumen yang dilakukan oleh pemohon untuk syarat dalam pengajuan permohonan perizinan (Naomi dkk., 2019).

**Ketiga**, beberapa jenis perizinan dan non perizinan yang dapat diajukan oleh warga DKI Jakarta tidak dapat diajukan melalui JakEVO sehingga warga tetap diharuskan untuk datang langsung ke gerai pelayanan publik atau Unit Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PTSP) pada kecamatan masing-masing.

Perizinan secara elektronik sudah dapat diakses oleh warga sejak tahun 2017 melalui *website* <http://pelayanan.jakarta.go.id>.

Pelayanan Perizinan yang dapat diajukan langsung oleh pemohon ke titik pelayanan berjumlah 317 perizinan. Pada saat DPMPTSP meluncurkan perizinan elektronik, jumlah perizinan yang dapat diajukan pada *website* tersebut ialah 60 perizinan, sampai dengan akhir tahun 2017 DPMPTSP berhasil merilis sebanyak 156 perizinan elektronik, seluruh perizinan untuk Bidang Pariwisata sudah dapat diajukan melalui *website*. Pada

tahun 2018, perizinan elektronik sudah dapat diajukan melalui JakEVO. Jumlah perizinan yang dapat diajukan secara elektronik bertambah menjadi 216 perizinan. Pada akhir tahun 2019, jumlah perizinan bertambah sekitar 81% menjadi 257 perizinan. Kemudian pada tahun 2020 jumlah perizinan kembali bertambah sebesar 90% menjadi 269 perizinan.

**Keempat**, tidak adanya sosialisasi secara langsung kepada warga Jakarta Timur yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Semenjak diluncurkannya *platform* JakEVO, DPMPTSP hanya melakukan sosialisasi kepada warga DKI Jakarta ke beberapa ruang publik seperti PTSP Goes to Mall dan Mobil AJIB (Antar Jemput Izin Bermotor) dengan memberikan pendampingan terhadap cara mengurus perizinan dan non perizinan dari JakEVO (DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta, 2021). Sosialisasi yang dilakukan tentu saja tidak menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terlebih UP PMPTSP Kota Jakarta Timur tidak melakukan sosialisasi mengenai JakEVO kepada warga Jakarta Timur. Pada saat beberapa titik layanan publik ditutup sementara akibat meledaknya kasus covid, UP PMPTSP Kota Jakarta Timur hanya membuka 1 stand informasi di depan Kantor Walikota sehingga pemohon tetap harus datang langsung ke kantor Walikota jika mengalami kesulitan dalam mengakses JakEVO (Sumber: Wawancara dengan Ibu Anita Isnawati selaku Kepala Teknisi Rekomendasi Penelitian melalui JakEVO. Maret 2022 pukul 11.00 di Kantor Walikota Jakarta Timur). Saat ini, sosialisasi yang dilakukan hanya melalui media sosial seperti Youtube, Instagram, maupun pada website JakEVO itu sendiri. Sosialisasi yang dilakukan yaitu pembuatan video

dan buku panduan penggunaan JakEVO untuk pemohon.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijabarkan dalam latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih mendalam tentang penyelenggaraan pelayanan perizinan sektor Kesehatan, Pariwisata, dan Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang dalam “Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada *Platform* Elektronik Jakarta Evolution (JakEVO) di Kota Jakarta Timur”

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dimana penelitian ini memiliki landasan teori berdasarkan dengan fakta, serta rujukan teori yang relevan yang digunakan untuk menjelaskan tentang variabel yang akan diteliti. Penelitian ini bersifat subyektif dan masalah yang terjadi dapat diteliti secara mendalam dan luas, sehingga hasil yang didapatkan akan lebih menyeluruh. Peneliti menggunakan metode kualitatif dalam penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada *platform* elektronik JakEVO di Kota Jakarta Timur.

Peneliti menggunakan Implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada *platform* elektronik JakEVO di Kota Jakarta Timur yang dirumuskan oleh Charles O. Jones yang dikutip dalam buku Tahir (2014). Terdapat 3 faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan saat implementasi kebijakan berlangsung, antara lain yaitu faktor (1) Organisasi, (2) Interpretasi, (3) Aplikasi (Penerapan).

Instrumen penelitian ialah peneliti itu sendiri yang berfungsi untuk

menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas semuanya (Sugiyono, 2013). Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti ialah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (1984) yang berpendapat bahwa aktivitas dalam analisis data dilakukan dengan interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data diantaranya ialah reduksi data, penyajian data, verifikasi data (Sugiyono, 2013).

## PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian adalah pemaparan secara mendalam terhadap data-data yang sudah dikumpulkan peneliti melalui metode penelitian menggunakan teori sebagai pisau analisis permasalahan penelitian. Peneliti menggunakan teori Jones (1996). Menurut Jones terdapat tiga aktivitas yang mempengaruhi mempengaruhi implementasi kebijakan yakni organisasi, interpretasi, serta aplikasi (penerapan).

### 1. Organisasi

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Jakarta Timur mengacu pada Peraturan Gubernur No.47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dari Pergub tersebut, pada tahun 2017 Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui DPMPPTSP menginisiasi *platform* Jakarta *Evolution* (JakEVO) untuk memberikan kemudahan dan kepastian dalam permohonan perizinan. Di tahun yang sama, Pemerintah pusat

melalui Kementerian Investasi/BKPM meluncurkan *platform* yang serupa dengan JakEVO yaitu *Online Single Submission* (OSS). Pemerintah Pusat menjadikan OSS sebagai *platform* dalam mengajukan permohonan perizinan untuk pelaku usaha di Indonesia. *Platform* OSS memiliki tujuan dan fungsi yang sama dengan *platform* JakEVO, dimana masyarakat dapat mengajukan permohonan perizinan secara online. Semenjak adanya kehadiran OSS, beberapa kewenangan Pemerintah DKI Jakarta diambil alih oleh Pemerintah Pusat. Hal ini juga dijelaskan pada PP Nomor 5 Tahun 2021 pasal 14 ayat 3 bahwa: "Setelah memperoleh NIB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, Pelaku Usaha membuat pernyataan melalui Sistem OSS untuk memenuhi standar pelaksanaan kegiatan usaha dalam rangka melakukan kegiatan usaha dan kesanggupan untuk dilakukan verifikasi oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah sesuai kewenangan masing-masing". Meski Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah memiliki Peraturan Gubernur yang mengatur tentang penyelenggaraan PTSP, namun pemerintah daerah juga harus mengikuti Peraturan Pemerintah dalam menyelenggarakan PTSP.

Struktur organisasi pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui *platform* JakEVO telah diatur dalam Peraturan Gubernur No.160 Tahun 2019. *Platform* JakEVO diinisiasi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Provinsi DKI Jakarta dengan melibatkan seluruh Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP) Kota/Kabupaten, Kecamatan, dan Kelurahan sebagai pelaksana dari kebijakan yang telah dibuat. *Platform* JakEVO dikelola oleh Pusat Data dan

Informasi PMPTSP dibawah pimpinan Kepala, Wakil Kepala, dan Kasubbag TU. Terdapat beberapa bidang yang ada dalam struktur organisasi tersebut, diantaranya Bidang Pengembangan, Bidang Pelayanan I, Bidang Pelayanan II, Bidang Penanaman Modal, serta Bidang Penyuluhan dan Pengaduan.

Setiap tugas pokok dan peran yang telah ditetapkan membutuhkan sumber daya manusia sebagai penunjang utama dalam keberhasilan keberlangsungan PTSP pada *platform* elektronik JakeVO di Kota Jakarta Timur. Masing-masing UP PMPTSP memiliki sumber daya manusia yang telah disesuaikan dengan tugas pokok.

**Tabel 1.3**  
**Sumber Daya Manusia di UP PMPTSP**  
**Kota Jakarta Timur**

Jabatan	Jumlah Sumber Daya Manusia			
	Kota Jakarta Timur	Kec. Duren Sawit	Kec. Cipayung	Kec. Matraman
Kepala UP PMPTSP	1	1	1	1
Kasubbag TU	1	1	1	1
Tim Teknis	47	5	5	5
Surveyor	4	4	4	3
PHL	8	3	2	1
CRO	8	4	4	4
Caraka	2	2	1	1
<b>Jumlah</b>	<b>71</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>16</b>

Sumber: UP PMPTSP Kota Jakarta Timur (2022)

Unit Pengelola tidak memungkirinya bahwa SDM yang mereka miliki pada petugas surveyor sangat terbatas. Masing-masing Unit Pengelola di Kota Jakarta Timur rata-rata hanya memiliki 3-4 surveyor. Sedangkan, banyak perizinan yang memerlukan tahap survey lapangan dan penilaian teknis. Hal ini mengakibatkan petugas surveyor harus

bertanggungjawab atas 3-4 perizinan dalam satu waktu. Namun, dengan jumlah Sumber Daya Manusia yang terbatas, para pelaksana kebijakan tetap harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Sumber Daya Manusia yang ada di UP PMPTSP Kota Jakarta Timur telah memahami pengaplikasian JakeVO. Selain itu, sebagai regulator kebijakan, DPMPTSP juga harus terus melakukan pemantauan terhadap para pelaksana kebijakan di UP PMPTSP. Pemantauan yang dilakukan ialah monitoring dan evaluasi serta pemohon dapat melakukan penilaian kinerja petugas melalui survey kepuasan.

Pelaksanaan PTSP pada *platform* JakeVO tentu saja membutuhkan anggaran karena pemeliharaan dan pembaharuan juga terus dilakukan mengikuti SOP yang berlaku. Sumber anggaran dalam pelaksanaan PTSP pada *Platform* JakeVO ialah dari APBD Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. Sebagaimana yang tertera pada Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 47 Tahun 2017 Pasal 42 bahwa biaya dibebankan pada APBD melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) DPMPTSP. Kemudian *Platform* OSS yang dikelola oleh Pemerintah Pusat juga diselenggarakan di Provinsi DKI Jakarta, dimana PP No.24 Tahun 2018 Pasal 95 menjelaskan bahwa pendanaan pada sistem OSS dibebankan kepada APBD Provinsi. Dalam hal ini, kedua *platform* ini memiliki pendanaan pembangunan dan pengembangan sistem OSS sama-sama dibebankan kepada APBD Provinsi DKI Jakarta, sehingga terdapat pemborosan pada alokasi anggaran karena kedua *platform* memiliki tujuan yang sama namun dengan alokasi anggaran yang berbeda.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa indikator organisasi yang dipaparkan oleh Jones (1996) telah menjelaskan bagaimana berlangsungnya Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada *Platform* Elektronik Jakarta Evolution (JakEVO) Di Kota Jakarta Timur, dimana pada indikator ini belum dapat dikatakan maksimal karena terdapat catatan atau koreksi dimana OSS yang berasal dari pemerintah pusat mengganggu wewenang pemerintah daerah provinsi serta kurangnya Sumber Daya surveyor yang menyebabkan pekerjaan menjadi tumpang tindih sehingga proses pada sebuah perizinan membutuhkan yang lebih lama dari yang telah ditentukan.

## 2. Interpretasi

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan, para pelaksana kebijakan melakukan koordinasi dengan pihak internal maupun eksternal dalam melaksanakan Peraturan Gubernur No.47 Tahun 2017. Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memiliki peraturan daerah yang dijalankan dalam Proses PTSP seperti peraturan RDTR dan PZ. Hal ini membuat DPMPTSP harus melakukan koordinasi dengan Kementerian Investasi karena perizinan yang diajukan di OSS juga harus mendapatkan verifikasi melalui JakEVO. DPMPTSP melakukan koordinasi dengan Kementerian Investasi/BKPM terkait tata cara pengajuan, pemrosesan, dan verifikasi karena beberapa kewenangan di JakEVO diambil alih oleh OSS.

DPMPTSP memiliki 316 service point yang tersebar di seluruh Kota/Kabupaten Provinsi DKI Jakarta. DPMPTSP juga melakukan koordinasi dengan UP PMPTSP di tingkat Kota/Kabupaten, Kecamatan, dan Kelurahan karena UP PMPTSP memiliki kewenangan sendiri di wilayahnya masing-masing. Koordinasi

dan kerja sama yang dilakukan disesuaikan dengan unit kerja. Koordinasi yang dilakukan oleh DPMPSTP hanya bersifat insidental. Ketika terdapat pembaharuan pada sistem JakEVO, mereka baru mengadakan koordinasi untuk mensosialisasikan pembaharuan sistem. Jika tidak terdapat pembaharuan pada sistem, DPMPTSP hanya melakukan rapat koordinasi saja terhadap pelaksanaan PTSP.

Pelaksana kebijakan juga harus melakukan koordinasi dengan pemohon ketika proses pembuatan perizinan berlangsung. Dari saat pengajuan hingga perizinan selesai di proses, komunikasi dan koordinasi sangat penting untuk dilakukan oleh pelaksana kebijakan dengan pemohon. Ketika tidak terdapat permasalahan dalam proses perizinan, pada umumnya komunikasi hanya dilakukan lewat *platform* JakEVO. Namun, terdapat warga yang memang tidak puas dengan komunikasi yang dilakukan sehingga mereka harus datang langsung ke service point dimana mereka mengajukan permohonan tersebut

Penyampaian Informasi oleh pihak dinas hanya dilakukan melalui media elektronik dan media informasi. Sosialisasi secara online yang dilakukan melalui website dan media sosial masih kurang efisien karena terdapat masyarakat yang tidak mengetahui JakEVO. Bahkan sebagian dari mereka berpendapat bahwa sosialisasi yang dilakukan terlihat seperti bukan sosialisasi untuk khalayak umum, tetapi lebih kepada cara mengakses JakEVO dan ditujukan untuk orang-orang yang memiliki perangkat yang mendukung untuk mengakses informasi tersebut.

**Tabel 1.5**  
**Persentase Anggota Rumah Tangga**  
**Berusia 5 Tahun ke Atas dalam**  
**Penggunaan Teknologi Informasi selama**  
**Tiga Bulan Terakhir**

Karakteristik	Presentase				
	Kelompok Umur			Menggunakan Telepon Seluler (HP)/Komputer (PC/Dekstop, Laptop/Notebook, Tablet)	Mengakses Internet (Termasuk Facebook, Twitter, BBM, dan Whatsapp)
	0-14	15-64	65+		
<b>Jenis Kelamin</b>					
Laki-Laki	4,06	1,38	10,90	88,23	79,39
Perempuan	3,74	1,37	11,11	81,51	72,26
<b>Kuintil Pengeluaran</b>					
40% Terendah	3,22	1,56	14,81	82,85	72,28
40% Tengah	4,14	1,40	12,44	88,75	79,74
20% Teratas	9,83	2,83	18,60	93,53	88,05
<b>Pendidikan Tertinggi ART</b>					
SD ke bawah				70,33	54,13
SMP ke atas				95,50	90,07
<b>Jakarta Timur</b>	<b>2,51</b>	<b>0,87</b>	<b>8,99</b>	<b>87,42</b>	<b>78,52</b>

Sumber: BPS Kota Jakarta Timur, (2021)

Di Kota Jakarta Timur dapat diketahui bahwa masih banyak masyarakat kalangan menengah ke bawah yang tidak menggunakan telepon seluler, nirkabel, dan laptop sehingga tidak dapat mengakses internet, dalam hal ini ialah mengakses website atau *platform* media sosial untuk melihat informasi seputar JakeEVO.

Pergub No.47 Tahun 2017 merupakan pedoman dalam melaksanakan PTSP pada JakeEVO. Seluruh prosedur dalam pelaksanaan PTSP pada JakeEVO dibahas secara detail dalam peraturan tersebut.

**Gambar 1.1**  
**Prosedur dalam mengajukan permohonan perizinan**



Sumber: UP PMPTSP Kota Jakarta Timur, (2022)

Prosedur yang telah diatur diantaranya kewenangan pelayanan dan penandatanganan perizinan, pelayanan permohonan, cara pengajuan perizinan, pemrosesan permohonan, penandatanganan, penyerahan dokumen perizinan, pengarsipan dokumen perizinan, hingga kepastian biaya. DPMPTSP memberikan kewenangan terhadap UP PMPTSP untuk membuat maklumat pelayanan sesuai dengan karakteristik wilayah masing-masing namun tetap mengikuti prosedur yang berlaku.

Setiap pemrosesan perizinan dilakukan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP). Sehingga proses yang dialami oleh pemohon pun berbeda. Setiap perizinan memiliki SOP masing-masing yang terdiri dari informasi dasar hukum, waktu penyelesaian, biaya, dan masa berlaku dokumen. Proses umum yang dilewati oleh pemohon diantaranya ialah tahap mendaftarkan akun JakeEVO, mengajukan permohonan perizinan, dan mengupload persyaratan

administrasi. Beberapa dari pemohon yang pernah mengajukan permohonan perizinan dan mengikuti prosesnya, mengaku merasa keberatan dengan sistem JakEVO yang hanya dibuka dari pukul 08.30 WIB hingga pukul 15.30 WIB. Selain itu, pada setiap tahap, para pelaksana juga membutuhkan waktu yang cukup lama sampai tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan di awal pengajuan. Tidak adanya kepastian informasi dalam proses perizinan juga menghambat proses pembuatan perizinan sehingga pemohon harus datang langsung ke UP PMPTSP untuk mendapatkan informasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa indikator interpretasi yang dipaparkan oleh Jones (1996) telah menjelaskan bagaimana berlangsungnya proses komunikasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Platform Elektronik Jakarta Evolution (JakEVO) Di Kota Jakarta Timur, dimana pada indikator ini belum dapat dikatakan maksimal karena dalam hal komunikasi secara online kepada masyarakat dinilai kurang efektif dan efisien dikarenakan tidak semua masyarakat mendapatkan informasi tersebut secara keseluruhan.

### 3. Aplikasi (Penerapan)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti temukan, saat pelaksanaan PTSP pada platform JakEVO, terdapat prosedur yang belum diperhatikan oleh pemohon terkait alur permohonan dan persyaratan. Tidak jarang masyarakat mengalami kendala saat proses pengajuan perizinan hingga berdampak pada penolakan perizinan yang diajukan seperti persyaratan yang kurang dan adanya hal yang tidak sesuai dengan persyaratan. Ketika permohonan tidak sesuai dengan persyaratan, maka perizinan tersebut akan dikembalikan ke

pemohon sesuai dengan prosedur penolakan yang berlaku.

Penolakan perizinan disebabkan oleh beberapa hal diantaranya persyaratan administrasi yang tidak sesuai, melewati tenggat waktu yang telah ditentukan, dan pelanggaran pada peraturan dalam hal ini permasalahan pada peraturan zonasi pada Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta No.1 Tahun 2014 tentang Rencana Detail Tata Ruang (RDTR) dan Peraturan Zonasi (PZ) masih menjadi penyebab utama mengapa sebuah perizinan ditolak. Adapun prosedur yang dilakukan ialah pemohon akan diberikan sebuah notifikasi di JakEVO dari CRO, pemohon diberikan pemahaman terkait penolakan pada perizinan yang mereka ajukan. Jika pemohon belum menerima penjelasan tersebut, pihak CRO akan mencoba menghubungi pemohon via telepon, namun jika pemohon masih belum bisa menerima penolakan tersebut biasanya pemohon akan diminta datang langsung ke service point untuk melakukan konsultasi atau pengaduan.

Hingga tahun 2021 masih terdapat pemohon yang melakukan konsultasi hingga pengaduan terhadap perizinan yang mereka ajukan. Konsultasi dan pengaduan pada umumnya dibuka untuk pemohon yang mengalami permasalahan atau penolakan pada perizinan yang mereka ajukan. Jika pemohon telah menerima penjelasan dan sudah merasa cukup dengan konsultasi, UP PMPTSP akan memberikan surat resmi penolakan perizinan melalui akun pribadi pemohon di JakEVO.

Selain itu, karena pada awal mulanya perizinan yang dapat diajukan di DPMPPTSP merupakan kewenangan SKPD lain, sampai saat ini SKPD terkait masih terlibat dalam perizinan tertentu. Beberapa perizinan yang saat ini dapat

diajukan di DPMPTSP melalui JakeEVO belum sepenuhnya menjadi kewenangan DPMPTSP karena masih harus melibatkan SKPD dalam proses pembuatan perizinan tersebut. Pelaksanaan tugas PTSP diatur dalam Pergub No.47 Tahun 2017. Peraturan tersebut menyebutkan bahwa kegiatan pengawasan, pengendalian, dan evaluasi pelaksanaan perizinan yang diterbitkan oleh pelaksana PTSP dilakukan bersama SKPD/UKPD teknis. Sehingga secara tidak langsung, DPMPTSP tidak bisa lepas dari dinas lain. Contohnya ketika pembuatan IMB, dari 17 prosedur yang harus dilalui dalam proses pembuatan, hanya terdapat tujuh prosedur yang dapat diurus oleh DPMPTSP secara mandiri, diantaranya: KRK BKPRD (Keterangan Rencana Kota Badan Koordinasi Penataan Ruang Daerah), Izin Lingkungan, KRK Definitif, Pengesahan GPA (TABG AP), TABG SG, TABG ME, serta IMB dan IMB Pondasi. Selebihnya merupakan kewenangan dari SKPD lain, seperti Dinas Sumber Daya Air, Dinas Lingkungan Hidup, dan Dinas Perhubungan. Pengurusan untuk setiap intansi tersebut bisa membutuhkan waktu berminggu-minggu hingga berbulan-bulan. Sehingga masyarakat sering mengalami kendala pada waktu pemrosesan dimana tidak adanya kepastian pada waktu yang telah ditetapkan dalam SOP.

UP PMPTSP juga kerap mengalami kendala dalam melaksanakan PTSP melalui JakeEVO. Masalah yang sering terjadi di tingkat Kecamatan ialah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap Informasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada JakeEVO dan tidak jarang *platform* mengalami perbaikan yang membuat website menjadi *down* atau tidak bisa di akses. Ketika gangguan terjadi, PTSP hanya dapat menunggu informasi lanjut dari dinas hingga

*platform* JakeEVO dapat digunakan kembali.

Pemohon yang mengalami kendala pada penolakan zonasi juga tidak memiliki jalan keluar. Pihak UP PMPTSP juga tidak bisa membantu terkait zonasi karena hal tersebut sudah diatur dalam Peraturan Daerah, akhirnya para pelaksana hanya bisa memberikan opsi untuk mencari lahan usaha lain. Sedangkan tidak semua pelaku usaha memiliki modal yang besar untuk menata ulang rancangan usahanya.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dipahami bahwa indikator aplikasi yang dipaparkan oleh Jones (1996) telah menjelaskan bagaimana penerapan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada *Platform* Elektronik Jakarta Evolution (JakeEVO) Di Kota Jakarta Timur, dimana pada indikator ini belum dapat dikatakan maksimal karena dalam hal penerapan masih terdapat banyak kendala diantaranya DPMPTSP tidak memiliki kewenangan sepenuhnya atas beberapa perizinan sehingga jenis perizinan tersebut tidak dapat diajukan melalui JakeEVO, kemudian Pemerintah Provinsi DKI Jakarta juga belum memiliki solusi atas permohonan perizinan yang tidak sesuai dengan Peraturan Zonasi sehingga Masyarakat Kota Jakarta Timur akhirnya tidak melanjutkan proses untuk mengurus perizinan yang diajukan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan-temuan di lapangan yang telah dipaparkan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada *Platform* Elektronik JakeEVO di Kota Jakarta Timur secara umum belum berjalan seperti yang telah direncanakan karena masih ada beberapa hambatan

dalam melaksanakan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No.47 Tahun 2017 pada JakEVO kepada masyarakat, sehingga masih membutuhkan perbaikan dalam segala aspek. Peneliti menggunakan Model Impelementasi Kebijakan Charles O. Jones (1996) yang terdiri dari 3 indikator, yaitu Organisasi, Interpretasi, dan Aplikasi (Penerapan), antara lain:

Permasalahan yang terjadi di Kota Jakarta Timur ialah adanya *platform* OSS gagasan Pemerintah Pusat yang memiliki fungsi dan tujuan yang sama dengan *platform* JakEVO. Selain itu, dalam beberapa jenis perizinan UP PMPTSP masih harus meminta rekomendasi dan pendampingan dari SKPD terkait, artinya seluruh kewenangan belum sepenuhnya diserahkan ke UP PMPTSP di Kota Jakarta Timur. Pada pelaksanaan penilaian teknis, UP PMPTSP di Kota Jakarta Timur juga memiliki kekurangan pada Sumber Daya Surveyor. Keterbatasan personil pada surveyor membuat masing-masing surveyor harus memegang 3-4 perizinan yang harus melakukan tahap penilaian teknis dan mengakibatkan lambatnya pemrosesan pada perizinan.

Koordinasi yang dilakukan dalam internal di masing-masing Unit Pengelola sudah dilaksanakan dengan baik. Namun koordinasi yang dilakukan dengan Pemerintah Pusat terkait OSS hanya dilakukan secara insidental bila ada pembaharuan pada masing-masing *platform*. Selain itu, sosialisasi yang dilakukan ke masyarakat juga tidak dilakukan secara offline. Tentu saja hal ini berbanding terbalik dengan sasaran dalam pelaksanaan kebijakan yaitu seluruh masyarakat khususnya masyarakat Kota Jakarta Timur. Pada kenyataannya dilapangan, yang dapat melihat sosialisasi tersebut hanya masyarakat yang memiliki perangkat yang

mendukung serta akses internet

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah membuat SOP beserta estimasi waktu untuk setiap perizinan yang dapat diajukan oleh pemohon. Namun, pada penerapannya, ketepatan waktu dalam proses pembuatan perizinan tidak sesuai dengan ETA yang telah ditentukan dalam Standard Operating Procedure (SOP) pada setiap perizinan. Selain itu, pemerintah belum memiliki solusi untuk pemohon yang mengajukan permohonan perizinan di wilayah yang tidak sesuai dengan zonasi yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah No.1 Tahun 2014.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Moleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif (Edisi 36)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RD*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Suyitno. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, Prinsip, dan Operasionalnya*. Surabaya: Akademia Pustaka
- Tahir, Arifin. 2014. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Handoyo, Eko. 2012. *Kebijakan Publik*. Semarang: Widya Karya Semarang
- Anggara, Sahya. 2014. *Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia

Indiahono, Dwiyanto. 2009. *Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media

Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIP) Bandung

### Jurnal

Rachmawati, Rahayu. 2020. *Efektivitas Aplikasi Jakarta Evolution (JakEVO) dalam Pelayanan Perizinan Bidang Perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Selatan Tahun 2018*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa: Disertasi yang dipublikasikan

Widad, Zirli. 2021. *Komunikasi Inovasi Jakarta Evolution (JakEVO) dan Kinerja Pegawai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Wilayah Jakarta Barat*. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta: Disertasi yang dipublikasikan

Wahyudiono, dkk. 2021. *Persepsi Masyarakat Terhadap Covid-19 Pasca Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM)*. Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika Vol.10 No.2 <https://doi.org/10.31504/komunika.v10i2.4484>

Naomi, Prima, dkk. 2019. *Manajemen Layanan Publik Provinsi DKI Jakarta*. Universitas Paramadina: Disertasi yang dipublikasikan

Triana, Meilinda, dkk. 2021. *Kebijakan Pemerintah DKI Jakarta Menangani Pandemi Covid-19*.

Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol.14 No.1 Hal. 1-9

Wahidah, Idah, dkk. 2020. *Pandemik Covid-19: Analisis Perencanaan Pemerintah dan Masyarakat dalam Berbagai Upaya Pencegahan*. Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO) Vol.11 No.3 Hal. 179-188

<https://doi.org/10.29244/jmo.v11i3.31695>

### Website

Fauzan, Rahmad. 2022. *Kawasan Jakarta Timur Berpeluang Jadi Tujuan Investasi*. Bisnis.com.

<https://jakarta.bisnis.com/read/20220412/77/1522250/kawasan-jakarta-timur-berpeluang-jadi-tujuan-investasi> (Diakses pada 29 Mei 2022 pukul 14.31 WIB)

Friana, Hendra. 2019. *Darmin Sebut Perizinan Terpadu Online DKI Jakarta Tak Efektif*. Tirto.id. <https://tirto.id/darmin-sebut-perizinan-terpadu-online-dki-jakarta-tak-efektif-dje9> (Diakses pada 12 Oktober 2021 pukul 19.15 WIB)

Makki, Safir. 2020. *Perjalanan PSBB Jakarta Hingga Kembali ke Titik Nol*. Cnnindonesia.com.

<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200911061829-20-545178/perjalanan-psbb-jakarta-hingga-kembali-ke-titik-nol> (Diakses pada 5 Oktober 2021 pukul 13.34 WIB)

Peta Sebaran Covid-19 di Indonesia. Covid19.go.id.

<https://covid19.go.id/peta->

[sebaran](#) (Diakses pada 19 Januari 2022 pada pukul 20.23 WIB)

### **Dokumen**

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta  
Nomor 47 Tahun 2017

Laporan Tahunan DPMPTSP Tahun 2019

Laporan Tahunan DPMPTSP Tahun 2020

Laporan Tahunan DPMPTSP Tahun 2021

Laporan UP-PMPTSP Kota Jakarta Timur  
Tahun 2017

Laporan UP-PMPTSP Kota Jakarta Timur  
Tahun 2018

Laporan UP-PMPTSP Kota Jakarta Timur  
Tahun 2019

Laporan UP-PMPTSP Kota Jakarta Timur  
Tahun 2020

Laporan UP-PMPTSP Kota Jakarta Timur  
Tahun 2021