

**EFEKTIVITAS KEBIJAKAN *TRANS BOUNDARY* PERIZINAN  
DALAM PELAYANAN PUBLIK  
DI KELURAHAN GANDARIA SELATAN  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN PROVINSI DKI JAKARTA**

**Desy Kasiyani**

**Institut Pemerintahan Dalam Negeri**

E-mail: desykasiyani223@gmail.com

*ABSTRACT*

*One-Stop Integrated Services DKI Jakarta provides innovation in public services to the citizens of DKI Jakarta. In order to make it easier for the public to obtain licensing/non-licensing services in order to realize fast, cheap, easy, transparent, definite, affordable and accountable public services, it is necessary to delegate the authority to sign certain licenses/non-licenses to officials below the level and two-level officials below it, the Decree of the Head of the Integrated Service Agency for the One-Stop Province of Jakarta Capital City Number 189 Year 2016 concerning the Delegation of the Authority for Signing Licensing/Non-Licensing Services (Trans Boundary) in the One-Stop Integrated Service Agency Environment. This study discusses the "Effectiveness of Licensing Trans Boundary Policies in Public Services in the South Gandaria District of South Jakarta Administration City". The purpose of this study was to determine and analyze the effectiveness of licensing Trans Boundary policies in public services, the factors that become obstacles, and the efforts made to improve the effectiveness of the Trans Boundary policy in the South Gandaria Village, South Jakarta Administrative City. The method used in this study is descriptive with a qualitative approach. The data collection techniques used are interviews, documentation, and observation. The results showed that the Effectiveness of Trans Boundary Licensing Policy in Public Services in South Gandaria Village, South Jakarta Administration City was less effective because of continued coordination at the top level in addition to the Trans Operational Licensing Standard Operating Procedure (SOP) and Lack of socialization to residents of Gandaria Village South about the Trans Boundary policy.*

Keywords:

**ABSTRAK**

Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta memberikan inovasi dalam pelayanan publik kepada warga DKI Jakarta. Dalam rangka memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan/non perizinan guna mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan akuntabel perlu dilakukan pelimpahan wewenang penandatanganan perizinan/non perizinan tertentu kepada pejabat setingkat di bawahnya dan pejabat dua tingkat dibawahnya, maka ditetapkan Keputusan Kepala Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Daerah

Khusus IbuKota Jakarta Nomor 189 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Wewenang Penandatanganan Pelayanan Perizinan/Non Perizinan (Trans Boundary) di Lingkungan Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Penelitian ini membahas mengenai “Efektivitas Kebijakan Trans Boundary Perizinan Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Gandaria Selatan Kota Administrasi Jakarta Selatan”. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas kebijakan Trans Boundary perizinan dalam pelayanan publik, faktor-faktor yang menjadi penghambat, dan upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas kebijakan *Trans Boundary* di Kelurahan Gandaria Selatan Kota Administrasi Jakarta Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Kebijakan *Trans Boundary* Perizinan Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Gandaria Selatan Kota Administrasi Jakarta Selatan kurang efektif karena adanya koordinasi lanjutan pada tingkat atas selain dari Standar Operasional Prosedur (SOP) *Trans Boundary* Perizinan yang telah ditetapkan dan Kurangnya sosialisasi kepada warga Kelurahan Gandaria Selatan tentang kebijakan *Trans Boundary*.

**Kata kunci:** efektivitas kebijakan, *trans boundary*, pelayanan publik, pelayanan terpadu satu pintu

## PENDAHULUAN

Efisiensi pemerintahan dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti yang dikemukakan oleh Rasyid. Pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.<sup>1</sup> Hal tersebut menjelaskan bahwa fungsi adanya suatu pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana Rasyid dalam Labolo menyebutkan bahwa fungsi pemerintahan ada 4 (empat) yaitu: “pengaturan (*regulation*), pembangunan (*development*), pemberdayaan

(*empowerment*) dan pelayanan publik (*public service*)”.<sup>2</sup>

Prinsip *market oriented* organisasi pemerintahan harus diartikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau aparatur harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakat. Demikian juga dengan prinsip *catalytic government* yang mengandung pengertian bahwa aparatur pemerintah harus bertindak sebagai katalisator dan bukannya penghambat dari kegiatan pembangunan, termasuk di dalamnya mempercepat pelayanan masyarakat. Dalam konteks ini, fungsi pemerintah lebih dititik beratkan sebagai regulator dibandingkan implementator atau aktor pelayanan. Sebagai imbangnya, pemerintah perlu memberdayakan kelompok-kelompok

1 M. Ryaas Rasyid, *Desentralisasi Dalam Rangka Menunjang Pembangunan Daerah: Dalam Kumpulan Karangan Pembangunan Administrasi di Indonesia* (Jakarta: LP3ES, 1998), hlm. 139

2 Muhadam Labolo, *Memperkuat Pemerintahan, Mencegah Negara Gagal: Sebuah Ikhtiar Mewujudkan Good Governance dan Negara Kesejahteraan* (Jakarta: Kubah Ilmu, 2012) hlm. 31

masyarakat sendiri sebagai penyedia atau pelaksanaan jasa pelayanan umum. Dengan kata lain, tugas pemerintah adalah membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri (*helping people to help themselves*). Inilah sesungguhnya yang dimaksud dengan prinsip *self-help* atau *steering rather than rowing*.

Berlakunya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan pada masyarakat. Pelayanan publik menjadi kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi dan dilaksanakan oleh pemerintah.

Arus pembangunan yang meningkat memberikan implikasi yang signifikan dalam perkembangan jumlah penduduk. Peningkatan laju pertumbuhan penduduk tersebut selalu berbanding lurus dengan pertumbuhan di berbagai sektor penunjang kehidupan lainnya. Provinsi DKI Jakarta dengan laju pertumbuhan penduduk yang signifikan dengan jumlah penduduk mencapai 12 juta jiwa dan pembangunan yang terus berkembang dengan pesat menuntut adanya pelayanan

publik khususnya dalam bidang perizinan secara tepat waktu dimana mobilitas yang ada di DKI Jakarta cukup tinggi dengan identitasnya sebagai Ibukota Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Indeks Pembangunan Manusia (IPM) di DKI Jakarta terus mengalami peningkatan, pada 2015 IPM di DKI Jakarta mencapai 78,99%. Hal tersebut menunjukkan bahwa perkembangan yang ada di Provinsi DKI Jakarta dinilai cukup baik karena IPM mengukur capaian pembangunan manusia berbasis sejumlah komponen dasar kualitas hidup seperti angka harapan hidup yang mewakili kualitas kesehatan, angkamelek huruf, dan rata-rata lamasekolah yang mewakili kualitas pendidikan, dan kemampuan daya beli masyarakat terhadap sejumlah kebutuhan pokok yang mewakili capaian pembangunan untuk hidup layak.

Provinsi DKI Jakarta sebagai Daerah Khusus IbuKota Jakarta berimplikasi pada perputaran ekonomi yang cukup tinggi dengan segala bentuk perdagangan dan pusat bisnis karena hampir 70% dikendalikan oleh Jakarta seperti diungkapkan oleh Ketua Umum Kamar Dagang dan Industri Indonesia Suryo

**Tabel 1**  
Indeks Pembangunan Manusia (IPM) di Provinsi DKI Jakarta

No	Wilayah	Angka IPM (Persen)				
		2011	2012	2013	2014	2015
1	Jakarta Selatan	81,22	81,71	82,72	82,94	83,37
2	Jakarta Timur	78,82	79,52	79,88	80,40	80,73
3	Jakarta Pusat	77,97	78,44	78,81	79,03	79,69
4	Jakarta Barat	77,41	78,05	78,79	79,38	79,72
5	Jakarta Utara	76,12	76,89	77,16	77,29	78,30
6	Kepulauan Seribu	65,79	66,92	67,62	68,48	68,84

Sumber: DKI Jakarta dalam angka 2016

Bambang Sulisto.<sup>3</sup> Jakarta juga memiliki kompleksitas sebagai pusat interaksi sosial (multikultur) dengan kebutuhan penduduk akan administrasi yang cukup tinggi dituntut peran serta pemerintah DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan publik yaitu melalui perizinan.

Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) adalah satuan kerja perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu yang digagas oleh Gubernur DKI Jakarta saat itu Joko Widodo menginginkan adanya suatu badan yang mampu melayani perizinan dan non perizinan secara cepat dan tidak berbelit serta mewujudkan pelayanan publik baik perizinan maupun non-perizinan yang cepat, murah, mudah, transparan, akuntabel dan juga meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. Saat ini dalam mengurus perizinan, pemohon tidak perlu lagi pergi ke masing-masing dinas terkait karena dapat memakan waktu yang sangat lama. Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 yang dikeluarkan pada akhir tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Provinsi DKI Jakarta berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta (Dinas PMPTSP).

Sejak berdirinya PTSP DKI Jakarta selalu berinovasi terlihat saat ini memiliki 318 service point yang tersebar di seluruh DKI Jakarta mulai dari tingkat Provinsi,

Kota, Kecamatan hingga Kelurahan dengan tujuan menjangkau lebih dekat warga sebagai pemohon. Jumlah perizinan juga mengalami kenaikan pada pertama melayani perizinan yaitu tahun 2015 melayani perizinan sekitar 4.138.021 dan pada 2016 ada peningkatan sekitar 200.000 lebih dengan jumlah perizinan yang diterbitkan mencapai 4.327.404. Hal tersebut menjadi gambaran bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengoptimalkan pelayanan publik dengan memberikan akses kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus perizinan.<sup>4</sup>

Peningkatan Peringkat Indonesia dalam Survei *Easy of Doing Business* (EODB) oleh World Bank yang menunjukkan bahwa Indonesia terus mengalami peningkatan dari pada 2016 peringkat 109 menjadi 91 pada 2017, naik 18 peringkat dari tahun sebelumnya. Hal tersebut menunjukkan komitmen pemerintah pada reformasi pelayanan publik terutama pada bidang pelayanan perizinan maupun non perizinan karena hal tersebut berdampak signifikan pada peningkatan jumlah investor baik lokal maupun asing dalam menanamkan saham dan menjalankan usahanya di Indonesia terutama di DKI Jakarta yang menjadi pusat roda perekonomian.

Rekor baru yang dicapai Indeks Harga saham Gabungan (IHSG) pada penutupan perdagangan Jumat tanggal 17 Maret 2017 menguat sebesar 0,4 persen menjadi 5.540 yang merupakan rekor sepanjang sejarah

3 (<http://detik.com/finance/read/2013/02/27/134141/2181083/4>"Jakarta Kuasai 70% Perputaran Uang")

4 (<http://nasional.republika.co.id/berita/nasional/jabodetabeknasional/17/01/07/ojf5nk365sumarsono-progres-ptsp-dki-jakarta-luar-biasa>)

bursa di Indonesia.<sup>5</sup> Penguatan IHSG antara lain dipengaruhi oleh kembali masuknya investor asing ke bursa saham Indonesia. Hal ini mengindikasikan bahwa para investor menganggap kondisi perekonomian Indonesia yang didukung data ekonomi makro makin positif. Rekor baru tersebut cukup menarik karena tercipta setelah Bank Sentral Amerika Serikat, The Federal Reserve (Fed) menaikkan suku bunga acuan.

Inovasi terus diberikan oleh PTSP DKI Jakarta dalam pelayanan publik kepada warga DKI Jakarta. Dalam rangka memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan/non perizinan guna mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan akuntabel perlu dilakukan pelimpahan wewenang penandatanganan perizinan/non perizinan tertentu kepada pejabat setingkat di bawahnya dan pejabat dua tingkat di bawahnya, maka ditetapkan Keputusan Kepala Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta Nomor 189 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Wewenang Penandatanganan Pelayanan Perizinan/Non Perizinan (*Trans Boundary*) di Lingkungan Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Terdapat 75 jenis perizinan yang dapat dilakukan *secara Trans Boundary* di Lingkungan Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang saat ini namanya sudah berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu

5 Harian Kompas terbit hari sabtu tanggal 18 Maret 2017 (*Pasar Keuangan-Rekor Baru IHSG Jadi Indikator Positif*)

pejabat setingkat di bawahnya dan pejabat dua tingkat di bawahnya seperti; 1) Kepala Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai kewenangan penandatanganan perizinan/non perizinan (*Trans Boundary*) dan dapat melimpahkan wewenang kepada Kepala Kantor PTSP Kota/Kabupaten Administrasi dan Kepala Seksi Satlak PTSP Kecamatan; 2) Kepala Kantor PTSP Kota/Kabupaten Administrasi mempunyai kewenangan penandatanganan perizinan/non perizinan (*Trans Boundary*) dan dapat melimpahkan wewenang kepada Kepala Seksi Satlak PTSP Kecamatan dan Kepala Seksi Satlak PTSP Kelurahan.

Banyaknya perizinan usaha yang ada di Kelurahan Gandaria Selatan seperti izin Undang-Undang Gangguan (UUG) dan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) sehingga dapat di *Trans Boundary* kan atau pelimpahan kewenangan penandatanganan perizinan/non perizinan pada satuan pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Gandaria Selatan. Dengan adanya kebijakan *Trans Boundary* dalam perizinan diharapkan dapat mengoptimalkan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat khususnya warga Gandaria Selatan

Adanya *Trans Boundary* dalam perizinan di Lingkungan Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada pejabat satu tingkat di bawahnya dan pejabat dua tingkat di bawahnya belum banyak diketahui oleh warga DKI Jakarta, bahkan sebagian besar menganggap hal tersebut sangat “asing” karena jarang mendengar istilah *Trans Boundary* tersebut dalam mengurus perizinan tertentu. Belum maksimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas PMPTSP DKI Jakarta sehingga membuat warga DKI Jakarta terutama warga di Kelurahan Gandaria Selatan belum banyak

yang mengetahui tentang *Trans Boundary* dalam pengurusan izin tertentu pada PTSP DKI Jakarta.

Mobilitas yang tinggi di DKI Jakarta juga menuntut waktu dan tenaga yang dibutuhkan dalam melakukan aktivitas pekerjaan bagi warga DKI Jakarta, dengan aktivitas yang padat dan waktu yang terbatas membuat sebagian warga DKI Jakarta memakai jasa orang ketiga (calo) guna memudahkan segala aktivitas dalam kepengurusan segala sesuatu termasuk kepengurusan perizinan. Keberadaan jasa orang ketiga (calo) masih dapat ditemui pada saat melakukan perizinan di Satuan Pelaksana PTSP Kelurahan Gandaria Selatan. Hal tersebut menunjukkan masih minimnya perhatian masyarakat terkait kemudahan yang diberikan oleh PTSP DKI Jakarta.

Adanya jasa orang ketiga (calo) dalam mengurus perizinan/non perizinan dapat memperlambat proses penerbitan surat izin dikarenakan keterbatasan atau ketidaktahuan calo tersebut tentang hal apa yang akan diurus seperti contohnya ketidaktahuan tentang profil perusahaan pada saat akan mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Besar dan Menengah sehingga membuat pekerjaan pegawai yang ada pada PTSP DKI Jakarta bertambah karena berkas atau dokumen pemohon tersebut dikembalikan dan di proses ulang kembali setelah berkas atau dokumen tersebut lengkap.

Sumber Daya Manusia yang ada juga sangat memengaruhi kualitas dan kuantitas dalam pelayanan publik dengan memberikan pelayanan perizinan terhadap warga di Kelurahan Gandaria Selatan. Kinerja PTSP DKI Jakarta dinilai belum maksimal dikarenakan jumlah pegawai yang mengerti *Information and Technology*

(IT) masih minim. Ramly Muhammad selaku anggota Badan Anggaran (Banggar) DPRD DKI Jakarta menuturkan bahwa pegawai pada PTSP DKI Jakarta terbatas, lalu pegawai yang baru ditempatkan dapat dipindah ke tempat lain dalam waktu yang singkat sehingga akhirnya pelayanan menjadi lamban. Hal senada juga disampaikan oleh Sekertaris Daerah DKI Jakarta, Saefullah yang mengatakan bahwa Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memang belum menerima pegawai baru dikarenakan moratorium penerimaan Pegawai Negeri Sipil (PNS). DKI Jakarta hanya menerima tambahan setiap tahunnya sekitar 30 sampai 40 orang lulusan Institut Pemerintahan dalam Negeri (IPDN) yang di tempatkan di beberapa bagian pada Dinas PMPTSP karena penguasaan IT nya lebih baik.<sup>6</sup>

Adanya koordinasi lanjutan seperti melalui email ataupun telepon pada tingkat atas seperti contohnya pemohon yang mengajukan perizinan datang ke Satuan Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Gandaria Selatan untuk mengurus perizinan yang dapat menerima pelimpahan kewenangan (*Trans Boundary*) dari satu tingkat pejabat di atasnya dan pejabat dua tingkat di atasnya. Adanya hal tersebut dinilai kurang efisien karena sudah ada Standar Operasional Prosedur terkait *Trans Boundary* yang mengatur alur proses perizinan yang dapat dilaksanakan dengan *Trans Boundary* sesuai dengan Keputusan Kepala Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Nomor 30 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Makro *Trans Boundary*.

6 (<http://jakartaraya.indopos.co.id/read/2016/10/10/53333/Kinerja-PTSP-Dinilai-Kurang-Maksimal>)

**RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan masalah sebagaimana diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan perumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana efektivitas kebijakan *Trans Boundary* perizinan dalam pelayanan publik di Kelurahan Gandaria Selatan?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat efektivitas kebijakan *Trans Boundary* perizinan dalam pelayanan publik di Kelurahan Gandaria Selatan?
3. Upaya apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas kebijakan *Trans Boundary* perizinan dalam pelayanan publik di Kelurahan Gandaria Selatan?

**LANDASAN TEORI****Efektivitas**

Menurut Labolo bahwa “efektivitas mengandung makna pencapaian sebuah tujuan, sedangkan efisien merupakan sebuah perbandingan antara biaya (modal) dengan hasil. Sekalipun demikian penggunaan kata efisien dan efektivitas tidak bisa dipisahkan atau melekat satu sama lain”.<sup>7</sup> Dikemukakan juga oleh Sedarmayanti dalam Labolo bahwa “ada 5 (lima) aspek efektivitas yaitu, kualitas dalam pekerjaan, ketepatan prakarsa, kecakapan dan komunikasi. Kelima aspek tersebut sangat menentukan dalam pencapaian efektivitas organisasi

7 Muhadam Labolo, *Memperkuat Pemerintahan Mencegah Negara Gagal: Sebuah Ikhtiar Mewujudkan Good Governance dan Negara Kesejahteraan*. (Jakarta: Kubah Ilmu, 2012)hlm. 169

sehingga satu dengan yang lain tak dapat dipisahkan”.<sup>8</sup>

Menurut pendapat ahli yang telah dikemukakan sebelumnya dapat dipahami bahwa efektivitas merupakan sebuah sarana pengukuran suatu program atau kegiatan apakah kegiatan itu berhasil atau tidak dengan menghubungkan antara *output* dengan tujuan program atau kegiatan maka dapat diukur tingkat efektivitas suatu program atau kegiatan tersebut.

**Pelayanan Publik**

Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi pelayanan, dan pelanggan (*customers*).”<sup>9</sup>

Setiap organisasi penyelenggara pelayanan publik harus mengelola berbagai aspek yang ada untuk mewujudkan kepuasan pelanggan. Interaksi yang ada pada berbagai aspek tersebut akan menentukan keberhasilan manajemen dan kinerja pada pelayanan publik. Hal tersebut dapat dilihat dari strategi pelayanan yang tersusun secara baik, sumber daya yang ada dapat berorientasi pada pelanggan atau *customers*. Dan juga sistem pelayanan yang ramah sehingga membuat masyarakat merasa nyaman dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara tersebut.

8 Ibid., hlm. 170

9 Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gadjah Mada Press, 2005) hlm.140

**Perizinan**

Utrecht dalam Sutedi memberikan pengertian terkait izin, yang menjelaskan bahwa “Bilamana pembuat peraturan yang umumnya melarang suatu perbuatan, tetapi masih juga memperkenankannya asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal konkret, maka perbuatan administrasi Negara yang memperkenankan perbuatan tersebut bersifat suatu izin.”<sup>10</sup> Lebih lanjut Prins dalam Sutedi menjelaskan bahwa: “Izin adalah keputusan Administrasi Negara berupa aturan, pada umumnya melarang suatu perbuatan tetapi masih juga memperkenankannya asal saja diadakan secara yang ditentukan untuk masing-masing hal yang konkret, maka perbuatan administrasi Negara yang diperkenankan tersebut bersifat izin.”<sup>11</sup>

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat dipahami bahwa izin yang dilakukan untuk mengatur kegiatan-kegiatan yang memiliki peluang untuk menimbulkan gangguan pada kepentingan umum karena secara mendasar adanya suatu pemerintahan supaya penyelenggaraan pemerintahan berjalan dengan baik dan sebagaimana mestinya dengan diatur oleh undang-undang dan hukum yang berlaku.

**Pelimpahan Kewenangan**

Makna kewenangan dapat dibedakan dengan makna urusan sebagaimana dijelaskan oleh Situmorang bahwa “secara konseptual, kewenangan tidak bisa disamakan dengan urusan pemerintahan karena kewenangan dapat diartikan sebagai hak dan/atau kewajiban

menjalankan satu atau beberapa fungsi manajemen (pengaturan, perencanaan, pengorganisasian, pengurusan, pengawasan) atas suatu obyek tertentu yang ditangani pemerintah.”<sup>12</sup> Dengan penjelasan tersebut dapat dinilai bahwa ingin membedakan kewenangan dari istilah urusan yang dinilai lebih identic pengertian bidang pemerintahan seperti *government task* atau *government function*. Terkait perbedaan keduanya, Hoessein merumuskan urusan sebagai obyek yang justru diatur dan diurus oleh suatu kewenangan, “Penyerahan wewenang pengaturan dan wewenang pengurusan dalam gatra kehidupan tertentu menurut peraturan perundang-undangan disebut penyerahan urusan pemerintahan.”<sup>13</sup>

**Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)**

Provinsi DKI Jakarta membentuk BPTSP yang merupakan satuan kerja perangkat daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Satuan kerja ini memiliki tugas untuk melayani perizinan dan non-perizinan dengan sistem satu pintu. Kini pemohon tidak perlu lagi pergi ke masing-masing dinas terkait, cukup datang ke kantor BPTSP terdekat. Segala berkas permohonan akan diproses langsung oleh BPTSP.

**METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode

10 Ibid., hlm. 167

11 Ibid., hlm. 172

12 Sodjuangon Situmorang, *Model Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Provinsi dan Kabupaten/Kota*, (Disertasi Doktor Universitas Indonesia, 2002) hlm.32

13 Bhenyamin Hoessein, *Op.cit.*, hlm. 15

deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradig post-positivist. Menurut Parsons dalam Santoso bahwa penelitian post-positivist merupakan penelitian yang memandang realitas eksis, tetapi tidak bisa dipahami atau diterangkan secara menyeluruh, melainkan hanya bisa diperkirakan.<sup>14</sup> Norman K. Denzin dan Yvona S.Lincoln dalam Sugiyono menjelaskan bahwa post-positivist bersandar pada banyak metode sebagai cara menangkap sebanyak mungkin realitas, pada saat yang bersamaan, dilakukan penekanan pada penemuan dan verifikasi teori.<sup>15</sup> Proses penelitian ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, dan menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum dan menafsirkan makna data.<sup>16</sup>

## PEMBAHASAN

Kebijakan Transboundary Perizinan dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Gandaria Selatan Kota Administrasi Jakarta Selatan tertera pada Keputusan Kepala Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Nomor 189 Tahun 2016 tentang pelimpahan Wewenang Penandatanganan Pelayanan Perizinan/Non Perizinan (*Trans Boundary*) di Lingkungan Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam Keputusan Kepala

Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta tersebut disebutkan pelimpahan penandatanganan perizinan/non perizinan tertentu (*trans boundary*) kepada pejabat setingkat dibawahnya dan pejabat dua tingkat dibawahnya di Lingkungan Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Kaitannya dengan Efektivitas Kebijakan Transboundary Perizinan dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Gandaria Selatan Kota Administrasi Jakarta Selatan tersebut maka menurut teori Steers ukuran efektivitas dapat dilihat dari 3 (tiga) dimensi yang ada dengan 12 (dua belas) indikator yang terbagi dalam pencapaian tujuan sebanyak 4 (empat) indikator, integrasi sebanyak 2 (dua) indikator, dan adaptasi sebanyak 2 (dua) indicator. Sedangkan Teori Albercht and Zamke menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil linteraksi dari berbagai aspek yang terdiri dari 4 (empat) dimensi yaitu sistem pelayanan terdiri dari 2 (dua) indicator, sumber daya manusia terdiri dari 2 (dua) indicator, strategi pelayanan terdiri dari 3 (tiga) indikator, dan pelanggan yang terdiri dari 2 (dua) indicator. Kedua teori ini digunakan oleh penulis dalam pembahasan penelitian Efektivitas Kebijakan Transboundary Perizinan dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Gandaria Selatan Kota Administrasi Jakarta Selatan yang dikorelasikan dengan data dan fakta yang ada.

### **Efektivitas Kebijakan Trans Boundary Perizinan di Kelurahan Gandaria Selatan Kota Administrasi Jakarta Selatan pada Pencapaian Tujuan**

Upaya pencapaian tujuan dapat dipandang sebagai suatu proses yang membutuhkan pentahapan agar pencapaian

14 Tri Wibowo Budi Santoso, *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan* (Jakarta: Kencana, 2011) hlm.73

15 Norman K. Denzin dan Yvona S.Lincoln, *Strategies of Qualitative Inquiry* (California: Sage, 1994), hlm.109

16 John W. Creswell, *Op.cit.*, p.250

tujuan akhir semakin terjamin sesuai dengan apa yang sudah ditentukan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya.<sup>17</sup>

► **Ketepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan Perizinan/Non Perizinan secara Trans Boundary**

Menurut Survei Doing Business World Bank 2013-2014 yang diikuti oleh 189 negara menyatakan bahwa pelaku usaha di Jakarta masih membutuhkan waktu cukup lama yaitu kurang lebih ± 45 (empat puluh lima) hari untuk mengurus perizinan memulai usaha dikarenakan penyelenggaraan pelayanan perizinan/non perizinan masih tersebar di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau Unit Kerja Perangkat Daerah (UKPD) terkait. Oleh karena itu untuk mengatasi masalah tersebut Gubernur Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta Joko Widodo meresmikan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada 5 Januari 2015 dengan payung hukum Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang mana nama Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) ialah Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dengan bertambahnya urusan penanaman modal maka terbitlah payung hukum terbaru yaitu Peraturan Gubernur Nomor 281 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu dengan nama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Di samping itu, adanya Trans Boundary Perizinan diharapkan pelayanan perizinan/non perizinan menjadi lebih efisien dan

efektif karena dapat mempercepat waktu pengurusan perizinan/non perizinan itu sendiri dengan pelimpahan kewenangan yang telah diberikan.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa dalam Efektivitas Kebijakan Trans Boundary Perizinan Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Gandaria Selatan Kota Administrasi Jakarta Selatan pada ketepatan waktu telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ada. Namun dalam pelaksanaannya tidak bisa dipungkiri akan adanya berbagai hambatan yang terjadi dilapangan.

► **Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan/Non Perizinan dengan Adanya Kebijakan Trans Boundary**

Dalam rangka memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan/non perizinan guna mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau, dan akuntabel perlu dilakukan pelimpahan wewenang penandatanganan perizinan/non perizinan tertentu kepada pejabat setingkat di bawahnya dan pejabat dua tingkat di bawahnya. Berdasarkan pertimbangan tersebut maka Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pelayanan terpadu Satu Pintu Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta Nomor 189 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Wewenang Penandatanganan Pelayanan Perizinan/Non Perizinan (*Trans Boundary*) di Lingkungan Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. pelimpahan wewenang penandatanganan perizinan/non perizinan dari Kepala Kantor PTSP Kota/Kabupaten Administrasi dan Kepala Seksi Satlak PTSP Kecamatan.

17. Richard Steers, *Loc. Cit.*

Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan perizinan secara *Trans Boundary* dengan rencana menerbitkan peraturan perundangan sebagai penunjang pelaksanaan *Trans Boundary*. pimpinan dan aparatur dalam memberikan pelayanan publik kepada warga DKI Jakarta berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan/non perizinan dengan adanya kebijakan *Trans Boundary* dengan merencanakan untuk menerbitkan peraturan perundangan yang diharapkan nantinya dapat menunjang pelaksanaan *Trans Boundary* itu sendiri.

► **Mengelola Pengaduan Masyarakat Berbasis *Quick Response***

Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta mengeluarkan pengumuman Nomor 30 Tahun 2015 tentang Penyampaian Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam rangka menampung keluhan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta memperhatikan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjelaskan bahwa pemohon yang akan menyampaikan pengaduan/keluhan terhadap pelayanan perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat menyampaikan secara langsung kepada petugas pengaduan di Badan pelayanan Terpadu Satu Pintu terdekat dengan tempat tinggal pemohon. Warga sebagai pemohon juga dapat menyampaikan pengaduan secara online melalui Call Center, sms, fax, email, Facebook, Twitter maupun

Website [www.jakarta.go.id](http://www.jakarta.go.id)

Pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis *quick response* secara online diharapkan mampu menjawab informasi perizinan maupun keluhan warga DKI Jakarta secara langsung seperti melalui Call Center dengan menghubungi 164. Petugas Call center PTSP stand by menjawab keingintahuan warga maupun keluhan kesah warga DKI Jakarta tentang pelayanan perizinan/non perizinan.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu berusaha dengan baik dalam mengelola pengaduan masyarakat berbasis *quick response* dengan banyak pilihan alternatif warga untuk mengutarakan keluhan yang dialami terkait dengan pelayanan perizinan PTSP DKI Jakarta. Warga yang tidak memiliki waktu luang untuk mengutarakan keluhan dapat melaporkan secara online dengan berbagai alternatif pilihan yang pastinya memudahkan warga DKI Jakarta yang memiliki mobilitas tinggi sehari-hari.

► **Mengedepankan Pemanfaatan Sistem Informasi untuk M e m p e r c e p a t Pelayanan**

Globalisasi era teknologi saat ini dapat mempermudah dan juga mempercepat segala bentuk urusan termasuk dalam pelayanan perizinan dengan mengedepankan pemanfaatan sistem informasi. Sehingga warga dapat leluasa mengakses website tersebut kapan pun dan dimanapun. PTSP juga mengembangkan website yang dimiliki seperti website yang ada selalu diperbaharui, yang berisi informasi *up to date* tentang perizinan termasuk di dalamnya jenis-jenis perizinan, prosedur perizinan dan persyaratan perizinan. Saat ini website [www.jakarta.go.id](http://www.jakarta.go.id)

[go.id](http://www.jakarta.go.id) juga dapat mencari berkas perizinan pemohon dengan layanan “cari berkas”.

Adanya sistem online yang disediakan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu dirasa sangat membantu warga walaupun belum seluruhnya secara online. Karena masih adanya pembenahan sistem dan mengkaji beberapa perizinan yang proses perizinannya dapat di akses melalui online.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu terus berkembang dan berinovasi mengikuti perkembangan teknologi yang ada saat ini dengan pemanfaatan sistem informasi untuk mempercepat pelayanan dan pastinya membuat warga semakin mudah dalam mengakses pelayanan PTSP DKI Jakarta secara online melalui website [www.jakarta.go.id](http://www.jakarta.go.id).

**Efektivitas Kebijakan Trans Boundary Perizinan di Kelurahan Gandaria Selatan Kota Administrasi Jakarta Selatan pada Integrasi**

► **Sosialisasi tentang Trans Boundary kepada Masyarakat**

Terdapat 75 jenis perizinan yang dapat dilakukan *secara Trans Boundary* di Lingkungan Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang saat ini namanya sudah berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah terkait dengan program-program yang diluncurkan memiliki beberapa tujuan yang hendak dicapai agar menjadi tepat guna dan sasaran. Salah satunya adalah sosialisasi tentang *Trans Boundary* yang merupakan inovasi yang dibuat oleh Pelayanan Terpadu Satu

Pintu terkait pelimpahan kewenangan penandatanganan perizinan/non perizinan.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa Sosialisasi tentang Kebijakan *Trans Boundary* Perizinan sudah dilaksanakan oleh semua petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta baik secara langsung di *Service Counter* PTSP dan juga melalui online. Akan tetapi masih banyak warga DKI Jakarta khususnya warga yang ada di Kelurahan Gandaria Selatan belum mengetahui tentang kebijakan *Trans Boundary* perizinan tersebut yang ada di PTSP bahkan sebagian besar warga masih asing dengan istilah *Trans Boundary* perizinan tersebut. Hal ini dapat dilihat dari jumlah perizinan/non perizinan secara *Trans Boundary* yang ada di Kelurahan Gandaria Selatan hanya ada 3 (tiga) pada 2016 dan 5 (lima) pada 2017 yang terdiri dari Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Kecil, Tanda Daftar Coffe Shop, dan Tanda Daftar Restoran/Cafe.

► **Prosedur Pelaksanaan Trans Boundary**

Keputusan Kepala Badan Pelayanan terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Nomor 30 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Makro *Trans Boundary* yang menjelaskan tentang prosedur pelaksanaan *Trans Boundary* perizinan dimana pelimpahan wewenang penandatanganan perizinan/non perizinan tertentu kepada pejabat setingkat di bawahnya dan pejabat dua tingkat dibawahnya, Berikut ini dijelaskan tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) *Trans Boundary* Perizinan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan.

Pada pelaksanaan *Trans Boundary* Kelurahan Gandaria Selatan ada beberapa pilihan yang dapat dilakukan oleh petugas

Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam men-*Trans Boundary* kan perizinan/non perizinan sebagai berikut

1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Gandaria Selatan dapat menerima semua berkas masuk dari pemohon yang dapat di *Trans Boundary* kan dan diproses sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan, dengan Prosedur cara email atau menelepon Kepala Satuan Pelaksana Kecamatan untuk mendapat persetujuan kewenangan mengurus perizinan/non perizinan secara *Trans Boundary*. Bila sudah mendapat persetujuan, maka perizinan diproses, ditanda tangani dan dikeluarkan oleh pihak PTSP Kelurahan Gandaria Selatan;
2. Bila PTSP Kelurahan Gandaria Selatan tidak mampu mengurus berkas dari pemohon yang akan di *Trans Boundary* kan maka berkas dapat dilempar ke pihak yang mempunyai kewenangan, seperti contoh pengurusan perizinan restoran untuk mengurus di tingkat Kecamatan. Berkas tersebut diurus di Satuan Pelaksana Kecamatan, kemudian pihak PTSP Kelurahan Gandaria Selatan yang akan mengambil berkas tersebut dari Satuan Pelaksana Kecamatan untuk diberikan kepada warga yang bersangkutan, dengan kata lain berkas pemohon tersebut diproses dan dikeluarkan di Satuan Pelaksana PTSP Kecamatan.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa Prosedur Pelaksanaan *Trans Boundary* sudah dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ada yang diatur oleh Keputusan Kepala Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Nomor 30 Tahun 2016. Akses kemudahan

diberikan kepada warga atau pemohon yang mengurus perizinan/non perizinan secara *Trans Boundary* karena dapat langsung mendatangi PTSP maupun secara online.

### **Efektivitas Kebijakan *Trans Boundary* Perizinan di Kelurahan Gandaria Selatan Kota Administrasi Jakarta Selatan pada Adaptasi**

#### **► Kelengkapan Sarana dan Prasarana Guna Menunjang Kebijakan *Trans Bondary***

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 48 Tahun 2016 tentang Standarisasi Prasarana dan Sarana Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjelaskan tentang hal-hal yang terkait sarana dan prasarana untuk menunjang aktivitas pelayanan perizinan/non perizinan di PTSP DKI Jakarta.

Pelayanan perizinan akan dapat berjalan dengan baik apabila didukung oleh peralatan yang cukup memadai, sehingga dapat tercapainya tujuan yang telah ditentukan dengan baik. Kualitas sarana dan prasarana sangat menentukan keberhasilan program maupun pada implementasi kebijakan seperti pelaksanaan *Trans Boundary* yang dapat didukung oleh teknologi yang berkembang saat ini yaitu penggunaan informasi dan teknologi (IT).

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk menunjang kebijakan *Trans Boundary* sudah cukup baik, hanya saja masih ada beberapa aspek yang kurang seperti keterbatasan ruang yang adadan luas ruangan yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Gandaria Selatan.

► **Peningkatan Kemampuan Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Memberikan Pelayanan Perizinan dengan Kebijakan *Trans Boundary***

Kemampuan kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan perizinan/non perizinan sangat memengaruhi pencapaian kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan visi dan misi yang ada pada PTSP. Badan penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta sebagai instansi penyedia pelayanan publik dituntut untuk mampu melaksanakan tugas, pokok, dan fungsinya kepada warga yang membutuhkan jasa pelayanan perizinan/non perizinan. Upaya untuk memperbaiki pelayanan adalah salah satu tujuan dalam peningkatan kemampuan petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta khususnya PTSP Kelurahan Gandaria Selatan.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan upaya peningkatan kemampuan petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah dilaksanakan melalui pelatihan dan diklat yang diadakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. Peningkatan kemampuan petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu sangat dibutuhkan guna mencapai tujuan PTSP dalam memberikan pelayanan.

**Kebijakan *Trans Boundary* Perizinan dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Gandaria Selatan Kota Administrasi Jakarta Selatan pada Sistem Pelayanan**

► **Sistem Pelayanan Publik yang Cepat, Murah, Mudah, Transparan, Pasti, Terjangkau, dan Akuntabel**

Sistem pelayanan publik merupakan bagian penting dalam meningkatkan

pelayanan publik kepada warga DKI Jakarta yang memiliki mobilitas yang tinggi hampir setiap harinya. Sistem pelayanan merupakan kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait. Sistem pelayanan juga menentukan baik atau buruknya suatu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat.

Sistem pelayanan publik yang ada pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta sudah cukup baik, aparatur yang bertugas berusaha memberikan pelayanan yang maksimal supaya proses perizinan/non perizinan tidak memakan waktu yang lama, mudah dengan proses sesuai dengan alur yang sudah ditentukan.

► **Prosedur yang Jelas, Persyaratan dan Waktu Proses Perizinan yang Sesuai dengan Ketentuan.**

Prosedur adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan sesuatu pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan, prosedur yang jelas diterapkan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang terdapat dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Makro *Trans Boundary* yang tertuang pada Keputusan Kepala Badan Pelayanan terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Nomor 30 Tahun 2016.

Pada pelaksanaan *Trans Boundary* Kelurahan Gandaria Selatan ada beberapa pilihan yang dapat dilakukan oleh petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam men-*Trans Boundary* kan perizinan/non perizinan sebagai berikut.

1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Gandaria Selatan dapat menerima semua berkas masuk dari pemohon yang dapat di *Trans*

<p><i>Boundary</i> kan dan diproses sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan, dengan cara email atau menelepon Kepala Satuan Pelaksana Kecamatan untuk mendapat persetujuan kewenangan mengurus perizinan/non perizinan secara <i>Trans Boundary</i>. Bila sudah mendapat persetujuan, maka perizinan diproses, ditanda tangani dan dikeluarkan oleh pihak PTSP Kelurahan Gandaria Selatan;</p> <p>2. Bila PTSP Kelurahan Gandaria Selatan tidak mampu mengurus berkas dari pemohon yang akan di <i>Trans Boundary</i> kan maka berkas dapat dilempar ke pihak yang mempunyai kewenangan, seperti contoh pengurusan perizinan restoran untuk mengurus di tingkat Kecamatan. Berkas tersebut diurus di Satuan Pelaksana Kecamatan, kemudian pihak PTSP Kelurahan Gandaria Selatan yang akan mengambil berkas tersebut dari Satuan Pelaksana Kecamatan untuk diberikan kepada warga yang bersangkutan, dengan kata lain berkas pemohon tersebut diproses dan dikeluarkan di Satuan Pelaksana PTSP Kecamatan.</p> <p>Birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih professional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsive dan adaptif sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk menjadi lebih baik. Prosedur yang jelas memudahkan aparat atau pegawai yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan pelayanan perizinan/non perizinan kepada warga. Ketentuan dan ketepatan waktu yang diberikan oleh penyedia pelayanan perizinan Pelayanan</p>	<p>Terpadu Satu Pintu kepada warga sangat menentukan penilaian warga terhadap kepuasan warga atas pelayanan perizinan/non perizinan yang diberikan oleh aparat PTSP DKI Jakarta. Berikut ini hasil wawancara dengan Tim Administrasi Pelayanan Terpadu</p> <p>Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan perizinan/non perizinan <i>Trans Boundary</i>, persyaratan dan waktu proses perizinan sudah dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada karena sudah secara jelas tertera pada Keputusan Kepala Badan Pelayanan terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Nomor 30 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Makro <i>Trans Boundary</i>. Akan tetapi masih terdapat kendala dilapangan karena harus adanya koordinasi lanjutan pada tingkat atas yang disinyalir kurang efisien karena sudah ada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan terkait <i>Trans Boundary</i>.</p> <p><b>Kebijakan <i>Trans Boundary</i> Perizinan dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Gandaria Selatan Kota Administrasi Jakarta Selatan pada Sumber Daya Manusia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Pemberi Pelayanan yang Ramah dan Sopan.</b></li> </ul> <p>Semboyan Kota Administrasi Jakarta Selatan yaitu integritas, professional, transparan, disiplin dan santun atau yang disingkat GESIT merupakan wujud kepedulian pemerintah dalam memberikan pelayanan terhadap warga. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan baik jasa maupun manusia.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Pelayanan perizinan/non perizinan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh para pegawai atau aparatur yang handal, berkompeten serta mampu memahami dan melaksanakan apa yang menjadi tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan kepada aparat tersebut. Selain itu, para aparat juga harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap warga dalam memberikan pelayanan termasuk bersikap ramah dan juga sopan saat menghadapi warga yang ingin mengurus perizinan/non perizinan secara *Trans Boundary*.

Aparatur Pelayanan Terpadu Satu Pintu memberikan pelayanan yang baik secara ramah dan sopan terhadap warga. Pelayanan publik menjadi dasar dan acuan bagi terselenggaranya pemberian pelayanan yang baik kepada warga secara bertanggung jawab, memperhatikan etika keramahan dan kesopanan agar terciptanya kepercayaan publik serta dapat membangun citra positif untuk organisasi pemerintah.

► **Kompetensi Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Memberikan Pelayanan Perizinan/Non Perizinan dengan Kebijakan *Trans Boundary*.**

Keberhasilan yang dicapai oleh suatu organisasi dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja sama dalam mendukung kegiatan organisasi tersebut. Sumber Daya Manusia yang berkualitas adalah Sumber Daya Manusia yang mampu menyelesaikan atau melaksanakan suatu pekerjaan sehingga akan menghasilkan sesuatu yang dikehendaki oleh perusahaan atau organisasi tersebut.

Tinggi rendahnya kualitas Sumber Daya Manusia antara lain ditandai dengan adanya unsur kreativitas dan produktivitas yang direalisasikan dengan hasil kerja atau kinerja yang baik secara perseorangan maupun kelompok. Kompetensi petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan perizinan dengan kebijakan *Trans Boundary* sangat membantu dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan/non perizinan karena diharapkan aparat yang ada di PTSP mampu menampilkan hasil kerja produktif secara rasional dan memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi para petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam memberikan pelayanan perizinan/non perizinan dengan kebijakan *Trans Boundary* sudah cukup baik, akan tetapi dilapangan masih ditemukan kendala yaitu terbatasnya jumlah pegawai yang mampu menguasai Informasi dan Teknologi (IT) dengan baik sehingga kadang petugas belum dapat bekerja secara maksimal.

**Kebijakan *Trans Boundary* Perizinan dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Gandaria Selatan Kota Administrasi Jakarta Selatan pada Strategi Pelayanan**

► **Ketepatan Waktu Penyelesaian Izin (*Zero Delay*).**

Ketepatan waktu penyelesaian perizinan/non perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi faktor yang sangat penting mengingat waktu merupakan sesuatu yang berharga apalagi di DKI Jakarta yang mempunyai mobilitas yang tinggi dan semua tergantung pada waktu yang sangat berharga dalam menyelesaikan

segala urusan yang ada mulai dari hal terkecil sampai hal besar.

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melayani 66 (enam puluh enam) jenis perizinan dalam tempo 1 (satu) hari di 318 Service Point yang tersebar di seluruh DKI Jakarta pada tingkat Kelurahan, Kecamatan, dan Kota/Kabupaten yang dapat dinikmati oleh seluruh warga DKI Jakarta. Sebelumnya butuh waktu 2-14 hari untuk mengurus 66 (enam puluh enam) izin tersebut dan lokasinya dapat tersebar diseluruh instansi terkait sehingga memakan waktu yang lama dalam proses birokrasi kepengurusan izin tersebut.

Ketepatan waktu pelayanan izin (*zero delay*) yang menjadi salah satu strategi pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah dilaksanakan dengan baik dengan semangat para petugas dalam memberikan layanan perizinan/non perizinan yang terbaik dan mudah bagi warga. Ada beberapa kendala teknis yang memengaruhi penyelesaian perizinan/non perizinan seperti dokumen yang dibawa oleh pemohon tidak lengkap dan lainnya.

Petugas DMPTSP harus melakukan pelayanan peizinan/non perizinan sesuai dengan standar operasional prosedur yang adaterkait ketepatan waktu dalam penyelesaian izin tersebut. Menurut Sondang Siagian bahwa efektivitas organisasi dalam memberikan pelayanan terkait dengan faktor waktu, dimana ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan sangat memengaruhi penilaian dari masyarakat.<sup>18</sup>

18 Sondang Siagian, *Organisasi, Kepemimpinan, dan Perilaku Administrasi* (Jakarta: Gunung Agung, 2008) hlm.102

► **Tidak Ada Pengaduan Masyarakat (Zero Complaint)**

Keterkaitan antara konsep *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dengan konsep *public service* (pelayanan publik) sudah cukup jelas, terdapat fakta bahwa betapa pentingnya pelayanan publik memiliki keterkaitan dengan kesejahteraan rakyat. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah dengan berbagai langkah kebijakan yang diterapkan, salah satunya adalah terobosan pelayanan perizinan/non perizinan untuk melayani masyarakat dalam mengurus perizinan secara cepat pada satu tempat yaitu Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dimana PTSP Provinsi DKI Jakarta memiliki strategi pelayanan yang salah satunya adalah tidak adanya pengaduan dari masyarakat (*zero complaint*).

Pada dasarnya strategi pelayanan yang dibuat oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta salah satunya berupa tidak ada pengaduan masyarakat (*zero complaint*) adalah untuk mencapai tujuan dan visi dari DPMPTSP itu sendiri yaitu “solusi perizinan bagi warga Jakarta”. Kendati demikian, kenyataan dilapangan masih ditemukan complaint atau pengaduan dari masyarakat terkait pelayanan perizinan/non perizinan di DPMPTSP DKI Jakarta. Hal tersebut menjadi masukan bagi pimpinan dan seluruh petugas yang ada pada DPMPTSP itu sendiri.

► **Tingkat Kepuasan Masyarakat 100% (100% Service Excellent)**

Kepuasan masyarakat menurut

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan aparat pelayanan publik, artinya kepuasan masyarakat dapat dilihat dari sejauh mana masyarakat merasakan tidak ada selisih antara kondisi yang dibutuhkan dengan kondisi actual yang sedang terjadi saat pelayanan dilakukan. Semakin besar kekurangan akan hal yang dibutuhkan oleh masyarakat atau pemohon perizinan, maka tingkat ketidakpuasan akan semakin tinggi.

Tingkat kepuasan masyarakat 100% (100% *servive excellent*) merupakan strategi pelayanan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Terkait dengan hal tersebut diharapkan masyarakat merasa puas dengan kinerja petugas DPMPTSP dan juga program-program yang diluncurkan oleh DPMPTSP dalam memberikan pelayanan perizinan/non perizinan kepada warga DKI Jakarta.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan PTSP DKI Jakarta menunjukkan tingkat presentase yang strategi pelayanan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu tingkat kepuasan masyarakat 100% (100% *service excellent*) sudah berjalan dengan baik, hal tersebut dapat dinilai dari hasil survei kepuasan masyarakat terhadap cukup tinggi dan cenderung terus meningkat dari Tahun 2015 sebesar 74,75% sampai dengan saat ini Triwulan I Tahun 2018 tercatat 96,21%.

**Kebijakan Trans Boundary Perizinan dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Gandaria Selatan Kota Administrasi Jakarta Selatan pada Pelanggan (*Customers*)**

► **Pelanggan yang Taat Aturan dan Memenuhi Ketentuan yang Telah Ditentukan.**

Luasnya pelayanan publik dengan kompleksitas permasalahannya membutuhkan partisipasi dari semua elemen yang ada baik dari pihak pemerintah sebagai penyelenggara Negara ataupun dari masyarakat sebagai pelanggan atau sasaran penerima pelayanan publik. Masyarakat adalah objek pelayanan yang diselenggarakan penyelenggara Negara. Sehingga untuk berpartisipasi masyarakat juga harus menjadi pengguna pelayanan yang berintegritas dan juga kritis. Berintegritas dalam artian masyarakat diharapkan tidak melakukan hal-hal yang tidak sepatutnya seperti penggunaan calo untuk memudahkan dalam pengurusan pelayanan dan juga “menyuap” supaya masalah yang di urus dapat selesai dengan cepat dengan memotong alur birokrasi yang ada.

Pelanggan yang taat aturan dan memenuhi ketentuan yang telah ditentukan akan memudahkan dalam pelayanan publik, seperti contohnya pemohon dalam mengurus perizinan/non perizinan sudah menyiapkan berkas-berkas apa saja yang menjadi kelengkapan dan mematuhi aturan yang ada karena mengerti akan kebutuhan atau perihal yang diurus pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu sehingga memudahkan petugas dalam penyelesaian berkas permohonan perizinan/non perizinan.

Adanya jasa orang ketiga (calo) dalam mengurus perizinan/non perizinan

dapat memperlambat proses penerbitan surat izin dikarenakan keterbatasan atau ketidaktahuan calo tersebut tentang hal apa yang akan diurus. Penerimaan berkas wajib dilakukan pemohon dengan segala kelengkapan yang sudah ditentukan oleh pihak Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta. Karena hanya berkas yang sudah lengkap saja yang akan segera di proses, bila belum lengkap maka pemohon dapat kembali lagi dengan melengkapi berkas tersebut dan sudah pasti memakan waktu. Adanya orang ketiga (calo) dalam mengurus perizinan/non perizinan membuat proses perizinan/non perizinan menjadi lama karena ketidaktahuan mengenai apa yang akan diurus tersebut dan harus kembali lagi untuk melengkapi berkas-berkas yang kurang.

#### ► Masyarakat yang Partisipatif

Masyarakat yang partisipatif ikut berperan serta demi terselenggaranya pelayanan publik sehingga akan terwujud pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat itu sendiri. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta berusaha melibatkan partisipasi masyarakat dalam mengurus perizinan/non perizinan dengan adanya kebijakan *Trans Boundary*. Kebijakan *Trans Boundary* yang bertujuan untuk memberikan Kemudahan yang diberikan oleh Pelayanan Terpadu Satu Pintu diharapkan mampu menarik minat masyarakat lebih besar lagi dalam mengurus perizinan/non perizinan.

Kondisi dilapangan menunjukkan bahwa masih kurangnya partisipasi masyarakat terhadap pelayanan perizinan/non perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta. Hal ini

dapat dilihat dari minimnya perhatian masyarakat terkait kemudahan yang diberikan oleh DPMPTSP karena masih adanya pemakaian jasa orang ketiga (calo) dalam mengurus perizinan/non perizinan.

Partisipasi masyarakat sangat dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya adalah pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta, dimana dengan adanya inovasi yang diluncurkan oleh DPMPTSP adalah untuk memberikan kemudahan kepada warga DKI Jakarta dalam kepengurusan perizinan/non perizinan. Masyarakat yang partisipatif sudah seharusnya ikut serta dalam mensukseskan penyelenggaraan pelayanan perizinan salah satunya dengan datang langsung ke PTSP sebagai pemohon jika ingin mengurus perizinan/non perizinan. Masih ditemukannya calo dalam kepengurusan perizinan/non perizinan menunjukkan bahwa masih kurangnya partisipasi dari warga itu sendiri.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya berazaskan partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan analisis yang telah dijelaskan, penulis menarik simpulan sebagai berikut.

1. Efektivitas Kebijakan *Trans Boundary* Perizinan Dalam Pelayanan Publik

<p>di Kelurahan Gandaria Selatan Kota Administrasi Jakarta Selatan kurang efektif karena adanya koordinasi lanjutan pada tingkat atas selain dari Standar Operasional Prosedur (SOP) Trans Boundary Perizinan yang telah ditetapkan dan Kurangnya warga yang mengurus perizinan secara <i>Trans Boundary</i>. Hal ini dikarenakan sosialisasi yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta masih kurang sehingga masih banyak warga DKI Jakarta khususnya warga Kelurahan Gandaria Selatan yang belum mengetahui tentang kebijakan <i>Trans Boundary</i> perizinan tersebut yang ada di PTSP bahkan sebagian besar warga masih asing dengan istilah <i>Trans Boundary</i> perizinan tersebut.</p> <p>2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat Efektivitas Kebijakan <i>Trans Boundary</i> Perizinan Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Gandaria Selatan Kota Administrasi Jakarta Selatan antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dasar hukum Kebijakan <i>Trans Boundary</i> Perizinan hanya berdasarkan Keputusan Kepala Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Nomor 189 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Wewenang Penandatanganan Pelayanan Perizinan/Non Perizinan (<i>TRANS BOUNDARY</i>) di Lingkungan Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>b. Petugas Pelayanan Terpadu Satu Pintu kurang siap pada pelaksanaan kebijakan <i>Trans Boundary</i>;</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>c. Koordinasi pada pelaksanaan kebijakan <i>Trans Boundary</i> dengan Tim Teknis terkait masih kurang.</li> </ol> <p>3. Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan Efektivitas Kebijakan <i>Trans Boundary</i> Perizinan Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Gandaria Selatan Kota Administrasi Jakarta Selatan antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Rencana menerbitkan Peraturan Perundangan sebagai penunjang pelaksanaan <i>Trans Boundary</i>;</li> <li>b. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia yang ada di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta;</li> <li>c. Meningkatkan kompetensi pegawai yang ada pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li> <li>d. Menyediakan lembaran keluhan dari para warga atau pemohon terkait kebijakan <i>Trans Boundary</i>.</li> </ol> <p><b>Saran</b></p> <p>Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya dan dari simpulan di atas, maka saran-saran pada penelitian ini adalah sebagai berikut.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendelegasian wewenang langsung terkait perizinan yang di <i>Trans Boundary</i> kan dengan membuat peraturan tentang penandatanganan seluruh dokumen pelayanan perizinan/non perizinan melalui scanning tanda tangan agar mempercepat proses birokrasi yang ada dalam pelaksanaan Kebijakan <i>Trans Boundary</i> dengan pengawasan dari pihak terkait agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.</li> </ol>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. Provinsi DKI Jakarta perlu menindaklanjuti kebijakan *Trans Boundary* dengan mengeluarkan peraturan untuk mengganti Keputusan Kepala Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta tentang Pelimpahan Wewenang Penandatanganan Pelayanan Perizinan/Non Perizinan (*Trans Boundary*) di Lingkungan Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar kebijakan *Trans Boundary* memiliki dasar hukum yang lebih kuat
3. Memberikan sosialisasi yang lebih intensif kepada warga terkait Kebijakan *Trans Boundary* yang memudahkan warga dalam mengurus perizinan/non perizinan yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi VII*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Bryman, Alan. 2004. *Social Research Methods*. New York: Oxford University Press.
- Burns, Robert. 2000. *Introduction to Research Methods. 4<sup>th</sup> Edition*. French Forest NSW: Longman.
- Cooper dan Emory. 1996. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Creswell, John. 2007. *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches Second Edition*.
- Daft, Richard. 2003. *Total Quality Management, Three steps to Continuous Improvement*. Addison Wesley.
- Denzin, Norman dan Lincoln, Yvona. 1994. *Strategies of Qualitative Inquiry*. California: Sage.

- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Press.
- Hoessein, Bhenyamin. 2011. *Perubahan Model, Pola, dan Bentuk Pemerintahan Daerah: dari Era Orde Baru ke Era Reformasi*. Jakarta: DIA, FISIP-UI.
- HR, Ridwan. 2011. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Irawan, Prasetya. 2000. *Logika dan Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Lembaga Administrasi Negara.
- Koentjaraningrat. 1981. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Labolo, Muhadam. 2012. *Memperkuat Pemerintahan, Mencegah Negara Gagal: Sebuah Ikhtiar Mewujudkan Good Governance dan Negara Kesejahteraan*. Jakarta: Kubah Ilmu.
- Mahmudin. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Miles and Huberman. 2002 *The Qualitative Researcher's Companion*. London: Sage Publication.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, Ismail. 2013. *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. Jakarta: Kencana.
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Jakarta: Balai Aksara.
- O'Sullivan, Elizabethann & Rassel, Gary. 1989. *Research Methods for Public Administrators*. New York: Longman.
- Putro, Eko. 2012. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rasyid, Ryaas. 1998. *Desentralisasi Dalam Rangka Menunjang Pembangunan*

<p><i>Daerah: Dalam Kumpulan Karangan Pembangunan Administrasi di Indonesia.</i> Jakarta: LP3ES.</p>	<p><b>Peraturan Perundang-Undangan</b></p>
<p>Ratminto dan Winarsih. 2005. <i>Manajemen Pelayanan.</i> Yogyakarta: Pustaka Pelajar.</p>	<p>Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah</p>
<p>Sedarmayanti. 2009. <i>Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan.</i> Bandung: Refika Aditam.</p>	<p>Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta</p>
<p>Sekaran, Uma. 2003. <i>Research Methods For Business: A Skill Building Approach.</i> USA: Von Hoffman Press.</p>	<p>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</p>
<p>Silalahi, Ulber. 2009. <i>Metode Penelitian Sosial.</i> Bandung: Refika Aditama.</p>	<p>Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 jo Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004</p>
<p>Sinambela, Poltak, L. 2011. <i>Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi.</i> Jakarta: Bumi Aksara.</p>	<p>Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</p>
<p>Steers, Richard. 1977. <i>Organizational Effectiveness: A Behavioral View.</i> Goodyear Pub.co.</p>	<p>Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu</p>
<p>_____. 1985. <i>Corporate Culture and Organization Effectiveness.</i> Canada: John Willey and Sons.</p>	<p>Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Khusus Ibukota Jakarta</p>
<p>Sugiyono. 2014. <i>Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&amp;D.</i> Bandung: Alfabeta.</p>	<p>Keputusan Kepala Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Nomor 189 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Wewenang Penandatanganan Pelayanan Perizinan/Non Perizinan (<i>TRANS BOUNDARY</i>) di Lingkungan Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</p>
<p>Sumaryadi, Nyoman. 2005. <i>Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah.</i> Jakarta: Citra Utama.</p>	<p>Keputusan Kepala Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Nomor 30 Tahun 2016 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Makro <i>Transboundary</i></p>
<p>Supranto, J. 2001. <i>Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar.</i> Jakarta: Rineke Cipta.</p>	
<p>Surjadi. 2012. <i>Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik.</i> Bandung: PT. Redaksi Refika.</p>	
<p>Sutedi, Adrian. 2010. <i>Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik.</i> Jakarta: Sinar Grafika.</p>	
<p>Wahyuni, Sari. 2015. <i>Qualitative Research Method.</i> Jakarta: Salemba Empat.</p>	
<p>Wibowo, Tri. 2011. <i>Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan.</i> Jakarta: Kencana.</p>	