

**PELAKSANAAN PELAYANAN SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN
DAN TANDA DAFTAR PERUSAHAAN
DALAM PENCAPAIAN KEMUDAHAN BERUSAHA
DI UNIT PELAKSANA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
TINGKAT KECAMATAN
WILAYAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN
PROVINSI DKI JAKARTA**

Eva Margreth

Magister Administrasi Pemerintahan Daerah (MAPD) IPDN

E-mail: evajosha@gmail.com

ABSTRACT

According to the World Bank's performance level of ease of doing business in 2018, Indonesia still ranked 144 on the Starting Business indicator where SIUP and TDP processed in seven working days, which should be only six hours according to the Instruction of Governor of DKI Jakarta Province Number 42 Year 2016. The research aimed to find the implementation of SIUP and TDP services in the achievement of ease of doing business at the Sub District level of PTSP Service Unit in South Jakarta City Administration Area, obstacles to the implementation of SIUP and TDP services in the achievement of ease of doing business, and the efforts undertaken to overcome these obstacles. The research uses qualitative method with descriptive approach and was conducted on 29 PTSP apparatus and 40 communities/business actors. Data analysis uses ASOCA as well as the Litmus Test. The result of the research shows that there are obstacles to the implementation of SIUP and TDP services and several strategic issues to overcome the obstacles, that is placing human resources according to workload and competence in each of PTSP Service Unit, building online licensing system which is integrated between central and local agencies and between SKPD in DKI Jakarta Provincial Government, the policy of budget allocation for procurement of service support facilities and improvement of the quality of online licensing system through the website, and applying online queue system with queue line separation for submission of application file, permit retrieval and consultation.

Keywords: *implementation of SIUP and TDP services, achievement of ease of doing business*

PENDAHULUAN

Provinsi DKI Jakarta merupakan daerah khusus yang diatur dalam UU Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta sebagai Ibu kota Negara Kesatuan Republik

Indonesia. Penetapan Kota Jakarta sebagai Daerah Khusus Ibukota berdampak pada posisi Jakarta sebagai pusat bisnis dan perdagangan yang memiliki skala pelayanan nasional dengan segala bentuk kegiatan bisnis yang mampu mendukung roda perekonomian nasional.

Pelaku usaha yang ingin memulai usaha di Provinsi DKI Jakarta tentunya membutuhkan izin usaha. Salah satu yang paling dibutuhkan oleh pelaku usaha sebagai izin awal untuk memulai usaha adalah Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP), sehingga dituntut proses penerbitan SIUP dan TDP yang memberikan berbagai kemudahan untuk mempercepat mulainya aktivitas usaha tersebut.

Dalam rangka menjawab tuntutan penerbitan izin usaha yang cepat dan mudah, maka pada masa kepemimpinan Gubernur Provinsi DKI Jakarta, Joko Widodo, dibentuk Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta (sekarang bernama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta) yang merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang menyelenggarakan perizinan dan non perizinan dimana proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dengan sistem satu pintu di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Keberadaan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi DKI Jakarta diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat pengurusan izin-izin usaha, serta memenuhi amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang menghendaki terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau.

Dalam rangka mengukur tingkat kemudahan memperoleh izin usaha tersebut, sejak tahun 2002 Bank Dunia telah melaksanakan penilaian tingkat kemudahan

berusaha negara-negara di dunia melalui survei Kemudahan Berusaha (*Ease of Doing Business/EODB*), dimana salah satu indikator penilaian yang cukup penting adalah indikator Memulai Usaha (*Starting Business*), yaitu proses kegiatan pengurusan berbagai perizinan dari awal sampai akhir yang perlu dilakukan untuk memulai kegiatan usaha kecil dan menengah. Penilaian dilihat dari kesederhanaan prosedur untuk memulai kegiatan usaha, kecepatan waktu penyelesaian setiap prosedur, serta biaya yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap prosedur. Di antara perizinan Memulai Usaha yang dinilai oleh Bank Dunia adalah pengajuan izin usaha SIUP dan TDP.

Pada Provinsi DKI Jakarta, pelayanan penerbitan SIUP dan TDP secara online sudah dilakukan sejak awal tahun 2016 oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP, namun berdasarkan hasil penilaian Kemudahan Berusaha periode tahun 2017 berdasarkan penilaian yang dilakukan pada 2016, waktu yang diperlukan untuk mengurus SIUP dan TDP adalah 7 (tujuh) hari dari sejak pemohon mengurus izin sampai dengan surat izin diterima oleh pemohon (Laporan Bank Dunia “*Doing Business 2017, Equal Opportunity for All, Economy Profile 2017 Indonesia*”). Hasil tersebut masih jauh dari harapan sebagaimana Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 42 Tahun 2016 tentang Percepatan Pencapaian Kemudahan Berusaha (*Ease of Doing Business*) di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, dimana Gubernur menginstruksikan batas waktu penerbitan SIUP dan TDP diperpendek menjadi 6 (enam) jam dengan cara penerbitan secara simultan dan online.

Peringkat EODB yang telah dicapai yaitu peringkat ke-91 dari 190 negara

untuk periode tahun 2017 dan naik menjadi peringkat ke-72 dari 190 negara untuk periode tahun 2018 juga masih belum memenuhi target Presiden RI yang menginstruksikan pencapaian EODB Indonesia di peringkat ke-40.

Mengingat pentingnya pencapaian peringkat kemudahan berusaha tersebut, maka mulai bulan Maret 2017 pengurusan SIUP Kecil dan TDP secara online dan simultan diturunkan kewenangannya dari tingkat Unit Pelaksana PTSP Kota Administrasi ke tingkat Unit Pelaksana PTSP Kecamatan atas dasar Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi DKI Jakarta Nomor 23 Tahun 2017 tentang Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Rangka Pencapaian Target Kemudahan Berusaha/*Ease of Doing Business* (EODB) di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2018, dengan waktu proses 1 (satu) hari kerja. Namun berdasarkan hasil survei Bank Dunia yang dimulai pada awal tahun 2017 sampai dengan bulan Juni 2017 ternyata pelayanan SIUP-TDP di Unit Pelaksana PTSP Kecamatan masih memerlukan waktu sampai dengan 7 (tujuh) hari kerja (Laporan Bank Dunia “*Doing Business 2018, Reforming to Create Jobs, Economy Profile Indonesia*”), yang menempatkan Indonesia pada peringkat ke-144 dalam aspek Memulai Usaha. Rendahnya peringkat tersebut dikarenakan kompleksitas birokrasi perizinan usaha di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan SIUP dan TDP dalam pencapaian kemudahan berusaha di Unit Pelaksana PTSP Kecamatan Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan, hambatan

dalam pelaksanaan pelayanan SIUP dan TDP, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut dalam rangka mencapai kemudahan berusaha di Provinsi DKI Jakarta. Peneliti memfokuskan penelitian pada 10 (sepuluh) Unit Pelaksana PTSP Kecamatan di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta, yaitu Unit Pelaksana PTSP Kecamatan Pasar Minggu, Unit Pelaksana PTSP Kecamatan Jagakarsa, Unit Pelaksana PTSP Kecamatan Cilandak, Unit Pelaksana PTSP Kecamatan Mampang Prapatan, Unit Pelaksana PTSP Kecamatan Pancoran, Unit Pelaksana PTSP Kecamatan Setiabudi, Unit Pelaksana PTSP Kecamatan Tebet, Unit Pelaksana PTSP Kecamatan Kebayoran Lama, Unit Pelaksana PTSP Kecamatan Kebayoran Baru, dan Unit Pelaksana PTSP Kecamatan Pesanggrahan.

Penelitian menggunakan metode ASOCA (*Ability, Strength, Opportunities, Culture, dan Agility*) dan Tes Litmus untuk memperoleh langkah-langkah strategis yang dapat dilaksanakan oleh Unit Pelaksana PTSP tingkat Kecamatan dalam meningkatkan kemudahan pelayanan perizinan SIUP dan TDP.

TINJAUAN PUSTAKA

Ndraha (2011) menyebutkan bahwa pemerintah dalam konteks Ilmu Pemerintahan adalah semua lembaga yang dianggap mampu (normatif) atau secara empirik memproses jasa-publik dan layanan-civil. Pemerintah dianggap sebagai sebuah warung (toko) dan pemerintah adalah pelayan yang melayani pelanggan (pembeli).

Selanjutnya, dalam rangka memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan

publik dan untuk menyampaikan produknya kepada masyarakat yang dilayani, maka pemerintah memerlukan unit kerja (organisasi penyelenggara pelayanan publik) sebagaimana layaknya warung (toko) sebagai garis depannya. Menurut Ndraha (2011), sebaiknya unit kerja pemerintahan yang terendah (yang langsung melayani masyarakat) jangan terlalu besar sehingga setiap warga dapat dicapai secara langsung, dan cepat, dan jangan juga terlalu kecil supaya pelayanan efisien, baik di perkotaan maupun di perdesaan.

Sejalan dengan hal tersebut maka pada 2014 dibentuk Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah, yang kemudian berubah menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta, yang merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang menyelenggarakan perizinan dan non perizinan dimana proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dengan sistem satu pintu (*one stop service*). Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi DKI Jakarta memiliki 316 unit pelayanan yang berlokasi di seluruh kantor pemerintahan di Provinsi DKI Jakarta dari tingkat Provinsi sampai dengan Kelurahan, dengan tujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, mudah, dan terjangkau, serta kemudahan dalam memperoleh izin usaha.

Hardiyansyah (2011) berpendapat bahwa penerapan layanan *one stop service* pada dasarnya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas melalui peminimalan jarak geografis antarfungsi terkait, dengan demikian dapat diperpendek waktu yang diperlukan untuk proses layanan, dan pengguna jasa layanan juga menjadi lebih mudah untuk memperoleh layanan.

Lebih lanjut Bank Dunia telah melakukan penilaian terhadap kemudahan dalam memperoleh izin usaha tersebut yang dilaksanakan sejak tahun 2002 terhadap negara-negara di dunia. Laporan Bank Dunia “*Doing Business 2017, Equal Opportunity for All, Economy Profile 2017 Indonesia*” menjelaskan bahwa penilaian kemudahan berusaha menyoroti seberapa mudah atau sulitnya bagi pengusaha lokal untuk membuka dan menjalankan usaha kecil sampai menengah ketika mematuhi peraturan yang relevan. Penilaian terhadap kemudahan memulai usaha di antaranya dilakukan terhadap pengurusan SIUP dan TDP di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi DKI Jakarta.

Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 menjelaskan bahwa Surat Izin Usaha Perdagangan adalah Surat Izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. Kebutuhan untuk mendapatkan SIUP sebagai izin usaha merupakan hal yang mutlak bagi pelaku usaha yang akan memulai bisnisnya, sehingga dituntut proses penerbitan SIUP yang memberikan berbagai kemudahan dalam rangka mempercepat mulainya aktivitas usaha. Setelah memperoleh SIUP maka perusahaan wajib mendaftarkan perusahaannya di Kantor Pendaftaran Perusahaan, dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi

DKI Jakarta, untuk memperoleh Tanda Daftar Perusahaan (TDP).

Berdasarkan hasil penilaian EODB periode tahun 2017 dan tahun 2018, pengurusan SIUP dan TDP di Provinsi DKI Jakarta belum cukup mudah bagi pelaku usaha yang terindikasi dari masih lamanya waktu proses penerbitan izin yaitu 7 (tujuh) hari kerja, sehingga perlu dianalisis penyebab permasalahan tersebut dan langkah-langkah strategis yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kemudahan dalam pelayanan SIUP dan TDP.

Selanjutnya, untuk menganalisis permasalahan, mencari solusi serta membantu dalam pengambilan kebijakan terkait peningkatan pelayanan penerbitan SIUP dan TDP pada Unit Pelaksana PTSP Tingkat Kecamatan, penelitian menggunakan metode ASOCA (*Ability, Strength, Opportunities, Culture, dan Agility*). Suradinata (2014) menjelaskan

mengenai metode analisis ASOCA sebagai salah satu analisis tata kelola pemerintahan yang baik yang dilatarbelakangi oleh esensi utama dalam manajemen pemerintahan, yaitu untuk mengambil putusan yang strategis oleh mereka yang memiliki otoritas pemerintahan maupun organisasi sosial sebagai pengambil keputusan. Sinergitas elemen-elemen ASOCA sangat penting dan dapat dikelompokkan ke dalam lingkungan strategis internal dan eksternal yang dapat dibuat dalam bentuk matriks (tabel 1).

Setelah diperoleh isu-isu strategis melalui analisis ASOCA, maka penelitian dilanjutkan dengan menganalisis tingkat kestrategisan isu-isu tersebut dengan menggunakan instrumen Tes Litmus (Bryson, 2016). Manajemen *Hannepin County* merancang Tes Litmus berupa pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab dengan isu-isu strategis yang terpilih. Jawaban yang diperoleh kemudian

Tabel 1.
Matriks ASOCA

Faktor Internal Faktor Eksternal	<i>Ability</i> (Kemampuan)	<i>Strengths</i> (Kekuatan)	<i>Agility</i> (Kecerdasan)
<i>Opportunities</i> (Peluang)	(A) Menggunakan kemampuan untuk memanfaatkan peluang	(C) Menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	(E) Menggunakan kecerdasan untuk memanfaatkan peluang
<i>Culture</i> (Budaya)	(B) Melihat kemampuan untuk menghadapi tuntutan lingkungan perubahan budaya	(D) Menggunakan kekuatan untuk tanggap terhadap pengaruh perubahan budaya	(F) Menggunakan kecerdasan untuk mensiasati pengaruh perubahan budaya

Sumber: Ermaya Suradinata dalam bukunya “Analisis Kepemimpinan – Strategi Pengambilan Keputusan” (2014)

ditetapkan dengan skor rata-rata antara 1 (satu) sampai 3 (tiga), dimana isu yang memiliki skor tinggi pada semua dimensi merupakan isu yang benar-benar strategis dan isu dengan skor rendah dalam semua dimensi merupakan isu yang tidak strategis/operasional, dengan pengelompokan skor sebagai berikut.

1. 0,01 – 1,00 kelompok isu tidak strategis/operasional
 2. 1,00 – 2,00 kelompok isu strategis
 3. 2,00 – 3,00 kelompok isu sangat strategis
- Isu dengan kategori sangat strategis merupakan isu yang diprioritaskan untuk

Tabel 2.

Tes Litmus untuk Isu-isu Strategis

No.	Pertanyaan	Operasional Strategis			
		Skor: 1	Skor: 2	Skor: 3	
1	Kapan tantangan atau peluang isu tersebut ada dihadapan Anda?		Sekarang	Tahun Depan	Dua tahun atau lebih dari sekarang
2	Seberapa luas isu tersebut akan berpengaruh kepada organisasi Anda?	Unit/bagian tunggal		Beberapa bagian	Seluruh organisasi
3	Seberapa banyak resiko keuangan/ peluang keuangan organisasi Anda?	Kecil (kurang dari 10% anggaran)		Sedang (10-25% dari anggaran)	Besar (lebih dari 25% anggaran)
4	Akankah strategi bagi pemecahan isu akan memerlukan:				
	a. Pengembangan sasaran dan program pelayanan baru?	Tidak		-	Ya
	b. Perubahan signifikan dalam keuangan atau anggaran?	Tidak		-	Ya
	c. Perubahan signifikan dalam ketetapan atau peraturan?	Tidak		-	Ya
	d. Penambahan atau modifikasi fasilitas utama?	Tidak		-	Ya
	e. Penambahan staf yang signifikan?	Tidak		-	Ya
5	Bagaimana pendekatan yang terbaik bagi pemecahan isu?	Jelas, siap untuk diimplementasikan		Parameter luas, agak terperinci	Terbuka luas
6	Tingkat manajemen terendah manakah yang dapat menetapkan bagaimana menanggulangi isu?	Pengawas staf lini		Kepala Unit Pelaksana	Kepala Dinas
7	Konsekuensi apakah yang mungkin terjadi bila isu ini tidak diselesaikan?	Ada gangguan, inefisiensi		Kekacauan pelayanan, kehilangan sumber dana	Kekacauan pelayanan jangka panjang dan biaya besar/merosotnya penghasilan
8	Seberapa banyak instansi lainnya dipengaruhi oleh isu ini dan harus dilibatkan dalam pemecahan?	Tidak ada		Satu sampai tiga	Empat atau lebih
9	Bagaimana sensitivitas atau “charged” isu ini terhadap nilai-nilai sosial, politik, religius dan kultur komunitas?	Lunak		Sedang	Keras

dilaksanakan dalam pelayanan SIUP dan TDP di Unit Pelaksana PTSP Kecamatan Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan dalam rangka pencapaian kemudahan berusaha (*Ease of Doing Business*). Adapun daftar pertanyaan Tes Litmus disajikan pada tabel 2 di muka.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2012).

Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan untuk mencari pemecahan masalah berdasarkan data lapangan hasil pelaksanaan pelayanan SIUP dan TDP di Unit Pelaksana PTSP Kota Administrasi Jakarta Selatan tahun 2016, yaitu pada saat proses penerbitan SIUP dan TDP mulai dilakukan secara simultan dan online, dan data lapangan pelayanan SIUP dan TDP mulai bulan Maret 2017 yaitu pada saat kewenangan penerbitan SIUP dan TDP secara simultan dan online diturunkan ke Unit Pelaksana PTSP tingkat Kecamatan, sampai dengan bulan Mei 2017.

Berangkat dari data dasar tersebut yang dikombinasikan dengan hasil wawancara, dokumen, aturan dan temuan-temuan di lapangan, peneliti mencari jawaban atas masalah pelayanan penerbitan SIUP

dan TDP yang menjadi penghambat kemudahan berusaha di Provinsi DKI Jakarta, kemudian menarik simpulan yang dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk mencapai tujuan penelitian yaitu peningkatan kemudahan berusaha di Provinsi DKI Jakarta. Informan yang akan digunakan dalam penelitian ditentukan secara teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*.

Teknik *purposive sampling* digunakan pada informan petugas PTSP baik di tingkat Dinas sebagai pembuat kebijakan, maupun di Unit Pelaksana PTSP Kota Administrasi dan Unit Pelaksana PTSP Kecamatan yang melaksanakan pelayanan SIUP dan TDP setiap harinya dan berhadapan langsung dengan pemohon izin. Sedangkan teknik *snowball sampling* digunakan pada informan masyarakat pemohon izin SIUP dan TDP di tingkat Kecamatan. Wawancara dengan informan pemohon izin dilakukan sampai mencapai titik jenuh dan diperoleh jawaban yang relatif sama dan tidak banyak perubahan lagi.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dokumen yang digunakan adalah yang berkaitan dengan pelayanan penerbitan SIUP dan TDP oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi DKI Jakarta.

Selanjutnya peneliti menggunakan pedoman standar pelayanan sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam melakukan wawancara untuk menggali permasalahan pelayanan perizinan SIUP dan TDP di lapangan, meliputi: 1) Dasar hukum; (2) Persyaratan; (3) Prosedur pelayanan; (4) Jangka waktu penyelesaian perizinan; (5) Biaya/tarif pelayanan;

(6) Sarana dan prasarana pelayanan; (7) Petugas pelaksana; (8) Evaluasi kinerja dan pengawasan; (9) Koordinasi penyelenggaraan PTSP dengan insansi terkait.

Data-data dan informasi hasil wawancara yang berhasil dikumpulkan dari lokasi penelitian di Unit Pelaksana PTSP Kota Administrasi Jakarta Selatan dan 10 (sepuluh) Unit Pelaksana PTSP Kecamatan di wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan diseleksi dan direduksi sesuai fokus penelitian, diolah dan dituangkan dalam bentuk Matriks ASOCA dan dianalisis dari sudut pandang lingkungan strategis internal dan eksternal. Dari matriks diperoleh temuan isu-isu strategis yang teridentifikasi mendukung maupun menghambat pelaksanaan pelayanan SIUP dan TDP dalam pencapaian kemudahan berusaha di Unit Pelaksana PTSP Tingkat Kecamatan.

Isu-isu strategis tersebut kemudian dipilih berdasarkan urutan prioritas, logis, atau temporal dan ditetapkan untuk dievaluasi kembali dengan tujuan memperoleh isu yang benar-benar strategis. Tingkat kestrategisan isu-isu diukur dengan menggunakan Tes Litmus (Bryson, 2016). Isu dengan kategori sangat strategis akan diprioritaskan untuk diterapkan dalam rangka pelaksanaan pelayanan SIUP dan TDP dalam pencapaian kemudahan berusaha di Unit Pelaksana PTSP Tingkat Kecamatan Wilayah Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Unit Pelaksana PTSP Kecamatan merupakan kepanjangan tangan dari Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi DKI Jakarta yang melayani perizinan

dan non perizinan di tingkat Kecamatan, berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 281 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Pada awal berdirinya Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi DKI Jakarta, Unit Pelaksana PTSP Kecamatan memiliki kewenangan menerbitkan SIUP Kecil, sedangkan kewenangan menerbitkan TDP berada pada Unit Pelaksana PTSP Kota Administrasi. Selanjutnya untuk mendukung pencapaian kemudahan berusaha, maka mulai awal Maret 2017 penerbitan SIUP Kecil dan TDP secara online dan simultan diturunkan kewenangannya ke Unit Pelaksana PTSP Kecamatan dengan waktu proses 1 (satu) hari kerja berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Nomor 23 Tahun 2017. Namun berdasarkan hasil observasi peneliti di 10 (sepuluh) Unit Pelaksana PTSP Kecamatan, pelaksanaan penerbitan SIUP dan TDP secara online dan simultan ternyata masih memerlukan waktu sampai dengan 7 (tujuh) hari kerja.

Berangkat dari kenyataan tersebut peneliti mencoba memotret kondisi pelayanan di Unit Pelaksana PTSP Kecamatan untuk memperoleh gambaran pelayanan dan tingkat kemudahan memperoleh izin usahadari segi Dasar Hukum, Persyaratan, Prosedur Pelayanan, Jangka waktu penyelesaian perizinan, Biaya/tarif pelayanan, Sarana dan prasarana pelayanan, Petugas pelaksana, Evaluasi kinerja dan pengawasan, serta Koordinasi penyelenggaraan PTSP dengan insansi terkait.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, terdapat beberapa faktor yang mendukung maupun menghambat pelayanan perizinan SIUP-

TDP di Unit Pelaksana PTSP Kecamatan. Faktor-faktor yang mendukung antara lain:	
a. Dukungan peraturan perundang-undangan terkait penyelenggaraan PTSP dan peningkatan pelayanan dalam rangka pencapaian target Kemudahan Berusaha, yaitu Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 42 Tahun 2016 tentang Percepatan Pencapaian Kemudahan Berusaha (<i>Ease of Doing Business</i>) di Provinsi DKI Jakarta, Keputusan Kepala Dinas PM dan PTSP Nomor 23 Tahun 2017 tentang Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas PM dan PTSP Dalam Rangka Pencapaian Target Kemudahan Berusaha/<i>Ease of Doing Business</i> (EODB) di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2018, serta Keputusan Kepala Dinas PM dan PTSP Nomor 42 Tahun 2016 tentang Jenis dan Persyaratan Izin dan Non Izin Setiap Rumpun Perizinan dan Non Perizinan, yaitu penerbitan SIUP dan TDP tanpa biaya (gratis). b. Komitmen Gubernur dan jajaran pimpinan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mewujudkan PTSP sebagai solusi perizinan warga Jakarta. c. Lokasi Unit Pelaksana PTSP Kecamatan yang berada di kantor Kecamatan sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. d. Dilaksanakannya pelayanan perizinan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP). e. Masyarakat mulai sadar teknologi dan memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah mendapatkan pelayanan perizinan. f. Secara bertahap dilakukan optimalisasi pelayanan secara online	untuk mempercepat pelayanan dan meminimalisir aktivitas calo karena pemohon dapat dengan mudah melakukan pendaftaran izin/non izin dari kantor/rumah masing-masing. g. Berbagai inovasi pelayanan yang mendukung kemudahan pelayanan izin/non izin, antara lain pelayanan <i>One Day Service</i> (ODS), antarJemput Izin Bermotor (AJIB), dan PTSP <i>Goes to Mall</i>. h. Dinas Penanaman Modal dan PTSP terus melakukan simplifikasi proses perizinan, dokumen persyaratan, dan dokumen permohonan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat. i. Adanya kesesuaian antara biaya perizinan yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah dan realisasi di lapangan, serta tidak ditemukannya biaya tambahan yang dibebankan kepada pemohon izin. j. Pemasangan CCTV di seluruh Unit Pelaksana PTSP untuk memonitor kegiatan pelayanan dan mencegah terjadinya pungli. k. Memiliki sumber daya manusia yang kompeten di bidang pelayanan publik, khususnya perizinan dan non perizinan. l. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan izin/non izin, serta pengukuran kompetensi pegawai melalui tes kompetensi secara berkala untuk mengetahui tingkat pemahaman seluruh pegawai PTSP. m. Perkembangan usaha dan investasi di Provinsi DKI Jakarta yang membutuhkan berbagai perizinan, sehingga masyarakat harus datang ke PTSP untuk mengurus izin usaha tersebut.

n. Adanya pengawasan internal yang melekat baik dari atasan ke bawahan maupun antarpetugas pelayanan, serta pengawasan dari instansi terkait dan masyarakat. o. Adanya pelaksanaan evaluasi secara rutin yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di Unit Pelaksana PTSP Kecamatan. Adapun faktor-faktor yang menghambat pelayanan perizinan SIUP dan TDP di Unit Pelaksana PTSP Kecamatan, sebagai berikut. a. Belum sinkronnya aturan terkait SIUP antara Kementerian Perdagangan, Kementerian Hukum dan HAM, dan Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah. b. Pilihan KBLI yang disediakan di sistem SIUP online belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha seperti yang tercantum dalam akta perusahaan. c. Terdapat duplikasi dalam persyaratan SIUP-TDP simultan. d. Alur proses pemeriksaan SIUP dan TDP yang cukup panjang dan melewati empat lapis petugas yaitu <i>front office</i>, tim teknis, Kasubbag TU, Kepala Unit. e. Masih disyaratkannya pemohon datang langsung ke loket PTSP untuk verifikasi akun pendaftaran dan pengecekan berkas permohonan secara manual oleh petugas PTSP, padahal telah menggunakan sistem perizinan online. f. Belum terakomodirnya perizinan SIUP/TDP Cabang, mutasi SIUP/TDP, dan SIUP/TDP <i>Virtual Office</i> di	sistem perizinan online. g. Belum tersedianya sarana komunikasi dua arah dalam proses perizinan online, sehingga tidak cukup mudah bagi pemohon untuk menyampaikan keluhan atau berkonsultasi saat melakukan input SIUP-TDP. h. Belum terintegrasikannya SOP, petunjuk pelaksanaan, formulir, surat-surat pernyataan, aturan KBLI dan aturan-aturan perdagangan lainnya dalam satu laman penginputan SIUP-TDP online. i. Belum diterapkannya <i>e-signature</i> (persetujuan secara elektronik dari pejabat yang berwenang) dalam penerbitan SIUP-TDP, sehingga penandatanganan izin masih tergantung kehadiran pejabat yang berwenang menandatangani. j. Tidak tersedianya peta zonasi yang terintegrasi dengan <i>google maps</i> di sistem SIUP online sehingga menyulitkan petugas dalam menentukan zonasi lokasi usaha. k. Informasi mengenai zonasi tata ruang DKI Jakarta sebagaimana terdapat dalam Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 1 Tahun 2014 tentang Rencana Detail Tata Ruang dan Peraturan Zonasi belum tersampaikan dengan baik kepada pelaku usaha. l. Belum terintegrasinya sistem perizinan online antara instansi pusat dan daerah dan antarSKPD Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, misalnya aplikasi AHU Online Kementerian Hukum dan HAM belum terintegrasi dengan SIUP Online PTSP untuk pengecekan Akta Perusahaan, aplikasi BPJS belum terintegrasi dengan SIUP Online
--	---

PTSP untuk pengecekan keikutsertaan perusahaan dalam BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. m. Tingginya intensitas permohonan SIUP-TDP dan perizinan online lainnya dan keterbatasan jumlah pegawai yang memproses perizinan. n. Belum diterapkannya penempatan SDM sesuai analisis beban kerja dan kompetensi, sehingga terdapat ketidakseimbangan SDM baik secara kualitas maupun kuantitas di masing-masing Unit Pelaksana PTSP Kecamatan. o. Belum adanya pemisahan antara loket penyerahan berkas permohonan, loket pengambilan izin yang telah selesai diproses, dan loket konsultasi, karena keterbatasan sarana prasarana dan jumlah petugas yang melayani. p. Model sistem antrian manual tanpa pembedaan jalur antrian untuk pelayanan perizinan PTSP dan pelayanan pertanahan, perkawinan, serta kependudukan dan catatan sipil, sehingga pemohon yang akan mengurus SIUP-TDP harus mengantri panjang dikarenakan banyaknya pemohon layanan dukcapil dan pertanahan yang berada dalam antrian yang sama. q. Pengelolaan arsip dokumen izin, non izin dan administrasi yang belum berjalan maksimal, sehingga terjadi penumpukan arsip di masing-masing Unit Pelaksana PTSP Kecamatan. r. Belum cukup tersedianya komputer dan <i>scanner</i> bagi pemohon yang ingin melihat syarat perizinan, berkonsultasi masalah perizinan <i>online</i>, maupun yang ingin melakukan input izin online secara langsung di loket PTSP.	s. Belum tersedianya sarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti kursi roda, jalur pemandu, dan toilet khusus. t. Masih adanya penolakan/keengganan sebagian masyarakat untuk mengurus perizinan secara online karena dianggap menyulitkan. Berdasarkan hasil observasi, diperoleh data bahwa Unit Pelaksana PTSP Kecamatan juga telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kemudahan pelayanan SIUP dan TDP kepada masyarakat/pelaku usaha, di antaranya: a. Melaksanakan pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP maupun melibatkan SKPD terkait dan pihak swasta untuk meningkatkan kemampuan petugas PTSP dalam memahami perizinan SIUP-TDP serta keterampilan dalam pelayanan publik. b. Menempatkan CRO (<i>Customer Relationship Officer</i>) pada loket PTSP untuk memberikan pelayanan layaknya Bank, baik dalam penerimaan berkas permohonan, pengambilan surat izin, maupun konsultasi. c. Mengoptimalkan pelayanan Antarjemput Izin Bermotor (AJIB) dan PTSP <i>Goes to Mall</i>. Bukan hanya mendatangi <i>mall-mall</i> di Jakarta, tapi juga kantor-kantor swasta dan sarana publik lainnya untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat yang tidak sempat datang ke loket PTSP di Kecamatan. d. Ikut berpartisipasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat yang diselenggarakan setiap hari Sabtu di kantor kecamatan agar pengaduan/konsultasi terkait perizinan dapat segera ditangani.
---	---

e. Secara bertahap melakukan perbaikan yang diperlukan pada sistem perizinan online, serta evaluasi terhadap persyaratan perizinan yang menyulitkan dan tidak berdampak hukum. Selanjutnya untuk mendapatkan langkah-langkah strategis yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kemudahan pelayanan SIUP-TDP di Unit Pelaksana PTSP Kecamatan, peneliti menggunakan metode analisis ASOCA dengan cara menggabungkan faktor internal <i>Ability</i> (Kemampuan), <i>Strength</i> (Kekuatan) dan <i>Agility</i> (Kecerdasan), dengan faktor eksternal <i>Opportunity</i> (Peluang) dan <i>Culture</i> (Budaya). Berdasarkan hasil identifikasi berbagai faktor internal dan faktor eksternal yang ada di Unit Pelaksana PTSP Kecamatan, maka matriks ASOCA dapat dituangkan dalam tabel 3. Berdasarkan hasil analisis dengan metode ASOCA, peneliti memilih dua belas isu strategis untuk meningkatkan kemudahan pelayanan SIUP-TDP, sebagai berikut. 1. Melakukan sinkronisasi aturan terkait SIUP antara Kementerian Perdagangan, Kementerian Hukum dan HAM, dan Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah. 2. Melakukan sinkronisasi Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia (KBLI) yang berlaku untuk pengajuan SIUP dan TDP di seluruh Indonesia. 3. Penguatan SDM PTSP melalui pendidikan dan pelatihan sehingga dapat menguasai perizinan SIUP-TDP dan kompeten dalam memberikan pelayanan.	4. Menempatkan petugas khusus untuk menangani keluhan, konsultasi (langsung maupun melalui media elektronik), dan membantu pemohon dalam mengajukan izin secara online. 5. Kebijakan pengalokasian anggaran untuk peningkatan kualitas pelayanan, seperti: pengadaan sarana pendukung pelayanan (komputer, <i>scanner</i>, telepon) untuk mendukung pemohon yang akan berkonsultasi masalah perizinan maupun yang ingin melakukan input dan upload dokumen SIUP-TDP online secara langsung di loket PTSP, perbaikan sarana prasarana kantor, peningkatan kualitas situs web pelayanan PTSP, pengadaan kendaraan dinas/operasional untuk pelayanan jemput bola, dan penyediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. 6. Optimalisasi pelayanan jemput bola antarJemput Izin Bermotor (AJIB) dan PTSP <i>Goes to Mall</i> untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dan mengurangi aktivitas percaloan. 7. Menempatkan SDM PTSP sesuai beban kerja dan kompetensi, sehingga tidak terdapat ketimpangan penempatan SDM pada masing-masing unit pelaksana pelayanan baik secara kualitas maupun kuantitas. 8. Memberikan pelayanan prioritas kepada pemohon yang datang langsung tanpa dikuasakan/menggunakan calo. 9. Menerapkan antrian online dengan pemisahan jalur antrian untuk penyerahan berkas permohonan, pengambilan izin, dan konsultasi, sehingga mempercepat pemohon mendapatkan pelayanan.
---	--

Tabel 3.

Matriks ASOCA dan Isu Strategis Pelaksanaan Pelayanan SIUP dan TDP Dalam Pencapaian Kemudahan Berusaha di Unit Pelaksana PTSP Kecamatan Kota Administrasi Jakarta Selatan

Faktor Internal	ABILITY (KEMAMPUAN)	STRENGTH (KEKUATAN)	AGILITY (KECERDASAN)
	a. Memiliki SDM hasil lelang jabatan dengan kualitas baik yang terus diasah melalui bimbingan teknis dan pelatihan. b. Memiliki kuantitas SDM PTSP lebih dari 2.600 orang yang tersebar dari tingkat provinsi sampai dengan kelurahan c. Memiliki anggaran (APBD) untuk membiayai penyelenggaraan pelayanan perizinan.	a. Dukungan peraturan perundang-undangan terkait penyelenggaraan PTSP dan peningkatan pelayanan dalam rangka pencapaian target Kemudahan Berusaha, antara lain : 1) Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 42 Tahun 2016 tentang Percepatan Pencapaian Kemudahan Berusaha (EODB) di Provinsi DKI Jakarta. 2) Keputusan Kepala Dinas PM dan PTSP No. 23 Tahun 2017 tentang Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas PM dan PTSP Dalam Rangka Pencapaian Target Kemudahan Berusaha/<i>Ease of Doing Business</i> (EODB) di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2018, yaitu kewenangan penerbitan TDP diturunkan dari UP PTSP tingkat Kota Administrasi ke UP PTSP tingkat Kecamatan mulai 1 Maret 2017 dengan jangka waktu pengurusan SIUP dan TDP secara simultan dan <i>online</i> selama 1 (satu) hari kerja. 3) Keputusan Kepala Dinas PM dan PTSP No. 42 Tahun 2016 tentang Jenis dan Persyaratan Izin dan Non Izin Setiap Rumpun Perizinan dan Non Perizinan, yaitu penerbitan SIUP dan TDP tanpa biaya (gratis).	a. Kecerdasan petugas dalam menganalisa, mengambil keputusan, menyampaikan informasi dengan tepat, mengarahkan, serta memberikan solusi kepada pemohon atas permasalahan perizinan, dan memunculkan inovasi-inovasi baru yang memberikan solusi dan kemudahan. b. Kecerdasan petugas dalam menganalisa aturan-aturan terkait SIUP-TDP yang masih menghambat kemudahan pemberian perizinan kepada pelaku usaha.

	b. Komitmen Gubernur dan jajaran pimpinan PTSP untuk mewujudkan PTSP sebagai solusi perizinan warga Jakarta. c. Integritas dan loyalitas petugas PTSP yang sangat menonjol, serta kepatuhan petugas dalam menjalankan regulasi. d. Dukungan Teknologi Informasi berupa pelayanan perizinan secara online. Saat ini PTSP telah memiliki portal http://pelayanan.jakarta.go.id. e. Lokasi Unit Pelaksana PTSP Kecamatan yang berada di kantor Kecamatan dan mudah dijangkau oleh masyarakat. f. Diberlakukannya pelayanan perizinan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP). g. Kesesuaian antara biaya perizinan yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah dan realisasi di lapangan. h. Berbagai inovasi pelayanan yang mendukung kemudahan pelayanan izin/non izin, antara lain pelayanan <i>One Day Service</i> (ODS), Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB), PTSP <i>Goes to Mall</i>, antrian online. i. Dinas PM dan PTSP terus melakukan simplifikasi proses perizinan, dokumen persyaratan, dan dokumen permohonan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat. j. Informasi tentang produk-produk pelayanan PTSP yang tersebar di berbagai media sosial dan mudah diakses oleh masyarakat.		
			Faktor Eksternal

OPPORTUNITY (PELUANG) a. Masyarakat mulai sadar teknologi dan memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah mendapatkan pelayanan perizinan. b. Perkembangan usaha dan investasi di DKI Jakarta yang membutuhkan berbagai perizinan, sehingga masyarakat harus datang ke PTSP untuk mengurus izin usaha tersebut. c. Adanya peningkatan jumlah pemohon izin dari tahun ke tahun. d. Masih adanya objek usaha yang belum membuat perizinan. e. Kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan bagi pegawai. f. Peluang melakukan koordinasi/ kerjasama internal PTSP dan eksternal dengan instansi terkait, baik secara vertikal maupun horisontal.	STRATEGI ABILITY- OPPORTUNITY a. Penguatan SDM PTSP melalui pendidikan dan pelatihan sehingga dapat menguasai perizinan SIUP-TDP dan kompeten dalam memberikan pelayanan. b. Menempatkan petugas khusus untuk menangani keluhan, konsultasi (langsung maupun melalui media elektronik), dan membantu pemohon yang kurang paham sistem perizinan online. c. Kebijakan anggaran pengalokasian untuk peningkatan kualitas pelayanan, seperti: pengadaan sarana pendukung pelayanan (komputer, scanner, telepon), perbaikan sarana prasarana kantor, peningkatan kualitas website pelayanan PTSP, pengadaan kendaraan dinas/operasional untuk pelayanan jemput bola, dan penyediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus.	STRATEGI STRENGTH-OPPORTUNITY a. Optimalisasi http://pelayanan.jakarta.go.id portal untuk pelayanan perizinan secara online dan menginformasikan produk-produk PTSP kepada masyarakat. b. Optimalisasi AJIB untuk memudahkan masyarakat mengurus perizinan dan melakukan pelayanan PTSP <i>Goes to Mall</i> secara intensif. c. Memanfaatkan berbagai media sosial untuk memperkenalkan pelayanan dan produk-produk perizinan PTSP kepada masyarakat. d. Memanfaatkan teknologi informasi dalam melakukan koordinasi antar instansi terkait. e. Membangun sistem perizinan online yang terintegrasi antar instansi pusat dan daerah dan antar SKPD di internal Pemerintah Provinsi DKI Jakarta sehingga dapat memangkas waktu pelayanan, serta memudahkan pelaporan SIUP-TDP yang telah diterbitkan.	STRATEGI AGILITY- OPPORTUNITY a. Memperlengkapi petugas dengan aturan-aturan dan pengetahuan terkait SIUP-TDP, serta alih ilmu dari instansi pusat dan daerah, untuk meningkatkan kepekaan, akurasi dan kompetensi petugas sehingga dapat memberikan solusi yang memuaskan kepada pemohon SIUP-TDP. b. Ambil bagian dalam melakukan sinkronisasi aturan terkait SIUP antara Kementerian Perdagangan, Kementerian Hukum dan HAM, dan Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, serta sinkronisasi KBLI yang dapat digunakan untuk pengajuan SIUP-TDP di seluruh Indonesia. c. Melakukan sosialisasi kepada instansi terkait yang membutuhkan SIUP/TDP, seperti Perbankan dan LKPP (Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah).
--	---	--	--

CULTURE (BUDAYA) a. Budaya sebagian masyarakat yang masih senang bertatap muka dan melihat orang yang diajak bicara, sehingga pemohon mau datang langsung ke loket PTSP untuk mengurus perizinan. b. Budaya menggunakan pihak ketiga (calo) saat ini sudah mulai berkurang dan masyarakat mulai bersedia mengikuti syarat-syarat perizinan yang ditetapkan PTSP. c. Budaya masyarakat yang menginginkan pelayanan semudah dan secepat mungkin, dengan biaya seminimal mungkin. d. Budaya menggunakan teknologi informasi yang merupakan suatu keharusan di era globalisasi.	STRATEGI ABILITY - CULTURE a. Menempatkan SDM PTSP sesuai beban kerja dan kompetensi, sehingga tidak terdapat ketimpangan penempatan SDM pada masing-masing <i>service point</i>, baik secara kualitas maupun kuantitas. b. Menempatkan petugas yang berkompeten memberikan informasi dan konsultasi perizinan dengan menerapkan nilai-nilai SETIA untuk melayani pemohon yang datang langsung ke loket PTSP. c. Memberikan pelayanan prioritas kepada pemohon yang datang langsung tanpa menggunakan calo. d. Melembagakan budaya kerja profesional melalui pemberian insentif berbasis kinerja, khususnya bagi non PNS. e. Memanfaatkan anggaran untuk mengembangkan aplikasi perizinan online.	STRATEGI STRENGTH- CULTURE a. Mempersiapkan lingkungan kecamatan yang memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada masyarakat yang datang langsung untuk mengurus perizinan, seperti fasilitas parkir yang memadai, kemudahan transportasi menuju lokasi kecamatan, sarana untuk pengguna layanan berkebutuhan khusus, kenyamanan ruang pelayanan dan kebersihan lingkungan. b. Optimalisasi pelayanan PTSP <i>Goes to Mall</i> untuk menjangkau masyarakat yang tidak sempat datang ke loket PTSP di Kecamatan, sekaligus memperkenalkan PTSP kepada masyarakat. c. Optimalisasi pelayanan Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB) tanpa biaya/gratis untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dan mengurangi aktifitas percaloan.	STRATEGI AGILITY - CULTURE a. Petugas PTSP bertindak sebagai calo resmi perizinan yang dapat memberikan informasi selengkap mungkin dan mengarahkan serta membantu pemohon dari awal sampai akhir. b. Petugas menerapkan nilai-nilai SETIA (Solusi, Empati, Tegas, Inovasi, Andal) dalam pelayanan kepada masyarakat. c. Memanfaatkan email untuk pemohon mensosialisasikan pelayanan PTSP. d. Mengelola kritik/saran/pengaduan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
e. Budaya kerja pegawai PTSP yang dibangun dari tingkat pimpinan sampai dengan staf. f. Budaya masyarakat yang senang memberikan kritik/saran/pengaduan. g. Menumbuhkan nilai-nilai yang dipegang oleh PTSP yaitu SETIA (Solusi, Empati, Tegas, Inovasi, Andal) menjadi budaya PTSP.		d. Menerapkan sanksi yang tegas bagi petugas yang terlibat percaloan dalam pengurusan perizinan. e. Optimalisasi pelayanan secara online untuk mempercepat pelayanan dan meminimalisir aktifitas calo karena pemohon dapat dengan mudah melakukan pendaftaran izin/non izin dari kantor/rumah masing-masing. f. Meminimalkan prosedur pemohon datang langsung ke loket PTSP, baik untuk verifikasi akun perizinan maupun untuk membawa fisik berkas permohonan, karena dokumen persyaratan sudah diupload secara online oleh pemohon.	

		g. Menghapuskan duplikasi persyaratan dalam pengurusan SIUP-TDP simultan. h. Menerapkan antrian online dengan pemisahan jalur antrian untuk penyerahan berkas permohonan, pengambilan izin, dan konsultasi, sehingga mempercepat pemohon mendapatkan pelayanan. i. Penyederhanaan alur pemeriksaan SIUP-TDP online untuk percepatan pelayanan, yaitu dari tim teknis langsung ke Kepala Unit. j. Melakukan penguatan dan inovasi pada website pelayanan PTSP, yaitu menambahkan aplikasi <i>chatting</i> antara pemohon dan petugas, menambahkan peta zonasi yang terintegrasi dengan <i>google maps</i> di sistem SIUP online, menempatkan prosedur, aturan KBLI, formulir, surat-surat pernyataan, informasi mengenai jangka waktu pengurusan dan biaya dalam satu laman SIUP-TDP online, serta pembatasan jumlah permohonan SIUP-TDP yang masuk ke sistem online dalam sehari.		
		k. Mengembangkan <i>e-signature</i> (persetujuan secara elektronik dari pejabat yang berwenang menerbitkan izin). l. Mensosialisasikan simplifikasi pengurusan SIUP-TDP (online, persyaratan dipermudah) dan tanpa biaya/gratis, melalui berbagai media sosial.		

Sumber : Hasil olahan data, 2017

10. Melakukan penguatan dan inovasi pada situs web pelayanan perizinan PTSP, yaitu menambahkan aplikasi *chatting* antara pemohon dan petugas, menambahkan peta zonasi yang terintegrasi dengan *google maps* di sistem SIUP online, menempatkan SOP, dasar hukum, formulir dan surat-surat pernyataan dalam satu laman perizinan SIUP-TDP online, menghapuskan duplikasi persyaratan SIUP-TDP yang diajukan secara simultan, menyederhanakan alur pemeriksaan SIUP-TDP online dari tim teknis langsung ke Kepala Unit, mengembangkan *e-signature*, serta pembatasan jumlah permohonan SIUP-TDP yang masuk ke sistem perizinan online dalam sehari.
11. Menghapuskan prosedur pemohon datang langsung ke loket PTSP, baik untuk verifikasi akun perizinan maupun untuk pengecekan berkas permohonan secara manual, karena berkas permohonan sudah diupload secara online oleh pemohon.
12. Membangun sistem perizinan online yang terintegrasi antara instansi pusat dan daerah dan antarSKPD di internal Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang dapat memangkas waktu pelayanan dan memudahkan pelaporan SIUP-TDP yang telah diterbitkan.

Lebih lanjut untuk mengetahui tingkat kestrategisan dari kedua belas isu tersebut, peneliti menggunakan instrument Tes Litmus (Bryson 2016). Isu dengan kategori sangat strategis merupakan isu yang diprioritaskan untuk diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan SIUP dan TDP dalam pencapaian kemudahan berusaha di Unit Pelaksana PTSP Tingkat Kecamatan.

Berdasarkan pengkategorian isu dengan Tes Litmus, terdapat tiga isu yang sangat strategis untuk dilaksanakan, yaitu:

- a) kebijaksanaan pengalokasian anggaran untuk peningkatan kualitas pelayanan yaitu pengadaan sarana pendukung pelayanan, perbaikan sarana prasarana kantor, peningkatan kualitas situs web pelayanan PTSP, pengadaan kendaraan dinas/ operasional, penyediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus;
- b) menempatkan SDM PTSP sesuai beban kerja dan kompetensi sehingga tidak terdapat ketimpangan penempatan SDM pada masing-masing unit pelaksana pelayanan baik secara kualitas maupun kuantitas;
- c) membangun sistem perizinan online yang terintegrasi antara instansi pusat dan daerah dan antarSKPD di internal Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk memangkas waktu pelayanan dan memudahkan pelaporan SIUP-TDP yang telah diterbitkan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, disimpulkan hal-hal sebagai berikut.

- 1) Pelayanan SIUP-TDP secara simultan dan online di Unit Pelaksana PTSP Kecamatan masih membutuhkan waktu proses sampai dengan 7 (tujuh) hari kerja.
- 2) Hal-hal yang membuat pelayanan SIUP dan TDP belum sepenuhnya memberikan kemudahan kepada pelaku usaha, antara lain:

a. Belum sinkronnya aturan SIUP antara Kementerian Perdagangan, Kementerian Hukum dan HAM, dan Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah; b. Belum terintegrasinya sistem perizinan online antara instansi pusat dan daerah dan antarSKPD Pemerintah Provinsi DKI Jakarta; c. Belum diterapkannya penempatan SDM sesuai analisis beban kerja dan kompetensi; d. Belum adanya pemisahan loket penyerahan berkas permohonan, loket pengambilan izin yang telah selesai diproses, dan loket konsultasi; e. Belum diterapkannya sistem antrian online dan masih bercampurnya jalur antrian pelayanan PTSP dan pelayanan pertanahan, perkawinan, serta kependudukan dan catatan sipil; f. Belum cukup tersedianya komputer dan <i>scanner</i> bagi pemohon yang ingin mengajukan SIUP-TDP secara online di loket PTSP; g. Belum tersedianya sarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus seperti kursi roda, jalur pemandu, toilet khusus; h. Masih disyaratkannya pemohon datang langsung ke loket PTSP untuk verifikasi akun pendaftaran dan pengecekan berkas permohonan secara manual, padahal telah menggunakan sistem perizinan online; i. Masih terdapat berbagai kekurangan pada sistem SIUP online, antara lain: - tidak terdapat aplikasi <i>chatting/helpdesk</i> yang menghubungkan pemohon dan petugas; - tidak terdapat peta zonasi yang terintegrasi dengan <i>google maps</i>;	- tidak mudah menemukan SOP, peraturan, formulir dan surat-surat pernyataan dalam sistem SIUP online; - terdapat duplikasi persyaratan SIUP-TDP simultan; - masih panjangnya tahapan pemeriksaan SIUP-TDP online; - belum diterapkannya <i>e-signature</i> dalam penerbitan SIUP-TDP; 3) Upaya-upaya yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelaksana PTSP Kecamatan untuk mendukung kemudahan pelayanan SIUP-TDP, yaitu: a. Melaksanakan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan petugas PTSP dalam memahami perizinan SIUP-TDP serta keterampilan dalam pelayanan publik. b. Menempatkan CRO (<i>Customer Relationship Officer</i>) di loket PTSP untuk memberikan pelayanan layaknya Bank, baik dalam penerimaan berkas permohonan, pengambilan surat izin, maupun konsultasi. c. Mengoptimalkan pelayanan jemput bola ke kantor-kantor swasta dan sarana publik lainnya, serta memaksimalkan pelayanan antarJemput Izin Bermotor (AJIB). d. Ikut berpartisipasi dalam pelayanan pengaduan masyarakat yang diselenggarakan setiap hari Sabtu di kantor kecamatan. e. Secara bertahap melakukan perbaikan pada sistem perizinan online, serta evaluasi terhadap persyaratan perizinan yang dianggap menyulitkan dan tidak berdampak hukum.
---	---

Saran

Saran langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kemudahan pelayanan perizinan SIUP dan TDP khususnya di Unit Pelaksana PTSP tingkat Kecamatan, yaitu:

- Kebijaksanaan pengalokasian anggaran untuk pengadaan sarana pendukung pelayanan seperti komputer, printer dan *scanner*, peningkatan kualitas situs web perizinan online, pengadaan kendaraan dinas/operasional untuk pelayanan jemput bola, serta penyediaan sarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus;
- Menempatkan SDM sesuai analisis beban kerja dan kompetensi sehingga tidak terdapat ketimpangan penempatan SDM pada masing-masing Unit Pelaksana PTSP baik secara kualitas maupun kuantitas;
- Membangun sistem perizinan online yang terintegrasi antara instansi pusat dan daerah dan antarSKPD Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk mempercepat waktu pelayanan dan memudahkan pelaporan SIUP-TDP yang telah terbit;
- Menerapkan sistem antrian online dengan pemisahan jalur antrian untuk penyerahan berkas permohonan, pengambilan surat izin, dan konsultasi.

Dengan dilaksanakannya hal-hal tersebut serta dengan menerapkan budaya kerja profesional petugas Unit Pelaksana PTSP Kecamatan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, diharapkan dapat meningkatkan kemudahan pelayanan perizinan SIUP-TDP bagi masyarakat/pelaku usaha di Provinsi DKI Jakarta, yang pada akhirnya mendukung peningkatan peringkat Kemudahan Berusaha (*Ease of Doing Business*) di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Bryson, John M. 2016. *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial (Cetakan ke-9)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Cetakan ke-30)*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.
- Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernology (Cetakan ke-2)*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Suradinata, Ermaya. 2014. *Analisis Kepemimpinan: Strategi Pengambilan Keputusan (Cetakan ke-2)*. Sumedang: Alqaprint Jatinangor.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta sebagai Ibu kota Negara Kesatuan Republik Indonesia
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 36/M-DAG/PER/9/2007 tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan
- Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Peraturan Gubernur Nomor 281 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Provinsi DKI Jakarta Nomor 23 Tahun 2017 tentang Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Rangka Pencapaian Target Kemudahan Berusaha/ <i>Ease of Doing Business</i> (EODB) di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2018
Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 42 Tahun 2016 tentang Percepatan Pencapaian Kemudahan Berusaha (<i>Ease of Doing Business</i>) di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta	
Keputusan Kepala Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta Nomor 42 Tahun 2016 tentang Jenis dan Persyaratan Izin dan Non Izin Setiap Rumpun Perizinan dan Non Perizinan	Makalah
Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	Laporan Bank Dunia. 2017. " <i>Doing Business 2017, Equal Opportunity for All, Economy Profile 2017 Indonesia</i> " Laporan Bank Dunia. 2018. " <i>Doing Business 2018, Reforming to Create Jobs, Economy Profile Indonesia</i> "

INDEKS PENULIS
JURNAL MP (MANAJEMEN PEMERINTAHAN)

Volume 5

No. 1/Juni 2018

dan

No. 2/Desember 2018

-
- Agung Manghayu 5 (2): 109 – 123
 - Andi Akhirah Khairunnisa 5 (1): 65 – 78
 - Andi Azikin 5 (1): 35 – 41
 - Andi Heny Mulawati Nurdin 5 (1): 1 – 17 dan 5 (2): 109 – 123
 - Anya Risnawati Soerya Putri 5 (1): 19 – 33
 - Daryar Daraba 5 (2): 79 – 86
 - Desy Kasiyan 5 (2): 87 – 108
 - Eva Margreth 5 (2): 141 – 161
 - Mubarak R. Adam 5 (1): 43 – 64
 - Nunung Munawaroh 5 (1): 19 – 33
 - Serly Wulandari 5 (1): 43 – 64

PERSYARATAN NASKAH

1. Naskah diketik dalam bahasa Indonesia sesuai bidang teori dan praktik disiplin ilmu Manajemen Keuangan Publik disertai pernyataan belum pernah diterbitkan dalam media cetak lain, spasi satu, panjang 10-20 halaman A4, dan diserahkan paling lambat satu bulan sebelum tanggal penarikan dalam bentuk CD/Flashdisk beserta *print out*-nyarangkap dua menggunakan Program Microsoft Word.
2. Penulisan Naskah
 - 1) Judul (14 pt, bold): dibuat sesingkat mungkin (10-12 kata)
 - 2) Penulis (12 pt, normal): nama lengkap penulis tanpa mencantumkan gelar akademik
 - 3) Alamat (12 pt, normal): lokasi, departemen, nama lembaga, alamat pos, faks, nomor telepon dan email
 - 4) Abstrak (12 pt, normal): dalam bahasa Indonesia dan Inggris, sekitar 100-150 kata
 - 5) Kata kunci (12 pt, normal): 2-5 kata
3. Artikel berupa hasil penelitian memuat:
 - 1) Pengantar (termasuk tujuan penelitian)
 - 2) Tinjauan Pustaka
 - 3) Metode
 - 4) Hasil
 - 5) Pembahasan
 - 6) Simpulan dan Saran
 - 7) Catatan Kaki (apabila dianggap perlu)
 - 8) Kepustakaan
4. Artikel yang bukan merupakan hasil penelitian dapat ditulis dengan format yang fleksibel, tetapi tetap merupakan karya asli dari penulis.
5. Tabel, gambar dan grafik diketik berurutan (1,2,dst) diberi judul (keterangan singkat) dan isinya merupakan penjelasan yang berkaitan dengan naskah, dibuat dengan garis cukup tebal karena dimungkinkan terjadinya pencutan (pengcilan) pada proses pencetakan.
6. Keputusan pemuatan atau penolakan naskah akan diberitahukan melalui telepon atau tertulis. Penulis yang artikelnya dimuat akan mendapatkan bukti terbit dua eksemplar. Artikel yang tidak dimuat tidak akan dikembalikan, kecuali atas permintaan (diambil sendiri penulis).
7. Alamat Redaksi:
Kampus IPDN Jalan Ampara Raya, Cilandak Timur,
Kota Jakarta Selatan 12560

Catatan

--	--