

PENINGKATAN MUTU PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)

Gidion Steven Hutagalung

Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

gidionsh0205@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan sektor publik menjadi fokus penting dalam kajian pemerintahan dan administrasi publik. Hal ini terkait dengan semakin kompleks dan berkembangnya fungsi-fungsi negara dalam masyarakat modern yang tentu memiliki perbedaan dan adanya tuntutan pelayanan publik yang berkualitas. Semakin berkembangnya jaman, semakin tinggi tingkat tuntutan masyarakat akan kualitas regulasi yang mengacu pada kemampuan pemerintah untuk memformulasikan dan melaksanakan kebijakan yang baik sesuai tuntutan perundang-undangan dan publik itu sendiri. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1. Bagaimana dampak penerapan *good governance* terhadap pelayanan publik di Pusat Terpadu Pelayanan Satu Pintu (PTSP) Kota Administrasi Jakarta Pusat? 2. Bagaimana cara penerapan *good governance* dilaksanakan di Pusat Terpadu Pelayanan Satu (PTSP) Kota Administrasi Jakarta Pusat? 3. Faktor-faktor apa yang menjadi kendala yang dihadapi dalam upaya penerapan *good governance* di Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu kota administrasi Jakarta Pusat dan cara mengatasinya? Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yudis normatif dengan menggunakan data sekunder sebagai sumber data. Penelitian menghasilkan data yang dianalisis dengan menggunakan analisis kualitatif. Hasil dari penelitian ini pemerintah dalam hal ini personil di Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah menerapkan *good governance* sebagai wujud dari perbaikan pelayanan publik dengan cara setiap individu telah memiliki sikap dan integritas untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, efisiensi waktu, biaya dan penyediaan layanan online. Berbagai Kendala tentu dihadapi dalam proses penerapan *good governance*, namun semua itu bisa teratasi melalui komitmen, integritas dan pemberian sanksi terhadap segala kelalaian.

Kata Kunci : Mutu; *good governance*; Pelayanan publik

ABSTRACT

Public sector services are an important focus in the study of government and public administration. This is related to the increasingly complex and developing functions of the state in modern society which of course have differences and the provision of quality public services. The more developing times, the higher the level of public data will refer to quality which refers to the ability of the government to formulate and implement policies in accordance with statutory regulations and the public itself. The formulations of the research problems are: 1. How is the impact of the implementation of *good governance* on public services at the One Stop Service Center (PTSP) of the Central Jakarta Administration City? 2. How is the implementation of *good governance* implemented in the Central Jakarta One Service Integrated Center (PTSP)? 3. What are the factors that become important factors in the implementation of *good governance* in the Central Jakarta One-Stop Integrated Service Center and how to overcome them? The method used in this research is the normative judicial method using secondary data as the data source. The research resulted in data which was analyzed using qualitative analysis. The results of government research in this case personnel at One Stop Integrated Services have implemented *good governance* as a form of improving public services in a way that each individual has the attitude and

integrity to always provide the best service to the community, efficiency of time, cost and provision of online services. . Obstacles are of course in the process of implementing good governance, but all of these can be resolved through commitment, integrity and the imposition of sanctions for any negligence..

Keywords: good governance; Public service; quality

A. PENDAHULUAN

Fungsi Negara dalam pelayanan sektor publik telah sangat jelas dirumuskan pada Pasal 1 ayat (1) undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang megaskan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Beranjak dari pengertian ini, maka dapat dimengerti dan dipahami baik secara khusus maupun general bahwa pemerintah menjamin dan memberikan perlindungan kepada masyarakat bahwa aparatur yang memberikan pelayanan kepada mayarakat tidak bisa lagi asal-salan atau semena-mena, karena segala sesuatu tindakan aparatur pelayan publik dapat dimintakan pertanggungjawaban, dimonitor(diawasi), dinilai kinerjanya baik oleh pimpinan mereka maupun oleh masyarakat itu sendiri.

Terbitnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik semestinya sudah dapat memberikan pedoman dan rule kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan untuk menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan. Aturan ini jelas mempertegas bahwa para penyelenggara negara tidak bisa lagi membawa diri mereka sesuka hati pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memerlukan kualitas pelayanan publik yang bermutu. Dengan pengertian ini, setiap penyelenggara negara sudah sepatutnya menyadari bahwa bukan menurut selera atau mood mereka semata dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Sehingga tidak ada lagi alasan klise untuk mengabaikan harapan publik guna mendapatkan pelayanan yang bermutu dan terjamin. Segala sesuatunya sudah ada standariasinya, polanya, metodenya, sistem, waktu dan kesamaan perlakuan dari setiap pelayan publik.

Menurut Undang-undang No.25 tahun 2009 Tentang Pelayanan publik, ada beberapa kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelayan publik atau penyelenggara negara, yang terdiri dari 14(empat belas) ruang lingkup standar pelayanan yang terdiri dari :

1. Memiliki Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;

Dasar hukum menjadi pola atau model pelayanan aparatur penyelenggara publik, maka setidaknya setiap pelayan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tindakannya tersebut adalah berupa tindakan hukum yang di lindungi hokum, berakibat hukum dan memiliki kekuatan hukum yang kuat. Setiap perilaku pelayan publik oleh sebab itu mereka bertindak dengan perbuatan hukum yang jelas, didukung oleh seperangkat hukum yang sah, dan bukan atas kemauan mereka sendiri atau kemauan orang yang menghendaknya berbuat lain selain denga apa yang sudah diatur oleh kekuatan hukum yang sudah tetap tersebut.

Dasar hukum yang menjadi pijakan para pelayan publik untuk menunjukkan kinerja mereka harus sesuai dengan kewenangan yang melekat pada mereka sesuai dengan jabatan dan perintah undang-undang yang berlaku. Diluar itu, para penyelenggara publik tidak diperkenankan bertindak sendiri atau pun melakukan penyimpangan dari ketentuan hukum yang ada. Jika para penyelenggara publik menyepelekan dan mengabaikan dasar hukum sebagai pijakan dan landasan mereka melakukan perbuatan hukum publik, maka mereka akan mengalami dan menghadapi masalah hukum tersendiri.

Pentingnya para penyelenggara publik untuk mematuhi dasar hukum sebagai pijakan dan landasan mereka melakukan perbuatan hukum publik, akan mendorong mereka sendiri untuk menciptakan pemerintahan yang baik dan memberikan kepatian hukum yang jelas kepada masyarakat.

2. Mempunyai Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

Memperhatikan persyaratan teknis maupun administrasi dalam memberikan pelayanan publik, penting diperhatikan oleh para penyelenggara publik guna menghindari manipulasi data, tumpang tindih data, pencurian data, kloning data atau pun hal lainnya yang dapat mengakibatkan gugurnya atau tak berlakunya surat otentik yang telah dikeluarkan oleh pejabat publik, sehingga akan menimbulkan tuntutan dari pihak ketiga.

Tuntutan dari pihak ketiga seringkali muncul dan terjadi di dalam pengadilan, akibat adanya tumpang tindih data, kelemahan syarat administrasi yang diabaikan oleh pejabat publik yang terkait, sehingga hal ini terlalu sering merugikan baik kepada masyarakat itu sendiri ataupun kepada semua pihak. Ujung-ujungnya setiap pihak yang terlibat dalam perkara merasa benar dan saling menyalahkan satu sama lainnya. Hal ini tentunya tidak akan perlu terjadi apabila persyarat administrasi baik secara teknis ataupun administrasinya sesuai, tentu akan meminimalisir dan terhindar dari gugatan pihak ketiga dan seterusnya.

Kejadian yang sering terjadi dalam kelalaian akibat tidak dengan serius memperhatikan syarat teknis dan syarat administrasi ini adalah peristiwa tumpang tindih data yang sering bermunculan pada penyelenggara negara di kantor Badan Pertanahan Negara(BPN), Perhubungan, kementerian kehutanan, dan pada penyelenggara lain seperti KPKNL(badan lelang negara), dan badan-badan penyelenggara lain yang sering terjadi gugatan pihak ketiga. Untuk itu sudah sepatutnya pemenuhan dan persesuaian ketelitian syarat teknis dan administrasi ini sangat penting diperhatikan agar tidak lagi terulang perkara-perkara yang akan menimbulkan gugatan pihak ketiga.

3. Mempunyai Sistem yang mumpuni, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

Memperhatikan unsur-unsur ini sangat penting dilakukan oleh penyelenggara negara, supaya dengan sistem, mekanisme, prosedur, tatacara pelayanan yang dibakukan(ditetapkan), baik setiap penyelenggara negara maupun masyarakat yang menerima atau melakukan pengaduan dapat dengan terarah, terstruktur, terukur dan terlayani dengan tata cara yang sama, sehingga

tidak terjadi beda tata cara apabila terjadi penggantian individu atau pejabat publik yang dimaksudkan. Sebagai contoh, jika ada masyarakat yang ingin melakukan permohonan perijinan yang belum terselesaikan oleh pejabat yang terdahulu, namun terjadi perpindahan atau restrukturisasi atau penyegaran ditubuh penyelenggara publik, hal ini jangan sampai menimbulkan atau menurunkan kualitas pelayanan pejabat publik yang terdahulu, atau sebaliknya.

Masyarakat harus menerima perlakuan yang sama, tidak boleh ada kesenjangan yang terlalu jauh diantara mekanisme atau prosedur yang diberlakukan. Ini artinya pejabat publik tidak boleh lagi sesuka hatinya memberikan pelayanan publik diluar ketentuan mekanisme dan prosedur yang sudah ditetapkan oleh undang-undang atau peraturan yang ada.

4. Ketepatan Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; Memperhitungkan waktu penyelesaian adalah merupakan perhatian yang tidak boleh dipandang sebelah mata oleh pejabat publik begitu saja, mengingat banyak komplain dan keluhan yang sering dilayangkan oleh masyarakat akibatnya molornya waktu penyelesaian dan tidak ada niat sungguh-sungguh terhadap ketepatan waktu oleh oknum pejabat publik yang dimaksudkan. Sehingga setiap pejabat publik tidak boleh lagi masa bodoh, acuh tak acuh dengan ketepatan yang waktu sudah ditetapkan atau disepakati bersama.

Ketepatan waktu menjadi kebutuhan masyarakat kekinian sehingga masyarakat menuntut agar setiap penyelenggara publik bisa menepati janji atau merealisasikan sesuatu yang dikerjakannya. Bila ketepatan waktu sudah menjadi prioritas dan target yang optimal untuk dilakukan, maka hal ini akan mendorong rasa kepercayaan masyarakat dan menciptakan pemerintahan yang bai sebagaimana yang diharapkan bersama baik oleh pemerintah itu sendiri ataupun masyarakat pada umumnya.

5. Besaran Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan;
Ada tidaknya biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat pada saat mengurus atau memohonkan sesuatu dari penyelenggara publik, akan berdampak pada kepuasan masyarakat itu sendiri, sehingga masyarakat tidak melulu dibebankan untuk pengurusan dan atau permohonnya dapat direalisasikan dengan murah, praktis dan terjangkau, karena kemampuan setiap masyarakat adalah berbeda, ada yang siap dengan biaya yang tertentu, namun ada juga yang mendang bahwa tak perlu ada biaya dalam pengurusan atau permohonan yang diajukan kepada pejabat publik tersebut.
6. Target produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Hal ini penting untuk diperhatikan oleh setiap pejabat publik agar apa yang dimohonkan dan diajukan oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang ada, tidak direkayasa, diputarbalikkan, diselewengkan dan atau dibuyarkan begitu saja. Produk yang dihasilkan adalah sesuai dengan ketentuan yang ada, tidak boleh ditambahkan atau dikurangi dengan dalil apapun, apa yang dimohonkan . itulah yang dihasilkan dan diberikan sesuai dengan ketentuan yang ada.

7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;

Memperhatikan sarana dan prasarana publik yang akan diterima oleh masyarakat merupakan bentuk kemudahan dan atau memperlakukan masyarakat secara manusia, layak dan mempertimbangkan sisi kemanusiaan, keadilan dan kesetaraan, bahwa pelayan publik adalah memberikan fasilitas yang layak, sedangkan masyarakat yang menikmati fasilitas tersebut sangat diuntungkan dan diperlakukan dengan baik, tidak menimbulkan kesulitan, hambatan atau halangan lain akibat buruknya fasilitas publik.

8. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan atau kecakapan yang harus dimiliki oleh penyelenggara publik meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;

Sumber daya manusia penyelenggara publik menjadi suatu kebutuhan yang sangat tinggi yang akan menentukan kepuasan masyarakat terhadap kinerja dan kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat itu sendiri dan akan berdampak terhadap pemerintahan yang baik.

Kompetensi pelayan publik menjadi kata kunci dari semua pelayanan yang ada, karena meskipun fasilitas memadai, sistem mendukung, teknologi sudah maju dan berkembang, serta hal lainnya sangat mendukung, namun jika skill atau kemampuan penyelenggara publik tidak memadai, maka semua itu akan menjadi sia-sia dan tidak akan menghasilkan sesuatu yang bermutu, malah sebaliknya, SDM yang buruk akan berdampak pada pelayanan yang buruk dan akan menjadi penghambat atau menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pejabat publik.

9. Adanya pengawasan internal, yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelayan publik;

Pengawasan sangat diperlukan dan dapat dilakukan oleh mereka yang menjadi pimpinan tertinggi dalam penyelenggara publik, sehingga setiap mereka yang menjalankan fungsi dan kinerja dapat terawasi guna menghindari dan meminimalisir kelalaian, kesalahan-kesalahan, mis understanding, mistake, atau kekeliruan yang tidak perlu.

Pengawasan oleh pimpinan bukan juga sebagai bentuk kediktatoran, pembatasan kekuasaan, atau pun sifatnya yang membuat pelayan publik tidak nyaman dalam bekerja. Sebaiknya mungkin pengawasan yang dilakukan oleh pejabat publik merupakan bentuk kerjasama yang saling menghidupkan komunikasi antara pimpinan dan bawahan, sehingga dengan misi pengawasan tersebut baik yang mengawasi dan diawasi merasa saling nyaman dan membutuhkan.

10. Tersedianya penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.

Hal ini sangat penting untuk dipersiapkan dan tersedia secara kongkret lewat fasilitas dan bentuk yang sangat sederhana, supaya setiap pengaduan yang ada atau pun saran dan masukan, dapat ditampung dan diakomodir dengan cepat dan tuntas.

11. Besarnya jumlah pelaksana, ketersediaan pelaksana sesuai dengan beban kerja;

Keseimbangan antara ketersediaan tenaga pelayan publik dengan beban dan atau tugas yang ada, juga akan berdampak pada berbagai kondisi yang ada. Keterlambatan, ketidak pastian, ketidak sesuaiaan, ketidak harmonisan, bahkan pertengkaran antara pelayan publik dengan sesama pelayan publik lain, karena mereka akan saling lempar tanggungjawab dan antara pelayan publik dengan masyarakat iu sendiri yang merasa terabaikan dan tidak diperhatikan.

12. Adanya sebuah jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;

Memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat sudah tentu akan meningkatkan kepercayaan dan mutu pelayanan dari para pelayan publik, sehingga mereka memiliki tanggungjawab dan fokus dengan apa yang menjadi sasaran serta ketersediaan untuk melakukan sesuatu dengan penuh integritas, loyal dan segenap hati memberikan yang terbaik baik untuk dirinya maupun untuk orang lain.

13. Adanya jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan.

14. Pentingnya evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan pelayanan sesuai standar pelayanan.

Evaluasi kinerja penting untuk dilakukan terhadap setiap kegiatan pelayanan publik yang diberikan, mengingat bahwa dengan Bagaimana meningkatkan mutu pelayanan publik peningkatan mutu pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

B. PEMBAHASAN

1. Tantangan Pada PTSP dan Penyelesaiannya

Tujuan mulia belum tentu menghasilkan perbaikan yang signifikan, sebab tipikal sumber daya manusia pada level dan wilayah yang berbeda pasti memiliki ketidak samaan mentalitas, paradigma, sikap, budaya, kebiasaan dan lingkungan yang berbeda pula, hal ini berdampak pula terhadap perkembangan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh masing-masing PTSP di setiap wilayah, pengawasan internal dan partisipasi masyarakat yang majemuk pula. Sehingga tantangan yang paling sulit itu sendiri bukannya timbul dari pihak lain, melainkan timbul dari pihak pegawai dan mempengaruhi kualitas pelayanan PTSP itu sendiri.

Beberapa tantangan dan permasalahan PTSP di daerah dikarenakan banyak penyebab, diantaranya:

- a. Sebagian kepala daerah/kepala dinas enggan atau tidak bersedia melimpahkan kewenangannya ke PTSP.

Ada keengganan dari kepala dinas atau kepala daerah yang merasa bahwa PTSP tidak layak untuk mengeluarkan perijinan yang merupakan ranah kewenangan kepala daerah atau kepala dinas. Hal ini dipicu dan terjadi karena beberapa kepala daerah tidak memahami peran dan fungsi PSPT yang sudah diberikan kewenangan dan wadah yang dibentuk untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, bahkan alasan lain yang personal adalah ada yang hilang dan lepas atas kekuasaan dan posisi para pejabat tersebut.

- b. Keterbatasan Sumber daya Manusia (SDM).
Sumber Daya Manusia yang dipersiapkan untuk siap bekerja di PTSP, tidak semerta-merta seketika itu siap sedia dan atau mampu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Luasnya kewenangan perijinan yang melekat pada PTSP, membutuhkan SDM yang mumpuni, profesional, handal, kredibel dan skill yang memadai untuk setiap bidang perijinan yang dinaksudkan. Sebagai contoh perijinan untuk bidang penanaman modal, usaha besar, investasi dan kegiatan perijinan lain yang sangat kompleks.
- c. Status kelembagaan PTSP yang beragam
Level pada PTSP yang berjenjang dari mulai level kelurahan, kecamatan, kabupaten/kota, provinsi dan pusat. Jenjang ini berpengaruh terhadap proses perijinan yang akan dilakukan oleh masyarakat. Masyarakat yang memerlukan izin atau rekomendasi pada level kelurahan seperti pengurusan surat keterangan domisili, cukup mendatangi pihak kelurahan tidak perlu mendatangi PTSP pada level di atasnya. Jenjang pada PTSP ini yang terkadang membuat masyarakat sedikit kebingungan dan bolak-balik dalam pengeurusan perijinan yang dimaksudkan. Jenjang PTSP ini juga menuntut kesiapan SDM yang bervariasi, yang ahli pada level dan bidangnya.
- d. Disharmoni regulasi PTSP dan ego sektoral.
Permendagri No 20/2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Pelayanan Terpadu di Daerah dan Perpres No 27/2009 Tentang PTSP di Bidang Penanaman Modal, implementasinya sempat membuat kebingungan bagi para penyelenggara dalam menempuh kebijakan. Namun yang perlu diketahui bahwa perbedaan dari keduanya ini adalah Permedagri mengatur tentang kebijakan, sedangkan Perpres mengatur tentang aturan main yang wajib dijalankan sepenuhnya oleh PTSP.

Perbedaan kebijakandan peraturan ini tentunya tidak perlu sampai membuat penyelenggara publik kebingungan, karena dalam praktiknya semua berjalan saling bersinergi dan mendorong kepada wujud dari pemerintahan yang baik itu sendiri. Sehingga tidak semestinya fokus perhatian ditujukan kepada dualisme regulasi tersebut, namun semestinya lebih mengedepankan maksud dan tujuan dibuatnya kedua aturan itu. Pemikiran yang perlu dibangun dan dikembangkan mencermati perbedaan ini adalah bagaimana dapat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan tepat guna. Bagaimana pemerintah lewat lembaga PTSP dapat mewujudkan pemerintahan yang baik.

Disisi lain, pemerintah harus menempuh cara yang cepat untuk mengatasi bagaimana para kepala daerah atau kepala dinas dapat mau memberikan dan atau memahami kewenangan yang telah diberikan kepada PTSP untuk melakukan Pelayanan Satu Pintu kepada masyarakat. Meskipun tidak mudah sekali untuk dikerjakan, mengingat beragam situasi dan kondisi yang terjadi, namun hal itu bisa dilakukan tanpa harus menunggu waktu berlama-lama. Pemerintah pusat dapat memanggil gubernur atau kepala daerah setempat untuk mendorong pelaksanaan PTSP dengan penuh pengertian paradigma baru guna menciptakan pemerintahan yang baik.

Pemerintah pusat sedini mungkin dapat melakukan sosialisasi dan mengambil langkah tegas dan terukur jika masih saja ada kepala daerah atau dinas yang enggan untuk patuh dan tunduk terhadap kewenangan yang melekat pada lembaga PTSP. Langkah tegas dan terukur tersebut sebagaimana yang disebutkan di atas yaitu dengan tidak memberikan dana alokasi tertentu dan atau dana alokasi umum kepada kepala daerah yang membandel. Sejauh ini, pembentukan PTSP di setiap daerah sudah merata. Sehingga tidak ada lagi kepala daerah atau dinas yang bermain. Tentunya kontrol dan pengawasan dari pusat diperlukan agar PTSP tetap menjadi lembaga yang kompeten dan tepat guna dalam memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat guna membentuk kualitas pelayanan sektor publik yang baik.

2. Bendirinya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Daerah Khusus Ibu kota Jakarta.

Gubernur DKI Jakarta bpk. Ir.Joko Widodo (Jokowi) pada saat menjabat di tahun pertamanya yaitu pada sekitar Desember 2013 lalu, lewat Pemerintah Provinsi (Pemprov) DKI Jakarta menargetkan launching Badan PTSP yang akan dilakukan pada awal Januari 2015. Pak gubernur saat itu mengatakan, sasaran penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) melalui Badan Layanan Satu Pintu (BPTSP) adalah mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, terjangkau dan akuntabel, serta meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik, baik perizinan maupun non-perizinan.

Sangat semangat membentuk PTSP yang dilakukan oleh gubernur DKI Jakarta saat itu, yang kini telah menjabat presiden RI, mendapat respon yang besar dan antusias publik. Publik sudah sekian lama menunggu dan berharap ada transformasi pada pemerintah lewat pembentukan PTSP sebagai wadah satu pintu bagi proses perijinan dan nonperijinan. Sehingga gebrakan besar yang dilperbuat oleh seorang Gubernur DKI Jakarta ketika itu, membuat pemerintah daerah lain ikut meneladani dan mencontoh apa yang dilakukan oleh Gubernur DKI yang merupakan simbol wajah republik Indonesia.

Pemerintah DKI Jakarta lewat bapak wakil Gubernur saat itu, Ahok, menargetkan berdirinya lembaga PTSP sekitar 520(lima ratus dua puluh) wadah PTSP di Jakarta. "Pelayanan di setiap jenis sektor pelayanan publik dapat dilakukan di satu tempat saja melalui pegawai di PTSP.

3. Payung Hukum

Ada sejumlah payung hukum yang menjadi dasar dibentuknya BPTSP Pemprov DKI Jakarta yang telah mempersiapkan. Bapak Saefullah, Sekretaris Daerah (Sekda) DKI Jakarta, menyampaikan bahwa Perda No 12 Tahun 2013 tentang BPTSP yang telah disahkan oleh DPRD DKI Jakarta pada akhir tahun 2013, merupakan payung hukum yang akan dipakai dan diterapkan dalam pembentukan PTSP, mulai dari tingkat kelurahan, kecamatan, kotamadya/kabupaten hingga provinsi..

Perda yang melindungi PTSP tersebut, mendorong Pemprov DKI untuk meningkatkan kinerja dan perbaikan kualitas pelayanan publik oleh para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Regulasi Perda ini menjadi pilihan yang terbaik, selain mengatur ketentuan tentang perijinan dan non-perijinan, didalamnya diatur juga tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) BPTSP dikemudian hari. Standar operasional yang digariskan oleh Perda ini sangat menolong penyelenggara dan pejabat publik untuk bekerja dengan profesional dan

mampu memberikan kualitas pelayanan publik yang dapat mewujudkan pemerintahan yang baik.

Ada sebanyak 12(dua belas) peraturan gubernur (Pergub) sebagai turunan bagi PTSP, yaitu meliputi pergub penyederhanaan perizinan dan non perizinan, pengujian teknis, rincian jenis perizinan, pelimpahan pelayanan, standarisasi sarpras PTSP, SPM-SP-SOP, organisasi tata kerja, pembentukan PTSP Kepulauan Seribu, komite etik penyelenggaraan PTSP, dan yang paling penting adalah masa transisi pelaksanaan unit teknis kepada Badan PTSP. Pergub ini akan menuntun bagi setiap kepala dinas dan kepala daerah dibawahnya untuk patuh dan menghindari tumpang tindih kebiakan dan regulasi.

PTSP DKI Jakarta kini sudah terbentuk dan ada disetiap kelurahan, kecamatan, kota dan provinsi. Prestasi ini tidak lepas dari keseirusan Pemprov DKI masa lalum kini dan kedepan. Komitmen untuk memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat menjadi dedikasi yang kuat dan tertanam pada setiap penyelenggara yang melakukan pelayanan publik apaalgi jakarta adalah ibu kota negara yang merupakan simbol dan barometer dari wajah pelayanan pulik bagi daerah-daerah lainnya.

4. Perekrutan SDM PTSP

I Made Karmayoga, yang saat itu menjabat sebagai Kepala Badan Kepegawaian Daerah (DKI) Jakarta, telah melakukan proses seleksi ketat, sehingga telah berhasil menerima pegawai baru berjumlah 333(tiga ratus tiga puluh) orang untuk tenaga PTSP DKI. Adapun penempatan mereka terdiri dari 267 (dua ratus enam puluh tujuh) orang diangkat untuk pejabat eselon IV B yang akan mengisi PTSP di kantor kelurahan, 44(empat puluh empat) orang pejabat eselon IV A untuk di tempatkan di kantor kecamatan, 10 (sepuluh) orang pejabat eselon IV A untuk di tempatkan provinsi dan 12(dua belas) orang pejabat eselon III untuk ditempatkan di kantor wali kota dan provinsi. Para SDM tersebut akan mengisi jabatan struktural sebagai koordinator PTSP. Penempatan pegawai Negeri Sipil (PNS) yang telah dilantik pada akhir Juli lalu telah ditempatkan di kantor-kantor kelurahan, kecamatan dan wali kota. Setidaknya ada 60(enam puluh) sektor perizinan yang bisa diproses di level kelurahan maupun kecamatan.

PTSP kantor Wali Kota Jakarta Pusat beralamat di Jl.Tanah Abang I No.1,RT.011/08, Gambir, Jakarta Pusat. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di kantor Wali Kota Jakarta Pusat mulai berjalan sejak 1 Agustus 2015.

Ruang lingkup perijinan yang dilayani pada Badan PTSP melingkupi : proses perijinan kilat atau express, mencakup 8 (delapan) perizinan yang diurus di Kantor PTSP Balai Kota. Ada pun perizinan itu meliputi izin usaha jasa pengurusan transportasi, izin penyelenggaraan kendaraan bermotor umum, izin operasional angkutan umum, izin usaha jasa konstruksi, legalisasi izin pelaku teknis bangunan, izin rekomendasi penelitian, izin memperkerjakan tenaga asing, dan rencana penggunaan tenaga asing. Sementara itu, perizinan yang diurus secara kilat dalam layanan PTSP di kantor wali kota antara lain pengurusan surat izin usaha perdagangan, tanda daftar perusahaan, dan izin rekomendasi penelitian yang merupakan jenis pelayanan no-perijinan yang sederhana dan singkat.

Boleh dikatakan bahwa pelayanan pada PTSP adalah sebuah perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan public dalam rangka mewujudkan *good governance*, sehingga selain memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang murah, bermutu dan tepat guna, tidak berbelit-belit, bahkan pelayanan itu dapat dilaksanakan secara *goes to mall*, yaitu mendatangi masyarakat pada tempat-tempat keramaian publik, yang tentunya hal ini membuat masyarakat semakin tambah dekat dan nyaman dengan penyelenggara publik. Disisi lain, ketersediaan jenis pelayanan online menjadi pilihan alternative bagi masyarakat, mengingat situasi pandemic covid-19 saat ini.

PTSP merupakan suatu solusi yang kekinian dalam mengatasi masalah penyalanan publik, yang menjadi sorotan dan tututan masyarakat bahwa pemerintah membutuhkan suatu wadah khusus untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan proses perijinan dan non-perijinan yang mudah, murah dan berkualitas, sehingga pelayanan publik itu sendiri menghasilkan produk yang tepat, sesuai dan eifisien dalam segala hal. Pelayanan public telah menjadi kebutuhan dasar masyarakat yang saat ini telah terakomodir lewat badan PTSP.

5. Ciri-ciri dan Kelebihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Badan PTSP yang dibentuk memiliki kelebihan serta kewenangannya, membuat lembaga PTSP semakin berdampak pada perbaikan pelayanan pemerintah yang sedang berupaya untuk memberikan pelayanan yang bermutu, sehingga tujuan mewujudkan *good governance* semakin dirasakan oleh masyarakat itu sendiri. Adapun yang menjadi ciri dan kelebihan PTSP adalah :

1. Kewenangan proses dan penandatanganan surat ijin berada di satu pihak yaitu instansi pelayanan. Khusus untuk pelayanan administrasi kependudukan, berdasarkan peraturan internasional, walaupun dilakukan di PTSP penandatanganannya tetap dilakukan oleh lembaga pencatatan sipil;
2. Kemudahan dalam hal Koordinasi (dalam hal pelayanan dan proses perijinan) lebih dan dilakukan oleh Kepala PTSP. Kepala PTSP juga berperan sebagai ketua Tim tinjauan lapangan (dan SKPD teknis lainnya sebagai anggota tim) untuk proses pemberian ijin tertentu;
3. Kemudahan dalam Mekanisme dan prosedur, lebih sederhana karena keputusan berada di tangan kepala PTSP.
4. Kemudahan dalam segi Pengawasan menjadi tanggungjawab bersama antara lembaga PTS dan SKPD teknis;
5. Kemudahan dalam hal SPM (Satandar Pelayanan Minimal), pada prinsipnya akan lebih mudah karena kewenangan untuk melakukan koordinasi dan pengawasan dilakukan oleh satu unsur pimpinan atau pihak yang ditunjuk untuk itu. Isitlah Standar Pelayanan Minimal, yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan mengenai Jenis dan Mutu Pelayanan Dasar yang merupakan kewajiban Pemerintah yang berhak diperoleh oleh setiap warga negara secara minimal. Pelayanan dasar ini adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Adapun jenis SPM terdiri atas SPM

: pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum, perumahan rakyat, ketentraman, ketertiban umum, perlindungan masyarakat dan sosial.¹

6. Kemudahan Lokasi pelayanan berada di satu tempat (terpusat) tetapi tidak melulu disatu lokasi, dapat memperluas jangkauan pelayanan dengan membuka pos-pos pelayanan public untuk melaukan pelayanan sesuai dengan kondisi daerah masing-masing, contoh : membuka cabang-cabang diberbagai daerah, lokasi dan kondisi tertentu, mobil keliling untuk menjemput berkas-berkas diberbagai tempat wilayah yang dibutuhkan.

Rumusan PTSP pada Permendagri No.24 Tahun 2006 secara jelas dan tegas disebutkan bahwa yang dimaksudkan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, adalah : “Kegiatan perijinan dan non-perijinan yang proses penelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.”² Dapat diartikan disini bahwa dengan demikian tidak boleh lagi ada proses pengurusan perijinan dan non-perijinan dilakukan terpecah-pecah atau bertele-tele. Bahwa dengan mengacu kepada amanat undang-undang tersebut, PTSP kantor Walikota Jakarta Pusat terus menerus melakukan perbaikan pelayanan dengan melakukan survei kepuasan pelanggan, pengawasan, pelatihan sumber daya manusia dan perbaikan fasilitas pelayanan.

6. Konsep Good Governance dalam Pelayanan Perijinan

PTSP Walikota Jakarta Pusat terkait perizinan menerapkan konsep *good governance* dalam proses perijinan. Selain memiliki prinsip-prinsip yang telah disebutkan sebelumnya, konsep *good governance* juga terkandung asas-asas yang dikenal dengan asas-asas pemerintah yang baik. Asas-asas pemerintahan yang baik memang selalu ada disetiap segi atau bidang keadminitrasian negara, oleh sebab itu dalam hal perizinan yang merupakan salah satu segi dalam bidang adminitrasian negara juga menganut asas-asas pemerintahan yang baik. Proses perijinan sebagai salah satu bentuk pelayanan publik yang berkualitas di berikan oleh pemerintahan dilatar belakangnya oleh konsep *good governance*. Artinya, para penyelenggara, yaitu lembaga-lembaga pemerintahan yang berwenang didasari oleh semangat konsep *good governance* demi terwujudnya tata pemerintahan yang baik.

Apabila tata pemerintahan baik, maka segala hal yang berhubungan dengan kegiatan pemerintahan akan baik pula, termasuk dalam menjalankan pelayanan publik. Dengan wujud konsep *good governance* ini, PTSP Jakarta Pusat berkewajiban memberikan pelayanan publik kepada masyarakat memiliki motivasi untuk mencapai pemerintahan yang baik atau *good governance*, yaitu pelayanan publik disini dalam hal perizinan.

Kriteria dan bentuk perijinan

Proses perijinan yang sedang dilakukan oleh PTSP, memilki kriteria atau sifat yang dicirikan sebagai berikut :

¹ Pasal 1 Ayat (1) & (2), Pasal 3 Ayat (1)Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal

² Permendagri Nomor 24 Tahun 2006

- a. Ijin bersifat sebuah kewenangan pemerintah yang diatur oleh undang-undang.
- b. Ijin berbentuk ketetapan pemerintah, dituangkan dalam bentuk ketetapan.
- c. Lembaga pemerintah pada PTSP adalah adalah lembaga yang menjalankan urusan pemerintahan ditingkat pusat maupun daerah..
- d. Peristiwa konkret. Ijin yang mengatur suatu peristiwa yang bersifat konkret, artinya peristiwa yang terjadi pada tempat dan waktu tertentu, oleh orang tertentu, dan mengenai fakta hukum tertentu.
- e. Proses dan prosedur Dalam penerbitan izin, undang-undang telah mengatur beberapa proses dan prosedur yang harus dilakukan.
- f. Persyaratan . Selain proses dan prosedur yang harus dilakukan oleh pemohon izin, juga ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon.
- g. Waktu penyelesaian izin. Pada Instansi yang berwenang harus menentukan dengan jelas waktu penyelesaian izin yang diajukan pemohon. Adapun hal ini agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dan ada kejelasan waktu penyelesaiannya.
- h. Biaya perizinan. Adanya biaya dalam proses penerbitan izin semestinya harus ditetapkan dengan jelas dan bukan merupakan sarana *budgetaire* negara.
- i. Pengawasan. Pengawasan dapat ditujukan baik terhadap pemohon izin maupun juga pemerintah sebagai si pemberi izin. Pemerintah tidak serta merta hanya menerbitkan izin saja, namun juga tetap harus ikut serta dalam mengawasi jalannya kegiatan yang telah diberi izin tersebut agar tidak melanggar dari ketentuan. Selain itu, pejabat pemberi izin juga perlu diawasi melalui atasan langsung, maupun pengawas eksternal seperti KPK, DPRD, dan Ombudsman.

7. Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Mutu Pelayanan Publik

- a. Sumber Daya Manusia**
Sumberdaya Manusia menjadi peranan penting dalam pelayanan publik, yang mencakup skill, pengetahuan, sikap, integritas, kapasitas, kemandirian dan kecakapan lain yang mumpuni.
- b. Perbaikan Sistem**
Perbaikan sistem kearah teknologi kekinian, yang akan mendukung proses pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, murah, efisiensi dan tercapai.
- c. Perbaikan fasilitas Pelayanan**
Fasilitas pelayanan publik seperti pendingin, bangku, kursi, kebersihan, kenyamanan serta secara estetika ada cermin enak untuk dipandang atau dinikmati.
- d. Adanya Jaminan**
Jaminan terhadap waktu, biaya, dan kerugian lain yang tidak diperlukan.
- e. Pengawasan dari Pimpinan ke bawahan**
Pimpinan dapat membangun komunikasi yang sinergisitas untuk tetap memperhatikan dan mengawasi kinerja bawahan agar memberikan pelayanan yang baik sebagai wujud pemerintahan yang baik.

f. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu menjadi kebutuhan masyarakat kekinian sehingga mereka menuntut agar setiap penyelenggara publik bisa menepati janji atau merealisasikan sesuatu yang dikerjakannya

g. Rasa aman dan bebas dari resiko

Setiap masyarakat tentu berharap akan mendapatkan rasa aman dan tenang pada saat membutuhkan pelayanan publik sehingga terbebas dari resiko lain yang tidak akan membebani.

C. PENUTUP

a. Kesimpulan

Pada bab penutup ini, peneliti dapat memberikan beberapa kesimpulan yang penting, yaitu :

Konsep *good governance* sebagai suatu konsep pemerintahan dalam mewujudkan keterbukaan, efisiensi dan kemudahan dalam hal memberi kepuasan pelayan, yaitu kepuasan yang menunjukkan perbaikan kualitas pelayanan publik yang bermutu kepada masyarakat. Sehingga melalui konsep *good governance* ini, aparat pemerintah dalam memberikan layanan publik, diantaranya dalam hal proses perizinan, termotivasi untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Peningkatan mutu pelayanan publik secara umum atas pelayanan publik yang mengedepankan prinsip-prinsip *good governance* di PTSP Kota Jakarta Pusat dilaksanakan dengan baik, untuk kedepannya tambah semakin lebih baik lagi. Terwujudnya *Good Governance* dalam pelayanan publik di PTSP Jakarta Pusat, tidak lepas dari pengaruh beberapa faktor yang mendukung, diantaranya : Sumber Daya Manusia, pengawasan oleh pimpinan, adanya kontrol sosial, komunikasi yang terbangun baik, jaminan, rasa aman, struktur birokrasi yang simpel, serta iklim kerja organisasi dan komitmen untuk menciptakan pemerintahan yang baik. Terwujudnya *good governance* di PTSP Jakarta Pusat mampu memperbaiki mekanisme system dan prosedur yang efektif dan efisien, sehingga masyarakat merasakan sendiri dampak perbaikan yang ada.

A. Saran

Akhirnya, sesuai dari hasil analisa dan penelitian, peneliti ingin memberikan beberapa saran yang kiranya dapat berguna dalam mewujudkan mutu pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kota Administrasi Kota Jakarta Pusat, sebagai berikut :

Diharapkan kepada pemerintahan di PTSP Kota Jakarta Pusat untuk selalu mengevaluasi secara teratur terkait terwujudnya *good governance* demi peningkatan mutu pelayan publik yang berkualitas. Masyarakat yang menginginkan peningkatan mutu pelayanan publik demi terwujudnya *good governance* di PTSP Jakarta Pusat, mesti aktif berperan serta memberikan support dan masukan yang berarti.

Masyarakat dengan adanya penerapan *good governance* di PTSP Jakarta Pusat, tidak usah lagi ragu dan khawatir untuk menerima pelayanan yang bermutu. Aparatur di PTSP Jakarta Pusat, bekerjalah dengan kejujuran hati dan bertanggung jawab agar dapat meminimalisir komplain, keraguan atau keluhan lainnya dari masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- AG.Subarsono, 2010, Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori dan Aplikasi, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Ani Sri Rahayu, , 2017, Pengantar Pemerintahan Daerah Kajian Teori, Hukum, dan Aplikasinya, Sinar Grafika, Malang
- Bintarto, 2009, Interaksi Desa-Kota dan Menurut Permasalahannya., Ghali Indonesia, Jakarta.
- Bambang Sunggono, 2013, Metodologi Penelitian Hukum, Rajawali Pers, Jakarta.
- Chabib Sholeh, Heru Rochansjah, 2015, Pengelolaan Keuangan Desa, Fokus Media Bandung.
- Budi Winarno, Kebijakan Publik: Teori, Proses dan Studi Kasus, Yogyakarta: CAPS (Centre of Academic Publishing Service).
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, 2010, Metodologi Penelitian, Bumi Aksara, Jakarta.
- Dwiyanto, A. (Ed). (2006) Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Irawan Soejito, 1990, Hubungan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, Rineka Cipta, Jakarta.
- Mahmudi. 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi. kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.
- Mertokusumo, Sudikno, 2009, Penemuan Hukum; Sebuah Pengantar, Yogyakarta; Liberty, cet. Keenam.
- Muhammad Taufik, 2011, Hukum Pemerintahan Daerah Di Indonesia, Rineka Cipta, Jakarta.
- Moenta Pangerang & Pradana Anugrah, Pokok-Pokok Hukum Pemerintahan Daerah, PT Raja Grafindo Persada, Makassar.
- Nurmandi, Achmad dkk, 2018, Pelayanan Sektor Publik, University Press, universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

- Prasetyo, Teguh, 2013, Hukum dan Sistem Hukum Berdasarkan Pancasila, Yogyakarta; Media Perkasa.
- Putra, Fadhilla. 2012. New Public Governance. Malang: UB Press
- Rianto Nugroho, 2009 Public Policy, Teori Kebijakan, Analisis Kebijakan Proses, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Savas, E.S. 1987. "Privatization: The Key to Better Government". New Jersey: Chatam HousePublisher.
- Sedarmayanti, 2012, Good Governance "Kepemerintahan Yang Baik" Bagian Kedua Edisi revisi, Mandar Maju, Bandung.
- Sinyo Harry Sarundajang, 1999, Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Subagyo, P Joko, 2006, Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek, Jakarta, Rineka Cipta.
- Suriasumantri, Jujun S, 2009, Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Reifika Aditama.
- Ulber, Silalahi, 2009, Metode Penelitian Sosial, Bandung, Refika Aditama.
- Wignjosoebroto, Soetandyo, 1995, Dari Hukum Kolonial ke Hukum Nasional; Dinamika Sosial Politik Dalam Perkembangan hukum di Indonesia, Jakarta; RajaGrafindo, cet.kedua.
- Zuriah, Nurul, 2006, Metodologi Penelitain Sosial dan Pendidikan: Teori Aplikasi, PT BumiAksara, Jakarta
- UUD 1945
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- UU No. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang otonomi Daerah
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi Persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan.

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.

MENPAN No.63/ KEP/M.Pan/ 7/ 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan .
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. PER/21/M.PAN/11/2008 Tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan.

Peraturan Gubernur (PERGUB) No. 142 Tahun 2017 Tentang MAL PELAYANAN PUBLIK.

“Perda No 12 Tahun 2013 Tentang BPTSP

Perda DKI Nomor 2 Tahun 2020 Tentang Penanganan Covid-19

<https://media.neliti.com/media/publications/74038-ID-analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-pub.pdf>

<https://jurnal.kpk.go.id/index.php/integritas/article/download/112/13+&cd=3&hl=id&ct=clnk&gl=id>

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik>
<http://digilib.poltekkesdepkes-sby.ac.id/public/POLTEKKESBY-Studi-3016-BAB2.pdf>

<https://pusat.jakarta.go.id/?cmd=web&mod=main§ion=gov&action=profile>
<https://pusat.jakarta.go.id/?berita=Pemkot.Jakpus.Buka.Layanan.Pengaduan.Masyarakat&mod=fullmain§ion=info&action=news&id=0000005314>.

<https://yappika-actionaid.or.id/potret-besar-buruknya-pelayanan-publik-di-indonesia/>..

<https://www.liputan6.com/news/read/2561419/ombudsman-kritik-6-layanan-publik-menyimpang-di-jakarta>,

<https://www.suara.com/news/2020/10/07/175554/kpk-minta-samsat-di-jakarta-utara-dan-jakarta-pusat-perbaiki-layanan-publik?page=all>

<http://www.surabayapagi.com/index.php?3b1ca0a43b79bdfd9f9305b81298296227660ea2c84985834b026e06e0bcda02>

<http://jakarta-tourism.go.id/visit/blog/2013/12/sejarah-jakarta#:~:text=Kota%20pelabuhan%20ini%20pada%20mulanya,sebagai%20tanggal%20berdirinya%20kota>

<https://indonesia.go.id/ragam/budaya/kebudayaan/hikayat-nama-jakarta>

<https://afidburhanuddin.wordpress.com/2013/05/21/pengumpulan-data-dan-instrumen-penelitian/>

<https://www.pengadaan.web.id/2019/03/pengertian-ptsp.html>

<https://blog.gamatechno.com/3-faktor-yang-mempengaruhi-kualitas-pelayanan-publik-pemerintahan/>.

<http://tentangpelayananpublik.blogspot.com/2011/12/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.htm>.

<https://docplayer.info/31914862-Manajemen-pelayanan-publik-4-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-kualitas-layanan-5-kualitas-dan-kepuasan-pelanggan.html>

<http://jawarakarahun.blogspot.com/2016/03/dimensi-dan-indikator-variabel-kualitas.html>

Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2010, Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Pusat Bahasa, Jakarta.