



Available online at: <https://intropublica.org/index.php/rp>

**RES PUBLICA:**  
**JOURNAL OF SOCIAL POLICY ISSUES**

ISSN (Online) 2964-8769



**SISTEM PELAYANAN REKOMENDASI UNDIAN GRATIS BERHADIAH PADA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI DKI JAKARTA**

**Mahastuti Indah Sari Putri<sup>1</sup>, Muhammad Cholifihani<sup>2</sup>, M . Zimam Ihsanul Faqih<sup>3\*</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Magister Administrasi Publik

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Esa Unggul

\*E-mail: zimam.faqih@gmail.com

**ARTICLE INFORMATION**

Received: December 10<sup>th</sup>, 2022

Revised: December 20<sup>th</sup>, 2022

Accepted: January 28<sup>th</sup>, 2023

Available online: March 27<sup>th</sup>, 2023

**KEYWORDS**

*Lottery, DKI Jakarta, Implementation*

**ABSTRACT**

*It is undeniable that so far many UGB implementations have not/didn't get a permit but are still being implemented, resulting in the community becoming victims because they have been harmed. Therefore, as an effort to control the implementation of UGB activities, the application for UGB permits is carried out online through the Ministry of Social Affairs website. The Provincial Government of DKI Jakarta has also issued Governor's Regulation Number 150 of 2010 concerning the Provision of Recommendations for the Implementation of Free Lottery with Prizes (UGB). However, the absence of ETA (Estimated Time Arrival) in the system makes the completion time cannot be measured. The purpose of this study is to provide an explanation of the implementation of the UGB recommendation service system policy. This research uses descriptive qualitative method with a case study approach through in-depth interviews, direct observation, and literature study. The results show that the implementation of the UGB recommendation service system implemented by the DKI Jakarta Provincial DPMPTSP has fulfilled the three main pillars of the program's success and is in accordance with the policies/stipulations that have been set, although not yet optimal. The obstacles faced include limited human resources, internet signal interference, less than optimal socialization, incomplete requirements that must*

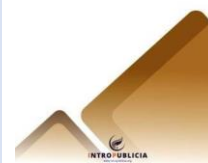


Available online at: <https://intropublica.org/index.php/rp>

## RES PUBLICA: JOURNAL OF SOCIAL POLICY ISSUES

ISSN (Online) 2964-8769

E-ISSN : 2964-8769  
**RES PUBLICA**  
JOURNAL OF SOCIAL POLICY ISSUES



*be met by the organizers. Various efforts have been and continue to be made by the DKI Jakarta Provincial DPMPTSP to overcome these obstacles, among others by conducting strict and careful supervision, more intensive and continuous socialization and coordinating/cooperation with other relevant agencies.*

### INTRODUCTION

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang cepat, mudah, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditentukan. Jadi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin kebutuhannya terpenuhi (Elisa, 2020).

Salah satu bentuk pelayanan publik kepada masyarakat adalah pelayanan prima di bidang perijinan, yang dimaksud dengan pelayanan perijinan prima adalah pelayanan terpadu satu pintu yang dapat mencerminkan suatu bentuk pelayanan yang memenuhi prinsip jelas, sederhana, pasti, aman, efektif, efisien, transparan, akuntabel, partisipatif, ekonomis, adil dan merata (Reynilda et al., 2021). Hal ini sejalan dengan pelaksanaan otonomi daerah untuk meningkatkan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah, dengan menerapkan sistem pelayanan prima dengan pola pelayanan satu pintu yang sering disebut dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) (Rosshad, 2022). Salah satu strategi utama yang menjadi fokus pelayanan terpadu satu pintu adalah strategi dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa (Susilo, Rachmat Hidayat, Tree Setiawan Pamungkas, Galih Wicaksono, Nurcahyaning Dwi Kusumaningrum, Venantya Asmandani, 2018)

Izin Undian Gratis Berhadiah merupakan pelayanan perizinan yang diberikan oleh Kementerian Sosial yang rekomendasinya diterbitkan oleh Pemerintah Daerah. Undian adalah salah satu cara yang dilakukan oleh sebuah perusahaan barang atau jasa untuk menarik minat pembeli atau nasabah agar mereka tertarik untuk menggunakan produk dari perusahaan tersebut (Reski Anugrah, Hannani, 2020). Undian berhadiah adalah memilih seorang pemenang atas hadiah yang telah disediakan dengan cara diundi (Syaikhu dan Juanda Maulana, 2017). Undian Gratis Berhadiah yang selanjutnya disingkat UGB adalah tiap-tiap kesempatan untuk mendapatkan hadiah yang diselenggarakan secara cuma-cuma dan digabungkan atau dikaitkan dengan perbuatan lain yang penentuan pemenangnya dilakukan dengan cara undi atau cara lain (Permensos Nomor 4 Tahun 2021 Tentang Undian Gratis Berhadiah, Pasal 1 Ayat 1). Penyelenggaraan UGB ada yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Undian



Available online at: <https://intropublica.org/index.php/rp>

## RES PUBLICA: JOURNAL OF SOCIAL POLICY ISSUES

ISSN (Online) 2964-8769



langsung adalah undian yang penentuan pemenang hadiahnya dilakukan secara langsung tanpa diundi, dalam waktu tertentu yang hadiahnya dapat langsung diketahui; seperti dengan cara menggosok/mengerik atau cara lain. Undian tidak langsung adalah undian yang penentuan pemenangnya dilakukan dengan cara mengundi kupon atau lembar bukti kepesertaan undian lainnya dalam waktu tertentu (Permensos Nomor 14A/HUK/2006 Tentang Izin Undian).

Penyelenggaraan UGB, mulai dari pengajuan permohonan, penyegelan pelaksanaan/penarikan undian, pelaporan, dan penyerahan hadiah tidak tertebak (HTT) bukan hanya menjadi tanggung jawab pemerintah pusat, namun juga pemerintah daerah dan masyarakat sebagai mitra pemerintah. Kementerian Sosial melalui Direktorat Pengelolaan Sumber Dana Bantuan Sosial (PSDBS) sebagai lembaga pemerintah yang menangani langsung UGB memberikan pelayanan kepada para pihak penyelenggara yang akan mengajukan perizinan UGB, bekerjasama dengan Dinas Sosial dan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) masing-masing provinsi, sebagai instansi yang diberi kewenangan untuk memberikan rekomendasi izin penyelenggaraan UGB di tingkat provinsi, Pada setiap tahapan tersebut harus dapat dilakukan pembinaan, pengawasan, pengendalian, dan penertiban oleh Kementerian Sosial RI dan Direktorat PSDBS (Gde Made Swardhana, Ni Luh Gede Astariyani, A.A Istri Ari Atu Dewi, Cokorde Dalem Dahana, dan I Nyoman Bagiastra, 2016).

Pada pelaksanaannya, berbagai permasalahan sering terjadi dalam penyelenggaraan UGB. Salah satu masalah yang sering muncul adalah UGB masih kerap diselenggarakan tanpa adanya izin dari Kementerian Sosial. Banyak masyarakat yang tidak tahu bahwa untuk mengadakan undian gratis berhadiah, semua itu ada prosedur perizinannya (Dinsos Jogja, 2019). Masih banyak masyarakat yang terjebak dengan berbagai undian berhadiah yang sebenarnya tidak pernah terjadi. Bahkan ada cara-cara tertentu dari pelaku penipuan yang terkesan memaksa korban untuk mengambil hadiah dari undian tersebut. Salah satu alasan banyaknya masyarakat yang masih terjebak dengan berbagai undian berhadiah yang palsu tersebut adalah kurangnya pengetahuan akan faktor-faktor penunjang atau petunjuk yang sebenarnya menjelaskan bahwa undian tersebut adalah palsu (Ricky Aurelius Nurtanto Diaz, 2015).

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi permasalahan pada DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta yang sesuai dengan visinya yaitu sebagai solusi pelayanan perizinan Warga Jakarta, dimana diperlukan upaya yang dapat mengakomodir terhadap perubahan sekaligus dapat mengantisipasi serta menangani permasalahan dalam pelayanan permohonan rekomendasi UGB. Pelayanan yang semula dilakukan secara manual telah beralih menjadi secara *online*. Saat ini proses pelayanan perizinan UGB dilakukan secara *online* melalui sistem milik Kementerian Sosial ([simppsdb.kemsos.go.id](http://simppsdb.kemsos.go.id)). Sistem ini memiliki fungsi mendukung kebutuhan proses pelayanan perizinan UGB secara *online* mulai dari pendaftaran penyelenggara (institusi dan petugas), pengajuan permohonan, rencana program hingga penginformasian selesainya rekomendasi dan izin penyelenggaraan UGB. Karena sistem ini milik Pemerintah Pusat, maka masih banyak Pemerintah Daerah yang menerbitkan rekomendasi secara manual. Contohnya di Provinsi Kalimantan Selatan, Penerbitan rekomendasi masih dilakukan secara manual dimana Penyelenggara UGB harus mendatangi Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan membawa dokumen-dokumen yang disyaratkan untuk mendapatkan rekomendasi (Hartono, 2021). Hal ini membuat pelayanan perizinan UGB membutuhkan waktu yang lama.

Sesuai dengan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Rekomendasi UGB diterbitkan oleh Kepala Dinas PMPTSP Provinsi DKI Jakarta. Sistem pelayanan rekomendasi UGB dilakukan melalui

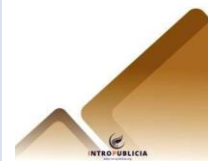


Available online at: <https://intropublica.org/index.php/rp>

## RES PUBLICA: JOURNAL OF SOCIAL POLICY ISSUES

ISSN (Online) 2964-8769

E-ISSN : 2964-8769  
RES PUBLICA  
JOURNAL OF SOCIAL POLICY ISSUES



platform elektronik atau pelayanan *online* pada website Kementerian Sosial sehingga diharapkan pelayanan rekomendasi UGB dapat lebih cepat, efisien, efektif, dan mendapatkan hasil yang optimal. Dimana pegawai DPMPTSP dibuatkan satu akun petugas untuk melakukan verifikasi berkas permohonan dan menerbitkan rekomendasi UGB dalam sistem tersebut. Seharusnya akun yang dibuatkan tidak hanya untuk petugas, namun akun untuk Kepala Dinas atau pimpinan juga harus dibuatkan untuk mengecek apakah permohonan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sistem pelayanan perizinan UGB ini belum ada sistem ETA (Estimate Time Arrival) yang merupakan perkiraan waktu atau batas waktu dimana pihak Kemensos dan DPMPTSP menentukan berapa hari rekomendasi dan izin UGB akan selesai. Selain sistem ETA. Contohnya, sistem Jakevo yang dimiliki DPMPTSP sebagai sistem perizinan online sudah memiliki ETA. Apabila tidak tepat waktu maka pegawai PTSP yang terkena imbasnya selain terkena rapot merah, Tunjangan Kinerja Daerah (TKD) mereka juga ikut terpotong apabila melewati batas waktu. Maka dari itu pegawai PTSP berusaha sebaik mungkin agar semua dokumen atau berkas selesai tepat pada waktunya (Dwinda Andriani, Indaraja, dan Amalia Diamantina, 2016).

Berdasarkan permasalahan di atas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah menganalisis tentang sistem pelayanan rekomendasi UGB yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta, menganalisis kendala-kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan kebijakan sistem pelayanan rekomendasi UGB serta menganalisis upaya-upaya yang dilakukan oleh petugas DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta untuk mengatasi kendala-kendala tersebut. Penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya karena selain menganalisis kebijakan sistem pelayanan rekomendasi UGB, juga mendalami maraknya penyelenggaraan UGB tanpa memiliki izin dari Kementerian Sosial.

### Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan aspek penting dari keseluruhan proses kebijakan dalam mengisi kesenjangan antara janji kebijakan dan hasil kebijakan, prosesnya sendiri rumit (L Bullock. dan John N. Lavis, 2019). Proses implementasi ini, berkaitan dengan proses politik dan administrasi. Dalam praktik implementasi harus menghasilkan peningkatan kecerdasan dan kecanggihan dalam desain kebijakan implementasi (Brynard, 2009). Dimana kapasitas implementasi kebijakan dipengaruhi oleh tiga dimensi kelembagaan, organisasi dan sumber daya manusia yang mempengaruhi penyampaian layanan (Davids, 2009).

Implementasi kebijakan merupakan rangkaian kegiatan setelah suatu kebijakan dirumuskan. Tanpa suatu implementasi maka suatu kebijakan yang telah dirumuskan akan sia-sia belaka. Oleh karena itulah implementasi kebijakan mempunyai kedudukan yang penting dalam kebijakan publik (Malik Malik, 2018).

Menurut Jones dalam (Cut Novisar Syahfitri, 2020), Implementasi kebijakan merupakan suatu proses interaktif antar suatu alat tujuan dengan Tindakan atau bersifat interaktif dengan kegiatan-kegiatan kebijaksanaan mendahuluinya, dengan kata lain implementasi merupakan kegiatan yang dimaksudkan untuk mengoperasikan sebuah program. Agar pelaksanaan program kebijakan dapat berjalan dengan baik, menurut Jones terdapat tiga pilar utama yaitu:

1. Organisasi, merupakan pembentukan atau penataan Kembali sumber daya, unit-unit serta metode untuk menjadikan program berjalan.

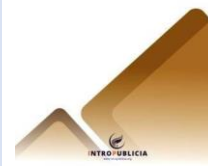


Available online at: <https://intropublica.org/index.php/rp>

## RES PUBLICA: JOURNAL OF SOCIAL POLICY ISSUES

ISSN (Online) 2964-8769

E-ISSN : 2964-8769  
**RES PUBLICA**  
JOURNAL OF SOCIAL POLICY ISSUES



2. Interpretasi, menafsirkan agar program (seringkali dalam hal status) menjadi rencana dan pengarahannya yang tepat dan dapat diterima dan dilaksanakan.
3. Penerapan, yaitu ketentuan rutin dari pelayanan, atau lainnya yang disesuaikan dengan tujuan atau perlengkapan program.

### Sistem Pelayanan Non Perizinan

Kebijakan pelayanan terpadu satu pintu bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik baik untuk pelayanan perizinan maupun non perizinan dengan melakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan yang dipusatkan di satu tempat (Lia Melanie Ginting, Elisa Susanti, 2018). Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dengan sistem satu pintu di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta (Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu No. 47 Tahun 2017). Sistem pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta dilakukan secara online melalui sistem Jakevo. Layanan ini mengoptimalkan sistem teknologi informasi dalam proses perizinan, agar lebih mudah diakses oleh masyarakat.

Evaluasi dilakukan dengan tujuan untuk dapat mengetahui dengan pasti apakah pencapaian hasil, kemajuan dan kendala yang dijumpai dalam pelaksanaan rencana pembangunan dapat dinilai dan dipelajari untuk perbaikan pelaksanaan rencana kerja di masa yang akan datang. Fokus evaluasi diarahkan kepada keluaran (output), hasil (outcomes), dan dampak (impacts) dari pelaksanaan rencana program. Dengan begitu proses pengajuan izin dan non izin akan lebih cepat serta biaya dan waktu penyelesaian yang lebih pasti.

### Rekomendasi Undian Gratis Berhadiah

Pemberian Rekomendasi UGB di Provinsi DKI Jakarta diatur dalam Peraturan Gubernur Nomor 150 Tahun 2010 tentang Pemberian Rekomendasi Penyelenggaraan Undian Gratis Berhadiah. Peraturan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dan tertibnya penyelenggaraan kegiatan UGB. Setiap badan yang akan menyelenggarakan undian gratis berhadiah di Daerah sebelum diproses di Kementerian Sosial untuk memperoleh izin, terlebih dahulu mendapatkan rekomendasi penyelenggaraan undian gratis berhadiah dari Kepala Dinas (Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 150 Tahun 2010 tentang Pemberian Rekomendasi Penyelenggaraan Undian Gratis Berhadiah, pasal 2 ayat 1). Rekomendasi UGB merupakan pertimbangan teknis yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta kepada penyelenggara undian untuk mendapatkan izin UGB di Kementerian Sosial.

## METHOD

### Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pendekatan penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus, artinya



Available online at: <https://intropublica.org/index.php/rp>

## RES PUBLICA: JOURNAL OF SOCIAL POLICY ISSUES

ISSN (Online) 2964-8769



melakukan studi mendalam yang dikaji dari berbagai aspek dan sekaligus sebagai strategi untuk memperoleh data yang diinginkan mengenai Sistem Pelayanan Rekomendasi Undian Gratis Berhadiah pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. Peneliti akan menghimpun sebanyak mungkin tanggapan informan selama penelitian berlangsung.

### Operasional Konsep

Operasionalisasi Konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Implementasi kebijakan merupakan suatu proses interaktif antar suatu alat tujuan dengan tindakan atau bersifat interaktif dengan kegiatan-kegiatan kebijaksanaan mendahuluinya. Implementasi adalah serangkaian aktivitas atau kegiatan untuk melaksanakan sebuah program yang dimaksudkan untuk menimbulkan akibat tertentu, dimana implementasi kebijakan terdiri dari tiga aktivitas utama yang sangat penting, yaitu organisasi, interpretasi dan aplikasi.
2. Sistem pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta dilakukan secara online melalui sistem Jakevo. Layanan ini mengoptimalkan sistem teknologi informasi dalam proses perizinan, agar lebih mudah diakses oleh masyarakat. Dengan begitu proses pengajuan izin dan non izin lebih cepat serta biaya dan waktu penyelesaian yang lebih pasti.
3. Rekomendasi UGB merupakan pertimbangan teknis yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta kepada penyelenggara undian untuk mendapatkan izin UGB di Kementerian Sosial.

### Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini ditetapkan dengan tujuan tertentu menggunakan teknik *purposive*, yakni mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari individu yang tepat. Jumlah informan tidak didasarkan pada hitungan statistic, tapi tergantung pada kejenuhan data yang diperoleh. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah:

1. Pihak Direktorat Pengelolaan Sumber Dana Bantuan Sosial Kementerian Sosial 2 orang;
2. Pihak DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta 2 orang;
3. Pihak Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta 1 orang; dan



Available online at: <https://intropublica.org/index.php/rp>

## RES PUBLICA: JOURNAL OF SOCIAL POLICY ISSUES

ISSN (Online) 2964-8769



#### 4. Pihak penyelenggara UGB 2 orang.

Alasan peneliti mengambil pihak-pihak yang disebutkan di atas sebagai informan adalah karena mengetahui dan memahami topik dan ruang lingkup penelitian.

### Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan ada tiga. Teknik pertama yakni wawancara mendalam, peneliti akan berusaha menjangkau jawaban para informan yang terkait dengan topik penelitian ini. Teknik kedua yaitu observasi langsung, peneliti berkesempatan untuk mengamati langsung Sistem Pelayanan Rekomendasi UGB pada DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta. Teknik ketiga yaitu dokumen tertulis yang digunakan adalah studi kepustakaan dan studi dokumen yang bertujuan memperoleh data sekunder dengan mempelajari peraturan perundang-undangan serta buku-buku atau literatur lain yang berhubungan dengan Sistem Pelayanan Rekomendasi UGB pada DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta.

### Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan memahami dan menyusun data yang telah diperoleh secara sistematis sehingga diperoleh gambaran mengenai masalah atau keadaan yang akan diteliti. Analisis data dalam penelitian ini yaitu, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Data/informasi empiris yang terkumpul dijadikan dasar untuk menggambarkan bagaimanakah sistem pelayanan rekomendasi UGB pada DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta. Peneliti bertanggungjawab untuk mengembangkan teori-teori lain yang muncul dari pengamatan terhadap suatu kelompok yang diamati, tetapi peneliti juga menambahkan pemahamannya sendiri ke dalam pengalaman-pengalaman itu. Teori ini dikembangkan dan dibuktikan melalui pengumpulan data secara sistematis dan analisis data yang terkait dengan fenomena penelitian. Oleh karena itu kumpulan data, analisis dan teori saling mempengaruhi satu sama lain.

### Uji Keabsahan Data

Keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan. Teknik pemeriksaan keabsahan data tidak hanya



Available online at: <https://intropublica.org/index.php/rp>

## RES PUBLICA: JOURNAL OF SOCIAL POLICY ISSUES

ISSN (Online) 2964-8769



digunakan untuk menyanggah apa yang telah dituduhkan kepada konsep penelitian kualitatif, yang menyatakan bahwa penelitian ini tidak bersifat ilmiah, tetapi teknik pemeriksaan keabsahan data ini merupakan sebagai tahapan yang tidak dapat dipisahkan dari tubuh pengetahuan pada penelitian kualitatif (Arnild Augina Mekarisce, 2020). Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian ini yaitu uji kredibilitas, uji transferabilitas, uji dependabilitas dan uji konfirmasi. Uji kredibilitas merupakan uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah. Dalam penelitian ini, uji kredibilitas menggunakan triangulasi yang meliputi triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Uji transferabilitas dapat menunjukkan derajat ketepatan atau sejauh mana dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana informan tersebut dipilih. Uji transferabilitas dilakukan dengan penyusunan hasil penelitian secara rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya sehingga pembaca dapat mengerti dan memahami hasil penelitian. Uji dependabilitas dilakukan dengan melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan penelitian. Penelitian yang dependabilitas atau reliabilitas adalah apabila penelitian yang dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula. Uji konfirmasi merupakan uji objektivitas, yang artinya penelitian dikatakan objektif apabila telah disepakati banyak orang. Menguji konfirmasi berarti menguji hasil penelitian dikaitkan dengan proses penelitian yang dilakukan. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar konfirmasi.

## RESULT AND DISCUSSION

Tidak dapat dipungkiri selama ini banyak penyelenggaraan UGB yang belum/tidak mendapatkan izin namun tetap dilaksanakan, walaupun jelas-jelas hal tersebut melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 150 tahun 2010 tentang Pemberian Rekomendasi Penyelenggaraan Undian Gratis Berhadiah, pasal 2 ayat 1) disebutkan bahwa setiap badan yang akan menyelenggarakan undian gratis berhadiah di Daerah sebelum diproses di Kementerian Sosial untuk memperoleh izin, terlebih dahulu mendapatkan rekomendasi penyelenggaraan undian gratis berhadiah dari Kepala Dinas, dalam hal ini Kepala DPMPSTP. Jika melihat keseluruhan proses penerbitannya, rekomendasi UGB merupakan salah satu perizinan yang sangat sederhana, karena yang diperlukan hanya lampiran persyaratan penyelenggara sebagai entitas suatu badan usaha.

Dari hasil wawancara dengan pihak Kementerian Sosial dan petugas DPMPSTP Provinsi DKI Jakarta, hal ini terjadi akibat ketidaktahuan pihak penyelenggara tentang perlunya memperoleh izin sebelum dapat menyelenggarakan UGB, terutama pada entitas di tingkat civitas akademika. Lemahnya sanksi yang diberikan kepada para penyelenggara UGB yang tidak memiliki izin serta kurang efektifnya pengawasan juga menjadi alasan terselenggaranya UGB tanpa memiliki izin, walaupun DPMPSTP Provinsi DKI Jakarta tidak memiliki kewenangan untuk



Available online at: <https://intropublica.org/index.php/rp>

## RES PUBLICA: JOURNAL OF SOCIAL POLICY ISSUES

ISSN (Online) 2964-8769



melakukan pengawasan karena kewenangan tersebut ada pada Kementerian dan Dinas Sosial. Sosialisasi yang dilakukan juga dinilai belum maksimal, hal ini terkendala karena banyaknya pergantian dan mutasi petugas, keterbatasan jumlah dan kemampuan SDM yang mengakibatkan tidak semua penyelenggara memahami prosedur dan tatacara yang harus dilalui dalam proses permohonan rekomendasi. Menurut penyelenggara, tidak maksimalnya sosialisasi juga disebabkan oleh karena menggunakan bahasa yang kurang komunikatif sehingga sulit dimengerti oleh para calon penyelenggara maupun pemohon rekomendasi. Dalam hal ini organisasi penyelenggara perlu mensosialisasikan berbagai sistem informasi yang berkaitan dengan jenis pelayanan, persyaratan teknis, mekanisme dan tahapan administrasi, pelacakan posisi dokumen dalam setiap proses, biaya dan waktu penyelesaian serta tata cara pengaduan. agar penyelenggaraan pelayanan perizinan berlangsung efektif dan efisien (Ellyana dan Ismail, 2020).

Seluruh tahapan pelayanan perizinan telah dilakukan sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan, namun masih ada beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta, antara lain tidak adanya system ETA dan *system freeze* saat pengajuan permohonan atau perbaikan di luar jam kerja, terutama pada saat hari libur (Sabtu dan Minggu) yang membuat terdapat jeda/selisih waktu mulai dari pengajuan hingga saat diverifikasi oleh petugas yang mengakibatkan penerbitan tidak sesuai jadwal yang telah ditentukan, gangguan sinyal yang mengakibatkan *server* tidak bisa diakses dan jaringan internet tidak stabil sehingga cukup mengganggu pelayanan pemberian rekomendasi. Selain itu, akun yang diberikan hanya untuk petugas sehingga pimpinan tidak dapat memantau proses perizinan yang masuk.

Berbagai upaya telah dan terus dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta agar sistem pelayanan rekomendasi UGB secara *online* tetap dapat berjalan dengan optimal. Pengawasan dan pemantauan terus dilakukan dengan lebih terarah dan terencana, objektif, berkelanjutan, transparan dan akuntabel untuk memastikan penyelenggaraan UGB sesuai dengan izin yang diberikan serta menghindari penyimpangan atau pelanggaran yang mungkin timbul dari penyelenggaraan UGB sehingga masyarakat terlindungi dengan program-program undian yang resmi dan terdaftar serta diawasi oleh pihak Kementerian dan Dinas sosial.

Edukasi dan sosialisasi dilakukan secara kontinyu oleh Kementerian Sosial dan Dinas Sosial tidak hanya melalui forum resmi, media massa, baik cetak maupun elektronik, juga melalui kanal-kanal media sosial yang bisa digunakan dengan menggunakan bahasa yang komunikatif sehingga lebih mudah dimengerti dan dipahami oleh para penyelenggara dalam memperoleh rekomendasi dengan benar dan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan, persyaratan yang harus dilengkapi lebih fleksibel dan solutif sebagai bentuk dukungan dari pihak regulator sehingga memudahkan para penyelenggara memperoleh izin penyelenggaraan UGB. Koordinasi dengan instansi terkait juga dilakukan secara berkala untuk memastikan kesiapan dan kestabilan server serta jaringan internet.



Available online at: <https://intropublica.org/index.php/rp>

## RES PUBLICA: JOURNAL OF SOCIAL POLICY ISSUES

ISSN (Online) 2964-8769



### Pembahasan/Diskusi

Implementasi kebijakan merupakan rangkaian kegiatan setelah suatu kebijakan dirumuskan. Jones dalam (Cut Novisar Syahfitri, 2020) menyatakan bahwa pelaksanaan program kebijakan dapat berjalan dengan baik jika dapat memenuhi tiga pilar utama yaitu; organisasi, interpretasi dan penerapan atau implementasi program itu sendiri. Dari hasil wawancara dengan para informan terlihat bahwa sistem pelayanan rekomendasi UGB dinilai cukup efektif meminimalisir penyelenggaraan UGB tanpa izin yang selama ini cukup marak terjadi.

### Dimensi Organisasi

Dari dimensi organisasi terlihat bahwa DPMPSTSP Provinsi DKI Jakarta telah melaksanakan sistem pelayanan rekomendasi UGB sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 47 Tahun 2017 dengan membuat akun bagi petugas untuk melakukan verifikasi berkas permohonan dan menerbitkan rekomendasi UGB dengan tetap mengacu pada kelengkapan persyaratan yang sudah ditentukan dalam penyerahan berkas permohonan yang diajukan penyelenggara walaupun petugas kadang masih menemui kesulitan untuk melakukan verifikasi akibat ketidakjelasan alamat penyelenggara. Koordinasi antar unit-unit terkait telah berjalan dengan baik satu sama lain. Sistem pelayanan rekomendasi UGB juga dilakukan dilakukan melalui *platform* elektronik atau pelayanan *online*, mulai dari pendaftaran permohonan, pembayaran sehingga memudahkan proses penerbitan rekomendasi.

### Dimensi Interpretasi

Dalam upaya menertibkan penyelenggaraan kegiatan Undian Gratis Berhadiah, khususnya di Jakarta serta meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan memberikan kemudahan bagi para penyelenggara UGB, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengeluarkan Peraturan Gubernur Nomor 150 Tahun 2010 tentang Pemberian Rekomendasi Penyelenggaraan Undian Gratis Berhadiah (UGB). Kebijakan ini dikeluarkan juga untuk meminimalisir permasalahan yang terjadi terkait dengan penyelenggaraan UGB yang merugikan masyarakat. Melalui Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Rekomendasi UGB diterbitkan oleh Kepala DPMPSTSP Provinsi DKI Jakarta dengan tujuan mempercepat proses penyelesaian perizinan serta biaya dan waktu penyelesaian yang lebih pasti sehingga tidak ada alasan bagi para penyelenggara untuk tidak mematuhi ketentuan penyelenggaraan UGB.



Available online at: <https://intropublica.org/index.php/rp>

## RES PUBLICA: JOURNAL OF SOCIAL POLICY ISSUES

ISSN (Online) 2964-8769



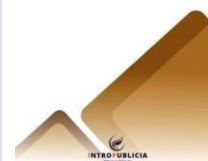
Berdasarkan Peraturan Menteri Sosial Nomor 4 tahun 2021, ditegaskan kembali bahwa DPMPTSP wajib melakukan verifikasi kesesuaian legalitas dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh para penyelenggara UGB. Adapun persyaratan yang harus dilengkapi oleh para penyelenggara sebagai berikut :

1. Permohonan izin diajukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta.
2. KTP pemohon.
3. Akta pendirian badan yang telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.
4. Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
5. NPWP Perusahaan.
6. Surat Tanda Setoran Pajak Bumi dan Bangunan (jika bangunan milik sendiri), Perjanjian Sewa (jika bangunan sewa).
7. Surat Pernyataan Keabsahan Dokumen

Dalam peraturan tersebut, DPMPTSP berkewajiban melakukan pemeriksaan awal rencana program terkait dengan masa penyelenggaraan, media promosi yang digunakan serta hadiah yang akan diberikan.

### Dimensi Penerapan

Sistem pelayanan rekomendasi UGB merupakan pengembangan dan penyempurnaan sistem pelayanan secara manual yang selama ini diberikan sehingga dinilai lebih *user friendly*, dapat dipahami dan diakses dengan mudah tidak hanya bagi petugas juga bagi pihak penyelenggara. Sistem pelayanan rekomendasi UGB menjadi lebih cepat, efektif, efisien dan lebih optimal, sesuai tujuan yang ingin dicapai, yaitu dapat meminimalisir penyelenggaraan UGB tanpa izin. DPMPTSP DKI selama ini berupaya memenuhi aturan penerbitan rekomendasi. Sesuai aturan, pemrosesan rekomendasi UGB dilakukan paling lambat tujuh hari. Bahkan, dengan memanfaatkan teknologi informasi, petugas dapat menyelesaikan 1-3 hari kerja mulai dari diterimanya permohonan dari penyelenggara hingga keluarnya rekomendasi jika seluruh persyaratan telah dipenuhi oleh pihak penyelenggara UGB. Percepatan layanan tersebut dilakukan sebagai bentuk dukungan optimalisasi pelayanan publik berbasis digital dalam menjawab tantangan di era Revolusi Industri 4.0 dimana tidak ada alur berkas yang bergerak



karena semua sudah diatur dalam sistem dan tidak memerlukan persyaratan yang terlalu banyak untuk *diinput* ke dalam sistem. Seluruh tahapan kegiatan tersebut merupakan kegiatan rutin yang dilakukan oleh petugas dan pihak penyelenggara dalam upaya memproses penerbitan dan memperoleh rekomendasi sebagai dasar mendapatkan izin penyelenggaraan UGB dari Kementerian Sosial.

**Tabel 1**  
**Jumlah Rekomendasi yang Terbit**

Tahun	Jumlah
2020	380
2021	487
Januari-Juli 2022	281

*Sumber: DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta*

Berdasarkan data sejak 2020 hingga Juli 2022, DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta telah menerbitkan 1.148 Rekomendasi Izin Undian Gratis Berhadiah. Ini didukung oleh sistem pelayanan yang dibuat sangat mudah dipahami dan dijalankan oleh petugas yang diberi tugas mengoperasikan, mudah diakses oleh para penyelenggara sehingga memudahkan proses pembuatan rekomendasi. Namun demikian, sistem pelayanan rekomendasi UGB yang telah dilaksanakan oleh DPMPTSP Provinsi DKI melalui *online* tidak akan optimal jika tidak didukung oleh kesadaran para penyelenggara tentang pentingnya memiliki izin sebelum menyelenggarakan UGB.

## CONCLUSION

Dari hasil penelitian seperti telah diuraikan pada Bab sebelumnya, kesimpulan yang dapat diambil peneliti adalah sebagai berikut :

1. Implementasi sistem pelayanan rekomendasi UGB yang diterapkan oleh DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta telah memenuhi tiga pilar utama keberhasilan program dan sesuai dengan kebijakan/ketentuan yang telah ditetapkan, walaupun belum optimal.
2. Kendala-kendala yang dihadapi antara lain keterbatasan SDM, gangguan sinyal internet, sosialisasi yang kurang maksimal, ketidaklengkapan persyaratan yang harus dipenuhi pihak penyelenggara.



Available online at: <https://intropublicia.org/index.php/rp>

**RES PUBLICA:  
JOURNAL OF SOCIAL POLICY ISSUES**

[ISSN \(Online\) 2964-8769](#)



3. Berbagai upaya telah dan terus dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, antara lain dengan melakukan pengawasan yang ketat dan cermat, sosialisasi yang lebih intensif dan kontinyu serta melakukan koordinasi/kerjasama dengan instansi lain yang terkait.

Agar kebijakan sistem pelayanan rekomendasi UGB dapat diimplementasikan dengan optimal, beberapa saran dapat peneliti berikan sebagai berikut :

1. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dan membuat tutorial cara mengurus Rekomendasi UGB, misalnya disediakan link yang bisa menampilkan video cara pengajuan Rekomendasi UGB. Meningkatkan pengawasan penyelenggaraan UGB, untuk meminimalisir penyelenggaraan UGB tanpa izin.
2. Pembuatan akun untuk pimpinan agar dapat mengetahui perkembangan proses pembuatan rekomendasi.
3. Perlu dibuat sistem ETA atau batas waktu izin dapat dikeluarkan untuk memberikan jaminan kepastian bagi para penyelenggara.

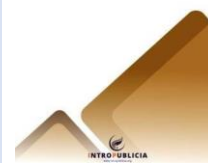


Available online at: <https://intropublica.org/index.php/rp>

## RES PUBLICA: JOURNAL OF SOCIAL POLICY ISSUES

ISSN (Online) 2964-8769

E-ISSN : 2964-8769  
RES PUBLICA  
JOURNAL OF SOCIAL POLICY ISSUES



### REFERENCES

- Arnild Augina Mekarisce. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 12. <https://jikm.upnvj.ac.id/index.php/home/article/view/102/71>
- Brynard, P. A. (2009). Policy implementation Is policy learning a myth or an imperative? *Administratio Publica*, 17(4).
- Cut Novisar Syahfitri. (2020). Implementasi Kebijakan Pengembangan Ruang Terbuka Hijau Sempadan Pantai di Kota Cirebon Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 3, 62–74. <https://ejournal.ipdn.ac.id/JKP/article/view/1306>
- Davids, G. (2009). Policy implementation capacity challenges The case of Saldanha Bay Municipality. *Administratio Publica*, 17(4), 229.
- Dinsos Jogja. (2019). *Harus Izin: Penyelenggaraan Undian Berhadiah dan Pengumpulan Uang dan Barang*. Dinas Sosial Daerah Istimewa Yogyakarta. <http://dinsos.jogiaprov.go.id/harus-izin-penyelenggaraan-undian-berhadiah-dan-pengumpulan-uang-dan-barang/>
- Dwinda Andrini, Indaraja, dan Amalia Diamantina. (2016). Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No. 12 Tahun 2013 tentang PTSP Di Jakarta Timur. *Diponegoro Law Journal*, 5.
- Elisa, N. (2020). Public Service Satisfaction Licensing in Deli Serdang Regency. *Konfrontasi: Jurnal Kultural, Ekonomi Dan Perubahan Sosial*, 7(4), 293–314. <https://doi.org/10.33258/konfrontasi2.v7i4.128>
- Ellyana dan Ismail, C. (2020). Licensing Services in the Capital Investment Services and Integrated One Door Service (DPMPTSP) Banda Aceh City. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 805-815.1.
- Gde Made Swardhana, Ni Luh Gede Astariyani, A.A Istri Ari Atu Dewi, Cokorde Dalem Dahana, dan I Nyoman Bagiastra. (2016). *Naskah Akademik Rancangan Peraturan Daerah Provinsi Bali Tentang Pengumpulan Uang Dan Barang (PUB) Dan Undian Gratis Berhadiah (UGB)*.
- Hartono. (2021). SISTEM INFORMASI PENYELENGGARAAN UNDIAN GRATIS BERHADIAHPADA DINAS SOSIAL PROVINSI KALIMANTAN SELATAN. *Repository UNISKA*. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/5056>
- L Bullock. dan John N. Lavis, H. (2019). Understanding the supports needed for policy implementation: a comparative analysis of the placement of intermediaries across three



Available online at: <https://intropublica.org/index.php/rp>

**RES PUBLICA:**  
**JOURNAL OF SOCIAL POLICY ISSUES**

ISSN (Online) 2964-8769



mental health systems. *Health Research Policy and Systems*, 17(82).  
<https://doi.org/10.1186/s12961-019-0479-1>

Lia Melanie Ginting, Elisa Susanti, A. S. (2018). Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non-Perizinan di Ukur dari Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. *Responsive Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 1, 45–55.  
<http://journal.unpad.ac.id/responsive/article/view/20674/9443>

Malik Malik, M. A. S. (2018). Implementasi Peraturan Menteri Sosial RI No. 13/HUK/2005 Tentang Izin Undian Gratis Berhadiah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Dinas Sosial Provinsi Lampung. *Jurnal Kebijakan & Pelayanan Publik (e-JKPP)*, 4.  
<http://jurnal.ubl.ac.id/index.php/ejkpp/article/view/1842>

Reski Anugrah, Hannani, A. R. (2020). Mekanisme Pelaksanaan Undian Nasabah di BRI Cabang Baru (Analisis Etika Ekonomi Islam). *Banco: Jurnal Manajemen Dan Perbankan Syariah*, 2.  
<http://repository.iainpare.ac.id/1493/>

Reynilda, Zainal, H., Rijal, S., Kurra, S. D., Yusriadi, Y., Nasaruddin, H., & Bin-Tahir, S. Z. (2021). Licensing services in the era of the COVID-19 pandemic. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 25, 6322–6329.

Ricky Aurelius Nurtanto Diaz. (2015). Penerapan C4.5 dalam Prediksi Penipuan Pemenang Undian Berhadiah menggunakan Rapid Miner. *Jurnal Nasional Informatika*, 1, 207–210.  
<http://e-journal.potensi-utama.ac.id/ojs/index.php/SNIf/issue/view/33/showToc>

Rosshad, A. (2022). The Effect of Leadership and Implementation of Licensing Policy on Service Satisfaction for Building Licenses in Bandung City, West Java Province (Study at the Investment Office and One Door Integrated Service). *Britain International of Humanities and Social Sciences (BIOHS) Journal*, 4(1), 34–46.

Susilo, Rachmat Hidayat, Tree Setiawan Pamungkas, Galih Wicaksono, Nurcahyaning Dwi Kusumaningrum, Venantya Asmandani, D. (2018). Total Quality Management On One-Stop Integrated Licensing Service In Indonesia: A Study Of Two Regional Governments In East Java. *International Journal of Recent Scientific Research*, 9(12).

Syaikhu dan Juanda Maulana. (2017). Undian Berhadiah Perspektif Hukum Islam (Studi Terhadap Kegiatan Jalan Sehat di Kota Palangka Raya). *EL-Mashlahah*, 1, 59–68.