

SKRIPSI



IMPLEMENTASI PELAYANAN *ONE DAY SERVICE* DI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KANTOR KECAMATAN DUREN SAWIT

Disusun Oleh :

Nama : Sri Juliana Br Simarmata
Npm : 2011011179
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024



**IMPLEMENTASI PELAYANAN *ONE DAY SERVICE* DI
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)
KANTOR KECAMATAN DUREN SAWIT**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar

Sarjana Terapan

Oleh

NAMA : SRI JULIANA BR SIMARMATA

NPM : 2011011179

JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR UNTUK
DIPERTAHANKAN DALAM UJIAN**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

NAMA	SRI JULIANA BR SIMARMATA
NPM	2011011179
JURUSAN	ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI	ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
JUDUL	IMPLEMENTASI PELAYANAN <i>ONE DAY SERVICE</i> DI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KANTOR KECAMATAN DUREN SAWIT

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada, 13 Mei 2024

Pembimbing



Dr. Firman Hadi Rivai, S.STP., M.PA

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta pada 17 Mei 2024.

Ketua merangkap Anggota



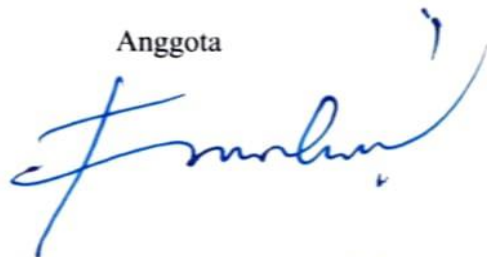
(Dr. Sidwan Rajab, M.Si)

Sekretaris merangkap Anggota



(Aulia Rahmawati, S.Sos., M.Si)

Anggota



(Dr. Firman Hadi Rivai, S.STP., MPA)

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sri Juliana Br Simarmata
NPM : 2011011179
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul Implementasi Pelayanan *One Day Service* di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kecamatan Duren Sawit merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 13 Mei 2024

Peneliti,



Sri Julianan Br Simarmata

NPM.2011011179

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayahnya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini pada waktunya. Skripsi ini merupakan hasil dari pelaksanaan penelitian Kantor Kecamatan Duren Sawit. Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos, MA. selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta;
2. Bapak Dr.Firman Hadi Rivai, S.STP.,MPA. selaku Dosen Pembimbing Skripsi;
3. Teruntuk Alm. Ayah tercinta, terimakasih sudah menjadi ayah yang hebat;
4. Orangtua dan abang peneliti yang senantiasa selalu berjuang dan mendoakan untuk kelancaran selama menempuh pendidikan di Politeknik STIA LAN Jakarta, serta keluarga yang telah mendukung peneliti selama perkuliahan;
5. Teruntuk pemilik NIM 0506202143, terimakasih sudah menjadi support system peneliti. Terimakasih atas motivasi, doa, waktu dan selalu menjadi pendengar atas keluh kesah peneliti dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai. Terimakasih sudah menjadi bagian dalam perjalanan peneliti dalam penyusunan skripsi ini;
6. Bapak Drs.Rusyadi S,M.M. selaku Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMPTSP);
7. Serta teman-teman, yang telah memberikan semangat dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan dukungan dari para pembaca untuk memberikan kritik dan saran yang membangun guna dijadikan bahan perbaikan dimasa yang akan datang.

Jakarta, 13 Mei 2024

Peneliti,

Sri Juliana Br Simarmata

NPM. 2011011179

ABSTRAK

Sri Juliana Simarmata, 2011011179

“IMPLEMENTASI PELAYANAN *ONE DAY SERVICE* DI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KANTOR KECAMATAN DUREN SAWIT”

Skripsi : lxxi hlm : 71 halaman

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan *One Day Service* di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kecamatan Duren Sawit dan untuk mengetahui strategi untuk lebih mengoptimalkan implementasi pelayanan *One Day Service* di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kecamatan Duren Sawit ke depannya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori Edward III terdiri dari komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi dengan pendekatan penelitian kualitatif, serta teknik pengambilan data melalui wawancara, observasi dan studi dokumen. Diperoleh hasil analisis bahwasannya pada faktor komunikasi yaitu sosialisasi yang dijalankan belum dilakukan secara optimal sedangkan dari faktor sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi sudah berjalan dengan optimal. Adapun hasil yang diperoleh dari strategi untuk mengoptimalkan pelayanan *one day service* menggunakan teori Obsborn & Plastrik yaitu strategi pengembangan struktur, dilakukan dengan mengembangkan struktur organisasi berdasarkan kebutuhan masyarakat dimasa yang akan datang. Strategi pengembangan atau penyederhanaan prosedur, dilakukan dengan penyederhanaan atau pengembangan ketika merasa prosedurnya kurang efisien. Strategi pengembangan infrastruktur, dilakukan dengan meningkatkan fasilitas dari segi kuantitas dan kualitas, serta meningkatkan pemanfaatan fasilitas yang telah tersedia. Strategi pengembangan budaya, dilakukan dengan cara mengadakan pelatihan atau pendidikan secara rutin dan bimbingan mengenai cara pelayanan yang baik, serta perlu adanya sosialisasi khusus mengenai pelayanan *one day service* yang dilakukan secara konsisten. Saran bagi instansi terkait yaitu perlu membuat sosialisasi khusus untuk pelayanan *one day service* yang dilakukan secara rutin, perlu menambah media informasi agar masyarakat lebih mudah untuk mengakses mengenai persyaratan yang harus mereka penuhi tanpa harus datang langsung ke kantor, mengadakan kegiatan peningkatan wawasan, ilmu, dan pendidikan pelatihan di bidang pelayanan kepada seluruh pegawai PTSP yang dilakukan secara rutin dan berkesinambungan serta meningkatkan pemanfaatan fasilitas yang tersedia dengan melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap pelaksanaan pelayanan yang dilakukan.

Kata Kunci : Implementasi Pelayanan; Pelayanan *One Day Service*.

ABSTRACT

Sri Juliana Simarmata, 2011011179

“IMPLEMENTATION OF ONE DAY SERVICE IN THE ONE DOOR INTEGRATED SERVICE (PTSP) DUREN SAWIT DISTRICT OFFICE”

Final Project : 71 Page

The aim of this research is to determine the factors that influence the implementation of One Day Service services at the One Door Integrated Service (PTSP) Duren Sawit District Office and to find out strategies to further optimize the implementation of One Day Service services at the One Door Integrated Service (PTSP) District Office Duren Sawit in the future. The theory used in this research, namely Edward III's theory, consists of communication, resources, disposition and bureaucratic structure with a qualitative research approach, as well as data collection techniques through interviews, observation and document study. The results of the analysis showed that the communication factor, namely the socialization carried out, had not been carried out optimally, while the resource, disposition and bureaucratic structure factors had run optimally. The results obtained from the strategy to optimize one day service using the Obsborn & Plastrik theory, namely the structure development strategy, were carried out by developing an organizational structure based on future community needs. The procedure development or simplification strategy is carried out by simplifying or developing when the procedure is felt to be less efficient. The infrastructure development strategy is carried out by improving facilities in terms of quantity and quality, as well as increasing the utilization of existing facilities. The culture development strategy is carried out by holding regular training or education and guidance on how to provide good service, as well as the need for special outreach regarding one day service which is carried out consistently. Suggestions for related agencies are that they need to create special outreach for one day service services which are carried out regularly, need to add information media so that it is easier for the public to access the requirements they must fulfill without having to come directly to the office, hold activities to increase insight, knowledge and training education in the field of service for all PTSP employees which is carried out routinely and continuously as well as increasing the utilization of available facilities by carrying out regular monitoring and evaluation of the implementation of the services provided.

Keywords: Service Implementation; One Day Service.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR UNTUK.....	i
DIPERTAHANKAN DALAM UJIAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
Lampiran 1 Pedoman	
Wawancara.....74	xi
BAB I.....	1
PERMASALAHAN PENELITIAN.....	1
A.Latar Belakang Permasalahan	1
B.Rumusan Masalah	10
C.Tujuan Penelitian.....	10
D.Manfaat Penelitian	11
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
A.Tinjauan Kebijakan dan Teori	12
e. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	21
B.Konsep Kunci.....	31
C.Kerangka Berpikir	35
BAB III.....	36
METODOLOGI PENELITIAN	36
A.Metode Penelitian.....	36
B.Teknik Pengumpulan Data	37
C.Instrumen Penelitian.....	40
D.Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	42

BAB IV	45
HASIL PENELITIAN.....	45
A.Penyajian Data	45
C.Sintesis Pemecahan Masalah	67
BAB V.....	70
PENUTUP.....	70
A.Kesimpulan	70
B.Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	75
RIWAYAT HIDUP PENELITI.....	105

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

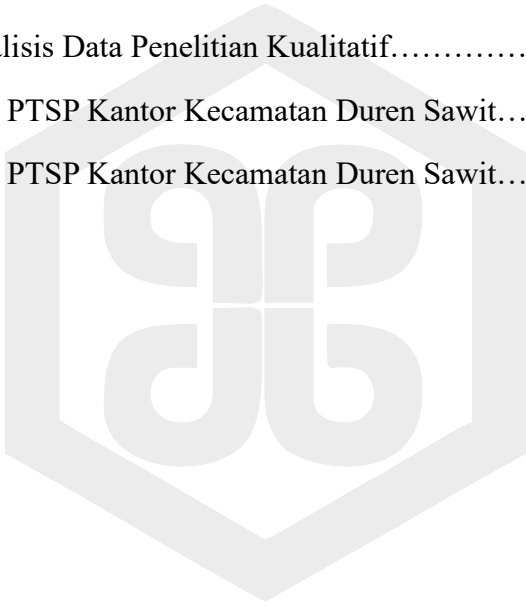
DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pelayanan one day service di PTSP Kecamatan Duren Sawit.....	7
Tabel 1. 2 Jumlah Pelayanan One Day Service 2024.....	8
Tabel 3.1 Data Informan Penelitian.....	39
Tabel 4.1 Srana Prasarana di PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit.....	58

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Proses Analisis Data Penelitian Kualitatif.....	42
Gambar 4.1 Fasilitas di PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit.....	51
Gambar 4.2 Fasilitas di PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit.....	52



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	74
Lampiran 2 Pedoman Observasi.....	80
Lampiran 3 Pedoman Studi Dokumentasi.....	81
Lampiran 4 Transkrip Wawancara.....	82
Lampiran 5 Hasil Observasi.....	97
Lampiran 6 Hasil Studi Dokumen.....	99
Lampiran 7 Surat Pengantar Kepada PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit.....	100
Lampiran 8 Surat Balasan PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit.....	101
Lampiran 9 Hasil Turnitin Bebas Plagiarisme.....	102

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir.....	35
Bagan 4.1 Struktur Organisasi.....	54



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pemerintah memiliki kedudukan yang penting dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas untuk semua kalangan masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat menjadi sebuah keterlibatan pemerintah dalam pelayanan publik yang sangat penting untuk menentukan apakah sejauh ini pemerintah sudah memberikan pelayanan yang terbaik bagi semua kalangan masyarakat (Andani et al., 2019).

Pelayanan publik merupakan suatu hal penting dalam pemerintahan dimana pelayanan publik dan birokrasi pemerintah tidak bisa lepas karena satu sama lainnya saling berkaitan. Perbaikan birokrasi pemerintahan dimulai dari perbaikan pelayanan publik kepada masyarakat serta perbaikan pelayanan dilakukan dengan melibatkan beberapa *stakeholder* misalnya pihak swasta sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan pelayanan yang lebih maksimal dari pelayanan yang sebelumnya (Andani et al., 2019).

Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang mengutamakan urusan publik, memudahkan masyarakat, mempersingkat waktu dalam pengurusan pelayanan serta mengutamakan kepuasan masyarakat. Yang menjadi masalah utama pelayanan publik yaitu berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari berbagai perspektif antara lain bagaimana pelaksanaannya dan kualitas sumber daya manusia. Jika dilihat dari pelaksanaannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kendala yaitu : kurang cepat memberikan tanggapan, kurang dalam memberikan informasi, kurang mendengarkan keluhan dan saran dari masyarakat, kurang efektif dan efisien (Mohamad dalam Hardiyansyah, 2018).

Salah satu hal yang sering dipermasalahkan adalah dibidang pelayanan publik, terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan pemerintah kepada masyarakat. pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan (Mohamad dalam Hardiyansyah, 2018).

Kebijakan publik sebagai pengalokasian nilai-nilai kewenangan bagi warga negara. Pemerintah telah menciptakan peraturan yang berdasarkan hukum demi mengurangi masalah yang ada pada masyarakat. Pemerintah harus memiliki kewenangan untuk. Pada implementasinya maka pelaksanaannya harus dilakukan dengan optimal oleh semua pihak yang terlibat dalam suatu kebijakan. Implementasi dibutuhkan dalam suatu kebijakan untuk melihat kebijakan tersebut sudah berjalan maksimal atau belum (Pratama, 2022).

Menurut Van Mater dan Horn mengemukakan bahwa implementasi yaitu perbuatan pemerintah yang dijalankan secara individu atau kelompok demi memperoleh tujuan yang sudah ditetapkan. Implementasi dibutuhkan untuk menilai kepatuhan kelompok sasaran kebijakan. Pelaksana adalah implementor kebijakan dari pihak yang memiliki kewenangan mengimplementasikan kebijakan dengan adanya perbedaan pembagian kerja. Dengan demikian, implementasi akan menciptakan program maupun kegiatan yang tersusun secara sistematis serta komprehensif (Pratama, 2022).

Dalam sebuah implementasi kebijakan haruslah terdapat unsur-unsur mutlak untuk menjalankan implementasi tersebut. Pelaksana adalah implementor kebijakan dari pihak-pihak yang berwenang menjalankan kebijakan dengan fungsi dan tugas yang berbeda. Sehingga tindakan yang nyata dari pelaksana menghadirkan berbagai program maupun kegiatan yang tersusun secara sistematis serta komprehensif. Dari hal tersebut target atau kelompok sasaran bisa merasakan dampak positif dengan dipengaruhi oleh

kebijakan yang dilaksanakan. Implementasi dari sebuah program harus dapat menyesuaikan perkembangan zaman, dengan membuat sebuah terobosan atau inovasi untuk mencapai sebuah tujuan (Pratama, 2022)

Inovasi berarti peningkatan efektifitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik. Inovasi sebagai penciptaan dan implementasi dari adanya proses, produk, pelayanan dan metode baru dalam menyampaikan pelayanan publik. Inovasi menjadi penting dilakukan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi khususnya untuk masyarakat sendiri. Inovasi hadir sebagai salah satu upaya menggantikan cara yang lama dengan penyempurnaan yang lebih baik. Inovasi hadir untuk menjawab tantangan dan perkembangan zaman. Berbagai jenis inovasi layanan dikembangkan dengan berbagai tingkat keinovatifan dan kebaruan (Pelkonen & Velovirta dalam Pratama, 2022).

Disatu sisi inovasi digunakan untuk melakukan jenis pelayanan baru dan disisi lain untuk peningkatan kualitas pelayanan. Inovasi tersebut juga menjadi sebuah inisiatif dari lembaga ataupun dinas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya sebuah inovasi harus selaras dengan perkembangan zaman dan teknologi, sehingga inovasi dirasa dapat menjadi bagian terpenting dalam pelayanan yang berkualitas (Pratama, 2022)

Inovasi pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting untuk dilakukan, adanya inovasi dalam tubuh pemerintahan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mewujudkan pemerintahan yang baik. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka harus ada pembaharuan dari masa ke masa. Hal ini sejalan dengan pendapat yang mengatakan bahwa inovasi harus dilakukan untuk melakukan pembaharuan atau perubahan walaupun masih ada pro dan kontra didalamnya. Tentu inovasi mustahil untuk tidak dilakukan, karena adanya inovasi membuat kemudahan penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan pelayanan publik (Pratama, 2022)

Pemerintah daerah sebagai pemberi layanan harus selalu melakukan perbaikan dalam memaksimalkan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan tujuannya agar semua warga negara bisa mendapatkan pelayanan yang diberikan pemerintah, karena hal tersebut termasuk memberikan hak-hak asasi masyarakat (Hardiyansyah, 2018).

Kualitas pelayanan publik yaitu pelayanan yang ditujukan kepada warga negara berdasarkan standar pelayanan yang sudah ditentukan dan mengutamakan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga terciptanya kepuasan masyarakat (Hardiyansyah, 2018). Kualitas pelayanan publik yaitu suatu keadaan baik yang berkaitan dengan produk, jasa, masyarakat, proses dan kondisi lapangan yang sesuai dengan keinginan (Goetsch & Davis dalam Hardiyansyah, 2018).

Petugas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat harus melakukannya sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan, karena hal tersebut menjadi suatu yang harus diperhatikan. Kualitas pelayanan seringkali masih dianggap jauh dari keinginan masyarakat, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui secara pasti tentang pelayanan yang seharusnya mereka terima serta masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui mengenai tata cara pelayanan. Namun, dengan adanya permasalahan tersebut, masyarakat masih terbilang sedikit yang mau menyampaikan keluhan mereka, karena masyarakat menilai bahwa apabila mereka melakukan pengaduan maka belum tentu pemerintah akan memproses keluhan tersebut, dan jika diproses pasti akan membutuhkan respon yang lama dari pemerintah (Tomo, 2019).

Kecamatan yaitu suatu lingkup wilayah dari Kabupaten atau Kota dan menjadi bagian dari pelaksanaan pelayanan publik. Salah satu organisasi pemerintah daerah yang memiliki jabatan fundamental yaitu pemerintah kecamatan karena menjadi suatu unit yang selalu berhubungan langsung dengan warga negara yang memiliki beranekaragam kondisi, keinginan, tuntutan serta kebutuhan yang selalu kompleks (Furqoni, 2012).

Tomo (2019) dengan melihat masih banyaknya permasalahan yang dialami masyarakat maka pemerintah membuat inovasi sebagai alternatif penyelesaian masalah yaitu menyelenggarakan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) untuk menjadikan layanan yang efektif dan efisien dengan dilakukan di satu tempat.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjelaskan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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.

Menurut Furqoni (2012) Pelayanan Terpadu Satu Pintu dibuat agar meminimalisir persoalan yang berbelit-belit, ketidak jelasan waktu, biaya serta persyaratan dalam memberikan pelayanan. Dengan adanya PTSP diharapkan pelayanan publik menjadi lebih cepat, mudah, transparan dan biaya yang terjangkau. Sehingga masyarakat tidak perlu khawatir dengan waktu pengerjaan yang lama serta biaya yang mahal.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan suatu penyederhanaan birokrasi pelayanan perizinan berupa 1) mempersingkat waktu pelayanan dengan mengurangi prosedur-prosedur dalam pelayanan yang kurang penting, 2) biaya dalam pelayanan harus lebih transparan agar diketahui oleh seluruh masyarakat, 3) penyederhanaan persyaratan dilakukan agar tidak terjadinya persyaratan-perstaratan yang tumpang tindih, sehingga hal ini akan berdampak pada pengurangan waktu dan biaya pelayanan (Tomo, 2019).

Menurut Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 160 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maka dibentuknya Unit Pengelolaan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UP PMTSP) Kecamatan Duren Sawit, sebagai upaya untuk melaksanakan urusan

pemerintahan dibidang penanaman modal dan melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu.

Pemerintah telah berupaya untuk terus meningkatkan pelayanan PTSP, salah satunya dengan adanya program pelayanan *one day service*. Pelayanan *one day service* yaitu program inovasi yang dijalankan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan sebagai usaha agar mendekatkan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada penerima layanan demi terwujudnya pelayanan yang cepat. Untuk mengatasi permasalahan yang berbelit-belit maka pemerintah menerapkan program *one day service* agar pelayanan yang dilakukan untuk masyarakat lebih efektif dan efisien (Wahyudi, 2022).

PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit dijalankan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, mempersingkat proses pelayanan, menciptakan pelayanan yang mudah, transparasi, cepat, akuntabel, terjangkau sehingga bisa dinikmati oleh seluruh masyarakat (Tomo, 2019)

PTSP Kecamatan Duren Sawir merupakan salah satu Kantor Kecamatan yang sudah mengimplentasikan pelayanan *one day service* mulai sejak januari 2015. Waktu pengurusan perizinan dari yang awalnya 3-7 hari selesai maka akan dipersingkat menjadi 1 hari kerja. Permohonan perizinan *one day service* di PTSP Kecamatan hanya dilakukan di bidang/jenis layanan tertentu yang bisa diselesaikan dalam kurung waktu 1 hari kerja. Pelayanan perizinan tersebut yaitu pada bidang lingkungan hidup, bidang kesehatan dan pekerjaan umum, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 1.
Pelayanan *one day service* di PTSP Kecamatan Duren Sawit

No	Bidang/Jenis	Nama Izin
1	Kesehatan	Surat perizinan praktik perekam medis
		Surat perizinan praktik perawat gigi
		Surat perizinan praktik dokter
		Surat izin praktik tenaga teknis kefarmasian
		Surat perizinan praktik fisioterapis
		Surat perizinan praktik okupasi terapi
		Surat perizinan praktik tenaga gizi
		Surat perizinan praktik terapis gigi dan mulut
		Surat perizinan praktek fisika medik
		Surat perizinan praktik ahli teknologi
		Surat perizinan praktik teknis pelayanan darah
		Surat perizinan praktik apoteker
		Surat perizinan praktik radiografer
		Surat perizinan praktik tenaga sanitarian
		Surat perizinan praktik wicara
		Surat perizinan praktik psikolog klinis
		Surat perizinan praktik elektromedis
		Surat perizinan praktik penata anestesi
2	Pekerjaan Umum	perizinan penyelenggaraan reklame
3	Lingkungan Hidup	Surat pernyataan pengelolaan lingkungan

Sumber: PTSP Kecamatan Duren Sawit

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, maka terdapat tiga (3) bidang perizinan yaitu pekerjaan umum, kesehatan dan lingkungan hidup. Pada bidang kesehatan diperoleh 18 jenis pelayanan, pada bidang pekerjaan umum hanya terdapat 1 jenis layanan yaitu izin penyelenggaraan reklame. Adapun pada

bidang lingkungan hidup terdapat 1 jenis layanan yaitu surat pernyataan pengelolaan lingkungan.

Tabel di bawah ini akan dijabarkan jumlah pelayanan perizinan *one day service* pada periode 01 Januari s/d 30 April Tahun 2024, sebagai berikut:

Tabel 1. 2.
Jumlah Pelayanan *One Day Service* 2024

No	Jenis Pelayanan	Jumlah
1.	Surat perizinan praktik perekam medis	17
2.	Surat perizinan praktik perawat gigi	3
3.	Surat perizinan praktik dokter	221
4.	Surat perizinan praktik tenaga teknis kefarmasian	141
5.	Surat perizinan praktik fisioterapis	12
6.	Surat perizinan praktik okupasi terapi	6
7.	Surat perizinan praktik tenaga gizi	25
8.	Surat perizinan praktik terapis gigi dan mulut	14
9.	Surat perizinan praktek fisika medik	3
10.	Surat perizinan praktik ahli teknologi	46
11.	Surat perizinan praktik pelayanan darah	3
12.	Surat perizinan praktik apoteker	88
13.	Surat perizinan praktik radiografer	21
14.	Surat perizinan praktik tenaga sanitarian	29
15.	Surat perizinan praktik wicara	4
16.	Surat perizinan praktik psikolog klinis	2
17.	Surat perizinan praktik elektromedis	2
18.	Surat perizinan praktik penata anestesi	2
19.	Perizinan penyelenggaraan reklame	7
20.	Surat pernyataan pengelolaan lingkungan	23
Total		669

Sumber: PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit

Berdasarkan tabel 1.2 diatas, maka terdapat jumlah pelayanan perizinan *one day service* terhitung januari-maret tahun 2024 berdasarkan jenis pelayanan berjumlah sebanyak 669 berkas. Jenis pelayanan *one day service* tertinggi yaitu surat izin praktik dokter yaitu sebanyak 221 berkas. Sedangkan jenis layanan terendah yaitu surat izin praktik psikolog klinis, Surat izin praktik elektromedis, Surat izin praktik penata anestesi yang masing-masing hanya berjumlah 2 berkas. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan pada penelitian ini peneliti menemukan beberapa permasalahan di PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit dalam memberikan pelayanan *one day service* kepada masyarakat, antara lain:

Pertama, PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit belum memiliki sosialisasi khusus untuk pelayanan *one day service*, sosialisasi yang dilakukan selama ini masih bergabung dengan sosialisasi program lainnya dan masih digabungkan dengan kegiatan yang lainnya. Sehingga masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui apa saja persyaratan yang harus mereka penuhi, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui pelayanan apa saja yang masuk kedalam pelayanan *one day service* serta masih terdapat masyarakat yang harus datang langsung ke kantor untuk mencari informasi mengenai persyaratan maupun prosedur pelayanan.

Kedua, PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit belum memiliki jumlah komputer yang memadai, sehingga para petugas harus bergantian untuk menginput atau mencari data masyarakat yang datang langsung ke kantor, sehingga hal tersebut membuat masyarakat lebih lama menunggu.

Ketiga, PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit belum memanfaatkan sarana dan prasarana secara optimal, hal ini dilihat dari fasilitas mesin antrian yang jarang digunakan . Berdasarkan observasi penelitian, peneliti melihat masyarakat yang datang tidak diberikan nomor antrian, dan masyarakat yang datang merasa bingung untuk mengambil nomor antrian atau tidak dikarenakan tidak ada petugas yang mengarahkan.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang program *one day service* karena program ini merupakan program unggulan di seluruh PTSP dan salah satunya di PTSP Kecamatan Duren Sawit. Namun dalam implementasi nya masih belum dilakukan secara optimal. Berdasarkan permasalahan yang sudah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“IMPLEMENTASI PELAYANAN *ONE DAY SERVICE* DI PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KANTOR KECAMATAN DUREN SAWIT”**

B. Rumusan Masalah

Dari permasalahan yang sudah dijelaskan dilatar belakang, maka yang akan menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi implementasi pelayanan *One Day Service* di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kecamatan Duren Sawit?
2. Bagaimana strategi untuk lebih mengoptimalkan implementasi pelayanan *One Day Service* di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kecamatan Duren Sawit ke depannya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijelaskan diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan *One Day Service* di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kecamatan Duren Sawit
2. Untuk mengetahui strategi untuk lebih mengoptimalkan implementasi pelayanan *One Day Service* di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kecamatan Duren Sawit ke depannya

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis, dapat menambah pengetahuan terkhusus bagi bidang ilmu administrasi publik mengenai implementasi pelayanan *one day service* yang ada di kecamatan berdasarkan pandangan masyarakat. Serta dapat menjadi bahan refrensi bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian terkait implementasi pelayanan *one day service* di Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan memberikan bahan masukan bagi pemerintah terkhusus bagi kantor kecamatan duren sawit dalam hal yang berkaitan untuk meningkatkan program *one day service* di Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A