

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan pada PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit, baik melalui metode telaah dokumen, observasi dan wawancara, maka kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan *one day service* yaitu:
 - a. Komunikasi, komunikasi yang dilakukan antar petugas yang satu dengan petugas lainnya telah berjalan dengan baik. Namun, komunikasi yang dilakukan dari petugas kepada masyarakat melalui sosialisasi belum berjalan dengan optimal.
 - b. Sumber Daya, sumber daya manusia atau petugas yang kompeten telah memadai, Serta fasilitas yang secara keseluruhan sudah memadai namun masih ada kekurangan sarana komputerisasi ada kekurangan dalam pemanfaatan sarana yang tersedia.
 - c. Disposisi, Sikap atau respon yang diberikan petugas kepada masyarakat sudah dilakukan dengan baik.
 - d. Struktur Birokrasi, struktur organisasi di PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit sudah baik karna adanya penempatan dan pembagian tugas bagi PTSP yang jelas sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.
2. Strategi untuk lebih mengoptimalkan implementasi pelayanan *one day service*, yaitu sebagai berikut:
 - a. Strategi Pengembangan Struktur, dilakukan dengan mengembangkan struktur organisasi sesuai dengan kebutuhan dan masyarakat di masa yang akan datang.

- b. Strategi Pengembangan atau Penyederhanaan Prosedur, dilakukan dengan penyederhanaan atau pengembangan ketika merasa prosedurnya kurang efisien dan berbelit-belit.
- c. Strategi Pengembangan Infrastruktur, dilakukan dengan meningkatkan fasilitas dari segi kuantitas dan kualitas, serta meningkatkan untuk pemanfaatan fasilitas yang telah tersedia.
- d. 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.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, serta analisis yang telah dilakukan oleh peneliti, sampai dengan penetapan strategi. Terdapat beberapa saran yang perlu digaris bawahi agar bisa digunakan untuk mengoptimalkan implemnetasi pelayanan *one day service* di PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit.

1. PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit perlu membuat sosialisasi khusus untuk pelayanan *one day service* dan dilakukan secara rutin, tujuannya agar masyarakat mengetahui adanya pelayanan *one day srevice* serta jenis-jenis pelayanan yang ada di PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit.
2. PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit perlu menambah media infromasi agar masyarakat lebih mudah untuk mengakses mengenai persyaratan yang harus mereka penuhi tanpa harus datang langsung ke kantor.
3. Mengadakan kegiatan peningkatan wawasan, ilmu, dan pendidikan pelatihan di bidang pelayanan kepada seluruh pegawai PTSP yang dilakukan secara rutin dan berkesinambungan.
4. Meningkatkan pemanfaatan fasilitas yang tersedia dengan melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta : Gava Media
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada
- Hikmawati. 2017. *Metodologi Penelitian*. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Hardani et al. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta : Pustaka Ilmu Group
- Jumroh et al. 2021. *Implementasi Pelayanan Publik : Teori dan Praktik*. Nagari Koto Baru : Insan Cendekia Mandiri
- Kamaruddin. 2019. *Strategi Dalam Peningkatkan Kualitas Pelayanan Publik : Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Porworejo : Qiara Media Partner
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. 1992. *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Method*. Terjemahan Tjetjep Rohendi Rohidi. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-PRESS).
- Rahayu et al. 2020. *Pelayanan Publik dan E-Government Sebuah Konsep dan Teori*. Jakarta : Rajawali Pers
- Sawir. 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik : Konsep, Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Sleman
- Sugiyono. 2013 . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Tomo. 2019. *Evaluasi Implementasi : Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Daerah*. Tangerang : Indocamp

Dokumen :

- Keputusan Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Penetapan

Standar Pelayanan Pada Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Duren Sawit

Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Standar Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 160 Tahun 2019 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 2012 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Jurnal :

- Andani et al. 2019. Implementasi Program Pelayanan *One Day Service* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*
- Furqoni. 2012. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya*
- Maulida. 2020. Implementasi Kebijakan Pelayanan Sdministrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*
- Purnomo et al. 2023. Analisis Pelayanan *One Day Service* di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sragen. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*

- Pratama. 2022. Implementasi Inovasi Layanan Mobil Keliling Untuk Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Administrasi Publik*
- Rijali. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Alhadharah*, 17(33), 81–95.
- Riani. 2021. Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*
- Wahyudi. 2022. Analisis Implementasi Kebijakan *One Day Service* Pada Kantor Pertahanan Kota Sorong. *Journal of Scientific & Engineering Research*
- Yuliani. 2015. Efektivitas *Pelayanan One Day Service* (ODS) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*

Sumber Lainnya

PTSP Kantor Kecamatan Duren Sawit

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A