

SKRIPSI

EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DI UNIT PENGELOLA PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KELURAHAN PASAR MANGGIS

Disusun Oleh :

Nama : Fitri Rohayati

NPM : 1733020295



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

**POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
TAHUN 2020**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DI
UNIT PENGELOLA PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KELURAHAN PASAR MANGGIS**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
Memperoleh gelar Sarjana Terapan
Dalam Ilmu Administrasi Negara**

Disusun Oleh :

**NAMA : FITRI ROHAYATI
NPM : 1733020295
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
KONSENTRASI : MANAJEMEN SDM APARATUR**



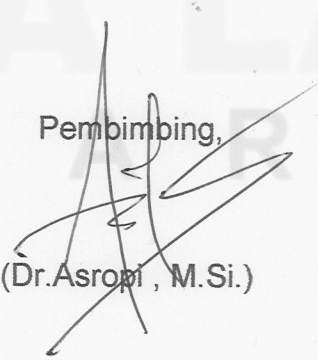
**POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
TAHUN 2020**

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
JAKARTA

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : FITRI ROHAYATI
NPM : 1733020295
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
APARATUR
JUDUL SKRIPSI : EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DI
UNIT PENGELOLA PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KELURAHAN PASAR MANGGIS

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan
Pada 23 Desember 2020

Pembimbing,

(Dr. Asropi, M.Si.)

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Skripsi Program Sarjana Terapan Politeknik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara, Lembaga Administrasi Negara Jakarta pada tanggal 23 Desember 2020



Ketua merangkap anggota,

(Yogi Suwarno, M.A., Ph.D.)

Sekretaris merangkap anggota,

(Rima Ranintya Yusuf, S.IP., MPA)

Anggota,

(Dr. Asropi, M.Si)

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitri Rohayati

NPM : 1733020295

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini dengan judul Efektivitas Pelayanan Prima di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Pasar merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil Plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan atau ketentuan yang berlaku di Politeknik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, November 2020

Penulis,



Fitri Rohayati

KATA PENGANTAR

Bismillahirrarmanirrahim,

Alhamdulillah rabbil 'alamin, Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Efektivitas Pelayanan Prima Di Unit Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Pasar Manggis”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Terapan Administrasi Publik (S.Tr. AP.) pada Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur, di Politeknik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi, Lembaga Administrasi Negara Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, terutama Dr. Asropi, M. Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bantuan dan dukungan berupa pemikiran, pengarahan, dan bimbingan dalam penyusunan skripsi. Penulis juga menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sebesar-besanya terutama kepada:

1. Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos., M.A., selaku Direktur Politeknik STIA- LAN Jakarta beserta jajarannya yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis selama menempuh dan menyelesaikan studi.
2. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik STIA-LAN Jakarta yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya selama penulis studi.
4. Drs. Eddy Kusponco W., M.Si selaku Ketua Prodi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur yang telah memberikan arahan untuk melaksanakan KKP dan penyusunan tugas akhir.
5. Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik STIA LAN Jakarta atas bantuannya dalam kelancaran administrasi

akademik selama studi dan Unit Perpustakaan yang selalu dengan ramah membantu dalam hal peminjaman buku dan literatur lainnya.

6. Lurah Kelurahan Pasar Manggis dan Kepala Unit Pengelola PMPTSP Kelurahan Pasar Manggis beserta jajarannya yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan studi.
7. Rekan-rekan mahasiswa Politeknik STIA-LAN Jakarta yang telah memberikan bantuan, masukan, memotivasi dan memberi semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Teristimewa kepada Kedua kedua Orang tua saya, suami dan seluruh keluarga besar saya terima kasih atas doa, pengertian, motivasi, dan dukungan secara moril sehingga penulis dapat menyelesaikan jenjang Diploma IV.

Penulis juga menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam skripsi ini karena keterbatasan ilmu pengetahuan dan pemikiran penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi dan menjadi masukan bagi penulis untuk melakukan penelitian dan penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.

Jakarta, November 2020

Penulis,



Fitri Rohayati

ABSTRAK

Fitri Rohayati, 1733020295

EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DI UNIT PENGELOLA
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KELURAHAN PASAR MANGGIS.

Skripsi 85 halaman, 5 bab, 38 tabel, 8 gambar

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Prima di Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Pasar Manggis.

Variabel yang diteliti difokuskan pada kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan *kuantitatif deskriptif*, populasi yang digunakan adalah warga/ masyarakat yang pernah menerima layanan di UP PMPTSP Kelurahan Pasar Manggis. Metode sampling yaitu menggunakan metode sampling *insidental* dimana ditetapkan sebanyak 60 responden. Penelitian menggunakan *Skala Likert*, sedangkan uji Hipotesis adalah dengan menggunakan non parametrik uji *Tendency Central Mean*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Prima efektif dilakukan di UP PMPTSP Kelurahan Pasar Manggis, hal ini didapati dari hasil penelitian terhadap kepuasan Masyarakat dimana rata-rata responden menyatakan sangat puas (nilai pelayanan prima). Hal ini terbukti setelah dilakukan pengujian hipotesis, bahwa hasil uji *Tendency Central Mean* pada setiap indikator Kepuasan Masyarakat menunjukkan Nilai komposit rata- rata di atas 3 , bearti cukup bukti untuk mengatakan bahwa pelayanan prima efektif untuk mencapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dari sembilan indikator yang dilakukan Uji *Tendency Central Mean*, Nilai tertinggi didapati pada indikator Persyaratan dengan nilai komposit sebesar 3,51. Nilai terendah didapati pada indikator Sarana dan Prasarana dengan nilai komposit 3,25. Nilai terendah kedua yaitu didapati pada indikator Kompetensi petugas / Sistem *online* dengan nilai komposit 3,38.

Dengan demikian untuk meningkatkan efektifivitas pelayanan prima dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan diperlukan dukungan manajemen atau pimpinan dalam perbaikan sarana dan prasarana dan meningkatkan kompetensi petugas dengan mengadakan program pendidikan serta bimbingan teknis pemahaman terhadap *sistem online* dan meningkatkan performa sistem *online*.

Kata Kunci : Efektivitas Pelayanan Prima, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Fitri Rohayati, 1733020295

The Effectiveness Service Excellent In The Investment Management Unit
One- Door Integrated Service Of The Pasar Manggis Village.

This study aims to determine the effectiveness of excellent services in the Investment Management Unit and One Stop Services, Pasar Manggis Village.

The variables studied were focused on community satisfaction. The research method used is a survey method with a descriptive quantitative approach, the population used is residents / communities who have received services at UP PMPTSP Pasar Manggis Village. The sampling method used was the insidental sampling method where 60 respondents were determined. The study used a Likert scale, while the Hypothesis test was to use the non-parametric Central Mean Tendency test.

The results showed that the implementation of excellent service was effective at UP PMPTSP Pasar Manggis Village, this was found from the results of research on community satisfaction where on average the respondents said they were very satisfied (excellent service value). This is proven after testing the hypothesis, that the results of the Tendency Central Mean test on each indicator of Community Satisfaction show an average composite value above 3, which means sufficient evidence to say that excellent service is effective in achieving community satisfaction with the services provided. Of the nine indicators performed the Central Mean Tendency test, the highest value was found in the Requirements indicator, namely a composite value of 3.51 Services and the lowest value was found on the Infrastructure and Facilities indicator with a composite value of 3.25. The second lowest score is found in the officer competency indicator / online system with a composite value of 3.38.

Thus, to increase the effectiveness of excellent service and increase community satisfaction with services, management or leadership support is needed in improving facilities and infrastructure and increasing the competence of officers by holding educational programs and technical guidance on understanding online systems and improving online system performance.

Keywords: Excellent Service Effectiveness, Community Satisfaction

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN.....	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Pokok Permasalahan	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
BAB II KERANGKA TEORI.....	8
A. Tinjauan Teori	8
1. Efektivitas	8
2. Pengertian <i>Pelayanan</i>	11
3. Pengertian Pelayanan Publik.....	12
4. Pelayanan Prima.....	15
5. Kepuasan Pelanggan (Masyarakat)	24
6. Hubungan Antara Efektivitas dengan Kepuasan Masyarakat.....	31
B. Definisi Operasional Variabel dan indikatornya	31
1. Variabel Kepuasan Masyarakat	31
C. Kerangka Berpikir	33
D. Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Metode Penelitian.....	34
B. Populasi, Sampling dan Teknik Sampling	35
1. Populasi.....	35
2. Sampling dan Teknik Sampling	36

C. Teknik Pengumpulan Data	37
1. Kuesioner/Angket	37
2. Telaah Dokumen	38
D. Instrumen Penelitian	38
1. Kuesioner Penelitian	39
a. Uji Instrumen Penelitian	40
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reliabilitas	43
E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	44
1. Teknik Pengolahan Data	44
2. Teknik Analisis Data	45
a. Analisis Uji Tendensi Sentral	45
BAB IV HASIL PENELITIAN	47
A. Deskripsi Umum	47
1. Lokasi dan Waktu Penelitian	47
2. Profil Tempat Penelitian	47
3. Struktur Organisasi	49
B. Deskripsi Data Penelitian	50
1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	51
2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	55
C. Uji Hipotesis Penelitian	69
1. Uji Tendency Central	69
D. Analisis Permasalahan	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbedaan Efektif dan Efisien.....	9
Tabel 2 Tingkat Kualitas Pelayanan	17
Tabel 3. Skala Likert.....	40
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat.....	41
Tabel 5. Hasil Uji Reabilitas.....	44
Tabel 6. Tingkat Nilai Pelayanan	46
Tabel 7. Jenis Kelamin	51
Tabel 8. Kelompok Usia	52
Tabel 9. Pendidikan Terakhir.....	53
Tabel 10. Jenis Kewenangan Pelayanan.....	55
Tabel 11. Kemudahan Mendapatkan Informasi	56
Tabel 12. Kesesuaian Persyaratan Administrasi Dengan Ketentuan	57
Tabel 13. Kemudahan Dalam Mendapatkan Informasi Prosedur Pelayanan	58
Tabel 14. Kemudahan Dalam Memahami Prosedur Pelayanan	59
Tabel 15. Kesesuaian Prosedur Pelayanan Dengan Ketentuan	59
Tabel 16. Estimasi Waktu Penyelesaian Diinfokan Petugas / Sistem Online.....	61
Tabel 17. Kesesuaian Waktu Penyelesaian Sesuai Dengan Yang Diinformasikan	61
Tabel 18. Kesesuaian Biaya /Tarif Pelayanan Dengan Ketentuan.....	62
Tabel 19. Kesesuaian Hasil layanan produk (izin/non izin yang diberikan sesuai dengan ketentuan	63
Tabel 20. Kemudahan Untuk Mendapatkan Layanan (Dari Awal Sampai	

Hasil Diterima).....	63
Tabel 21. Kemudahan untuk memahami penjelasan Petugas / kemudahan untuk penggunaan sistem online.....	64
Tabel 22. Petugas / Sistem Online Dapat Memberikan Solusi Atas Permasalahan , Namun masih Sesuai Dengan Ketentuan Yang Berlaku	65
Tabel 23. Perilaku Petugas Mencerminkan Sikap SETIA (Solusi, Empati, Tegas, Inovasi, Andal) dan Perilaku (Ramah Dan Sopan) Dalam Memberikan Pelayanan (Baik offline Ataupun Online)	66
Tabel 24. Terdapat Banyak Media (WA, Telp / Call Center 1500164, email ptsp.kel.pasarmanggis@gmail.com, dll) yang Dapat Ditempuh Untuk Menghubungi Petugas Apabila Ingin Menyampaikan Ketidak puasan, Saran dan Masukan	67
Tabel 25. Petugas Responsif (Memberikan Tanggapan).....	67
Tabel 26. Sarana dan Prasarana.....	68
Tabel 27. Tanggapan Penilaian Secara Keseluruhan	69
Tabel 28. Hasil Uji Tendensi Sentral Mean Pada Indikator Persyaratan .	70
Tabel 29. Hasil Uji Tendensi Sentral Mean pada Indikator Prosedur	71
Tabel 30. Hasil Uji Tendensi Sentral Mean pada Indikator Waktu	71
Tabel 31. Hasil Uji Tendensi Sentral Mean pada Indikator Biaya/Tarif ...	72
Tabel 32. Hasil Uji Tendensi Sentral Mean pada Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	72
Tabel 33. Hasil Uji Tendensi Sentral Mean pada Indikator Kompetensi Petugas / Sistem <i>Online</i>	73
Tabel 34. Hasil Uji Tendensi Sentral Mean pada Indikator Perilaku Pelaksana	73
Tabel 35. Hasil Uji Tendensi Sentral Mean pada Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	74
Tabel 36. Hasil Uji Tendensi Sentral Mean Pada Indikator sarana dan Prasarana / Sistem Online yang baik	74
Tabel 37. Hasil Uji Tendensi Sentral Mean.....	75
Tabel 38. Hasil uji Sentral Tendensi Mean pada Indikator	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Keluhan Terkait Pelayanan.....	4
Gambar 2. The American Customer Satisfaction Index (ACSI) Model	28
Gambar 3. Kerangka Berpikir	33
Gambar 4. Struktur Organisasi Kelurahan Pasar Manggis	50
Gambar 5. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar 6. Persentase Responden Berdasarkan usia.....	53
Bagan 7. Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Gambar 8. Persentase Responden Berdasarkan Jenis	55

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Reformasi birokrasi telah membawa pemerintah Indonesia ke arah yang lebih baik. Peningkatan yang mendasar yaitu perbaikan dari sisi layanan publik yang tertuju kepada aparatur pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik. Pelayanan publik tidak akan berjalan optimal apabila tidak memiliki manajemen sumber daya manusia yang profesional dalam menjalankan manajemen pemerintahan yang akan memberikan dampak layanan pemerintahan yang berkualitas.

Pada saat ini sejalan dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi di mana tuntutan masyarakat juga semakin tinggi. Masyarakat menginginkan pelayanan yang mudah, cepat dan murah. Masyarakat juga menginginkan adanya aparatur pemerintah yang profesional di bidangnya. Sesuai dengan yang sudah diamanatkan pemerintah dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu aspek penting dalam menjalankan roda pemerintahan, Pemerintah diharapkan dapat mewujudkan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.

Salah satu cara pemerintah mewujudkan layanan yang baik adalah dengan cara meningkatkan pelayanan publik menjadi pelayanan prima dengan mengikuti sistem dan prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan di dalam peraturan pemerintah.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disebut DPMPTSP merupakan salah satu Satuan Unit Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Provinsi DKI Jakarta, di mana unit Pelaksana terletak di tingkat Provinsi, Wilayah Administrasi Kota, Kecamatan dan Kelurahan. Setiap tingkat unit pelaksana dituntut untuk menerapkan secara optimal pelayanan Publik demi tercapainya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan terciptanya pelayanan yang prima.

Penerapan Pelaksanaan Pelayanan prima sangat diperlukan di suatu organisasi pelayanan publik karena untuk mencapai pemenuhan kepuasan Masyarakat dan untuk menunjang kelancaran dan pencapaian tujuan suatu organisasi layanan publik. Hal ini pun berlaku di pelayanan publik Unit Pengelola Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kelurahan Pasar Manggis (UP PMPTSP).

UP PMPTSP Kelurahan Pasar Manggis telah menerapkan pelayanan prima semenjak diresmikannya SKPD Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu pada 2 Januari 2015. Pada Peraturan Daerah No 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyebutkan bahwa pelayanan publik harus mempunyai Standar Pelayanan Minimum (SPM).

Standar Pelayanan Minimum sebagai dasar untuk tercapainya pelayanan yang prima. Standar Pelayanan Minimum yaitu berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Saat ini masyarakat semakin mengerti sejalan dengan perbaikan kualitas pelayanan publik dan ruang aspirasi yang terbuka bagi masyarakat pada akhirnya terjadi penguatan tuntutan standar dan kepastian pelayanan, hal ini pun tercermin pada tuntutan Pelayanan UP PMPTSP Kelurahan Pasar manggis, saat ini masih banyak dijumpai kelemahan yang belum memenuhi kualitas layanan yang diharapkan. Hal ini ditandai dengan ditemukan adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, keluhan yang didapat seperti proses administrasi yang rumit, pelayanan yang lamban, keluhan terhadap sistem *online* yang tidak mudah dipahami, petugas yang kurang berkompeten dan sikap para pegawai yang kurang ramah. Selain keluhan dari masyarakat bahwa dalam pengajuan permohonan izin atau non izin masih menggunakan perantara (pihak ketiga), permohonan tidak dilakukan oleh yang bersangkutan langsung dengan berbagai macam motif faktor, salah satu faktor menggunakan jasa pihak ketiga bahwa masyarakat masih beranggapan proses administrasi yang rumit. Selain hal tersebut, peneliti tertarik memilih Kelurahan Pasar Manggis dikarenakan memiliki jumlah penduduk terbanyak dibandingkan jumlah penduduk di kelurahan lainnya yang berada di Kecamatan Setiabudi.

Berikut keluhan yang masih dijumpai pada pelayanan di UP PMPTSP

Kelurahan Pasar Manggis

PTSP KELURAHAN PASAR MANGGIS

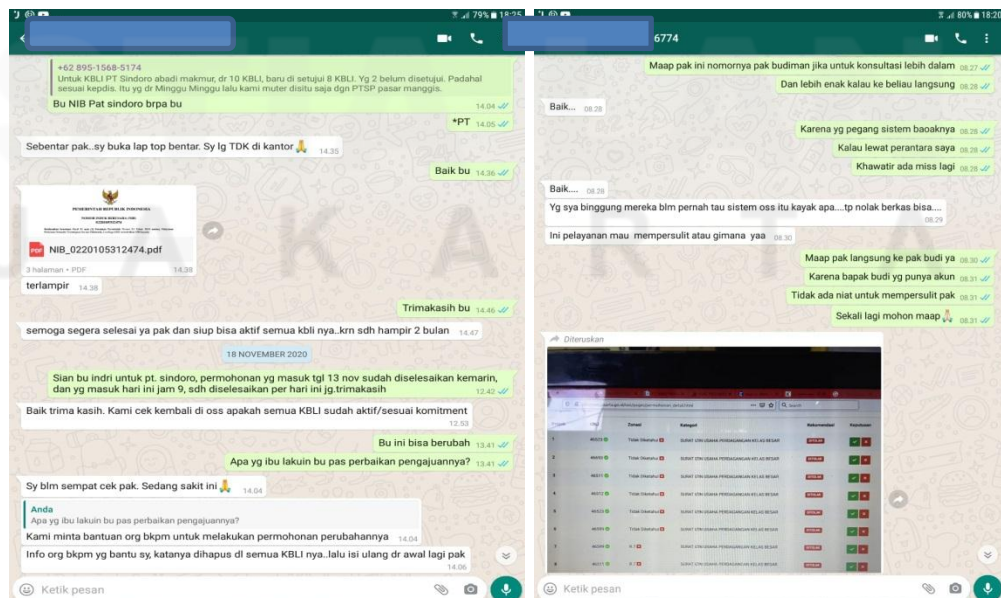
Nama : Umar
Alamat : Jl. Menteng Wadas
No Tlp : 081282359349

Saran / Pengaduan :
Saya ingin ajukan lhm makn, leri kenapa
sulit sekali ya. tidak semua warga paham
cara ajarin online nya, sudah ke tpu diminta ke
kelurahan, udah ke kelurahan diminta ke tpu.

PTSP KELURAHAN PASAR MANGGIS

Nama : NATALIA SARI
Alamat : Setia kawan usung
No Tlp : —

Saran / Pengaduan :
IZIN SAYA TIDAK BISA, PADAHAL
JENAZAH SUDAH MAU DI KREMATORIUM
HARUS BUAT SURAT MATI, PADAHAL
UDAH ADA DARI PUSKESMAS DIMINTA TUGAS
UBAH ADA DARI DARI LURAH. KARENA



Gambar 1. Keluhan Terkait Pelayanan

Sumber: Kotak Saran/Pengaduan Kelurahan Pasar Manggis dan nomor whatsapp pelayanan UP PMPTSP Kelurahan Pasar Manggis

Keluhan yang di dapati dari kotak saran yaitu mengeluhkan bahwa tidak memahami proses pengajuan ijin online, merasa urusan administrasi yang rumit dan keluhan pada *whatapp* menyatakan bahwa petugas kurang berkompeten.

Keluhan masyarakat dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur penyelenggara pelayanan. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah harus terus berupaya meningkatkan pelayanan.

Menurut Moenir (2000: 17) mengatakan bahwa:

Pelayanan adalah proses memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain, layanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terbagi atas dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara).

Menurut Atmadjati (2018: 14) mengatakan bahwa:

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.

Sebagai salah satu upaya pemerintah seperti yang telah diamanatkan juga dalam PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 bahwa Pemerintah perlu membuat Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang digunakan untuk menjadi tolak ukur sebagai pedoman penyelenggaraan dan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen dari pemerintah kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan berkualitas serta untuk mengetahui apakah hak- masyarakat yang semestinya sudah terpenuhi dengan baik, sehingga dengan adanya SPM sebuah pelayanan publik mampu mencapai pelayanan prima yang seharusnya didapatkan oleh

masyarakat.

Pemerintah merupakan lembaga non profit yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada masyarakat namun seiring dengan permasalahan yang dihadapi kerap terlupakan tugas dan fungsinya sehingga menjadi hambatan untuk tercapainya pelayanan yang prima. Dengan adanya keluhan dan permasalahan yang ada belum menggambarkan efektivitas kebijakan pelayanan prima. Hal ini, didukung dengan evaluasi tentang efektivitas kebijakan pelayanan prima yang belum optimal, Evaluasi belum mencakup adanya riset yang cukup mendalam, hal ini akan mengakibatkan perbaikan kinerja tidak pernah dilakukan, disamping ini data yang masuk terkait keluhan sangat sedikit. Keluhan hanya diterima melalui keluhan lisan, tidak disampaikan melalui kotak saran yang sudah disediakan, namun hal ini akan merusak citra pelayanan di UP PMPTSP Kelurahan Pasar Manggis.

Merujuk dari permasalahan di atas maka dipandang perlu untuk dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui efektivitas dari pelayan prima yaitu dengan cara mengukur kepuasan masyarakat karena program pelaksanaan pelayanan prima bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat yaitu beririsan dengan indikator yang digunakan sebagai pedoman pelayanan prima yaitu penerapan standar pelayanan minimum sehingga efektivitas diukur dari tingkat kepuasan masyarakat. Saran dan pendapat dari masyarakat diharapkan dapat menjadi masukan dalam rangka perbaikan di masa yang akan mendatang.

B. Pokok Permasalahan

Dari latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka pokok permasalahan pada penelitian ini adalah “ Bagaimana Efektivitas Pelayanan Prima di UP PMPTSP Kelurahan Pasar Manggis”.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Prima di UP PMPTSP Kelurahan Pasar Manggis

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk memperkaya wawasan dan pengetahuan serta dapat dijadikan referensi bagi penelitian dan penulisan ilmiah selanjutnya khususnya berkaitan efektivitas pelayanan prima.

b. Manfaat Terhadap Dunia Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan tentang pelaksanaan Pelayanan Publik dan diharapkan dapat meningkatkan strategi pelayanan Pemerintah kepada masyarakat di Kelurahan Pasar Manggis

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dari sembilan indikator kepuasan masyarakat responden menjawab sangat puas (prima), hal ini menunjukkan bahwa pelayanan prima efektif untuk memenuhi kepuasan masyarakat
2. Penilaian responden terhadap pelayanan secara keseluruhan mendapat Nilai 3,55
3. Indikator yang mendapat penilaian tertinggi yaitu pada indikator Persyaratan yaitu 3,51 bahwa responden merasa mudah dalam mendapatkan persyaratan pelayanan dan persyaratan administrasi sesuai dengan ketentuan.
4. Indikator yang mendapatkan penilaian terendah yaitu pada indikator Sarana dan prasarana yaitu 3,25 nilai ini jika berdasarkan tingkat kualitas layanan masih termasuk kedalam kategori responden merasa sangat puas (prima) namun dibandingkan dengan indikator yang lain, indikator ini mendapatkan nilai yang paling rendah.
5. Indikator yang mendapatkan nilai rendah kedua yaitu pada indikator Kompetensi petugas/ Sistem Online yaitu 3,38.

B. Saran

Setelah dilakukan penelitian efektivitas pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat di UP PMPTSP Kelurahan Pasar Manggis, maka saran untuk peningkatan kepuasan masyarakat adalah:

1. Perbaikan pada sarana dan prasarana karena indikator ini yang mendapatkan penilaian terendah, menurut peneliti indikator ini mendapatkan penilaian terendah dikarenakan sarana dan prasarana memang masih kurang dan belum sesuai standarisasi, karena saat ini menggunakan kantor sementara (menyewa) karena kantor bangunan yang asli sedang perbaikan secara menyeluruh (bangunan akan dibangun dari awal), terlepas dari bangunan fisik yang sedang perbaikan, sarana dan prasarana pendukung pelayanan juga harus ada pembaharuan. Berikut perbaikan ataupun langkah yang dapat diajukan:
 - a). Setelah selesai masa perbaikan , Penanggung jawab ruang pelayanan yaitu UP PMPTSP Kelurahan Pasar Manggis akan membuat dan menata ruang pelayanan sesuai dengan standarisasi yang telah ditentukan yaitu mencakup pada ruang pelayanan terdapat meja pelayanan yang dilengkapi dengan komputer dan printer
 - b) UP PMPTSP Kelurahan Pasar Manggis dapat mengajukan penambahan jumlah kursi tunggu ataupun peremajaannya.
 - c) UP PMPTSP Kelurahan Pasar Manggis mengajukan kepada Lurah untuk memberi satu ruangan khusus untuk laktasi (ruangan ibu

menyusui) , dikarenakan tempat pelayanan publik di anjurkan untuk menyediakan ruangan yang ramah untuk ibu dan anak sesuai dengan Undang-Undang nomor 23 tahun 2002, tentang perlindungan anak .Adanya fasilitas ini juga merupakan cerminan dari berjalannya pelayanan publik, sebagai wujud perhatian untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat.

- d) UP PMPTSP kelurahan Pasar Manggis mengajukan kepada Lurah untuk memberikan satu ruangan khusus untuk penyimpanan arsip supaya arsip dapat tertata dengan rapih dan baik.
- e) Pada kursi tunggu memberikan tanda khusus untuk kursi prioritas terhadap lansia dan ibu hamil, ini menandakan supaya petugas pelayanan dapat mengetahui dan segera memberikan pelayanan prioritas tersebut.
- f) Pada ruang pelayanan ditata dengan rapih dan ergonomis, menampilkan/memasang papan pengumuman yang rapih dan mudah terjangkau untuk dibaca oleh pengunjung.
- g) Memasang Alur proses pelayanan di Kelurahan Pasar manggis dengan rapih dan menarik.
- h) Memasang Maklumat Pelayanan yang rapih, menarik dan mudah terjangkau untuk dibaca pengunjung.

2. Perbaikan pada indikator kompetensi petugas / sistem online yaitu Meningkatkan kompetensi petugas dengan mengadakan pelatihan pendidikan dan bimbingan teknis pemahaman mengenai penggunaan sistem *online* dan perbaikan pada sistem *online* dimana performa sistem yang digunakan masih ada kekurangan secara tampilan yang

membuat pemohon masih merasa belum mudah untuk memahaminya.

Seperti contoh :

- a) sistem online *jakevo.jakarta.go.id* pada persyaratan identitas pemohon disebutkan lampirkan KTP beserta Kartu Keluarga (KK) namun pada tampilan kolom *upload* berkas hanya disebutkan identitas, pemohon kebanyakan hanya meng *upload* KTP saja, hal ini menyebabkan pengajuannya ditolak dan harus ada perbaikan, supaya hal ini tidak sering terjadi sebaiknya pada tampilan saat *upload* berkas diberikan catatan kembali bawa identitas tersebut adalah KTP berserta KK yang harus dilampirkan, langkah perbaikan ini yaitu UP PMPTP dapat berkoordinasi dengan bagian Pusdatin.
- b) Masih terdapat kendala pada akun *oss.go.id*, akun ini merupakan milik BKPM dimana pengajuan izin di BKPM terintegrasi pada sistem *jakevo.jakarta.go.id*, namun secara *performa* masih banyak kendala, untuk perbaikannya Kepala Unit UP PMPTSP Kelurahan Pasar Manggis akan menyampaikan kepada *Pusdatin* mengenai kendala yang ada supaya *Pusdatin* dapat berkoordinasi dengan bagian BKPM agar hal ini dapat menjadi perhatian.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdurahmat. (2003). *Pengertian Ektivitas*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Angrayni, Yuliati (2018). *Efektivitas Rehabilitas Pecandu Narkotika serta pengaruh nya terhadap tingkat kejahatan di indonesia . Ponorogo:Uwais Inspirasi Indonesia .*
<https://books.google.co.id/>
- Arikunto, suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka cipta
- Atmadjati, Arista. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat ini*. Yogyakarta: Deepublish. Diakses dari <http://books.google.co.id>
- Barata, AD. (2003). *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo. Diakses dari <http://books.google.co.id>
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 10* . Semarang.UNDIP
- Gravetter, Frederick J. & Larry B. Wallnau. 2007. *Statistik for The Behavioral Sciences (seventh edition)*.USA : Thomson Wadsworth. Dikases dari
[https://books.google.co.id/books?id=ZCNTCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Gravetter,+Frederick+J.+%26+Larry+B.+Wallnau.+2007.+Statistik+for+The+Behavioral+Sciences+\(seventh+edition\).USA&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwi0uc-x9fTsAhVSOSsKHexaCYAQ6AEwAHoECAAQAq#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=ZCNTCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Gravetter,+Frederick+J.+%26+Larry+B.+Wallnau.+2007.+Statistik+for+The+Behavioral+Sciences+(seventh+edition).USA&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwi0uc-x9fTsAhVSOSsKHexaCYAQ6AEwAHoECAAQAq#v=onepage&q&f=false)
- Hutahayan, JF. (2019). *Faktor Perngaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi & Kinerja Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Deepublish. Diakses dari <http://books.google.co.id>
- Indahhingwati, A (2019). *Kepuasan Konsumen pada kualitas layanan SIM Keliling*. Surabaya Jakad Media Publishing . Diakses dari
<https://books.google.co.id/books?id=9cCrDwAAQBAJ&hl=id>

James A.F. Stoner (1982). *Management Prentice/ Hall International*, Newyork. Englewood Cliffs

Mardiasmo. (2009). *Perpajakan*. Edisi Revisi 2009. Yogyakarta. Penerbit Andi.

Moenir. (2000). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : Bina Aksara

Muni, J. (2019). *Aspek-Aspek desentralisasi teori dan aplikasi state border governance Timor Leste – Indonesia*. Surabaya: Qiara Media.
diakses dari:
<https://books.google.co.id/books?id=Koa5DwAAQBAJ&hl=id>

Sinambela, Lijan Poltak. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sjahrazad Masdar, Sulikah Asmorowati, Jusuf irianto.(2009) *.Manajemen SDM Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*. Surabaya : Airlangga university press

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. (2018) . *Metode Penelitian kuantitatif*. Bandung : Alfabeta

Semil, Nurmah . 2018 . *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah* . Jakarta. Kencana. Diakses dari https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=76_MDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Nurmah+Semil+dalam+bukunya+Pelayanan+Prima+Instansi+Pemerintah,++&ots=icMvmTbx6H&sig=1R8RjifZnblUGQqp525M0mE1dZc&redir_esc=y#v=onepage&q=Nurmah%20Semil%20dalam%20bukunya%20Pelayanan%20Prima%20Instansi%20Pemerintah%2C&f=false

Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta : Gramedia Widiasarana

Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Andi.

B. Jurnal

Luh putu virra indah perdanawati, Ni Ketut rasmini, dewa gede wirama (2014). Pengaruh unsur-unsur kepuasan pengguna pada efisiensi dan efektivitas kerja pengguna aplikasi sistem akuntansi instansi di satuan kerja pendidikan tinggi di provinsi Bali, e-jurnal ekonomi dan bisnis universitas Udayana, 2014, 3.8

Nazir, M (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda, eJournal Ilmu Komunikasi, 2015, 3 (3) : 14 – 27 ISSN 0000-0000, ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id

C. Peraturan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Penetapan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63/KEPMEN/PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Peraturan Daerah Provinsi DKI Jakarta Nomor 12 tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Undang – Undang Republik Indonesia NO 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

D. Webmail

<https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-normalitas-kolmogorov-smirnov-spss.html>

<https://pelayanan.jakarta.go.id>

internalpelayanan.jakarta.go.id