

**EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN
TERPADU PADA DPMPSTP
KOTA PALANGKA RAYA**

TESIS



Oleh :

**CITRA WAHYU MAHARDIKA
NIM. 18.81.02.0254**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2020**

**EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN
TERPADU PADA DPMPSTP
KOTA PALANGKA RAYA**

TESIS

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Magister (S2) pada Program Studi
Magister Administrasi Publik

Oleh :
CITRA WAHYU MAHARDIKA
NIM. 18.81.02.0254



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2020**

HALAMAN PENGESAHAN

EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU PADA DPMPSTP KOTA PALANGKA RAYA

Oleh:

CITRA WAHYU MAHARDIKA

NIM. 18.81.02.0254

Telah dipertahankan di depan Penguji
Pada tanggal
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Pembimbing,


Dr. H. Bulkani, M.Pd
Ketua


Dr. Nurhasanah, M.Si
Anggota

Palangka Raya, 18 Januari 2021

Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

Program Studi Studi Magister Administrasi Publik

Dekan,


Dr. H. Yusuf, S.Sos., MAP

NIK. 08.9101.1008

IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul Tesis : EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU PADA DPMPSTP KOTA PALANGKA RAYA

Nama Mahasiswa : **CITRA WAHYU MAHARDIKA**

NIM : 18.81.02.0254

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Komisi Pembimbing

Ketua : Dr. H. Bulkani, M.Pd

Anggota : Dr. Nurhasanah, M.Si

Tim Dosen Penguji

Dosen Penguji 1 : Dr. R. Biroum Bernardianto, M.Si

Dosen Penguji 2 : Dr. H. Bulkani, M.Pd

Dosen Penguji 3 : Dr. Nurhasanah, M.Si

Tanggal Ujian :

SK. Penguji :

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustakanya.

Apabila ternyata dalam naskah Tesis ini dikemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia Tesis ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palangka Raya,

Mahasiswa,



CITRA WAHYU MAHARDIKA

NIM. 18.81.02.0254

Program Magister Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

RINGKASAN

CITRA WAHYU MAHARDIKA. 2020. Program Pascasarjana Studi Magister Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Pada DPMPTSP Kota Palangka Raya. Dibawah bimbingan : Ketua : Dr. H. Bulkani, M.Pdi; Anggota : Dr. Nurhasanah, M.Si

Penyelenggaraan pelayanan publik berupa perizinan masih belum optimal dan belum memperlihatkan pelayanan prima yang diharapkan pada DPMPTSP. seperti kecepatan dan ketepatan waktu tunggu, keramahan petugas, dan lain sebagainya yang berhubungan dengan kenyamanan dan efektivitas pelayanan terpadu DPMPTSP. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu pada DPMPTSP di Kota Palangka Raya.

Teori yang digunakan sebagai tinjauan pustaka dalam penelitian ini adalah teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono, yaitu 1. Ketepatan waktu pelayanan, waktu tunggu dan waktu proses, 2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan, 3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, dan 4. Kemudahan mendapatkan pelayanan.

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu : 1) observasi, 2) wawancara (interview), 3) dokumentasi dan 4) studi kepustakaan. Dengan Teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik snowball dan purposive sampling.

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas penyelenggaraan pelayanan DPMPTSP di Kota Palangka Raya, cukup efektif walaupun tidak dapat berjalan dengan maksimal dikarenakan beberapa kekurangan dari segi ketepatan waktu pelayanan dimana tidak ada kepastian yang jelas berkaitan dengan penyelesaian waktu pelayanan, dan akurasi pelayanan yang belum berjalan secara efektif mengingat sering terjadi kesalahan dalam penulisan data identitas pemohon, Akan tetapi hal tersebut diselesaikan dalam waktu 3 hari kerja. Tidak tersedianya kotak saran di ruang pelayanan yang dijadikan DPMPTSP Kota Palangka Raya sebagai bahan atau dasar penilaian kinerja pegawai juga dianggap perlu sebagai bentuk kepedulian DPMPTSP Kota Palangka Raya untuk meningkatkan sistem pelayanannya.

Untuk itu disarankan agar 1) Dalam kepengurusan perizinan dapat ditangani oleh petugas secara langsung, perlu disediakan mobil loket pelayanan yang memungkinkan masyarakat mendaftarkan perizinan, 2) perlu adanya fasilitas pengeras suara untuk pemanggilan nama pada berkas permohonan perizinan, 3) Adanya pelatihan tentang pelayanan dan etika petugas loket mengenai kesopanan dan keramahan yang dilakukan secara rutin dan adanya penghargaan (reward) bagi petugas yang dianggap memiliki prestasi di bidang kesopanan dan keramahan serta ketersediaan kotak dan saran yang dibuat untuk keluhan masyarakat.

Kata Kunci : *Efektivitas, Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu*

SUMMARY

CITRA WAHYU MAHARDIKA. 2020. Postgraduate Program for Masters in Public Administration, Muhammadiyah University of Palangkaraya. The Effectiveness of the Implementation of Integrated Services at the PM-PTSP Office of Palangka Raya City. Under the guidance of: Chairman: Dr. H. Bulkani, M.Pd; Members: Dr. Nurhasanah, M.Si

The implementation of public services in the form of licensing is still not optimal and has not shown the excellent service expected at DPMPTSP. such as speed and timeliness of waiting times, friendliness of officers, and others related to the convenience and effectiveness of DPMPTSP integrated services. The purpose of this study was to determine the effectiveness of the implementation of integrated services at the DPMPTSP Office in Palangka Raya City.

The theory used as a literature review in this study is the theory put forward by Fandy Tjiptono, namely 1. Service timeliness, waiting time and processing time, 2. Service accuracy, which includes error-free, 3. Courtesy and hospitality in providing services, and 4. Ease of getting service.

This research uses a descriptive type with a qualitative approach. Data collection techniques used were: 1) observation, 2) interviews, 3) documentation and 4) literature study. With the research sampling technique using snowball techniques and purposive sampling.

Based on the research results, the effectiveness of DPMPTSP service delivery in Palangka Raya City is quite effective even though it cannot run optimally due to several shortcomings in terms of timeliness of service where there is no clear certainty regarding the completion of service time, and service accuracy that has not been running effectively considering that there are often errors in writing the applicant's identity data, however, it is resolved within 3 working days. The unavailability of a suggestion box in the service room which is used as the DPMPTSP Office of Palangka Raya City as a material or basis for employee performance appraisals is also considered necessary as a form of concern of the Palangka Raya City DPMPTSP Service to improve its service system.

It is therefore recommended that 1) In the management of permits that can be handled by officers directly, it is necessary to provide a service counter car that allows the public to register permits, 2) a loudspeaker facility is required for calling names in the permit application file, 3) There is training on the service and ethics of counter officers regarding politeness and hospitality which is carried out regularly and there are rewards for officers who are deemed to have achievements in the field of politeness and hospitality as well as the availability of boxes and suggestions made for public complaints.

Keywords : *Effectiveness, Implementation of Integrated Services*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Tesis dengan judul: **“Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Pada DPMPSTP Kota Palangka Raya”** dapat di selesaikan dengan baik.

Penulisan Tesis ini merupakan karya ilmiah yang dihasilkan atas dukungan, didikan dan bantuan dari berbagai pihak dalam rangkaian studi program Pascasarjana pada Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam kesempatan ini penulis haturkan terima kasih dan semoga Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, memberikan ganjaran yang setimpal kepada:

- 1) Bapak Dr. H. Sonedi, M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- 2) Bapak Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.A.P, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- 3) Bapak Dr. H. Bulkani, M.Pd, selaku Pembimbing I, atas semua masukan, saran dan bimbingan yang diberikan dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini.
- 4) Ibu Dr. Nurhasanah, M.Si, selaku Pembimbing II, atas semua masukan, saran dan bimbingan yang diberikan dalam proses penyusunan dan penyelesaian Tesis ini.
- 5) Bapak/Ibu Dosen Penguji.
- 6) Para Dosen dan Staff Pengajar Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- 7) Teman-teman mahasiswa Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- 8) Semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya semoga penulisan Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, untuk menambah wawasan khususnya bagi mahasiswa di Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Palangka Raya,
Penulis,

CITRA WAHYU MAHARDIKA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Efektivitas	14
C. Konsep <i>One Stop Service</i>	17
D. Konsep Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Palangka Raya.....	21
E. Kerangka Berpikir.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	30
C. Instrumen Penelitian	30
D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Teknik Pengambilan Sampel	31
F. Sumber Data	31
G. Teknik Analisis Data.....	31
H. Pengujian Keabsahan Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Gambaran Umum DPMPTSP Kota Palangka Raya.....	34
B. Hasil Penelitian.....	38
C. Pembahasan Hasil Penelitian	47
BAB V PENUTUP	49
A. Kesimpulan.....	49
B. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
4.1	Penilaian Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di DPMPSTSP Kota Palangka Raya.....	48



DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
2.1	Skema Kerangka Berpikir Penelitian	28
4.1	Bagan Struktur Organisasi DPMPSTSP Kota Palangka Raya	37
4.2	Alur Mekanisme Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan DPMPSTSP Kota Palangka Raya.....	38
4.3	Ketepatan Waktu Pelayanan, Waktu Tunggu dan Waktu Proses Pelayanan	39
4.4	Dasar Aturan Pelayanan PTSP	41
4.5	Kesopnana dan Keramahan Tertuang dalam Bentuk Kode Etika Pegawai.....	44
4.6	Kemudahan Mendapatkan Pelayanan	46



DAFTAR PUSTAKA

- Effendy, Onong Uchjana. 2008. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif.: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Handayani, S. 2006. *Pengantar Studi Administrasi*. Jakarta : Gunung Agung
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta L Gava Media
- Ismiyanti, Leny. 2015. *Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang*. Tesis.
- Maslihatin, Erlin. (2016). *Dampak Kualitas Pelayanan Perizinan Terhadap Peningkatan Investasi Pada UPT Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Jawa Tmur*. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4, 27–33
- Nurwindiarti, Maylina. 2016. *Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo*. Tesis.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta : Alfabeta
- Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 01 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Palangka Raya
- Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palangka Raya
- Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu
- Peraturan Walikota Palangka Raya Nomor 17 Tahun 2015 tentang Pelimpahan Kewenangan Walikota Palangka Raya Di Bidang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palangka Raya
- Siagian, Sondang. P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Suyadi, Prawirosentoso. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan. Yogyakarta : BPFE

Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. 2017. *Pemasaran Strategik*. Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

