

OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF NEW PUBLIC SERVICE (NPS)
(STUDI PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN
ADMINISTRASI KEPULAUAN SERIBU)

Murwat Surtyani¹, Hendra Wijayanto¹, Angella Rosha Pangestu¹

¹Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ekonomi, Bisnis, dan Ilmu Sosial
Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta
murwatsur@gmail.com

Riwayat Artikel

Dikirim: 25 Oktober 2022

Direvisi: 18 November 2022

Diterima: 30 Desember 2022

Abstract

This study aims to find out: "Optimization of Public Services in the Perspective of New Public Service (NPS). (Study on One-Stop Integrated Services in the Thousand Islands Administrative District)". This research is a qualitative research, which is a study that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field and present data systematically, factually and accurately regarding facts or phenomena that occur in the field. Data collection techniques are carried out by observation, interview and documentation techniques. The informants of this study were 12 people. The data analysis method in this study uses three components consisting of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Checking the validity of the data is carried out by triangulation of sources.

The results showed that the cause of the lack of optimization of public services in the perspective of New Public Service (NPS) in UPPMPTSP, Kepulauan Seribu Administrative District, was caused by several indicators in the dimensions of Tangibel, Realiability, and Emphaty that had not been applied in accordance with service standards. The indicators that have not been running in accordance with service standards are (1) Tangible Indicators (physical evidence) namely the discomfort of public service places including incomplete facilities and infrastructure. (2) Reliability Indicators (reliability) namely the incompetence of employees in using public service tools (3) Empathy indicators (empathy) namely the inhospitability of officers in the service process. Public.

Keywords: *New Public Services, UPPMPTSP, Optimalisation, Organization*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: "Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service (NPS). (Studi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu)". Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau

fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan penelitian ini adalah berjumlah 12 orang. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebab kurangnya optimalisasi pelayanan publik dalam perspektif New Public Service (NPS) di UPPMPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu disebabkan oleh beberapa indikator yang ada dalam dimensi Tangible, Reliability, dan Emphaty belum diterapkan sesuai dengan standar pelayanan. Adapun indikator yang belum berjalan sesuai dengan standar pelayanan yaitu (1) Indikator Tangible (bukti fisik) yaitu ketidaknyamanan tempat pelayanan publik termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap. (2) Indikator Reliability (kehandalan) yaitu belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan publik (3) Indikator Empathy (empati) yaitu ketidakramahan petugas dalam proses pelayanan. Publik.

Kata Kunci: New Public Service, UPPMPTSP, Optimlisisasi, Organisasi

PENDAHULUAN

Otonomi daerah dapat diartikan sebagai kekuasaan yang diberikan untuk mengatur dan mengurus urusan-urusan kepentingan masyarakat setempat. Dalam hal ini, pelayanan publik menjadi hal krusial bagi pemerintah setempat. Kondisi ini disebabkan oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat terkait dengan jasa dan administrasi pelayanan publik. Namun, hal peningkatan kebutuhan ini tidak dibarengi dengan kualitas pelayanan yang maksimal. Seiring dengan meningkatnya pemahaman bahwa masyarakat memiliki hak untuk dilayani dan merupakan tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi kebutuhan mereka, harapan masyarakat terkait dengan pelayanan pemerintah pun meningkat (Mariun, 1979). Pemerintah berkewajiban untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar rakyat, serta memberikan pelayanan. Sehingga, masyarakat mengharapkan pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah dalam kapasitasnya sebagai aparatur negara.

Namun nyatanya, banyak masyarakat menilai pelayanan publik kurang baik karena birokrasi yang berbelit-belit dan sulit dipatuhi aturan. Karena masih terfokus pada otoritas yang sangat kuat, para birokrat belum mampu menjalankan tugasnya secara efisien dalam memberikan pelayanan publik yang menyebabkan birokrasi semakin menjauh dari tujuan emberikan layanan tersebut. Masih banyak anggapan bahwa tingkat pelayanan masih di bawah apa yang diinginkan masyarakat, dan yang lebih memprihatinkan adalah masyarakat belum sepenuhnya memahami pelayanan apa yang seharusnya diterima dan standar operasional prosedur yang diharapkan dari pemerintah. Orang sering terbiasa mengambil layanan dengan layanan minimal.

Selain itu, masyarakat ragu-ragu untuk menyuarakan keluhan atas pelayanan yang mereka dapatkan karena pada akhirnya mereka mengalah dan tidak mau melayani dan menerima pelayanan di bawah standar dan seadanya tanpa perlawanan. Oleh karena itu, pelayanan terpadu satu pintu bertujuan untuk dapat menjawab berbagai kesulitan dari permasalahan pelayanan publik saat ini dengan mengadopsi jenis yang beragam. Melaksanakan New Public Service (NPS) yang merupakan salah satu wujud dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat selain sebagai abdi negara dengan tujuan untuk mensejahterakan masyarakat, oleh birokrasi publik merupakan salah satu pendekatan yang dapat diambil untuk

menjawab tantangan ini. Pelayanan Publik Baru saat ini harus bekerja untuk menutup kesenjangan peran antara organisasi pelaksana di lapangan dengan organisasi pusat.

Agar pelayanan publik New Public Service (NPS) tepat sasaran, tingkat kepegawaian dan perlengkapannya harus memadai, tidak ketinggalan, dan tidak pada level menengah ke atas. Pelayanan juga harus mendekatkan birokrasi dengan masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, jelas bahwa situasi ini tidak menguntungkan bagi lingkungan sekitar. Berbagai upaya telah ditempuh oleh pemerintah, antara lain melalui pengendalian pelayanan terpadu satu pintu, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan. Pada daerah yang pemerintah provinsi kabupaten dan kota wajib membentuk perangkat daerah berupa lembaga pelayanan perizinan sebagai penyelenggaraan Pelayanan Publik Baru yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat setempat.

Peran pemerintah ditunjukkan dalam pelayanan sebagai bukti keterlibatannya dalam masyarakat. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Pelaksanaan Perizinan Terpadu Satu Pintu, jenis lembaga mana yang diserahkan kepada daerah untuk memilih jenis lembaga yang sesuai, apakah berbentuk kantor, kantor, atau lembaga yang disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan daerah, menginstruksikan kepada seluruh kepala daerah di Indonesia untuk segera menerapkan pola pelayanan perizinan terpadu satu pintu. pembuatan Kantor/Departemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ini sebagai sarana yang secara tegas dipercayakan untuk menawarkan pelayanan. Penggabungan layanan perizinan memerlukan pengurangan birokrasi, yang sering dikritik karena terlalu berbelit-belit.

Setiap kebutuhan masyarakat harus dipenuhi oleh pemerintah yang memiliki kewajiban untuk itu sebagai aparatur negara. Kewajiban ini menjadi sangat penting mengingat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan merupakan salah satu indikator utama seberapa baik aparat birokrasi pemerintah dalam menjalankan misinya. Kenyataannya, ada masalah, seperti yang ditunjukkan oleh Unit Pengelola Pelayanan Terpadu Ibukota Terpadu Satu Pintu Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu. Menurut pengamatan awal penulis, masalahnya adalah infrastruktur dan fasilitas layanan yang tidak memadai daripada penggunaan teknologi, informasi, dan komunikasi yang tidak efektif untuk menyediakan akses layanan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa banyak masyarakat yang berurusan dengan perizinan dan nonperizinan menuntut agar Unit Pengelola Pelayanan Ibukota Pelayanan Terpadu Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Seribu memberikan pelayanan yang cepat, sederhana, dan transparan sehingga sarana dan prasarana sangat mendukung untuk mewujudkan hal tersebut.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan daerah dan melaksanakan kewajiban yang dituangkan dalam peraturan yang mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, dibentuk Unit Pengelola Pelayanan Ibukota Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu. Unit ini berada di bawah lingkup pelayanan publik dan bertanggung jawab untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dalam pelayanan birokrasi. Ini harus membangun layanan yang cepat, ramah, sederhana, bertanggung jawab, dan terbuka. Namun, Unit Pengelola Pelayanan Ibukota Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu masih belum aktif dalam hal pemberian pelayanan perizinan. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat bahwa prosesnya berbelit-belit, tidak ada jaminan tanggal penyelesaian, dan sarana dan prasarana masih perlu ditingkatkan.

Karena masih ada beberapa pegawai yang menawarkan jasa yang belum bisa dikatakan berkualitas tinggi, maka temuan penelitian yang dilanjutkan dengan evaluasi data yang diperoleh dinilai kurang baik. Pasalnya, sejumlah besar informan terus menyuarakan ketidakpuasannya terhadap persyaratan layanan perizinan usaha, kapasitas personel, batasan waktu layanan, kriteria harga, dan kecepatan layanan. 2018 (Agustaf). Ditemukan dari beberapa penelitian sebelumnya tentang one stop service bahwa terdapat permasalahan pada layanan

tersebut, antara lain layanan yang kurang lancar dan rumit meskipun telah melalui one stop service, dan informasi mengenai kebutuhan file yang terkadang tidak sesuai sehingga banyak orang tidak menyelesaikan file mereka. Selain itu, banyak individu menyewa perantara (manajemen) untuk mengelola file lisensi karena mereka percaya bahwa memperoleh layanan akan terlalu tertunda jika mereka menangani prosedur sendiri.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi pelayanan publik dan untuk mengetahui faktor yang mendukung maupun yang menghambat optimalisasi pelayanan publik dalam perspektif *New Public Service* (NPS) di Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang dilaksanakan di UPPTSP (Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu. Penelitian ini berfokus pada optimalisasi pelayanan publik dalam perspektif *New Public Services* (NPS) yang mengacu pada lima indikator yakni bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Selain itu, juga terdapat aspek faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan optimalisasi pelayanan publik dalam perspektif *New Public Services* (NPS). Sumber data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Miles and Huberman yang meliputi pengumpulan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Otonomi daerah memberikan keleluasaan wilayah daerah untuk mengatur urusan-urusan kepentingan masyarakat daerah tersebut. Dalam hal ini termasuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dalam berbagai macam kebutuhan termasuk jasa dan administrasi. UPPTSP (Unit Pengelola Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik. Berbagai upaya dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan publik salah agar kepuasan masyarakat semakin meningkat. Dalam bagian ini akan diuraikan hasil penelitian mengenai optimalisasi pelayanan publik dalam perspektif *New Public Services* (NPS) yakni sebagai berikut.

1. Optimalisasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu UPPTSP di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.

Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu yang merupakan salah satu dari wilayah Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta merupakan primadona daerah tujuan untuk pariwisata. Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu memasuki usia ke 20 tahun, secara konsisten terus melakukan perubahan dan inovasi, untuk memudahkan kebutuhan masyarakat Kepulauan Seribu. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu program pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik, memangkas birokrasi pelayanan perizinan dan non perizinan dan sebagai upaya mencapai pemerintahan yang baik (*good governance*).

PTSP atau Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan Pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintahan baik perizinan maupun non perizinan, yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai terbitnya sebuah dokumen dilakukan di dalam satu tempat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang penanaman modal mengatur masalah PTSP secara khusus pada Pasal 26 yang menyebutkan bahwa tujuan dari PTSP adalah “untuk membantu penanaman modal dalam memperoleh kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal, dan

informasi penanaman modal”. Bentuk pelayanan terpadu ini bisa berbentuk kantor, dinas, ataupun badan. Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki beberapa program, namun masih adayang dalam perbaikan pelayanan yaitu pelayanan *online* (JakEvo, PTSP DKI) ini belum berjalan dengan baik.

Berkaitan dengan hal tersebut, UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu melakukan berbagai strategi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Strategi yang dilakukan yakni dengan memberikan pelayanan secara transparansi, dan kesamaan hak, meningkatkan jumlah tenaga kerja yang berasuransi kerja, meningkatkan kerja sama dan realisasi investasi melalui promosi dan kajian peluang dan potensi investasi, meningkatkan penelitian dan pengembangan potensi sumber panas bumi dan energi, meningkatkan kualitas pelayanan umum bernafaskan keagamaan, pengembangan dan optimalisasi, meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan perizinan non perizinan penanaman modal dan tenaga kerja, meningkatkan sumber daya manusia aparatur pelayanan perizinan non perizinan penanaman modal dan tenaga kerja, meningkatkan kualitas laporan akuntabilitas kinerja, meningkatkan pelayanan dan sistem informasi pelayanan perizinan. Hal ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.

2. New Public Service Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.

Pada hakikatnya, penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada terciptanya fungsi pelayanan publik. Beberapa permasalahan tentang ketidakpuasan kinerja pemerintah, keinginan dan harapan-harapannya tidak didengar, hak-haknya dipasung, aspek dan peluang publiknya dihambat, adanya dominasi hak rakyat, berisi keras kepada rakyat, bertindak represif dan lupa bahwa kedaulatan ini adalah milik rakyat, bahkan pilihan untuk kebutuhan-kebutuhan publik dan suara demokrasi yang substantif telah ditinggalkan atau diabaikan begitu saja bagi pejabat. Padahal mereka para pejabat publik ada, karena adanya rakyat yang memiliki hak suara sebagai instrumen penting dalam memulai wacana pemerintah ke depan. Secara praksis pemerintah dalam pelayanan publik harus memperhatikan ide brilian yang digagas oleh paradigma “*the new public services*” karena membawa pesan moral sebagaimana tuntutan masyarakat.

Untuk menunjang program yang telah dibuat maka perlu dilakukan pengembangan sumber daya baik sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana. Sumber daya lebih difokuskan bagaimana organisasi mampu memanfaatkan sumber daya yang sudah ada dan mengembangkannya secara efisiensi guna untuk mencapai tujuan program. Setiap program memerlukan tenaga ahli untuk menjalankannya selain sumber daya manusia yang harus diperbaiki organisasi juga harus memberikan fasilitas kepada pegawai dalam menjalankan tugasnya seperti menyediakan ruangan kerja dan fasilitas lainnya.

Berkaitan dengan hal tersebut, Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dimana orang-orang yang bekerja di dalamnya. Mewujudkan pelayan publik yang efektif menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan NPS (New Publik Service). Terdapat tiga prinsip utama untuk mewujudkan pelayan publik berbasis efektif yaitu sebagai berikut: Pertama, pelayan publik harus mempunyai keinginan untuk melayani masyarakat. Kedua, pelayan publik harus merespon segala bentuk pelayan tidak hanya dari klien tetapi seluruh warga negara. Ketiga, akuntabilitas dari pelayanan publik adalah multiaspek. Dari ketiga ciri utama pelayan publik yang efektif perlu didukung dengan budaya kerja, komitmen organisasi serta publik sebagai penerima layanan agar tercipta suatu lingkungan organisasi yang baik.

Optimalisasi pendukung sumber daya merupakan suatu kemampuan organisasi untuk mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang sudah ada secara esensial untuk

meningkatkan kualitas kinerja organisasi. Sumber daya yang dimaksud disini yaitu sumber daya manusia, teknologi dan sarana dan prasarana. Dari teori tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa Unit Pengelola penanaman modal, pelayanan perizinan terpadu satu pintu Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu khususnya pelayanan terpadu satu pintu dalam pengelolaan sumber daya sudah sesuai dengan teori yang ada. Hal ini dilihat dari bagaimana pelayanan terpadu satu pintu memberikan pelatihan terhadap pegawainya supaya dapat melakukan tugas mereka secara efektif, selain itu pelayanan terpadu satu pintu juga memanfaatkan teknologi yang ada dengan memberikan pelayanan secara *online*.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung merupakan poin penting dalam proses terwujudnya suatu strategi pelayanan terpadu satu pintu. Yang menjadi faktor pendukung dalam strategi pelayanan terpadu satu adalah sarana dan prasarana dalam pelayanan terpadu satu pintu sudah bagus hal ini dinilai dari disediakannya kendaraan terhadap tim teknis dan komputer bagi karyawan hal ini diharapkan dapat memudahkan dalam melakukan pelayanan.

Sementara itu, faktor penghambat strategi adalah yang melatar belakangi keterhambatan pencapaian tujuan strategi pelayanan terpadu satu pintu. Dalam pelaksanaan strategi pelayanan terpadu satu pintu ditemukan beberapa hambatan yaitu, kurangnya sumber daya manusia hal ini dikarenakan dalam perekrutmen pegawai masi ada beberapa tidak sesuai dengan keahlian dan tugasnya terkhusus terhadap tim teknis hanya ada 1 saja, dan yang kedua pihak pelayanan terpadu satu pintu juga tidak melakukan sosialisasi proses pelayanan sehingga banyak masyarakat tidak mengetahui prosedur perizinan baik pelayanan *online* maupun pelayanan langsung. Penilaian optimalisasi pelayanan publik di UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dilakukan berdasarkan teori dari (Lupioadi (2016:182) ditentukan oleh lima dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Hasil dan analisis kualitatif terhadap masing-masing indikator-indikator optimalisasi pelayanan publik dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

a. **Bukti Fisik (*Tangible*)**

Indikator *tangible* ini berhubungan dengan bukti fisik pelayanan yaitu penampilan petugas/aparatur, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam permohonan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya mengetahui optimalisasi pelayanan publik di UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu menunjukkan bahwa:

1) **Penampilan Petugas**

Penampilan petugas menjadi salah satu indikator yang dinilai dalam optimalisasi pelayanan publik. Penampilan petugas berkaitan dengan pemakaian atribut atau seragam. Kebersihan dan kerapian seragam menjadi hal yang patut untuk diperhatikan. Petugas telah penampilan dengan bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Setiap petugas yang melakukan pelayanan public berpenampilan bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Penampilan dapat berpengaruh dalam proses pelayanan publik. Jika penampilan petugas baik, maka akan menimbulkan kesan yang baik, begitu juga sebaliknya. Petugas pelayanan publik diharapkan dapat memaksimalkan penampilannya demi pelayanan publik yang optimal.

2) **Kenyamanan Tempat Pelayanan Publik**

Kenyamanan tempat pelayanan publik sangat mempengaruhi penilaian pengguna layanan terhadap optimalisasi pelayanan publik. Oleh karena itu di UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan. Penyedia layanan publik harus menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan. Selain luas ruang pelayanan, sebaiknya disediakan juga pendingin ruangan (AC) guna menambah kenyamanan pengguna layanan. Pada saat siang hari kondisi ruangan tidak akan terasa semakin panas. Kenyamanan tempat pelayanan juga mempengaruhi optimalisasi pelayanan Publik, maka dari itu penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan unruk pengguna layanan. Apabila telah tersedia tempat pelayanan publik yang baik, maka pengguna layanan juga akan merasa nyaman.

3) **Kemudahan Dalam Proses Pelayanan Publik**

Pada indikator ini kemudahan pelayanan publik sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu belum memaksimalkan kemudahan bagi para pengguna layanan. Masih terdapat masyarakat yang belum tau persyaratan yang dibutuhkan sehingga harus bolak-balik dalam memenuhi persyaratan yang diperlukan. Maka dari itu, kemudahan dalam proses pelayanan publik ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam melakukan pelayanan publik.

4) **Kedisiplinan Petugas Dalam Melakukan Proses Pelayanan Publik**

Dalam melaksanakan tugasnya para petugas membutuhkan disiplin kerja agar dalam proses pelayanan publik dapat berjalan dengan lancar. Kedisiplinan petugas akan membentuk kedisiplinan petugas yang penuh dengan tanggungjawab dalam bekerja, sehingga akan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan terutama dalam proses pelayanan. Petugas harus mementingkan kepentingan pelayanan publik diatas kepentingan pribadinya, karena pekerjaan pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh petugas pelayanan publik di UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu. Dalam hal ini, para pegawai telah disiplin dalam memberikan pelayanan publik. Kedisiplinan ini ditunjukkan dari jam kerja yang dilakukan oleh petugas yaitu pukul 08.00-15.00. Dalam hal pelayanan publik, disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh petugas terutama petugas pada bagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan merasa puas atas apa yang telah dikerjakan oleh petugas.

5) **Kemudahan Akses Pelanggan Dalam Permohonan Pelayanan Publik**

Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan publik di UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu saat ini terlihat dari 1 loket pelayanan publik yang ada di depan dan satu ruang tempat pelayanan publik. Ketika pengguna layanan tiba maka akan langsung menuju ke loket dan akan ditanyakan mengenai maksud dan tujuannya. Kemudahan akses pelayanan publik memang perlu diperhatikan, agar para pengguna layanan tidak merasa kebingungan ketika ingin mengurus permohonan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di UPPMPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu.

6) **Penggunaan Alat Bantu Dalam Pelayanan Publik**

Penggunaan alat bantu yang ada di UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu saat ini adalah komputer, alat cetak pinter dan camera untuk keperluan pembuatan KTP. Alat bantu yang ada sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan demi kelancaran proses dalam pelayanan publik. Adanya alat bantu pelayanan sangat mendukung proses pelayanan publik sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat.

b. **Reliability (Kehandalan)**

Indikator kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan publik. Untuk mengukur indicator kehandalan dalam upaya mengetahui optimalisasi pelayanan publik di UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) **Kecermatan Petugas Dalam Melayani Pengguna Layanan**

Kecermatan petugas dalam proses pelayanan publik sangat penting bagi pengguna layanan. Apabila petugas tidak cermat dalam melayani pengguna layanan maka akan terjadi kesalahan dan akan menimbulkan pekerjaan baru. Misalnya kecermatan dalam pengetikan, apabila terjadi kesalahan salah ketik, maka hal itu akan merugikan para pengguna layanan. Karena pengguna layanan harus mengurus kembali kesalahan ketik tersebut. Maka dari itu petugas dituntut untuk cermat dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya agar tercipta pelayanan yang baik dan dapat memberikan rasa puas terhadap pengguna layanan. Dengan demikian, kecermatan petugas sangat mempengaruhi optimalisasi pelayanan publik, karena apabila petugas kurang cermat akan menimbulkan kesalahan yang mengakibatkan kerugian bagi penerima layanan. Maka dari itu, para petugas dituntut untuk cermat dalam setiap pemberian layanan.

2) **Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas**

UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu belum memiliki standar pelayanan yang jelas, namun menggunakan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam pelayanan. SOP ini berfungsi sebagai pedoman dalam bekerja baik itu dari prosedur kerja sampai dengan prosedur pelayanan. Namun ketika dalam penelitian ada masyarakat yang tidak mengetahui apa dan bagaimana prosedur dalam pelayanan.

3) **Kemampuan Petugas/Aparatur Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan Publik**

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu disini sangat menentukan dalam proses pelayanan publik yang diberikan. Apabila semua petugas mampu menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, maka pelayanan publik akan lebih cepat karena tidak hanya mengandalkan orang yang bisa menggunakan alat bantu saja. Dalam hasil wawancara yang dilakukan belum semua petugas bisa menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan publik. Misalnya saja mengoperasikan komputer, belum semua mampu mengoperasikan komputer, masih ada beberapa petugas yang belum bisa menggunakan komputer. Dari jumlah petugas yang ada hanya sekitar lebih kurang 4 orang yang bisa menggunakan komputer.

Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan public sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh petugas yang bertugas dibagian pelayanan public harus memiliki

kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar.

4) **Keahlian Petugas dalam Menggunakan Alat Bantu dalam Proses Pelayanan Publik**

Selain kemampuan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu juga perlu diperhatikan terutama dalam proses pelayanan public. Hal ini ditujukan apabila ketika pelayanan public sedang ramai dengan banyaknya pengguna layanan yang datang petugas yang ahli dalam penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan seperti komputer, camera dan sebagainya hanya satu yang ahli dalam menguasai alat bantu tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dari 17 pegawai yang ada, hanya 5 petugas yang ahli dalam menggunakan komputer dan hanya 1 pegawai yang ahli dalam mengoperasikan kamera dan juga mesin pencetak KTP.

c. **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu organisasi birokrasi yang melayani masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan publik yang optimal dalam setiap pelayanan public di UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu. Hal ini akan menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengukuran indikator *Responsiveness* dalam upaya mengetahui optimalisasi pelayanan publik di UPPTSP Kabupaten Kepulauan Seribu dapat dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

1) **Merespon Setiap Pelanggan/Pemohon Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan Publik**

Pengguna layanan akan merasa dihargai apabila petugas pelayanan publik dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi optimalisasi pelayanan publik di UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu. Petugas merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan publik dilakukan dengan menyapa dan menanyakan keperluan yang diperlukan. Berdasarkan hasil wawancara petugas pelayanan publik di UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu telah merespon pengguna layanan yang ingin melakukan pelayanan.

Pengguna layanan akan merasa senang jika petugas merespon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Merespon pengguna layanan sangatlah penting dalam proses pelayanan. Jika petugas merespon setiap pengguna layanan maka akan menciptakan penilaian yang baik bagi penyedia layanan. Menjadi pelayanan yang lebih baik lagi, pelayanan yang efektif dan akuntabilitas.

2) **Petugas Melakukan Pelayanan Dengan Cepat**

Pelayanan yang dilakukan di UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu diharapkan dapat dilakukan dengan cepat, apalagi ketika terjadi antrian di ruang tunggu pelayanan publik. Jika pelayanan publik dapat dilakukan dengan cepat, maka pengguna akan merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan.

Pemberian pelayanan publik yang cepat merupakan hal penting yang harus dilakukan sebagai bentuk *responsiveness* terhadap pengguna layanan, agar pengguna layanan merasa puas akan pelayanan publik yang diberikan di UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu. Pelayanan dengan cepat akurat merupakan kepentingan bagi pengguna pelayanan. Sebagai pemberi layanan harus siap sigap, merespon dengan baik untuk mendapatkan kepuasan pelayanan publik

kepada penerima pelayanan. Kepuasan pelanggan itu penting bagi proses pelayanan dimana pelayanan tersebut tidak berbelit-belit, sigap tanggap, cepat dan memberikan jaminan waktu yang sudah ditentukan.

3) **Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Tepat**

Selain kecepatan, penngguna layanan juga akan merasa senang apabila pelayanan publik dilakukan dengan tepat. Pelayanan publik yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang didapatkan oleh pengguna layanan dapat diselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan pengguna layanan dapat tercapai. Pelayanan cepat, tepat sangatlah penting dalam melakukan pelayanan. Bagi pengguna pelayanan akan merasa kepuasan jika pemberi layanan tersebut bisa merespon pengguna layanan dengan baik, tidak berbelit-belit, cepat, tepat, dan akuntabilitas.

4) **Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Cermat**

Selain kecepatan dan ketepatan, kecermatan juga perlu diperhatikan dalam proses pelayanan public. Hal ini untuk menghindari kemungkinan kesalahan yang terjadi selama proses pelayanan. Apabila petugas tidak cermat dalam melayani pengguna layanan maka akan terjadi kesalahan dan akan menimbulkan pekerjaan baru. Misalnya kecermatan dalam pengetikan, apabila terjadi kesalahan salah ketik, maka hal itu akan merugikan para pengguna layanan. Karena pengguna layanan harus mengurus kembali kesalahan ketik tersebut. Maka dari itu petugas dituntut untuk cermat dalam mengerjakan tugas dan tanggungjawabnya agar tercipta pelayanan public yang baik dan dapat memberikan rasa puas terhadap pengguna layanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, petugas di UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu Sudah cermat atau teliti dalam melayani masyarakat.

5) **Petugas/Aparatur Melakukan Pelayanan Dengan Waktu Yang Tepat**

Ketepatan disini tidak hanya berhubungan jasa yang dihasilkan, namun juga berhubungan dengan waktu penyelesaian yang tepat sesuai dengan yang telah dijanjikan. Di UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dalam pemberian pelayanan publik terkadang belum sesuai dengan waktu yang tepat, hal ini dikarenakan kendala jumlah SDM yang masih kurang.

d. **Assurance (Jaminan)**

Indikator jaminan (*assurance*) ini berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Untuk mengukur indikator *assurance* dalam upaya mengetahui optimalisasi pelayanan publik di UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) **Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan Publik**

Petugas UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan publik, apabila dapat diselesaikan saat itu juga. Namun jika tidak bisa diselesaikan saat itu juga, petugas memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan.

2) **Petugas Memberikan Jaminan Biaya Dalam Pelayanan Publik**

Penentuan biaya pengurusan pelayanan ditentukan oleh jenis pelayanannya. Tidak semua pelayanan dipungut biaya. Ada beberapa yang tidak dipungut biaya

alias gratis dan ada juga yang dikenakan biaya. Untuk pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran, legalisasi surat itu gratis, namun untuk yang lainnya itu membayar. Dengan adanya jaminan biaya dari petugas pelayanan publik, maka pengguna layanan tidak khawatir jika harus mengeluarkan biaya untuk pengurusan KTP, KK, Akta Kelahiran, legalisasi surat, karena memang tidak dipungut biaya.

3) **Petugas Memberikan Jaminan Legalitas Dalam Pelayanan Publik.**

Jaminan legalitas pelayanan publik di UPPSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu yaitu berupa cap dan juga tanda tangan sah dari UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu. Keabsahan dan keaslian dokumen harus diberikan cap dan tanda tangan agar terbukti keasliannya. Setiap pelayanan publik harus memiliki keakuratan pelayanan dan keaslian sebagai jaminan legalitas adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Legalitas pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

4) **Petugas Memberikan Jaminan Kepastian Biaya Dalam Pelayanan Publik**

Pihak UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu telah menjamin kepastian biaya dari setiap jenis pelayanan publik. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, semua itu dibiayai anggaran Negara. Sedangkan untuk pengurusan pelayanan publik lainnya sudah mempunyai dasar hukum masing-masing. Dengan adanya jaminan biaya yang pasti, yang sudah diatur oleh undang-undang, maka pengguna layanan tidak perlu merasa khawatir akan biaya yang harus dikeluarkan.

e. **Empathy (Empati)**

Indikator ini berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas yang ramah dan berkomunikasi yang baik akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang diberikan. Apabila keramahan dan kepedulian telah diberikan maka akan terjalin hubungan yang baik antara petugas pelayanan publik dengan masyarakat yang melakukan pelayanan. Untuk mengukur indikator empati dalam upaya mengetahui optimalisasi pelayanan publik di UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

1) **Mendahulukan Kepentingan Pemohon/Masyarakat**

Prioritas utama dalam suatu pelayanan publik adalah kepuasan pengguna layanan. Segala keperluan pengguna layanan terkait pelayanan publik di UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan. Berdasarkan hasil penelitian di UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dalam memberikan pelayanan publik telah mendahulukan kepentingan pengguna layanan.

Mendahulukan kepentingan dari pengguna layanan memang penting karena pengguna layanan merupakan prioritas utama petugas pelayanan publik. Apabila pengguna layanan tidak merasa didahulukan akan menimbulkan keluhan dan memberikan kesan yang tidak baik bagi petugas pelayanan publik.

2) **Petugas Melayani Dengan Sikap Ramah**

Keramahan sangat diperlukan oleh petugas dalam melakukan suatu proses pelayanan public. Bersikap ramah berarti bersikap baik dan menarik budi bahasanya. Jika petugas pelayanan publik bersikap ramah maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan. Namun ketika peneliti mengamati belum semua petugas memberikan keramahan kepada pengguna layanan karena ada

petugas yang menunjukkan sikap cuek. Keramahan yang diberikan oleh petugas pelayanan publik akan menambahkan rasa nyaman dari para pengguna layanan. Maka dari itu setiap petugas haruslah bersikap ramah kepada pengguna layanan.

3) **Petugas Melayani Dengan Sikap Sopan Santun**

Selain ramah, sikap sopan santun juga diperlukan dalam pelayanan publik, dengan bersikap sopan santun pengguna layanan akan merasa di hargai dan dihormati. Berdasarkan hasil penelitian, petugas UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu khususnya petugas pemberi layanan sudah bersikap sopan santun. Sikap sopan santun memang perlu diperhatikan bagi petugas pelayanan publik. Hal ini bertujuan agar para pengguna layanan merasa dihargai dan dihormati.

4) **Petugas Melayani Dengan Tidak Diskriminatif (Membeda-Bedakan)**

Sistem pelayanan yang ada di UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu memang belum menggunakan sistem number pada setiap pelanggan yang meminta pelayanan publik. Walaupun demikian, pengguna layanan masih bisa berbudaya antri.

5) **Petugas Melayani Dan Menghargai Setiap Pelanggan/Masyarakat**

Sikap menghargai pelanggan sama halnya petugas memandang penting setiap kebutuhan pelanggan. Sikap menghargai dapat dilakukan dengan menyapa serta tersenyum dengan pengguna layanan, kemudian menanyakan dan mencatat keperluan pengguna layanan, memberikan penjelasan yang berkaitan dengan keperluan pengguna layanan, serta berusaha agar kebutuhan pengguna layanan dapat terpenuhi. Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan bahwa UPPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu sudah memiliki sikap menghargai setiap pengguna layanan. Sikap menghargai harus dimiliki oleh setiap petugas, agar proses pelayanan publik dapat berjalan dengan baik, serta tujuan utama dari pelayanan publik tersebut dapat tercapai.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pada indikator bukti fisik, Unit Pengelola Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dalam pengembangan pegawainya selalu mengutamakan penampilan yang rapi dan sopan sebagai penunjang pemberian pelayanan kepada masyarakat. Indikator kehandalan, pegawai Unit Pengelola Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu dalam memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum baik dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Pada indikator daya tanggap, pegawai UPPTSP memerlukan kesiapan dalam merespon permohonan izin kepada masyarakat. Pada indikator jaminan, pegawai dalam memberikan pelayanan dengan integritas, kemampuan, serta karakter yang baik, dapat menaruh sikap positif terhadap masyarakat yang melakukan permohonan perizinan di UPPMPTSP Kabupaten Administrasi Kepulauan Seribu. Pada indikator empati, masyarakat menilai belum baik karena pegawai UPPMPTSP masih ada pegawai yang menerapkan sikap membeda-bedakan dalam pemberian pelayanan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka saran yang dapat penulis sampaikan adalah melakukan perbaikan sarana dan prasarana, meningkatkan keahlian petugas, dan meningkatkan keramahmatan pada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal dan Buku

- Ahmad, Ainur Rohman (2016). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Andriani, (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poli Umum Puskesmas Bukit tinggi*
- Bharata, (2015). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Box Alamsyah, (1998, (2016 : 165). *Buku Sumber Kebebasan Beragama dan. Berkeyakinan di Indonesia*. Jakarta: Wahid Foundation
- Bungin, (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Denhardt. (2016). *The New Public Service: Serving Not Steering*, ME Sharpe Inc., New York.
- Dimock, Dahl, dan Waldo. (2017). *NPS berakar dari beberapa teori, yang meliputi: Teori tentang demokrasi kewarganegaraan; perlunya pelibatan.*
- Denhardt dan Denhardt (2017). *The ethic of Public Service*. Westport, Connecticut : Greenwood Press
- Erdina, T. V., & Hariani, D. (2017). Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/16794>
- Hotniar Siringoringo, (2015). *Pengantar Statistika*. Gunadarma, Jakarta.
- Irawan, (2015). *Manajemen Pemasaran Modern, edisi ke 2*, (Yogyakarta, Liberty: J.V. Deenhart dan R.B. Denhart, (2018) . “The New Public Service”, dalam *Public Administration Review*, Vol 60, No. 6.
- Lupioadi (20016). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*, UI. Press, Jakarta
- Lijan Poltak Sinambela, (2016). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta
- Lewis dan Gilman ,(2015). *Administrasi Dan Pemerintahan Daerah*
- Mansyar, F., & Sadad, A. (2016). Kualitas Pelayanan Publik. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1), 165–170. <https://doi.org/10.37676/profesional.v2i1.163>
- Moenir (2017). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Moleong, (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Mukarom dan Laksana (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nur’ani, A. (2021). *Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol*. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(10), 1–208.
- Nurcholis, (2017). *Pertumbuhan & Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*, Penerbit Erlangga.
- Purwanto, A., Asbari, M., Prameswari, M., Ramdan, M., & Setiawan, S. (2020). *Dampak Kepemimpinan, Budaya Organisasi dan Perilaku Kerja Inovatif Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas*. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(01), 19–27. <https://doi.org/10.33221/jikm.v9i01.473>
- Purwanto, Agus, (2015). *Pengaruh Pengadopsian IFRD dan. Good Coporate Governance terhadap Kualitas Laba”*.

- Ratminto, (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ratminto, Lijak Poltak. 2018. *Asas-asas Pelayanan Perizinan, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Saputro, H. E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Professional*, 3(7), 59–78.
- Sinambela. (2018). *Pelayanan Publik Perizinan dalam Peningkatan Pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Jakarta Vol 7 No 9*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Universitas Veteran. Gajah Mada
- Suyanto, (2015). *Penggunaan Model Mind Map dalam Peningkatan Hasil Belajar IPS tentang Perkembangan Teknologi*.
- Spradley dalam kutipan Sugiono (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA)
- Subandi, ((2015). *Manajemen Koperasi Simpan Pinjam*. Jakarta: Mitra. Wacana Media.
- Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Subandi, ((2015). *Manajemen Koperasi Simpan Pinjam*. Jakarta: Mitra. Wacana Media.
- Sugiyono, (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Tim Prima Pena, (2015), *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Terbaru / Tim Prima Pena*
- Wasisto Raharjo Jati, (2017) *The Impact of Globalisation toward Nationalism: Comparative Case Studies in Medan, Bandung, and Denpasar* Wansley dan Wolf (1996). *Pemeriksaan Alat Penggerak Tubuh . Bohn Stafleu van Longhum Houten*.
- Widiyarta, Agus, (2016). *Standar Pelayanan Publik Pemda*”, Kreasi Wacana,. Bantul.

Undang-Undang

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Undangan UU Nomor 25 tahun 2007 dan PP Nomor 45 Tahun 2008 menghubungkan Fungsi Pelayanan Perizinan Dengan Fungsi Penanaman Modal.
- Peraturan Presiden RI No 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Presiden RI No 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara 26/KEP/M.PAN/2/2004 yaitu: Prosedur Pelayanan Public
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah
- Surat Keputusan Menpan No. 81/1993 Tentang Pola Pelyanan keputusan MENPAN No. 63/KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 Kegiatan Pelayanan Umum atau Public
- Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu,

Akses Web

- Akses melalui web, <https://jakevo.jakarta.go.id/>, pada tanggal 28 Juli 2022.
- Akses melalui web, <https://perizinan.jakarta.go.id/> , pada tanggal 3 Agustus 2022
- Akses melalui web, https://ptsp.jakarta.go.id/penanaman_modal/ , pada tanggal 3 Agustus 2022
- Akses melalui web, <https://pelayanan.jakarta.go.id/> , pada tanggal 3 Agustus 2022