

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1. Gambaran Lokus Penelitian**

##### **4.1.1. Sejarah Kantor Kelurahan Bintaro**

##### **4.1.2. Visi dan Misi**

Visi

**"Solusi Investasi dan Perizinan di Jakarta"**

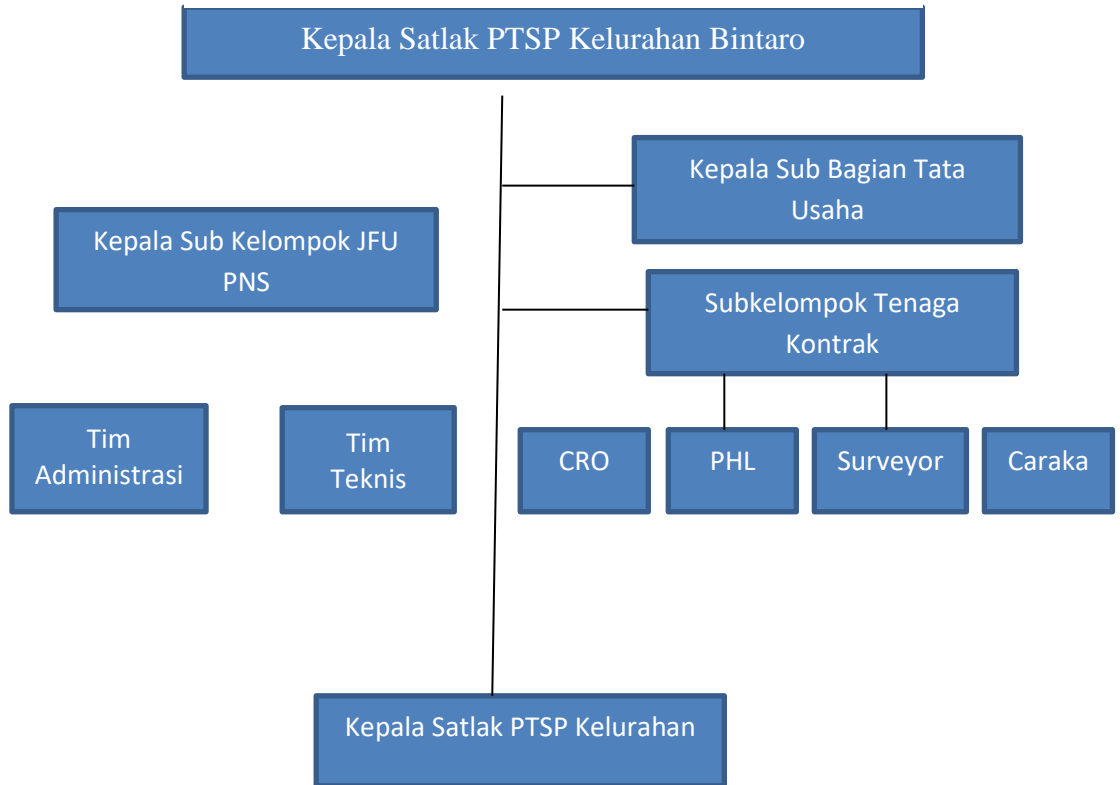
Misi

1. Meningkatkan nilai investasi melalui promosi, penyempurnaan peraturan dan pengendalian pelaksanaan penanaman modal dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi;
2. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan melalui penciptaan inovasi layanan berbasis sistem teknologi informasi;
3. Mengelola pengaduan masyarakat dengan berbasis quick response;
4. Melakukan pembinaan dan peningkatan kapasitas aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sesuai kompetensi;
5. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dan handal

##### **4.1.3. Struktur Organisasi**

Berikut adalah struktur organisasi di Satuan Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bintaro Kota Administrasi Jakarta Selatan:

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi PTSP Kelurahan**



## 4.2. Hasil Penelitian

### 4.2.1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bintaro (PTSP Kelurahan Bintaro )

PTSP Kelurahan adalah subordinat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kelurahan . PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dengan sistem satu pintu di Provinsi DKI Jakarta.

Pengertian perizinan adalah pemberian legalitas dalam bentuk izin kepada orang perseorangan atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Dokumen yang diterbitkan berdasarkan peraturan daerah dan/atau peraturan lainnya yang merupakan bukti

legalitas menyatakan sah atau diperbolehkannya orang perseorangan atau badan hukum untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu.

Adapun pengertian non perizinan adalah pemberian rekomendasi atau dokumen lainnya kepada orang perseorangan atau badan hukum. Dokumen yang diterbitkan berdasarkan peraturan daerah dan/atau peraturan lainnya yang merekomendasikan dan/atau menerangkan secara administrasi dan/atau teknis, suatu usaha atau kegiatan tertentu, orang perseorangan atau badan hukum tertentu.

Alur proses dalam permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan sebagai berikut:

- a. Menerima dan meneliti berkas permohonan perizinan dan non perizinan baik yang termasuk dalam kewenangannya maupun yang tidak termasuk kewenangannya;
- b. Memastikan kelengkapan dan keabsahan berkas permohonan;
- c. Mengembalikan berkas permohonan kepada pemohon, kuasa pemohon dan/atau wakilnya apabila berkas dinyatakan tidak lengkap dan/atau tidak sah untuk dilengkapi
- d. memilah permohonan sesuai jenis dan kewenangan pelayanan dan penandatanganan;
- e. memproses lebih lanjut permohonan yang telah memenuhi kelengkapan dan keabsahan persyaratan, yaitu:
  - 1) melakukan pemeriksaan teknis lebih lanjut untuk permohonan yang termasuk dalam kewenangannya; dan
  - 2) mengirimkan secara manual dan/atau secara elektronik permohonan ke PTSP yang berwenang untuk penelitian teknis permohonan.

Selanjutnya, percepatan waktu dan penyelesaian permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan melalui:

- a. Tanda tangan secara elektronik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;

- b. pembubuhan stempel secara elektronik;
- c. pendelegasian kewenangan secara elektronik;
- d. pengajuan permohonan secara elektronik;
- e. koordinasi inter dan antar SKPD/UKPD secara elektronik;
- f. komunikasi antara pemohon dengan PTSP secara elektronik;
- g. penerapan tanda terima dan nomor antrian secara elektronik;
- h. pemrosesan permohonan inter dan antar SKPD/UKPD secara elektronik;
- i. penghapusan simpul-simpul pemrosesan permohonan secara elektronik.

PTSP Kelurahan mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dan penandatanganan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi sesuai kewenangannya. Untuk melaksanakan tugasnya, PTSP Kelurahan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

- a. penyusunan rencana kerja dan anggaran serta dokumen pelaksanaan anggaran PTSP Kelurahan ;
- b. pelaksanaan dokumen pelaksanaan anggaran PTSP Kelurahan ;
- c. penerimaan berkas permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi sesuai kewenangannya;
- d. pelaksanaan meneliti/ memeriksa berkas permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi sesuai kewenangannya;
- e. pelaksanaan penelitian teknis/pengujian fisik permohonan perizinan dan non perizinan;
- f. penandatanganan dokumen izin, non izin dan administrasi sesuai kewenangannya;
- g. penyerahan dokumen izin, non izin dan administrasi sesuai kewenangannya;
- h. pelaksanaan pengelolaan dan penghimpunan arsip berkas permohonan dan izin/non izin yang menjadi kewenangan PTSP Kelurahan dan penyerahannya secara berkala ke Sistem Teknologi Informasi dan Kearsipan;

- i. penandatanganan surat penolakan atas berkas yang tidak lengkap/memadai sesuai kebutuhan
- j. penetapan dan pemberian sanksi terhadap penyalahgunaan izin dan non
- k. izin serta dokumen administrasi sesuai kewenangannya dengan memperhatikan rekomendasi SKPD/ UKPD terkait; pengendalian pelayanan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi di PTSP Kelurahan;
- l. penggunaan sistem teknologi informasi penyelenggaraan PTSP;
- m. pelayanan, pemrosesan dan penyelesaian pengaduan/keluhan atas pelayanan PTSP Kelurahan ;
- n. pelayanan dan penyelesaian pengaduan/keluhan atas pelayanan PTSP Kelurahan yang tidak dapat diselesaikan oleh PTSP Kelurahan;
- o. pelaksanaan koordinasi dengan SKPD/UKPD terkait dalam rangka penelitian teknis/pengujian fisik permohonan perizinan dan non perizinan;
- p. pencatatan, pembukuan dan pelaporan retribusi pelayanan PTSP Kelurahan ;
- q. pemberian bantuan pelayanan terhadap PTSP Kelurahan;
- r. pelayanan konsultasi dan pendampingan pelayanan terhadap PTSP Kelurahan;
- s. pengelolaan kepegawaian, keuangan, barang, ketatausahaan, kerumahtanggaan dan kearsipan PTSP Kelurahan ; dan
- t. pelaporan dan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas PTSP Kelurahan

#### **4.2.2. Visi, Misi, dan Motto Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

1. Tata Nilai / Motto PTSP :  
“S.E.T.I.A (Solusi, Empati, Tegas, Inovasi dan Andal)”
2. Visi PTSP :  
“Solusi Perizinan Warga Jakarta”
3. Misi PTSP :

- a) Melakukan pembinaan dan pengembangan aparatur PTSP sesuai kompetisi;
- b) Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan secara profesional;
- c) Mengedepankan pemanfaatan sistem informasi untuk mempercepat pelayanan;
- d) Mengelola pengaduan masyarakat dengan berbasis quick response;
- e) Menyediakan prasarana dan sarana kerja yang memadai dan handal.

#### **4.2.3. Struktur Organisasi PTSP Kelurahan**

PTSP Kelurahan merupakan unit kerja DPMPTSP pada Kelurahan Kota Administrasi dalam pelaksanaan pelayanan dan penandatanganan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi di Kelurahan. PTSP Kelurahan dipimpin oleh seorang Kepala Satuan Pelaksana (Kasatlak) PTSP Kelurahan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala DPMPTSP. Berikut adalah susunan organisasi PTSP Kelurahan , terdiri atas:

- a. Kepala Satuan Pelaksana (Kasatlak);
- b. Subbagian Tata Usaha;
- c. Subkelompok Jabatan Fungsional (JFU) PNS, terdiri atas Tim Administrasi dan Tim Teknis;
- d. Subkelompok Tenaga Kontrak, terdiri atas *Customer Relation Office* (CRO), Pekerja Harian Lepas (PHL), Petugas Survey Lapangan (*Surveyor*), dan Caraka.

Pada tahun 2022, PTSP Kelurahan Bintaromemiliki jumlah pegawai sebanyak berikut :

Tabel 4. 1 Jumlah Pegawai di PTSP

No.	Jabatan	Jumlah Pegawai	Pendidikan	PNS	CPNS / Non PNS
1	Kasatlak PTSP	1	S2	√	
2	Subbag Tata Usaha	1	S2	√	
3	Tim Administrasi	2	S1	√	√
4	Tim Teknis	1	S1	√	
5	Customer Relation Office (CRO)	2	S1		√
6	Pekerja Harian Lepas (PHL)	2	S1		√
7	Surveyor	1	D3		√
8	Caraka	1	D3		√
	Jumlah	11 Pegawai			

Sumber : Peneliti, 2023

Tugas Pokok dari struktur organisasi di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan

antara lain sebagai berikut:

- 1) Kasatlak PTSP Kelurahan mempunyai tugas:
  - a) memimpin dan mengoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi Satlak PTSP Kelurahan dan PTSP Kelurahan;
  - b) mengoordinasikan pelaksanaan tugas Tata Usaha;
  - c) menandatangani dokumen izin, non izin dan administrasi sesuai kewenangannya menetapkan dan memberikan sanksi terhadap penyalahgunaan izin dan non izin serta dokumen administrasi sesuai

kewenangannya dengan memperhatikan rekomendasi SKPD/UKPD terkait;

- d) menandatangani surat penolakan atas berkas yang tidak lengkap/memadai sesuai kebutuhan;
- e) melaksanakan koordinasi dan kerja sama dengan SKPD/UKPD, instansi pemerintah/swasta dan/ atau masyarakat dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi Satlak PTSP Kelurahan ; dan
- f) melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi Satlak PTSP Kelurahan .

2) Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas:

- a) menyusun bahan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran Satlak PTSP Kelurahan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- b) melaksanakan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran Satlak PTSP Kelurahan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c) melaksanakan monitoring, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran Satlak PTSP Kelurahan ;
- d) melaksanakan pengelolaan kepegawaian Satlak PTSP Kelurahan ;
- e) melaksanakan pengelolaan keuangan Satlak PTSP Kelurahan ;
- f) melaksanakan pengelolaan barang Satlak PTSP Kelurahan ;
- g) melaksanakan pengelolaan ketatausahaan Satlak PTSP Kelurahan ;
- h) melaksanakan kegiatan kerumahtanggaan Satlak PTSP Kelurahan ;
- i) melaksanakan pengelolaan dan penghimpunan arsip berkas permohonan dan izin/non izin yang menjadi kewenangan Satlak PTSP Kelurahan dan penyerahannya secara berkala ke Pusat Sistem Teknologi Informasi dan Kearsipan;
- j) memproses penandatanganan dokumen izin/non izin serta administrasi oleh Kasatlak PTSP Kelurahan ;
- k) melaksanakan penatausahaan dan pendistribusian dokumen perizinan dan non perizinan ke SKPD/UKPD;



- l) mengelola arsip izin dan non izin serta administrasi yang telah diserahkan kepada pemohon, kuasa pemohon dan/atau wakilnya;
  - m) menyediakan, menatausahakan, memelihara dan merawat prasarana dan sarana kerja Satlak PTSP Kelurahan ;
  - n) melayani arsip izin dan non izin serta dokumen administrasi kepada pemilik/kuasa pemilik izin dan non izin serta dokumen administrasi dan/atau instansi berwenang;
  - o) mencatat dan membukukan retribusi pelayanan Satlak PTSP Kelurahan dan melaporkannya secara berkala ke Kepala Subbagian Keuangan;
  - p) mengoordinasikan penyusunan laporan keuangan, kinerja, kegiatan dan akuntabilitas Satlak PTSP Kelurahan ; dan
  - q) melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas Subbagian Tata Usaha.
- 3) Tim Administrasi mempunyai tugas :
- a) menyusun dan mengajukan kebutuhan pegawai, anggaran, prasarana dan sarana kerja Tim Administrasi;
  - b) menerima berkas permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi di Satlak PTSP Kelurahan ;
  - c) meneliti/memeriksa kelengkapan dan keabsahan berkas permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi di Satlak PTSP Kelurahan ;
  - d) menyerahkan tanda terima permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi kepada pemohon, kuasa pemohon dan/atau wakilnya atas berkas permohonan yang dinyatakan lengkap dan sah;
  - e) mengembalikan berkas permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang tidak memenuhi persyaratan kelengkapan dan/atau keabsahan kepada pemohon, kuasa pemohon dan/atau wakilnya;
  - f) membubuhkan tanda hasil penelitian/pemeriksaan pada berkas permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang memenuhi persyaratan kelengkapan dan keabsahan;

- g) memilah permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang memenuhi persyaratan kelengkapan dan keabsahan sesuai jenisnya;
- h) mencatat/merekam/menginput permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang memenuhi persyaratan kelengkapan dan keabsahan;
- i) menyerahkan permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang sudah dicatat/direkam/diinput kepada Tim Teknis;
- j) menerima berkas permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang tidak memenuhi syarat teknis berdasarkan penelitian teknis/pengujian fisik oleh Tim Teknis untuk dikembalikan kepada pemohon, kuasa pemohon dan/atau wakilnya;
- k) mengembalikan berkas permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang tidak memenuhi syarat teknis berdasarkan penelitian teknis/pengujian fisik oleh Tim Teknis kepada pemohon, kuasa pemohon dan/atau wakilnya;
- l) menerima perhitungan dan penetapan retribusi perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang menjadi kewajiban pemohon dari Tim Teknis;
- m) menyerahkan penetapan retribusi perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi kepada pemohon, kuasa pemohon dan/atau wakilnya;
- n) menerima tanda pelunasan retribusi perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang telah divalidasi dari pemohon, kuasa pemohon dan/atau wakilnya;
- o) menyerahkan tanda pelunasan retribusi perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi kepada Tim Teknis;
- p) menerima dokumen izin dan non izin serta dokumen administrasi yang sudah selesai diproses secara teknis dari Tata Usaha;
- q) menyerahkan dokumen izin dan non izin serta administrasi yang sudah ditandatangani kepada pemohon, kuasa pemohon dan/atau wakilnya;

- r) mencatat/merekam/menginput izin dan non izin serta administrasi yang sudah diserahkan kepada pemohon, kuasa pemohon dan/atau wakilnya;
  - s) mengelola arsip izin dan non izin serta administrasi yang telah diserahkan kepada pemohon, kuasa pemohon dan/atau wakilnya;
  - t) memberitahukan kepada pemohon, kuasa pemohon dan/atau wakilnya atas penyelesaian pelayanan perizinan dan non perizinan yang bersangkutan;
  - u) melayani arsip izin dan non izin serta dokumen administrasi kepada pemilik/kuasa pemilik izin dan non izin serta dokumen administrasi dan/atau instansi berwenang;
  - v) memberi bantuan pelayanan terhadap Tim Administrasi di Satlak PTSP Kelurahan;
  - w) melayani konsultasi dan pendampingan pelayanan terhadap Tim Administrasi di Satlak PTSP Kelurahan; dan
  - x) melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi Tim Administrasi.
- 4) Tim Teknis mempunyai tugas :
- a) menyusun dan mengajukan kebutuhan pegawai, anggaran, prasarana dan sarana kerja Tim Teknis;
  - b) menerima berkas permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang telah dinyatakan lengkap dan sah dari Tim Administrasi;
  - c) meneliti teknis/menguji fisik terhadap permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang diterima dari Tim Administrasi;
  - d) membuat dan menandatangani berita acara hasil penelitian teknis/pengujian fisik terhadap permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang diterima dari Tim Administrasi baik yang memenuhi syarat teknis maupun tidak memenuhi syarat teknis;

- e) mengembalikan berkas permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang berdasarkan hasil penelitian teknis/pengujian fisik tidak memenuhi syarat kepada Tim Administrasi;
- f) menghitung dan menetapkan retribusi izin dan non izin serta dokumen administrasi terhadap permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang berdasarkan hasil penelitian teknis/pengujian fisik yang memenuhi syarat;
- g) menyerahkan perhitungan dan penetapan retribusi kepada Tim Administrasi untuk disampaikan kepada pemohon, kuasa pemohon dan/atau wakilnya;
- h) menyampaikan rekomendasi/berita acara persetujuan pemberian izin dan non izin serta dokumen administrasi kepada Kepala Seksi Satlak PTSP Kelurahan melalui Tata Usaha atas permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang memenuhi persyaratan teknis;
- i) mencatat/merekam/menginput permohonan perizinan dan non perizinan serta dokumen administrasi yang memenuhi persyaratan teknis yang telah diberikan kepada Tim Administrasi;
- j) mengelola arsip berita acara/rekomendasi pemberian izin dan non izin serta dokumen administrasi yang telah memenuhi persyaratan teknis yang diserahkan kepada Tim Administrasi;
- k) memproses penetapan dan pemberian sanksi terhadap penyalahgunaan izin dan non izin serta dokumen administrasi;
- l) melaksanakan koordinasi dan kerja sama dengan SKPD/UKPD, instansi pemerintah dan/atau pihak ketiga yang berkompeten dalam rangka penelitian teknis/pengujian fisik permohonan perizinan dan non perizinan;
- m) memberi bantuan pelayanan terhadap Tim Teknis di Satlak PTSP Kelurahan;
- n) melayani konsultasi dan pendampingan pelayanan terhadap Tim Teknis di Satlak PTSP Kelurahan; dan

- o) melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi Tim Teknis.
- 5) Customer Relation Office (CRO) mempunyai tugas:
- a) Melayani pertanyaan yang diajukan oleh pengguna layanan atau pemohon perizinan maupun non perizinan serta memberikan informasi secara ramah, sopan, dan menyenangkan. Berbicara dengan nada yang halus, jelas, dan memakai bahasa yang mudah dimengerti oleh pengguna layanan atau pemohon perizinan maupun non perizinan;
  - b) Petugas yang mampu membina hubungan baik dengan pengguna layanan sehingga pengguna layanan dapat merasa puas selama proses pelayanan perizinan maupun non perizinan. Selain itu juga membuat Satlak PTSP semakin dipercaya oleh masyarakat;
  - c) Memberikan berbagai informasi dan kemudahan kepada pengguna layanan, juga sebagai tempat menampung berbagai macam keluhan, keberatan ataupun konsultasi mengenai pelayanan di Satlak PTSP.
- 6) Pekerja Harian Lepas (PHL) bertugas mengerjakan pekerjaan tertentu yang diberikan oleh Tim Administrasi.
- 7) Surveyor mempunyai tugas:
- a) Melakukan kegiatan survey dan pengukuran di lokasi, melakukan penyusunan dan menggambarkan data-data di lapangan pada Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
  - b) Mencatat dan mengevaluasi hasil pengukuran yang telah dilakukan;
  - c) Melaporkan dan bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan kepada PTSP.
- 8) Caraka mempunyai tugas untuk melakukan pengiriman atau penyampaian surat atau dokumen dinas.

Berikut akan diuraikan mengenai jumlah layanan perizinan dan non perizinan pada periode 01 Januari s/d 31 Desember 2016 di PTSP Kelurahan

Bintaro , yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4. 2 Rekapitulasi Jumlah Layanan Perizinan dan Non Perizinan di PTSP**

No.	Pelayanan Bidang	Jumlah
<b>LAYANAN PERIZINAN</b>		
1	Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Kelas C	248
2	Izin Penyelenggaraan Reklame Kelas C	68
3	Izin Undang-Undang Gangguan (UUG) Tempat Usaha	3
4	Izin Operasional Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP)	3
5	Izin Operasional Pusat Kegiatan Belajar Mengajar (PKBM)	1
6	Izin Prinsip Sekolah Dasar (SD)	1
7	Izin Operasional Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)	3
8	Surat Izin Praktik (SIP) Dokter Spesialis (di Fasilitas Kesehatan)	36
9	Surat Izin Praktik (SIP) Dokter Spesialis (Praktik Perorangan)	2
10	Surat Izin Praktik (SIP) Dokter Gigi Spesialis (di Fasilitas Kesehatan)	22
11	Izin Klinik Pratama	2
12	Surat Izin (SIP) Praktik Terapi Wicara (di Fasilitas Kesehatan)	1
13	Izin Apotek	5

14	Surat Izin Praktik (SIP) Sanitarian (di Fasilitas Kesehatan)	7
15	Surat Izin Pengelola Apotek (SIPA)	12
16	Surat Izin Praktik (SIP) Ahli Kesehatan Masyarakat	
17	Surat Izin Praktik (SIP) Teknisi Gigi (di Fasilitas Kesehatan)	
18	Surat Izin Praktik (SIP) Teknisi Elektromedis (di Fasilitas Kesehatan)	
19	Surat Izin Praktik (SIP) Dokter Hewan (di Fasilitas Kesehatan)	
20	Surat Izin Praktik (SIP) Tenaga Gizi (di Fasilitas Kesehatan)	
21	Izin Praktik Apoteker	
22	Izin Analis Laboratorium	
23	Izin Praktik Okupasi Terapi	
24	Izin Puskesmas Kelurahan	
25	Izin Praktek Teknologi Laboratorium Medis	
26	Izin Kerja Radiografer	
27	Izin Kerja Apoteker	
28	Izin Fisioterapis	
29	Izin Operasional Perusahaan Penyedia Jasa	
30	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Kecil	
<b>LAYANAN NON PERIZINAN</b>		
31	Ketetapan Rencana Kota (KRK) Kecil	
32	Cetak Ulang Peta Ketetapan Rencana Kota (KRK)	
33	Laporan Keberadaan Tenaga Kerja Asing	
34	Tanda Daftar Yayasan	
35	Tanda Daftar Griya Pijat	
36	Pendaftaran Perjanjian Penyedia Jasa/Buruh	

37	Tanda Daftar Jasa Boga (Catering)	
38	Tanda Daftar Restoran/Rumah Makan/Cafe	
39	Tanda Daftar Usaha Biro Perjalanan Wisata	
40	Pelayanan Dukcapil	
41	Pelayanan Masyarakat (PM1 Kewenangan Kelurahan , keterangan/pengantar untuk waris, nikah, sengketa	
42	Pelayanan Legalisir Kewenangan PTSP	
<b>TOTAL SELURUH PELAYANAN</b>		

## 4.2. Deskripsi Data

Penelitian ini ingin menjelaskan dan menggambarkan kondisi yang terdapat di lapangan terkait dengan penelitian yang bersifat deskriptif dengan menggunakan data kuantitatif berupa angka-angka yang dijadikan sebagai simbol untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan *one day service* di PTSP Kelurahan Bintaro .

Untuk menilai kualitas pelayanan dari PTSP Kelurahan Bintaro , *one day service* yang diberikan oleh PTSP Kelurahan Bintaro , hasil pengisian kuisioner dan survey ini akan menunjukkan indikator apa saja yang memiliki pengaruh kuat terhadap pelayanan *one day service* yang ada di PTSP Kelurahan Bintaro , kemudian hasilnya akan digunakan oleh peneliti untuk melihat seberapa besar kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh PTSP Kelurahan Bintarokepada masyarakat yang berada di wilayah kerjanya.

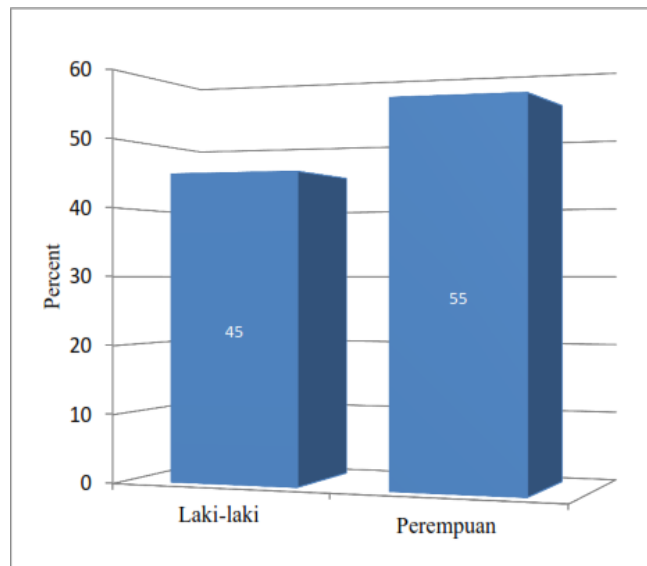
### 4.2.1. Identitas Responden

Responden merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian ilmiah. Dalam pengisian kuisioner, peneliti meminta para responden untuk memberikan data sebagai identitas dirinya untuk menunjang data dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah para pemohon atau pengguna layanan *one day service* yang ditemui peneliti yang telah merasakan pelayanan dari PTSP Kelurahan Bintarosebanyak 78

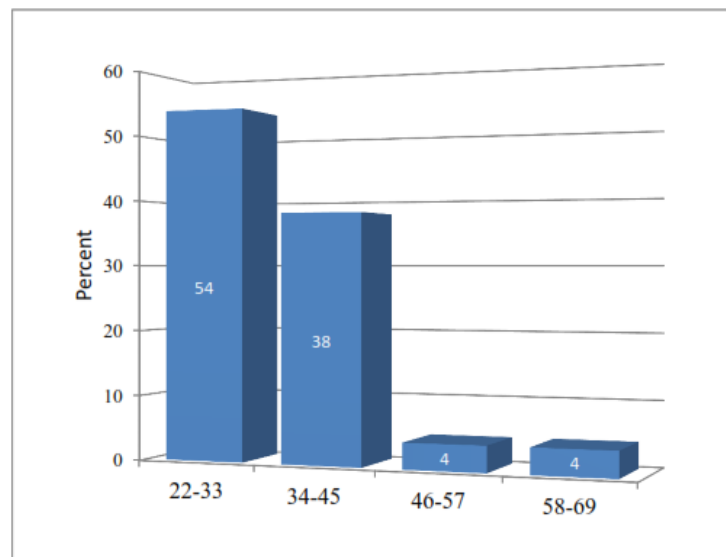


responden. Adapun data identitas diri responden yang peneliti minta adalah jenis kelamin, umur responden, dan tingkat pendidikan terakhir responden.

**Gambar 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



Berdasarkan grafik 4.1 di atas, terlihat bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, yaitu sebesar 55% atau sebanyak 43 responden. Sedangkan, responden yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 45% atau sebanyak 35 responden. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang datang berkunjung untuk mengurus jenis pelayanan one day service ke PTSP Kelurahan Bintaro adalah yang berjenis kelamin perempuan.

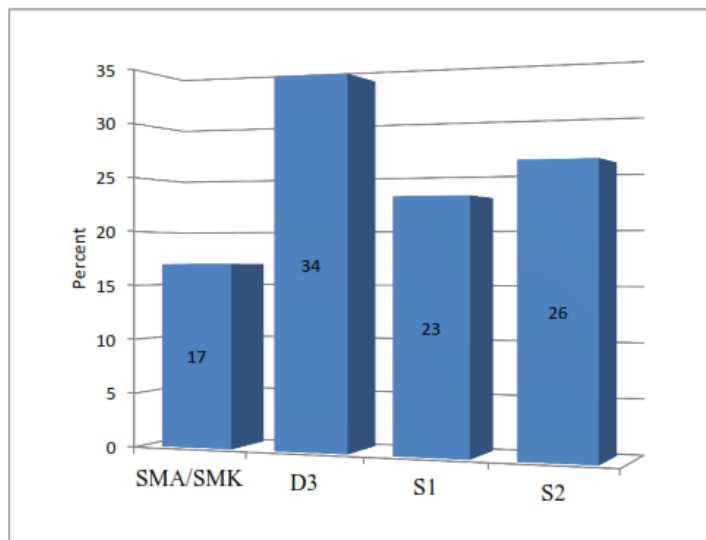
**Gambar 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Usia**

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2023

Berdasarkan grafik 4.2 di atas, identitas responden berdasarkan usia, yaitu pada rentang usia 22-33 tahun sebesar 54%, atau sebanyak 42 responden. Kemudian, pada rentang usia 34-45 tahun sebesar 38% atau sebanyak 30 responden. Selanjutnya, pada rentang usia 46-57 tahun sebesar 4% atau sebanyak 3 responden. Terakhir, rentang usia 58-69 tahun sebesar 4% atau sebanyak 3 responden. Jadi kesimpulannya adalah terlihat jelas bahwa responden sebagian besar yang datang ke PTSP Kelurahan Bintaro adalah pada rentang usia produktif, yaitu sebesar 96%. Sedangkan hanya sebesar 4% responden yang berusia non-produktif yang datang untuk melakukan pelayanan perizinan one day service tahun 2023.

Grafik 4.3

**Gambar 4. 4 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**



Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2023

Berdasarkan grafik 4.3 di atas, identitas responden berdasarkan pendidikan, yaitu yang berpendidikan terakhir SMA/SMK yaitu sebesar 17% atau sebanyak 13 responden. Kemudian, yang berpendidikan terakhir D3 yaitu sebesar 34% atau sebanyak 27 responden. Selanjutnya, yang berpendidikan terakhir S1 yaitu sebesar 23% atau sebanyak 18 responden. Terakhir, yang berpendidikan terakhir S2 yaitu sebesar 26% atau sebanyak 20 responden. Kesimpulannya adalah responden yang datang ke PTSP Kelurahan Bintaro didominasi yang tingkat pendidikan tinggi sebesar 83%. Sedangkan sisanya hanya 17% saja responden yang memiliki tingkat pendidikan terakhir hanya sampai jenjang SMA/SMK.

#### 4.2.2 Analisis Data

Dalam tahap ini, peneliti akan mendeskripsikan data dari hasil penelitian yang dilakukan melalui metode penyebaran angket. Angket disebar kepada pengguna layanan one day service yang datang untuk mengurus pelayanan perizinan di PTSP Kelurahan Bintaro. Dalam melakukan analisis data, peneliti menggunakan 5 dimension of SERVQUAL menurut Zeithaml et. al untuk dijadikan pedoman dalam

menilai kualitas pelayanan one day service di PTSP Kelurahan Bintaro . Lima dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan), yaitu terdiri dari Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

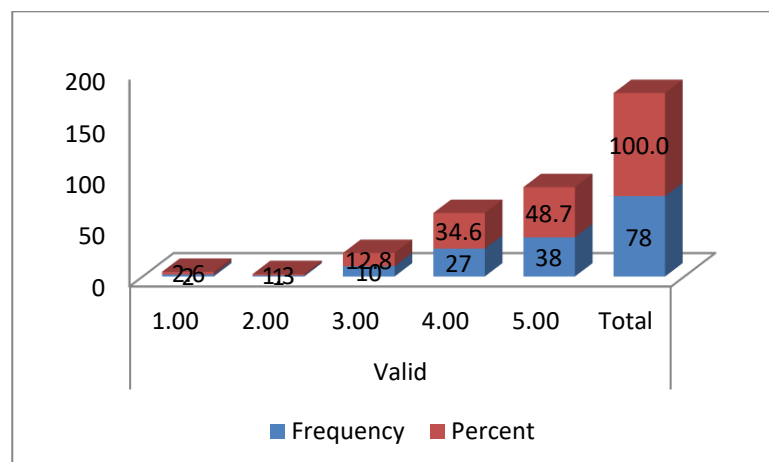
Skala yang digunakan dalam angket adalah skala likert. Pilihan jawaban dalam angket terdiri dari 4 item, yaitu Sangat Setuju (SS) dengan nilai 4, Setuju (S) dengan nilai 3, Tidak Setuju (TS) dengan nilai 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan nilai 1. Peneliti menyebarkan angket penelitian kepada 78 responden ( $n = 78$ ) yang terdiri dari 34 pernyataan. Terkait dengan nilai jawaban, peneliti menggunakan angket berbentuk pernyataan. Pemaparan tanggapan responden atas angket ini akan digambarkan dalam bentuk grafik batang yang disertai dengan pemaparan dan kesimpulan hasil dari jawaban pernyataan yang diajukan melalui angket tersebut.

Untuk lebih jelasnya, pemaparan hasil jawaban akan dijelaskan sebagai berikut:

## 2. Tangibles

Dalam indikator tangibles terdapat sembilan butir pernyataan. Adapun jawabannya akan dipaparkan melalui grafik dibawah ini:

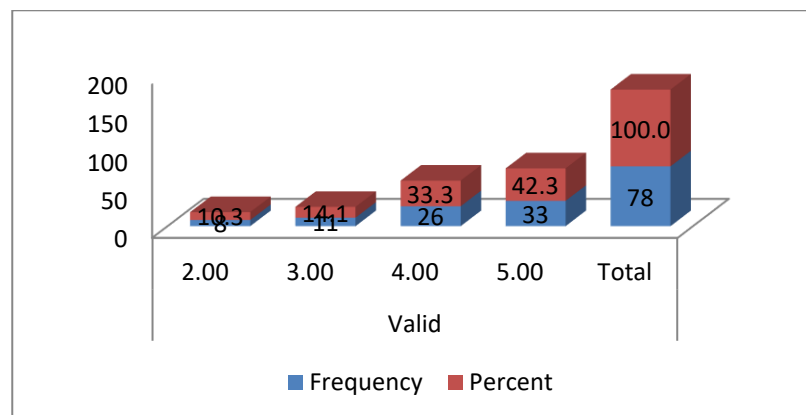
**Gambar 4. 5 Tanggapan Mengenai Ruang Tunggu Bersih**



(Sumber : Data Primer, Angket Nomor 1)

Berdasarkan grafik 4.4 di atas, tanggapan responden mengenai indikator tangibles, mayoritas sebesar 48% responden menjawab bahwa ruang tunggu di PTSP Kelurahan Bintaro sudah terlihat bersih dan rapih. Responden merasa bahwa ruang tunggu di PTSP Kelurahan Bintaromerasa nyaman karena tidak ada sampah serta ruang tunggu terjaga dengan baik. Selama peneliti berada di lokasi ruang tunggu PTSP Kelurahan , peneliti melihat ruang tunggu terjaga dengan baik, bersih dan tidak berbau. Selain itu, petugas kebersihan yang dipekerjakan selalu membersihkan ruangan setiap terlihat adanya sampah, dan disediakan juga tempat sampah yang jumlahnya cukup untuk menghindari para pengguna layanan membuang sampah sembarangan.

**Gambar 4. 6 Tanggapan Mengenai Area Parkir yang Memadai**



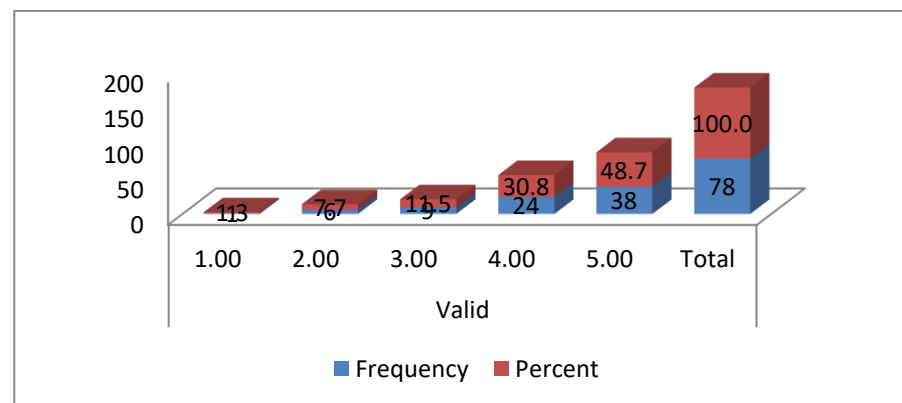
(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 2)

Berdasarkan grafik 4.5 di atas, tanggapan responden mengenai indikator tangibles, mayoritas jawaban sebesar 42.3% memberi tanggapan bahwa PTSP Kelurahan Bintaromemiliki area parkir yang sudah memadai dan mencukupi. Area parkir PTSP Kelurahan tidak terlalu luas, namun cukup untuk menampung kendaraan roda dua dan roda empat untuk pegawai dan pengunjung.

Pada kenyataan di lapangan, peneliti melihat bahwa area parkir yang disediakan lumayan cukup untuk menampung kendaraan roda dua

dan roda empat, baik untuk parkir para pegawai maupun parkir untuk pengunjung PTSP Kelurahan Bintaro . Namun sebagian kecil responden sebesar 18% menjawab bahwa area parkir di PTSP Kelurahan belum cukup memadai untuk menampung kendaraan. Hal ini dirasakan karena area parkir roda dua dirasa kurang luas karena sebagian besar yang datang ke PTSP menggunakan kendaraan roda dua.

**Gambar 4. 7 Tanggapan Mengenai Jumlah Kursi Mencukupi di Ruang Tunggu**



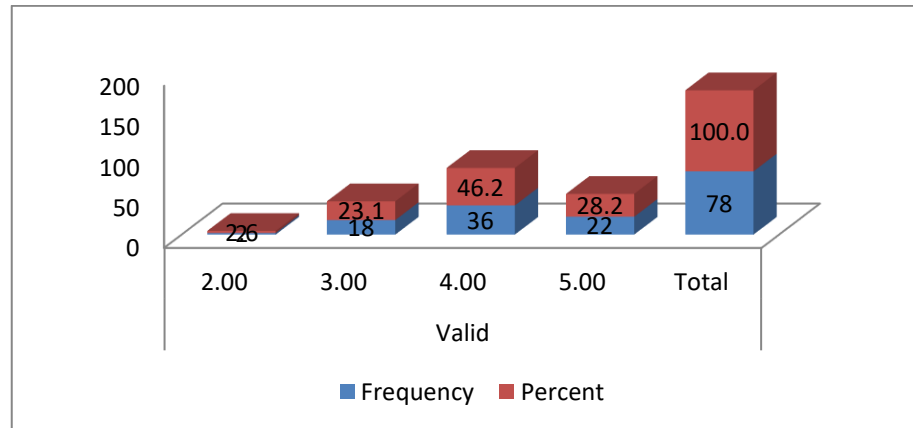
(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 3)

Berdasarkan grafik 4.6 di atas, tanggapan responden mengenai indikator tangibles, mayoritas jawaban sebesar 48,7% responden menilai bahwa jumlah kursi di PTSP Kelurahan Bintarosudah mencukupi. Jumlah kursi tersebut sudah sesuai antara kapasitas ruang tunggu dengan jumlah pengguna layanan. Selama peneliti melakukan observasi, peneliti tidak menemukan pemohon antri dengan posisi berdiri. Pengguna layanan yang datang ke PTSP Kelurahan Bintaroselalu duduk untuk menunggu antrian ke loket. Kecukupan jumlah kursi ini sudah dipersiapkan oleh pihak PTSP Kelurahan Bintarogar masyarakat yang datang dan ingin melakukan pelayanan dapat menunggu dengan nyaman dan tidak perlu berdiri untuk menunggu antrian.

Grafik 4.7

Tanggapan Mengenai Jumlah Komputer Mencukupi untuk Pelayanan

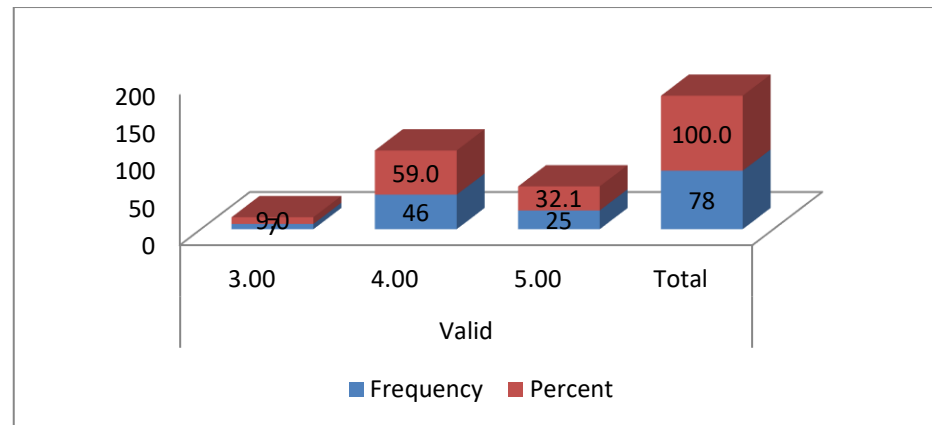
**Gambar 4. 8 Tanggapan Mengenai Jumlah Komputer Mencukupi untuk Pelayanan**



(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 4)

Berdasarkan grafik 4.7 di atas, tanggapan responden mengenai indikator tangibles, yaitu sebesar 48,7% responden menjawab bahwa jumlah komputer di PTSP Kelurahan Bintarokurang mencukupi untuk melakukan proses pelayanan. Komputer yang tersedia memiliki kondisi yang cukup baik, namun responden menilai bahwa kuantitas atau jumlah unit komputer masih dirasa kurang untuk melakukan proses berbagai pelayanan perizinan maupun non perizinan. Selama peneliti observasi di lapangan. Peneliti mengamati terdapat satu komputer di loket pendaftaran berkas, lalu terdapat empat unit komputer berada di back office namun hanya 3 yang berfungsi. Kekurangan unit komputer ini mengakibatkan proses pembuatan layanan perizinan dan perizinan menjadi cukup lama, sehingga memakan waktu melebihi batas yang telah ditetapkan. Jika pelayanan yang sebelumnya belum selesai maka pelayanan yang sudah masuk pada hari itu tidak bisa diproses dan harus menunggu keesokan harinya. Sehingga proses pelayanan perizinan tertunda dan mengakibatkan menunggu antrian sampai pelayanan yang sebelumnya selesai.

Grafik 4.8

**Gambar 4. 9 Tanggapan Mengenai Butuh Papan Pengumuman untuk Informasi Pelayanan**

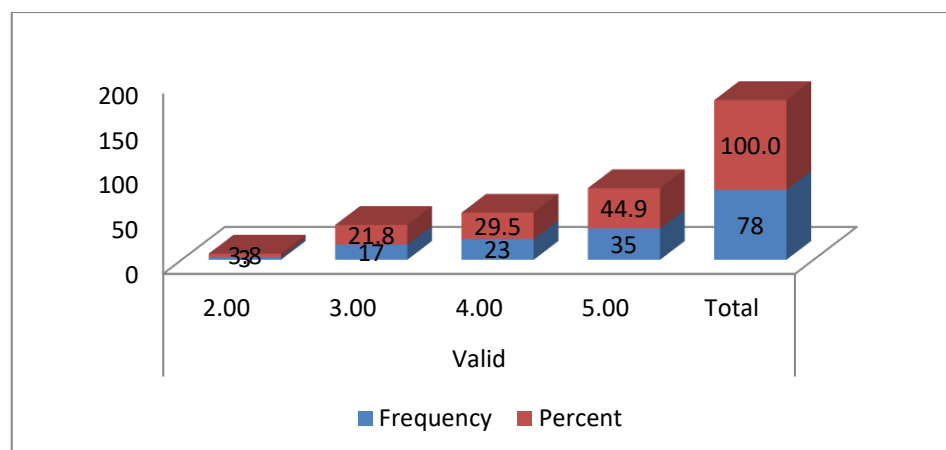
(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 5)

Berdasarkan grafik 4.8 di atas, tanggapan responden mengenai indikator tangibles, mayoritas sebesar 59% responden menyetujui bahwa para pengunjung PTSP Kelurahan Bintaro membutuhkan papan pengumuman untuk melihat informasi terbaru mengenai berbagai pelayanan di PTSP Kelurahan Bintaro, khususnya untuk pelayanan one day service. Responden dan pengguna layanan lainnya berharap bahwa setiap informasi terbaru mengenai pelayanan perizinan dan non perizinan dapat ditempel di papan pengumuman yang diletakkan di area yang strategis yang mudah dijangkau untuk dibaca atau diletakkan disekitar area ruang tunggu. Hal ini disebabkan karena tidak semua masyarakat yang datang ke PTSP untuk mengurus perizinan yang hanya tertera di website, misalnya mengurus Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Domisili Sementara (SKDS), dan lain sebagainya.



Grafik 4.9

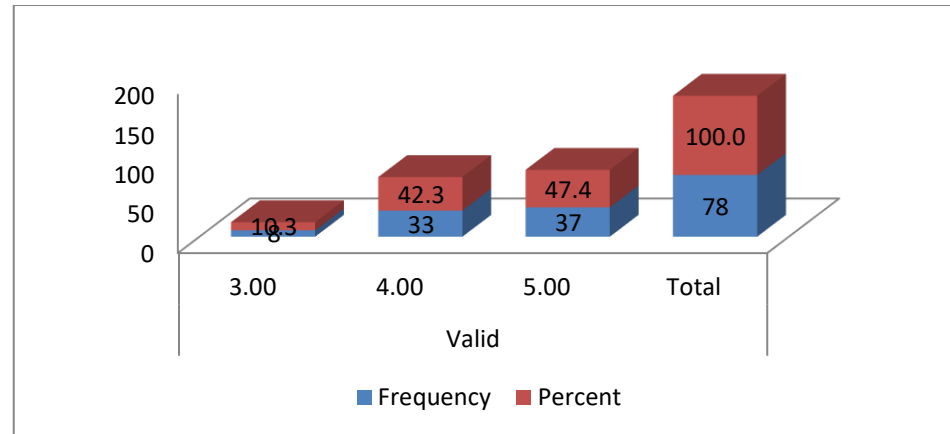
**Gambar 4. 10 Tanggapan Mengenai PTSP Kelurahan Bintaro Memiliki Cukup Pegawai untuk Melayani**



(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 6)

Berdasarkan grafik 4.6 di atas, tanggapan responden mengenai indikator tangibles, sebesar 44,9% responden menilai bahwa PTSP Kelurahan Bintaro kekurangan pegawai. Responden menilai bahwa pegawai PTSP Kelurahan Bintaro terlihat belum mencukupi dan kurang profesional dalam melayani. Jika proses pelayanan ingin lebih akurat atau sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, maka PTSP Kelurahan Bintaro harus menambah jumlah pegawai sesuai dengan keahlian dan tupoksi masing-masing agar pekerjaan tidak saling tumpang tindih. Pegawai harus lebih profesional dalam bidangnya masing-masing sehingga fokus untuk mengerjakan tugasnya masing-masing atau tidak saling mengisi kekosongan pekerjaan. Hal tersebut membuat pekerjaan yang seharusnya dikerjakan malah terhambat. Peneliti mengkonfirmasi jumlah pegawai kepada Kasatlak PTSP Kelurahan Bintaro bahwa terdapat 11 pegawai. Jumlah ini sudah termasuk Kasatlak PTSP Kelurahan, CPNS dan Pegawai Harian Lepas (PHL). Kasatlak PTSP Kelurahan Bintaro meminta tambahan pegawai untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

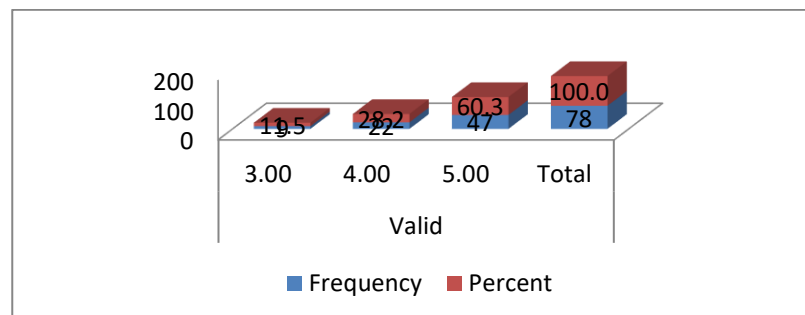
Grafik 4.10

**Gambar 4. 11 Tanggapan Mengenai Pegawai PTSP Kelurahan Bintaro**

(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 7)

Berdasarkan grafik 4.10 di atas, tanggapan responden mengenai indikator tangibles, mayoritas jawaban sebesar 47.4% atau sebanyak 60 responden menilai bahwa pegawai PTSP Kelurahan Bintaro sudah berpenampilan dengan rapih dan sopan untuk melayani masyarakat dalam hal mengurus perizinan. Penampilan merupakan hal yang wajib sebagai salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat. Seluruh pegawai di PTSP Kelurahan menggunakan pakaian yang sopan dan juga rapih untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk perizinan dan non perizinan.

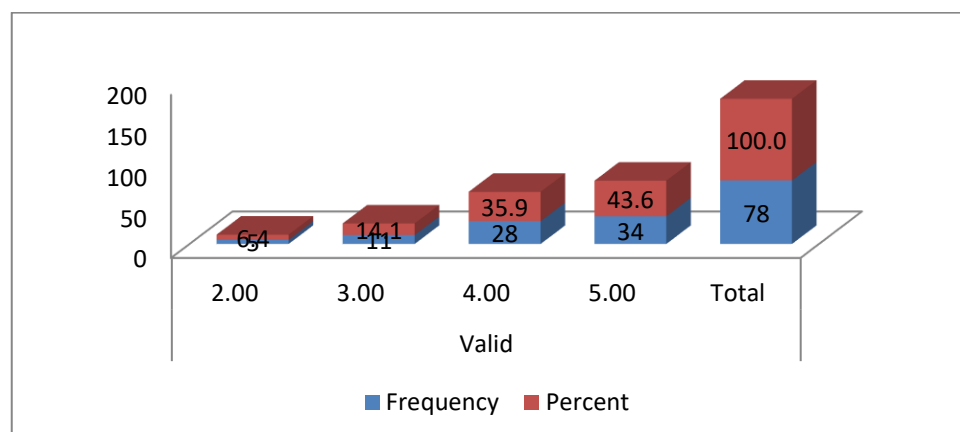
Grafik 4.11

**Gambar 4. 12 Tanggapan Mengenai Pegawai PTSP Kelurahan Bintaro Memakai Seragam Dinas**

(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 8)

Berdasarkan grafik 4.11 di atas, tanggapan responden mengenai indikator tangibles, mayoritas jawaban sebesar 60.3% responden menilai bahwa pegawai PTSP Kelurahan Bintaro memakai seragam dinas sesuai dengan peraturan yang berlaku. Seragam yang digunakan oleh pegawai disertai atribut lengkap. Selain itu, pegawai CPNS pun juga mendapat seragam yang telah ditentukan. Seragam dinas yang digunakan merupakan salah satu bentuk taat peraturan yang berlaku. Selama peneliti melakukan observasi di PTSP Kelurahan Bintaro, peneliti melihat pegawai mengenakan seragam setiap harinya secara berbarengan, artinya tidak ada pegawai yang menggunakan pakaian yang berbeda.

Grafik 4.12

**Gambar 4. 13 Tanggapan Mengenai Pegawai PTSP Ramah**

(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 9)

Berdasarkan grafik 4.12 di atas, tanggapan responden mengenai indikator tangibles, mayoritas jawaban sebesar 43.6% responden menilai bahwa pegawai PTSP sangat ramah kepada setiap pengunjung yang datang ke PTSP Kelurahan Bintaro, baik yang ingin mengurus perizinan dan non perizinan maupun hanya sekedar konsultasi mengenai beberapa pelayanan yang belum diketahui. Selama peneliti observasi di PTSP Kelurahan Bintaro, pegawai pun juga sangat ramah kepada peneliti. Seluruh pegawai PTSP Kelurahan Bintaromenerapkan

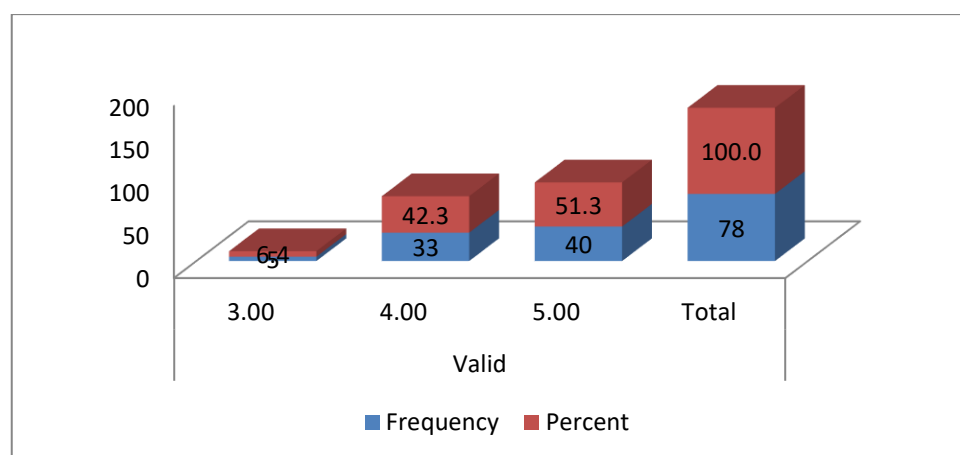
senyum, salam, menyapa dan menanyakan setiap keperluan bagi masyarakat baik yang ingin mengurus perizinan maupun non perizinan.

## 2. Reliability

Dalam indikator reliability terdapat enam butir pernyataan. Adapun jawabannya akan dipaparkan melalui grafik dibawah ini:

Grafik 4.13

**Gambar 4. 14 Tanggapan Mengenai Pegawai PTSP Memberikan Informasi Pelayanan Secara Jelas**

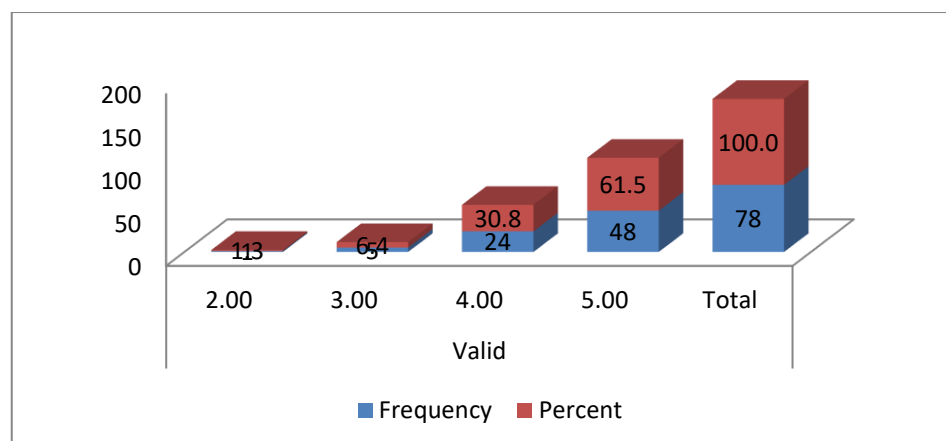


(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 10)

Berdasarkan grafik 4.13 di atas, tanggapan responden mengenai indikator *reliability*, mayoritas jawaban sebesar 51.3% responden menilai para pegawai memberikan berbagai informasi khususnya untuk pelayanan one day service sudah secara jelas. Responden cukup paham dan mengerti informasi yang telah disampaikan oleh pegawai PTSP Kelurahan Bintaro . Responden mudah memahami informasi yang disampaikan mengenai informasi pelayanan perizinan dan non perizinan khususnya untuk pelayanan one day service. Selama peneliti melakukan observasi, peneliti memperhatikan bahwa pegawai menjelaskan jika para pengguna layanan kesulitan untuk mengurus perizinan *one day service*.

Grafik 4.14

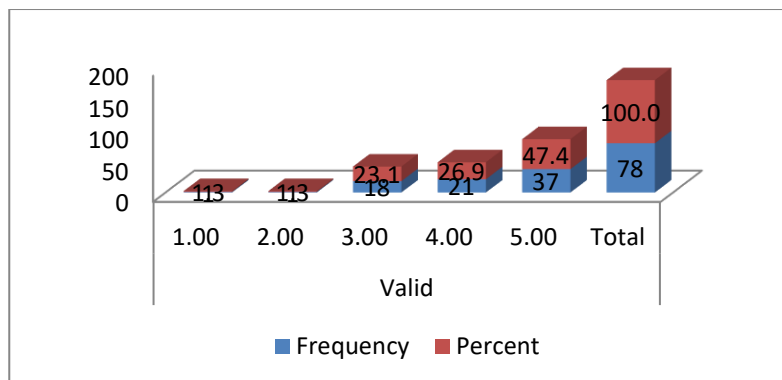
**Gambar 4. 15Tanggapan Mengenai Pegawai Memberikan Pelayanan Tidak Berbelit-Belit**



(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 11)

Berdasarkan grafik 4.14 di atas, tanggapan responden mengenai indikator reliability, mayoritas jawaban sebesar 61.5% responden setuju bahwa pegawai PTSP Kelurahan Bintaromemberikan pelayanan tidak berbelit-belit. Responden menerima layanan secara mudah dan cepat tanpa proses yang berbelit-belit. Kemudahan proses layanan ini membuat masyarakat atau pengguna layanan merasa senang karena saat ini pelayanan yang diberikan jauh dari birokrasi yang terdahulu dan memutus rantai oknum yang menyulitkan para pengguna layanan. Kemudahan untuk mengurus pelayanan perizinan dan non perizinan kini jauh lebih mudah tanpa perlu proses yang menyulitkan para pengguna layanan.

Grafik 4.15

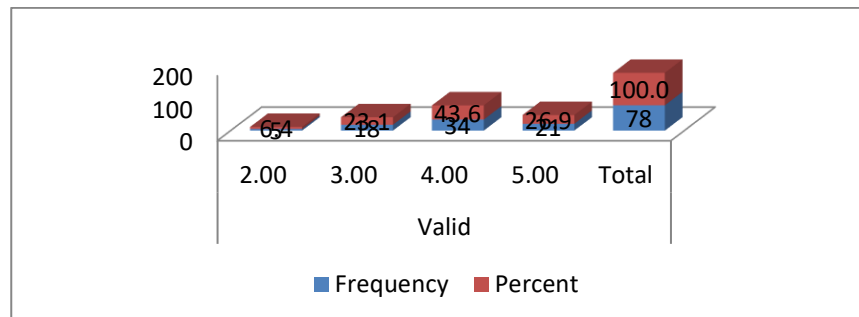
**Gambar 4. 16 Tanggapan Mengenai Pelayanan One Day Service Tepat Waktu Sesuai Waktu yang Ditentukan**

(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 12)

Berdasarkan grafik 4.15 di atas, tanggapan responden mengenai indikator reliability, mayoritas jawaban sebesar 47.4% menjawab bahwa pelayanan one day service belum terlaksana secara tepat waktu. Artinya, proses penyelesaian permohonan pelayanan one day service lebih dari 1 hari atau 8-12 jam kerja. Sebagian besar para responden tidak mengetahui bahwa permohonan pelayanan perizinan yang mereka ajukan merupakan pelayanan one day service (pelayanan satu hari selesai atau pelayanan 12 jam kerja). Peneliti mewawancarai beberapa responden, mereka mengungkapkan bahwa penyelesaiannya sekitar 3 hari atau lebih. Bahkan ada juga yang lebih dari seminggu. Namun sebesar 40% responden menjawab pelayanan sudah cukup tepat waktu karena tidak seluruh responden mengalami keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan one day service.

Grafik 4.16

**Gambar 4. 17 Tanggapan Mengenai Pegawai PTSP Tidak Melakukan Kesalahan dalam Melayani One Day Service**

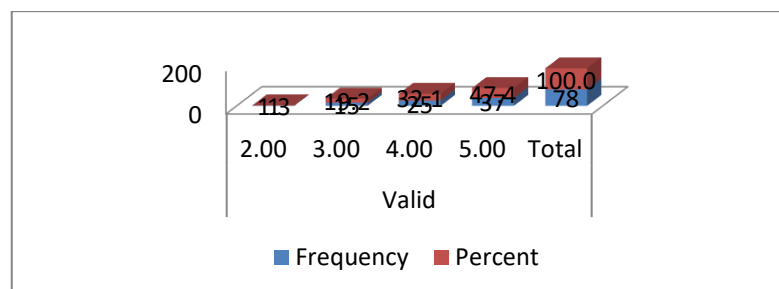


(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 13)

Berdasarkan grafik 4.16 di atas, tanggapan responden mengenai indikator reliability, sebesar 43,6% responden menjawab bahwa masih ada kesalahan yang dilakukan oleh pegawai PTSP Kelurahan Bintarodalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Sebagian dari pengguna layanan menilai bahwa pegawai PTSP Kelurahan Bintaromasih kurang profesional dalam melayani karena masih terjadi kesalahan dalam melayani pemohon one day service. Contohnya, pegawai PTSP Kelurahan Bintaromasih kurang teliti dalam memeriksa berkas masuk yang akan diproses. Hal ini mengakibatkan proses pelayanan terhambat sehingga pemohon pelayanan harus kembali lagi untuk melengkapi berkas.

Grafik 4.17

**Gambar 4. 18 Tanggapan Mengenai Pelayanan sesuai dengan Standar Operasional**

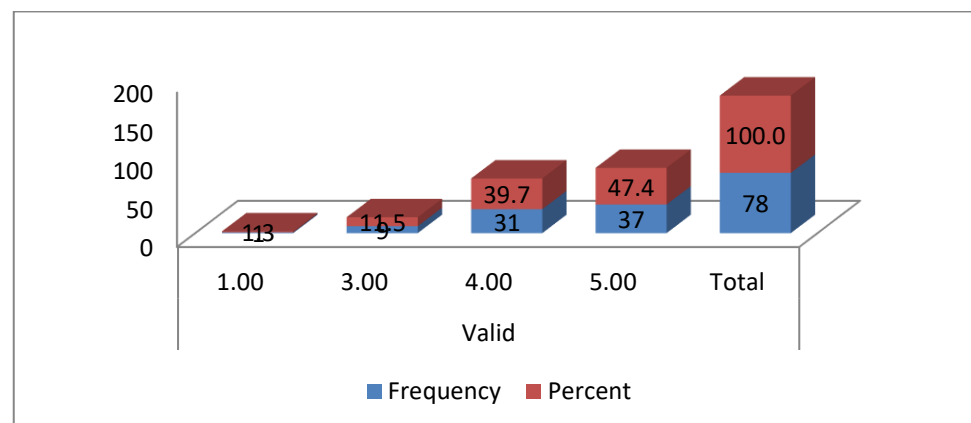


(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 14)

Berdasarkan grafik 4.17 di atas, tanggapan responden mengenai indikator reliability, mayoritas jawaban sebesar 47.4% responden menjawab bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Hal ini bisa dilihat pada pelayanan para pegawai yang sudah ramah, berpakaian sopan, memberikan pelayanan dengan senyum dan melayani dengan sepenuh hati. Namun masyarakat hanya melihat SOP berdasarkan cara berkomunikasi pegawai saja tanpa melihat indikator lainnya yang lebih krusial yaitu pada ketepatan waktu penyelesaian perizinan. Sehingga penilaiannya masih tergolong cukup baik dalam pernyataan angket nomor 14.

Grafik 4.18

**Gambar 4. 19 Tanggapan Terhadap Pegawai Disiplin dalam Pelayanan**



(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 15)

Berdasarkan grafik 4.18 di atas, tanggapan responden mengenai indikator reliability, mayoritas jawaban sebesar 79% responden menjawab bahwa pegawai PTSP Kelurahan Bintarosudah disiplin dalam pelayanan. Ketika peneliti sedang melakukan observasi, peneliti melihat pegawai datang dan pulang tepat waktu. Selain itu, pada saat pemohon perizinan ingin mengajukan berkas, pegawai PTSP Kelurahan Bintaroselalu ada di tempat meskipun pada jam istirahat. Ketika jam



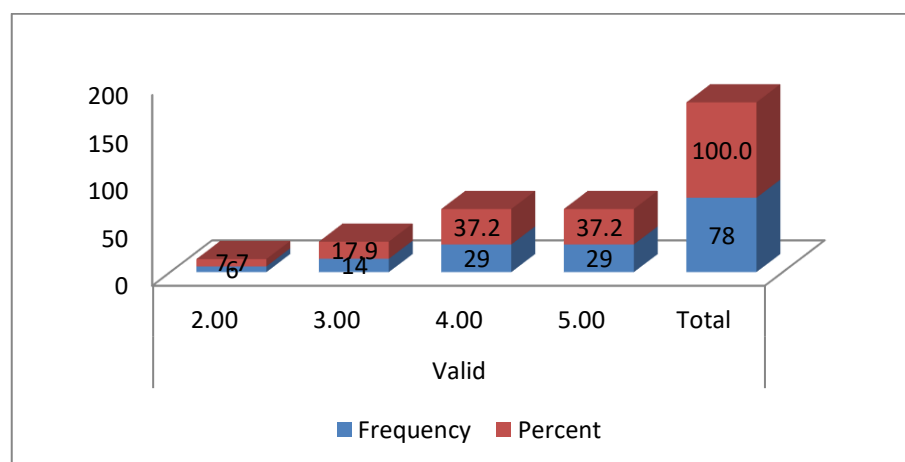
istirahat, pegawai secara bergantian untuk istirahat makan dan sholat. Loker pendaftaran berkas tidak boleh kosong, maka dari itu mereka secara bergantian untuk berjaga di loket meskipun tugas tersebut tidak sesuai tupoksi yang menyebabkan tumpang tindih pekerjaan.

### 3. *Responsiveness*

Dalam indikator *responsiveness* terdapat empat butir pernyataan. Adapun jawabannya akan dipaparkan melalui grafik dibawah ini.

Grafik 4.19

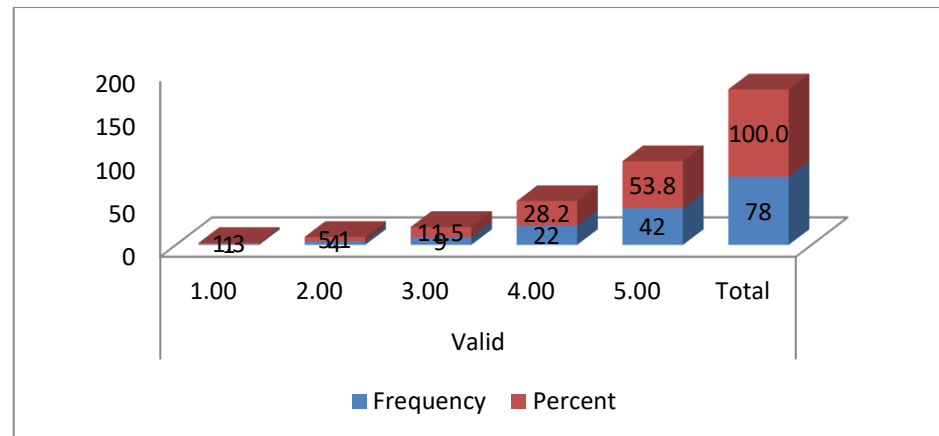
**Gambar 4. 20 Tanggapan Terhadap Pegawai PTSP Kelurahan Bintaro**



(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 16)

Berdasarkan grafik 4.19 di atas, tanggapan responden mengenai indikator *responsiveness*, sebesar 37.2% responden atau sebanyak 62 responden menilai bahwa pegawai PTSP Kelurahan Bintarosudah cukup baik untuk menanggapi setiap kebutuhan pemohon untuk melakukan pengajuan berkas one day service. Responden menilai pegawai sudah menanggapi dengan sigap ketika pemohon sedang di loket antrian.

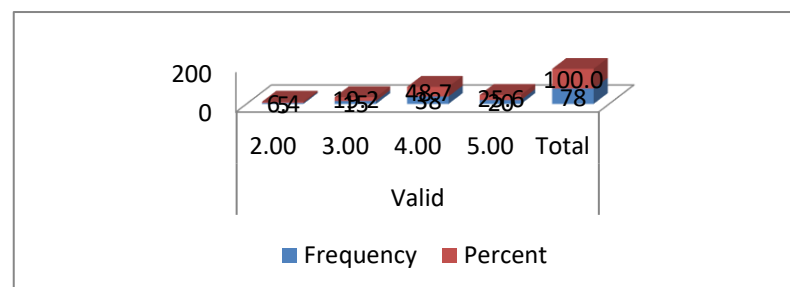
Grafik 4.20

**Gambar 4. 21 Tanggapan Mengenai Pegawai PTSP Membantu Pemohon dalam Pengisian Berkas**

(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 17)

Berdasarkan grafik 4.20 di atas, tanggapan responden mengenai indikator responsiveness, mayoritas responden menjawab sebesar 53.8% bahwa pegawai PTSP Kelurahan Bintaro sudah membantu dengan baik kepada pengguna layanan *one day service* ketika mengisi atau melengkapi berkas yang akan diajukan untuk permohonan untuk layanan perizinan dan non perizinan. Ketika pemohon kesulitan dalam pengisian berkas, pegawai memberi arahan dan memberitahukan *step by step* untuk menyelesaikan syarat-syarat apa saja jika ingin mengajukan pelayanan *one day service*.

Grafik 4.21

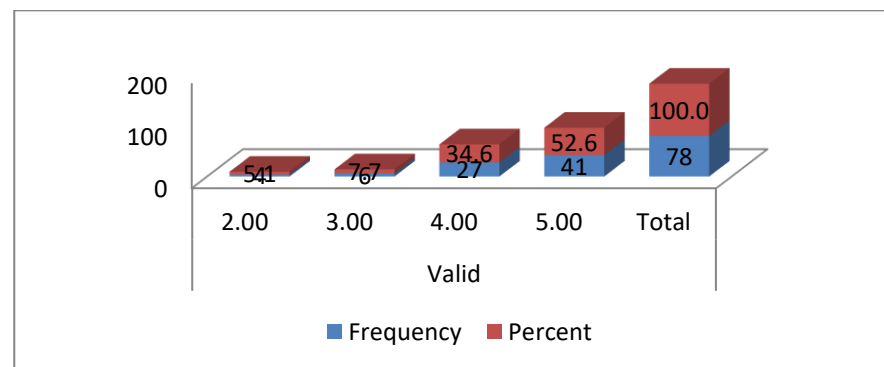
**Gambar 4. 22 Tanggapan Mengenai Pegawai PTSP Kelurahan Memberikan Respon Cepat Terhadap Pelayanan**

(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 18)

Berdasarkan grafik 4.21 di atas, tanggapan responden mengenai indikator *responsiveness*, sebesar 48.7% atau sebanyak 28 responden menjawab bahwa masih ada pegawai PTSP Kelurahan Bintaroyang memberikan respon kurang cepat terhadap pelayanan yang diajukan. Responden menilai pegawai PTSP. Kelurahan Bintaromasih kurang cepat untuk melayani pemohon *one day service*.

Grafik 4.22

**Gambar 4. 23 Tanggapan Mengenai Keluhan dan Pengaduan Diselesaikan Segera oleh Pegawai PTSP**

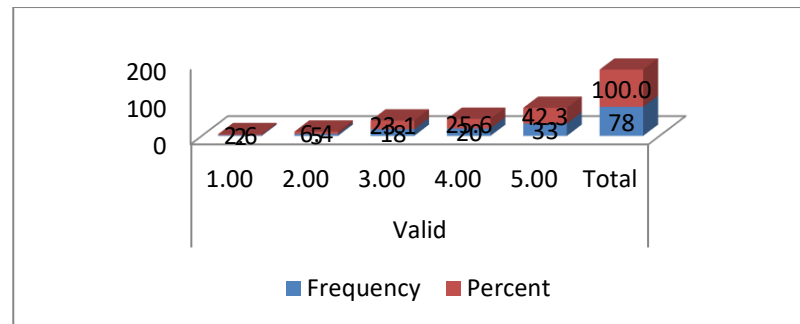


Berdasarkan grafik 4.22 di atas, tanggapan responden mengenai indikator *responsiveness*, sebesar 52.6% responden menilai bahwa keluhan dan pengaduan yang masuk diselesaikan secara responsif oleh pegawai PTSP Kelurahan Bintaro . Respon yang ditunjukkan oleh pegawai PTSP Kelurahan Bintarosudah baik karena dapat segera menyelesaikan keluhan dan pengaduan dari para pengguna layanan.

#### **4. Assurance**

Dalam indikator Assurance terdapat delapan butir pernyataan. Adapun jawabannya akan dipaparkan melalui grafik dibawah ini:

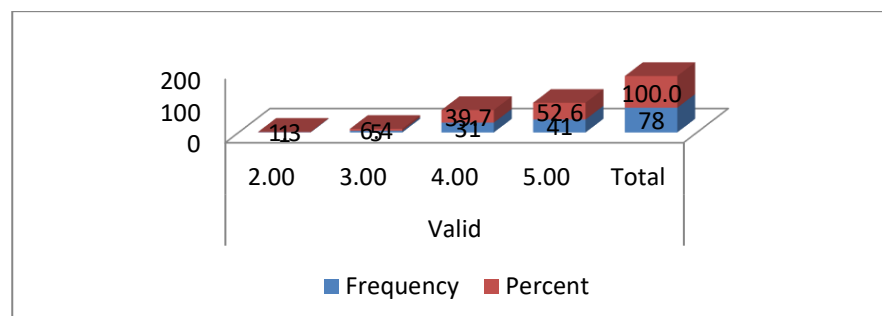
Grafik 4.23

**Gambar 4. 24 Tanggapan Mengenai Pegawai PTSP Kelurahan Bintaro Update Informasi One Day Service**

(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 20)

Berdasarkan grafik 4.23 di atas, tanggapan responden mengenai indikator Assurance, mayoritas responden menjawab sebesar 42.3% bahwa pegawai PTSP Kelurahan Bintaro tidak update informasi mengenai informasi pelayanan one day service. Responden menilai pegawai PTSP Kelurahan Bintaro tidak memberitahu bagaimana informasi terbaru mengenai pelayanan one day service apakah ada perubahan atau tidak sehingga terdapat beberapa berkas yang kurang ketika mengajukan pelayanan one day service karena tidak ada pemberitahuan sebelumnya. Selain itu, tidak semua pelayanan ada di website sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui informasi terbaru dalam pelayanan.

Grafik 4.24

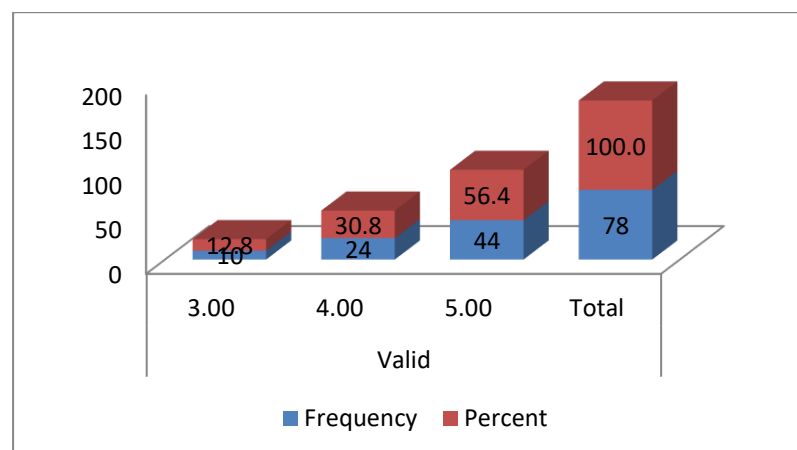
**Gambar 4. 25 Tanggapan Mengenai Pegawai Memiliki Pengetahuan yang Baik Mengenai One Day Service**

(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 21)

Berdasarkan grafik 4.24 di atas, tanggapan responden mengenai indikator Assurance, mayoritas responden menjawab sebesar 52.6% bahwa pegawai PTSP Kelurahan Bintaro memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan one day service, yaitu mengetahui syarat-syarat yang akan diajukan dalam pelayanan one day service dan macam-macam pelayanan yang tergolong pelayanan one day service. Sebelum pegawai ditugaskan untuk melayani, pastinya diberikan pembekalan pengetahuan bagaimana harus melayani, pelayanan apa yang diberikan oleh masing-masing PTSP mulai dari tingkat Kota/Kabupaten, Kelurahan, hingga Kelurahan.

Grafik 4.25

**Gambar 4. 26 Tanggapan Mengenai Pegawai Memiliki Kemampuan yang Baik dalam Melayani One Day Service**



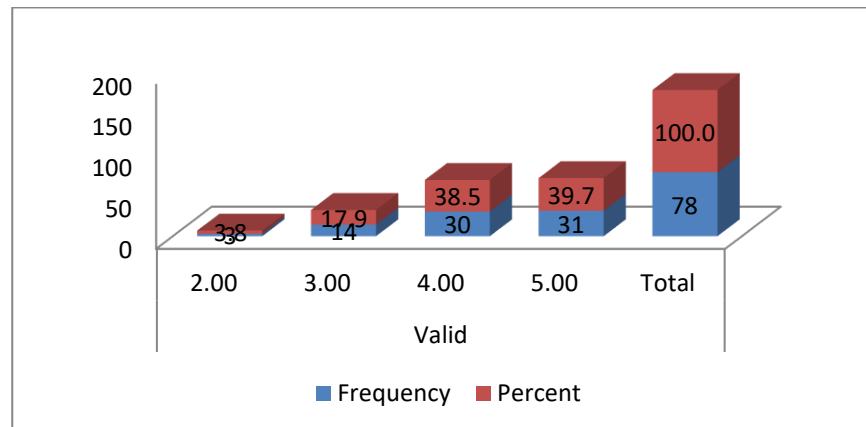
(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 22)

Berdasarkan grafik 4.25 di atas, tanggapan responden mengenai indikator Assurance, mayoritas jawaban sebesar 56.4% responden menilai bahwa pegawai PTSP Kelurahan Bintarodikatakan memiliki kemampuan yang baik dan cukup handal dalam melayani pelayanan one day service. Hal ini disampaikan oleh beberapa responden yang sempat peneliti wawancara. Para responden menilai pegawai mampu melayani para pengguna layanan dengan berbagai macam pelayanan

yang tersedia di PTSP Kelurahan Bintaro terutama pada pelayanan One Day Service.

Grafik 4.26

**Gambar 4. 27 Tanggapan Mengenai Pegawai PTSP Kelurahan Bintaro dapat Mengatasi Keluhan**

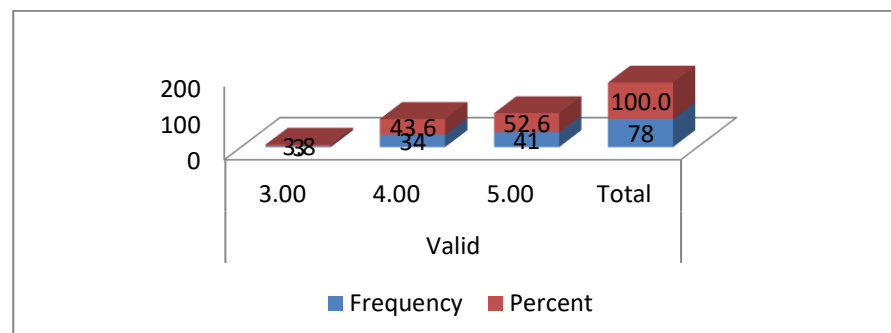


(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 23)

Berdasarkan grafik 4.26 di atas, tanggapan responden mengenai indikator Assurance, mayoritas jawaban sebesar 39.7% responden menilai pegawai PTSP Kelurahan Bintaro sudah cukup tanggap terhadap keluhan-keluhan yang dirasakan oleh para pengguna layanan one day service dan sebisa mungkin untuk dapat mengatasi keluhan yang diajukan oleh pengguna layanan one day service.

Grafik 4.27

**Gambar 4. 28 Tanggapan Mengenai Pegawai Dapat Memberikan Solusi Permasalahan One Day Service**

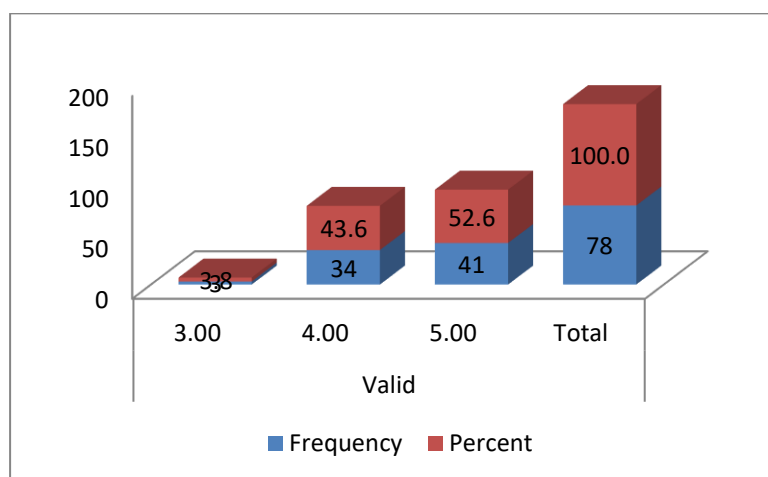


(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 24)

Berdasarkan grafik 4.27 di atas, tanggapan responden mengenai indikator assurance, mayoritas jawaban sebesar 52.6% responden menilai bahwa pegawai PTSP Kelurahan Bintaro dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh para pemohon layanan one day service baik dari segi kekurangan persyaratan maupun permasalahan yang berkaitan dengan pembuatan dalam pembuatan perizinan one day service

Grafik 4.28

**Gambar 4. 29 Tanggapan Mengenai Pelayanan di PTSP Kelurahan Bintaro Tepat Waktu Sesuai dengan Batas Waktu di Website/Brosur (One Day Service)**



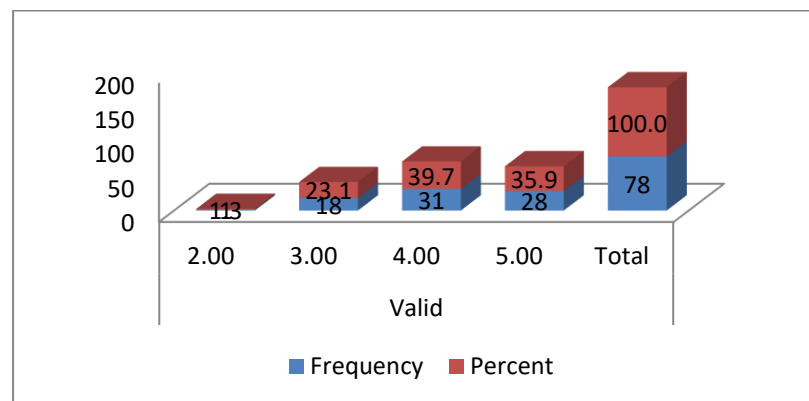
(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 25)

Berdasarkan grafik 4.28 di atas, tanggapan responden mengenai indikator assurance, mayoritas jawaban sebesar 52.6% responden menilai bahwa pelayanan di PTSP Kelurahan Bintarobelum sesuai dengan waktu yang telah tertera di website atau brosur. Penyelesaian berkas permohonan tidak tepat waktu dengan batas waktu yang tertera di website atau brosur (*one day service*). Setelah peneliti mewawancarai sebagian responden, mereka menjelaskan bahwa tidak mengetahui bahwa perizinan yang diurus oleh responden adalah pelayanan one day service, sehingga perizinan mereka selesai lebih dari satu hari atau selama 8-12 jam kerja. Perizinan yang mereka ajukan selesai pada 3

sampai 4 hari bahkan sampai lebih dari 1 minggu. Bahkan para responden juga tidak mengetahui ada brosur untuk estimasi penyelesaian perizinan khusus one day service.

Grafik 4.29

**Gambar 4. 30 Tanggapan Mengenai Pegawai Memberitahukan Kepada Pemohon Jika Perizinan One Day Service Sudah Selesai**



(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 26)

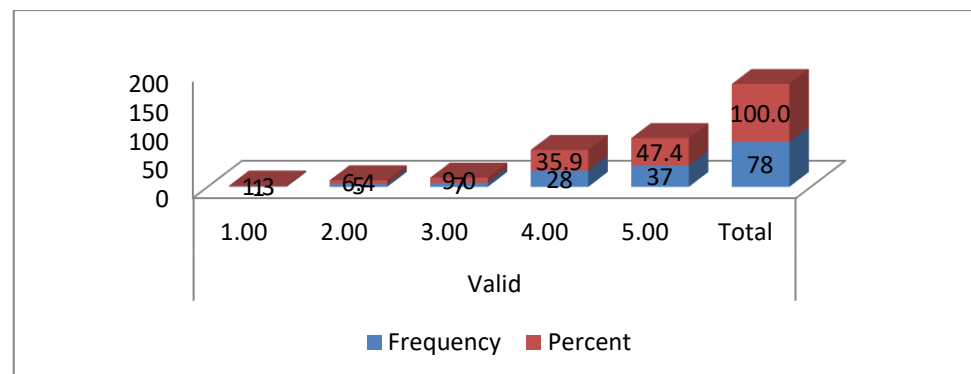
Berdasarkan grafik 4.29 di atas, tanggapan responden mengenai indikator assurance, mayoritas jawaban sebesar 39.7% responden menilai bahwa pegawai PTSP Kelurahan Bintaro tidak memberitahu ataupun menginformasikan kepada pemohon jika perizinan one day service sudah selesai. Sehingga pemohon tidak mengetahui jika perizinan mereka sudah selesai atau belum selesai. Bagi responden yang mengajukan berkas secara manual memang tidak diinformasikan jika perizinan sudah selesai di proses. oleh Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB). AJIB merupakan salah satu inovasi layanan dari DPMPTSP yang bertugas menjemput berkas dan mengantarkan izin pada lima wilayah kota pelayanan DKI Jakarta. AJIB terhubung ketika pemohon perizinan mengajukan berkas perizinan secara online dan setelah berkas tersebut selesai, maka AJIB tersebut langsung mengantar berkas sesuai alamat pemohon perizinan. Kemudahan layanan ini membuat para responden cukup puas karena tidak perlu susah payah mengambil



berkas yang sudah selesai. Selain itu, untuk pengajuan berkas secara online juga dapat dijemput berkas perizinannya untuk di proses di wilayah terdekat. Namun, sebagian responden menjawab sebesar 42% responden menilai bahwa pelayanan cukup bagus untuk berkas perizinan yang telah selesai langsung diantaroleh Antar Jemput Izin Bermotor (AJIB). AJIB merupakan salah satu inovasi layanan dari DPMPTSP yang bertugas menjemput berkas dan mengantarkan izin pada lima wilayah kota pelayanan DKI Jakarta. AJIB terhubung ketika pemohon perizinan mengajukan berkas perizinan secara online dan setelah berkas tersebut selesai, maka AJIB tersebut langsung mengantar berkas sesuai alamat pemohon perizinan. Kemudahan layanan ini membuat para responden cukup puas karena tidak perlu susah payah mengambil berkas yang sudah selesai. Selain itu, untuk pengajuan berkas secara online juga dapat dijemput berkas perizinannya untuk di proses di wilayah terdekat.

Grafik 4.30

**Gambar 4. 31 Tanggapan Mengenai Pegawai PTSP Memberikan Informasi secara Jujur Mengenai Rincian Biaya sesuai Peraturan yang Berlaku**



(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 27)

Berdasarkan grafik 4.30 di atas, tanggapan responden mengenai indikator assurance, mayoritas jawaban sebesar 47.4% responden menilai bahwa pegawai PTSP Kelurahan Bintaromemberikan informasi

dengan jujur mengenai rincian biaya sesuai peraturan yang berlaku. Pegawai memberitahukan bahwa seluruh pelayanan one day service tidak dikenakan biaya atau pelayan tersebut gratis. Selain itu responden juga senang karena tidak ada satupun pegawai yang “bermain nakal” untuk masalah biaya. Bagi siapapun dan mengurus perizinan tertentu memang tidak dipungut biaya, kecuali ada beberapa perizinan yang harus dikenakan biaya retribusi, namun pembayaran tersebut harus melalui Bank DKI, dan bukti pembayarannya diserahkan bersama dengan berkas yang bersangkutan

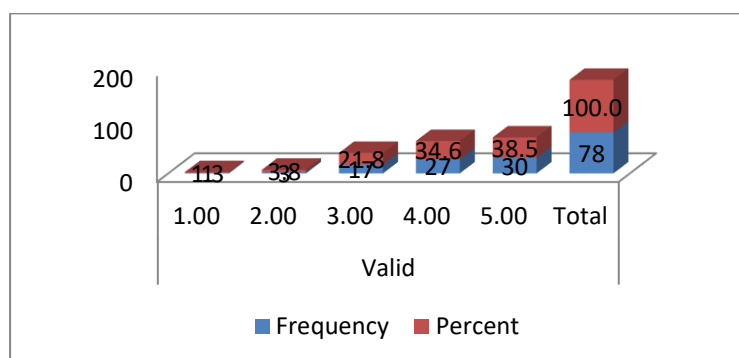
Selama peneliti melakukan observasi dan menyebarkan angket penelitian, peneliti tidak melihat satupun pegawai melakukan praktek curang dalam masalah pungutan biaya. Selain itu, pada setiap sudut ruangan, dipasang kamera cctv, sehingga meminimalisir praktek kecurangan. Para responden juga berpendapat bahwa mereka senang karena kegiatan pemerintahan seperti ini memutus praktek KKN yang sejak dahulu dibudayakan oleh beberapa oknum yang tidak bertanggung jawab.

### 5. *Empathy*

Dalam indikator *Empathy* terdapat tujuh butir pernyataan. Adapun jawabannya akan dipaparkan melalui grafik di bawah ini:

Grafik 4.31

**Gambar 4. 32 Tanggapan Mengenai Pegawai Menanyakan Kebutuhan Pemohon Seputar Layanan One Day Service**

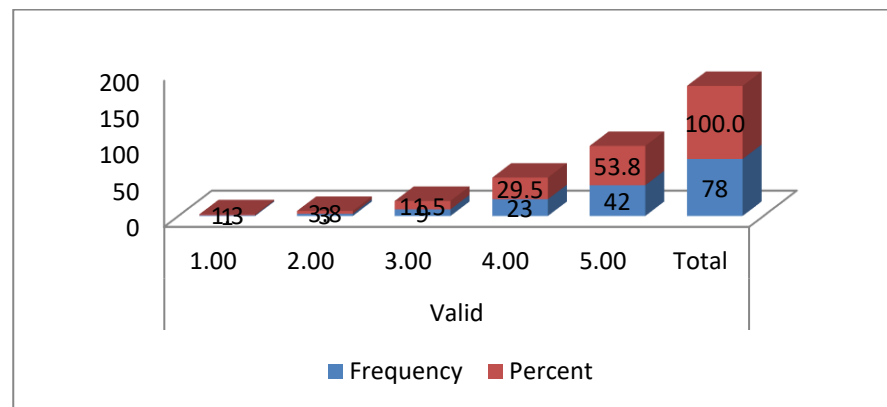


(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 28)

Berdasarkan grafik 4.31 di atas, tanggapan responden mengenai indikator Empathy, mayoritas jawaban sebesar 38.5% responden menilai bahwa pegawai PTSP Kelurahan Bintaroselalu menanyakan kebutuhan atau keperluan untuk mengurus perizinan atau non perizinan. Setiap pengguna layanan ditanya dengan ramah ada keperluan mengurus perizinan atau non perizinan.

Grafik 4.32

**Gambar 4. 33 Tanggapan Mengenai Pegawai Mendengarkan Setiap Saran Yang Disampaikan Pemohon**

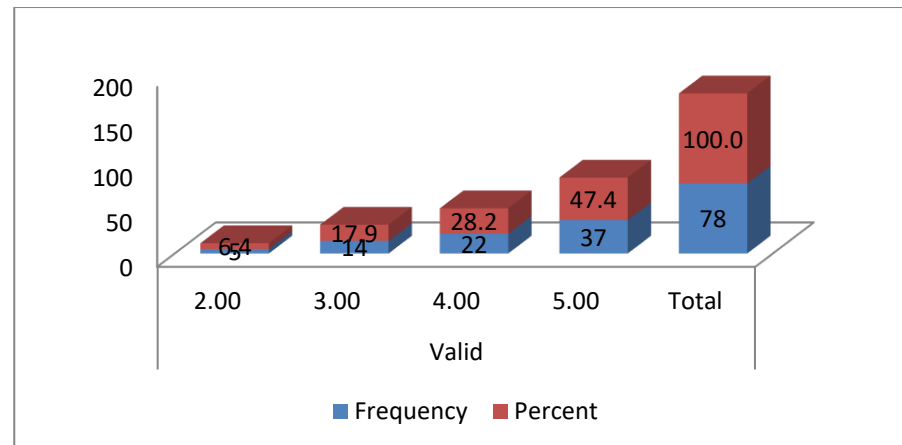


(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 29)

Berdasarkan grafik 4.32 di atas, tanggapan responden mengenai indikator empathy, mayoritas jawaban sebesar 53.8% responden menilai bahwa pegawai PTSP Kelurahan Bintaromendengarkan dengan baik setiap saran yang disampaikan oleh pemohon one day service. Pegawai PTSP Kelurahan Bintaroselalu berusaha memperbaiki pelayanan melalui saran dan tanggapan yang diberikan oleh pemohon pelayanan perizinan.

Grafik 4.33

**Gambar 4. 34 Tanggapan Mengenai Pegawai PTSP Mudah Dihubungi Pada Saat Pemohon Membutuhkan Bantuan**

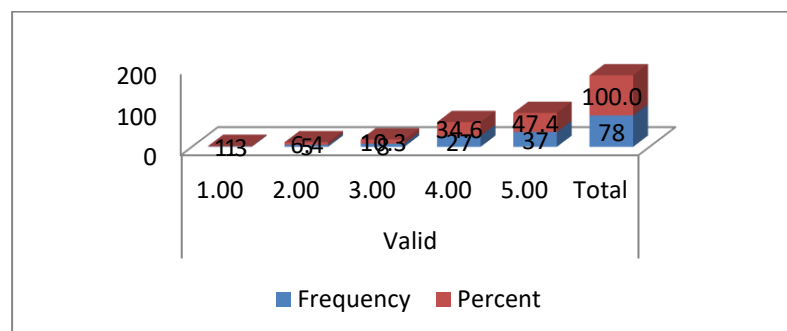


(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 30)

Berdasarkan grafik 4.33 di atas, tanggapan responden mengenai indikator empathy, mayoritas jawaban sebesar 47.4% responden menilai bahwa pegawai PTSP Kelurahan Bintaromudah dihubungi dan ditemui pada saat pemohon membutuhkan bantuan ketika pelayanan sedang berlangsung. Pegawai PTSP Kelurahan Bintaroselalu ada di tempat pelayanan untuk membantu para pemohon yang datang untuk mengurus perizinan maupun non perizinan.

Grafik 4.34

**Gambar 4. 35 Tanggapan Mengenai Pegawai PTSP Kelurahan Bintaro Selalu Ada Saat Jam Kerja**

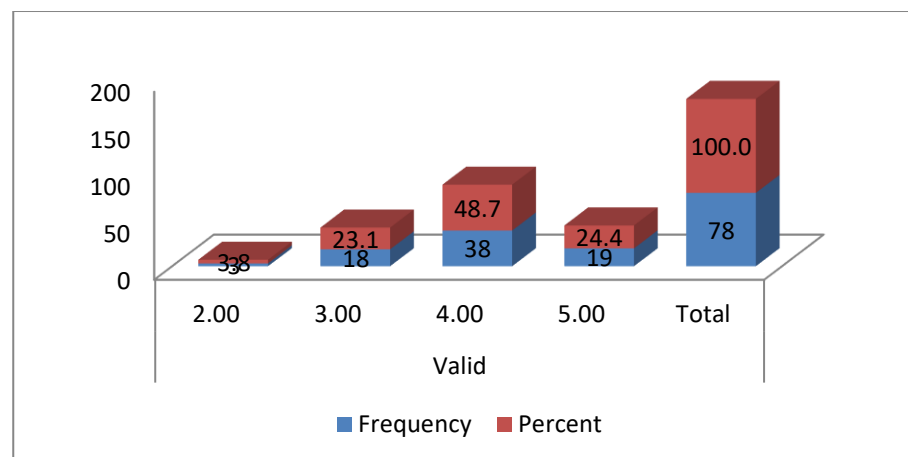


(Sumber: Data Primer, Angket Nomor 31)

Berdasarkan grafik 4.34 di atas, tanggapan responden mengenai indikator empathy, mayoritas jawaban sebesar 47.4% responden menilai pegawai PTSP Kelurahan Bintaroselalu ada saat jam kerja maupun pada jam istirahat untuk melayani para pengguna layanan. Pegawai PTSP Kelurahan Bintarotidak pernah meninggalkan PTSP selama jam kerja kecuali ada tugas atau acara yang berkaitan dengan PTSP. Pada saat jam istirahat, pegawai secara bergantian untuk istirahat dan sebagiannya lagi standby di PTSP agar dapat melayani para pemohon untuk mengurus perizinan dan non perizinan.

Grafik 4.35

**Gambar 4. 36 Tanggapan Mengenai Tersedia Website Guna Memudahkan Para Pemohon Untuk Mendapatkan Informasi Pelayanan One Day Service**

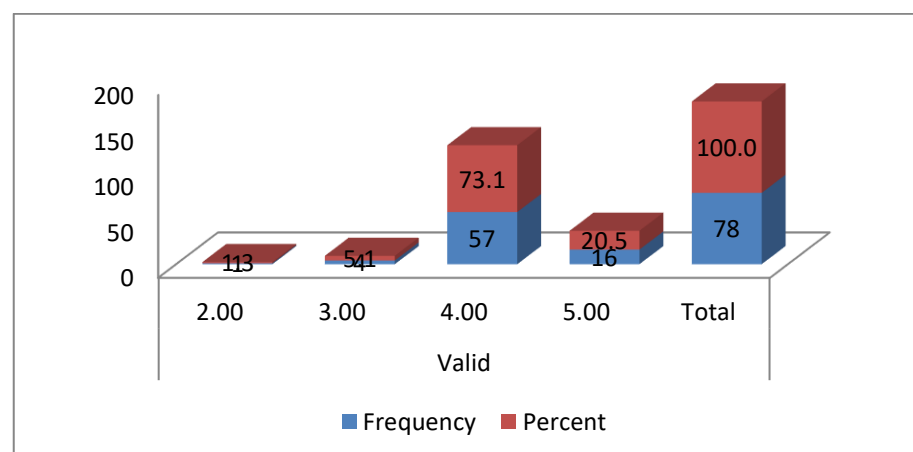


Berdasarkan grafik 4.35 di atas, tanggapan responden mengenai indikator empathy, mayoritas jawaban sebesar 48.7% responden menilai bahwa website dianggap memudahkan para pemohon untuk mendapatkan informasi pelayanan one day service. Website merupakan sumber informasi yang mudah untuk dijangkau dan telah tertera berbagai macam pelayanan, syarat-syarat, rincian biaya, waktu penyelesaiannya, serta tata cara dimulai dari pengajuan berkas hingga perizinan tersebut selesai.

Namun, para responden belum memahami sepenuhnya bahwa adanya website tidak hanya sekedar untuk melihat persyaratan pelayanan, namun harusnya juga dapat dimanfaatkan untuk proses pendaftaran berkas masuk hingga berkas selesainya. Sebagian besar responden mendaftarkan berkas pelayanan masih secara manual. Para responden hanya melihat tersedianya website hanya memuat informasi yang jelas, tetapi tidak melihat manfaat lain yaitu untuk proses pelayanan yang seharusnya online tanpa harus datang ke PTSP.

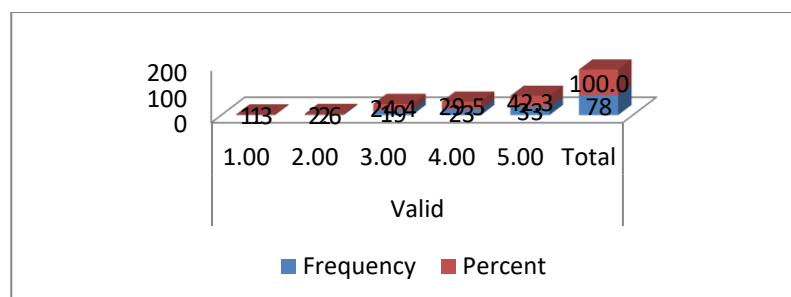
Grafik 4.36

**Gambar 4. 37 Tanggapan Mengenai Pemohon Mudah Memahami Setiap Informasi Yang Disampaikan Pegawai mengenai Perizinan One Day Service**



Berdasarkan grafik 4.36 di atas, tanggapan responden mengenai indikator empathy, mayoritas jawaban sebesar 73.1% responden menilai pemohon cukup mudah memahami setiap informasi yang disampaikan oleh pegawai PTSP Kelurahan Bintaromengenai perizinan one day service. Responden paham atau mengerti informasi yang disampaikan oleh pegawai mengenai apa saja syarat serta jenis-jenis pelayanan yang ditanyakan oleh para pemohon layanan.

**Gambar 4. 38 Tanggapan Mengenai Pegawai Melakukan Komunikasi Dengan Baik**



Berdasarkan grafik 4.37 di atas, tanggapan responden mengenai indikator empathy, mayoritas jawaban sebesar 42.3% responden menilai pegawai melakukan komunikasi dengan cukup baik kepada pemohon selama berlangsungnya pelayanan one day service. Pegawai PTSP Kelurahan Bintaro mampu menjelaskan dengan baik berbagai pelayanan khususnya pelayanan one day service, sehingga membuat para pemohon layanan memahami bagaimana dan apa saja syarat-syarat secara detail yang harus dipersiapkan secara jelas.

### 4.3. Uji Validitas

#### 4.3.1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini, hal pertama kali yang dilakukan adalah melakukan uji validitas instrumen. Hal ini dimaksudkan untuk menjaga ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau tidaknya suatu kuisioner atau angket. Kevaliditasan instrumen menggambarkan bahwa suatu instrumen benar-benar mampu mengukur variabel-variabel yang akan diukur dalam penelitian serta

mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antar konsep dan hasil pengukuran (Sugiyono, 2013:183).

Validitas instrumen dapat diuji menggunakan SPSS Statistic versi 25.0 for windows. Kriteria penilaian validitas butir pernyataan instrument yang digunakan adalah apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrumen penelitian dikatakan valid. Sedangkan jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  maka instrumen penelitian dikatakan tidak valid. Untuk mengetahui apakah setiap butir pertanyaan dalam instrumen yang telah dibuat itu valid atau tidak valid, dapat diketahui dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment*. Hasil dari uji validitas instrumen penelitian berdasarkan skor jawaban kuisisioner atau angket yang didapat pada saat penelitian di lapangan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:



**Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian**

No	Koefisien Korelasi (r hitung)	Nilai r Tabel (N=78, $\alpha=10\%$ )	Keterangan	Kesimpulan
1	0.569**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
2	0.670**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
3	0.715**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
4	0.564**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
5	0.556**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
6	0.689**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
7	0.519**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
8	0.756**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
9	0.664**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
10	0.541**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
11	0.463**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
12	0.715**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
13	0.576**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
14	0.677**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
15	0.639**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
16	0.640**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
17	0.705**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
18	0.563**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
19	0.687**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
20	0.698**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
21	0.599**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
22	0.723**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
23	0.689**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
24	0.557**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
25	0.467**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
26	0.579**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
27	0.686**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
28	0.597**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
29	0.533**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
30	0.637**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid

31	0.706**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
32	0.620**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
33	0.287*	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid
34	0.690**	0,220	r positif, r hitung > r tabel	Valid

Sumber: Output SPSS 25

#### 4.3.2. Uji Reliabilitas

Hasil pengukuran dikatakan reliabel apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama. Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki konsistensi dalam hasil pengukuran. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan membandingkan nilai alpha cronbach, yaitu perhitungan yang dilakukan dengan menghitung rata-rata interkorelasi diantara butir-butir pernyataan dalam angket penelitian. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas Kualitas Pelayanan *One Day Service* di PTSP Kelurahan Bintarodengan menggunakan SPSS 25.0

**Table 4.6 Hasil Perhitungan Reliabilitas**

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	78	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	78	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's	N of Items
Alpha	
.951	34

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, uji reliabilitas yang menggunakan metode Alpha Cronbach diperoleh nilai sebesar 0,924. Berdasarkan

skala Alpha Cronbach 0 sampai 1, terdapat 4 klasifikasi maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

**Tabel 4. 4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 s/d 0,199	Sangat rendah
>0,20 s/d 0,499	Rendah
>0,50 s/d 0,799	Kuat
>0,80 s/d 1,000	Sangat kuat

Berdasarkan hasil perhitungan melalui SPSS 17.0 pada tabel 4.6, dapat ditarik kesimpulan dari tabel 4.7 yang menunjukkan bahwa nilai alpha diperoleh sebesar 0,951. Hal ini berarti bahwa seluruh pernyataan yang terdapat pada angket penelitian dapat dikatakan sangat kuat menurut skala Alpha Cronbach menurut Sugiyono (2010:214).

#### **4.3.3. Uji Normalitas**

Untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang data hasil penelitian ini, maka peneliti mencoba untuk mengetahui nilai mean, median, modus dan nilai normalitas data guna menjaga ketepatan metode statistic yang digunakan, karena apabila data yang dihasilkan tidak normal maka statistic yang digunakan adalah statistic non parametric sedangkan apabila data yang dihasilkan adalah normal maka statistic yang digunakan adalah statistic parametric. Uji normalitas menggunakan one sample kolmogrov-smirnov dalam penelitian Kualitas Pelayanan One Day Service di PTSP Kelurahan Bintaro . Dalam menguji uji normalitas ini, peneliti dibantu dengan menggunakan SPSS Statistic 25.0 for windows. Adapun hasil uji normalitas adalah sebagai berikut:

**Table 4.8 One-Sample Kolmogrov Smirnov Test****One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

VAR00035

N		78
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	143.2308
	Std. Deviation	17.63329
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.072
	Negative	-.078
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Output SPSS 25.0

Dari hasil uji normalitas di atas, dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata pada penelitian ini yaitu sebesar 143,23. Untuk mengetahui penyebaran data tersebut normal atau tidaknya dilakukan perhitungan skewness dibagi dengan *Asymp. Sig. (2-tailed)* yaitu 0,200. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa data dalam penelitian ini skewness tidak normal, sedangkan kurtosis normal.

#### 4.4. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan penelitian yang diperoleh, maka skor ideal yang diperoleh adalah  $5 \times 34 \times 78 = 13.260$  (5 = nilai tertinggi dari item pertanyaan yang ada menurut skala Likert, 34 = jumlah item pernyataan pada angket penelitian, dan 78 = jumlah sampel yang dijadikan responden). Sehingga nilai mean atau rata-rata pada skor ideal instrumen adalah  $13.260 : 78 = 170$ .

Dalam penelitian yang berjudul Kualitas pelayanan one day service di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bintaromemiliki hipotesis

Kualitas Pelayanan One Day Service di Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kelurahan Bintaro kurang dari 65%. Dari penjabaran di atas dapat disimpulkan bahwa:

Ho:  $\mu \leq 65\%$

Ho: “Hasil Kualitas Pelayanan One Day Service di Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kelurahan Bintarodikatakan rendah apabila lebih kecil atau sama dengan 65%”

Ha:  $\mu > 65\%$

Ha: “Hasil Kualitas Pelayanan One Day Service di Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kelurahan Bintarodikatakan tinggi apabila lebih dari 65%”.

Pengujian hipotesis dimaksudkan untuk mengetahui tingkat signifikansi dari hipotesis yang diajukan. Berdasarkan metode penelitian, maka pada tahap pengujian hipotesis penelitian ini, peneliti menggunakan rumus t-test satu sampel.

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.203	4.028		1.292	.200		
	PTSP	1.171	.063	.906	18.627	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Nilai thitung tersebut selanjutnya dibandingkan dengan nilai ttabel dengan derajat kebebasan  $(dk) = (n - 1) = (78 - 1) = 77$  dan taraf kesalahan = 10% untuk uji satu pihak kiri, didapat nilai ttabel yaitu 1,664. Karena nilai thitung lebih besar dari pada nilai ttabel  $(18,627 > 1,664)$  dan jatuh pada daerah penerimaan Ha, maka hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis kerja (Ha) diterima.

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.906 <sup>a</sup>	.820	.818	4.34503	1.927

a. Predictors: (Constant), PTSP

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan perhitungan pada tabel di atas dilakukan pengujian pengaruh untuk ketiga variabel tersebut, dan berdasarkan tabel Model Summary tersebut dihasilkan nilai R Square sebesar 0.818. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 81.8% berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 18.2% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

#### 4.5. Interpretasi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti berusaha menjawab rumusan masalah deskriptif yang telah peneliti rumuskan sebelumnya, yaitu "Seberapa besar Kualitas Pelayanan One Day Service di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bintaro Kota Administrasi Jakarta Selatan?". Penelitian ini dimaksudkan untuk menjawab rumusan masalah tersebut. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus t-test satu sampel dengan uji satu pihak (one tail test) dan uji pihak kanan, bahwa nilai thitung lebih besar ( $>$ ) dari nilai ttabel, maka dapat diartikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima karena mencapai angka 82%.

#### 4.6. Pembahasan

Dalam penelitian tentang kualitas pelayanan one day service di PTSP Kelurahan Bintaropeneliti menggunakan teori SERVQUAL menurut Parasuraman, Zeithaml, dan L.Berry dalam Hardiyansyah (2011:42). Adapun kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi, diantaranya sebagai berikut:

Parasuraman et. al. (dalam Hardiyansyah 2011:42) menyatakan bahwa kualitas pelayanan (Service Quality) terdiri dari lima dimensi, yaitu:

a. Tangibles (Bukti Fisik)

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya, meliputi fasilitas fisik (seperti gedung, gudang), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan para pegawai, bahwa pada pernyataan nomor 2 (Q2), pernyataan nomor 4 (Q4), dan pernyataan nomor 6 (Q6) menunjukkan persentase lebih rendah dibandingkan dengan pernyataan lain pada indikator tangibles. Hasil persentase dari tiga pernyataan tersebut dibawah nilai rata-rata.

Pada angket pernyataan nomor 2 (Q2), yaitu tersedianya area parkir yang memadai di PTSP Kelurahan Bintaro . Realitanya adalah para pengguna layanan menilai bahwa area parkir di PTSP Kelurahan Bintarodikatakan sudah cukup memadai namun perlu diperluas agar dapat menampung lebih banyak kendaraan para pengguna layanan yang datang ke PTSP Kelurahan Bintaro .

Pada angket pernyataan nomor 4 (Q4), yaitu jumlah komputer sudah cukup untuk melakukan proses pelayanan one day service. Pada kenyataan di lapangan responden menilai bahwa jumlah komputer yang tersedia masih sangat minim atau sedikit jumlahnya sehingga cukup menghambat untuk melakukan proses pelayanan, khususnya untuk pelayanan one day service.

Adapun pada angket pernyataan nomor 6 (Q6), yaitu PTSP Kelurahan Bintaro memiliki pegawai yang cukup untuk melayani pemohon. Pada kenyataan di lapangan responden menilai bahwa PTSP Kelurahan Bintaromasih kekurangan pegawai untuk melayani dan memproses berbagai pelayanan khususnya untuk pelayanan one day service. Peneliti mendata jumlah pegawai hanya sebanyak 11 pegawai.

b. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan suatu perusahaan ataupun lembaga pemerintah untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan

terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Berdasarkan pada grafik 4.39 diatas, terlihat bahwa pada pernyataan nomor 12 (Q12), dan pernyataan nomor 13 (Q13), menunjukkan persentase lebih rendah dibandingkan dengan pernyataan yang lain pada indikator reliability. Hasil persentase dari dua pernyataan tersebut dibawah nilai rata-rata.

Pada angket pernyataan nomor 12 (Q12), yaitu pelayanan one day service tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan dalam pelayanan. Pada kenyataan di lapangan, responden menilai bahwa pelayanan one day service belum sesuai atau belum tepat waktu dan tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam pelayanan.

Selanjutnya pada angket pernyataan nomor 13 (Q13), yaitu pegawai PTSP Kelurahan Bintarotidak melakukan kesalahan dalam melayani pemohon one day service. Pada kenyataan di lapangan, responden menilai bahwa pegawai masih kurang teliti dalam memeriksa berkas sehingga ada yang kurang ketika untuk diproses lebih lanjut. Hal ini membuat proses pelayanan menjadi sedikit terulur waktunya.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas kepada pelanggan, terlihat bahwa pada pernyataan nomor 18 (Q18), dan pernyataan nomor 19 (Q19) menunjukkan persentase lebih rendah dibandingkan dengan pernyataan yang lain pada indikator responsiveness. Hasil persentase dari dua pernyataan tersebut dibawah nilai rata-rata.

Pada angket pernyataan nomor 18 (Q18), yaitu pegawai PTSP Kelurahan Bintaromemberikan respon yang cepat terhadap pelayanan yang diajukan oleh pemohon one day service. Pada kenyataan di lapangan, responden menilai bahwa pegawai PTSP Kelurahan



Bintarokurang cepat dalam proses pelayanan. Hal ini terlihat pada pelayanan one day service belum sesuai atau belum tepat waktu dan tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam pelayanan.

Selanjutnya pada angket pernyataan nomor 19 (Q19), yaitu seluruh keluhan dan pengaduan diselesaikan dengan segera oleh pegawai PTSP Kelurahan Bintaro. Pada kenyataan di lapangan, responden menilai bahwa keluhan dan pengaduan yang diajukan oleh pengguna layanan ditanggapi namun kurang cepat. Berdasarkan hasil pengolahan data yang dalam indikator penelitian ini memuat 4 butir instrumen pernyataan untuk indikator responsiveness.

d. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)

Kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan untuk suatu organisasi, yaitu komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy).

Berdasarkan pada grafik 4.41 di atas, terlihat bahwa pada pernyataan nomor 20 (Q20), pernyataan nomor 25 (Q25), dan pernyataan nomor 26 (Q26) menunjukkan persentase lebih rendah dibandingkan dengan pernyataan yang lain pada indikator assurance.

Pada angket pernyataan nomor 20 (Q20) yaitu pegawai PTSP Kelurahan Bintaromemberikan informasi yang terbaru (update informasi) tentang pelayanan one day service. Pada kenyataan di lapangan, responden menilai bahwa pegawai tidak memberikan informasi terbaru seputar pelayanan one day service sebelum melakukan pelayanan. Kemudian pada angket pernyataan nomor 25 (Q25) yaitu pelayanan di PTSP

Kelurahan Bintarotepat waktu sesuai dengan batas waktu yang tertera di website. Pada kenyataan di lapangan, responden menilai bahwa pelayanan one day service masih belum optimal artinya proses penyelesaian berkas yang diajukan yang seharusnya one day service atau

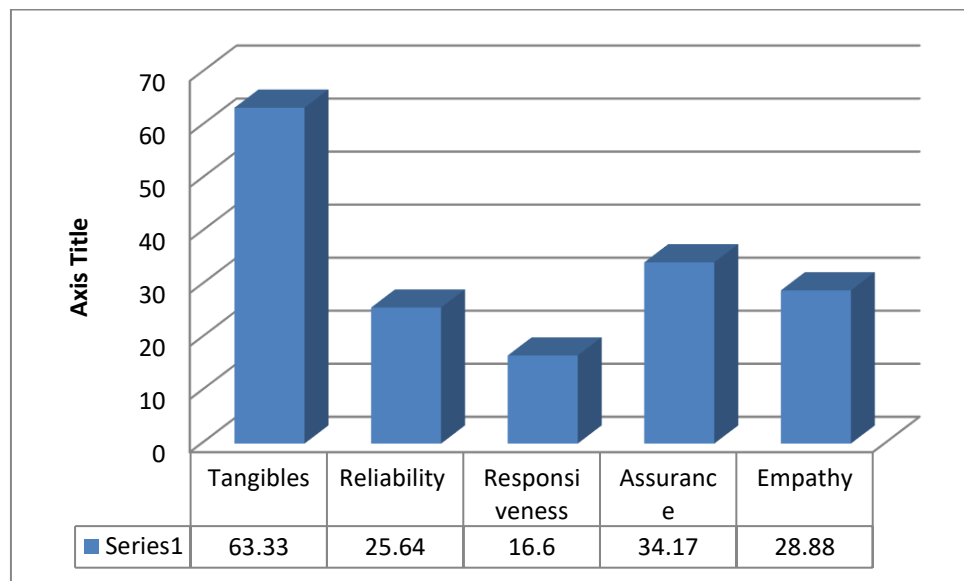
8-12 jam kerja diselesaikan melebihi waktu yang sudah tertera di peraturan dan brosur.

Adapun pada angket pernyataan nomor 26 (Q26) yaitu pegawai PTSP Kelurahan Bintaromemberitahukan kepada pemohon jika perizinan one day service sudah selesai. Pada kenyataan di lapangan, responden tidak diberitahu jika pelayanan perizinan one day service yang diajukan sudah selesai dibuat.

e. *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen secara spesifik, terlihat bahwa pada pernyataan nomor 29 (Q29), pernyataan nomor 30 (Q30), dan pernyataan nomor 33 (Q33) menunjukkan persentase lebih rendah dibandingkan dengan pernyataan yang lain pada indikator empathy.

Pada angket pernyataan nomor 29 (Q29), yaitu pegawai PTSP Kelurahan Bintaromendengarkan dengan baik setiap saran yang disampaikan oleh pemohon, kemudian pernyataan nomor 30 (Q30) yaitu pegawai PTSP Kelurahan Bintaromudah dihubungi pada saat pemohon membutuhkan bantuan, dan pernyataan nomor 33 (Q33) yaitu pemohon mudah memahami setiap informasi yang disampaikan oleh pegawai PTSP Kelurahan Bintaromengenai perizinan one day service, responden menilai dari empat pernyataan tersebut sudah cukup baik namun responden masih merasa kurang dalam hal pelayanan tersebut. Pada tiga pernyataan lainnya dalam indikator empathy, sudah dinilai baik oleh responden.



Berdasarkan grafik 4.43 di atas maka indikator tertinggi, yaitu indikator empathy, di mana indikator empathy berkenaan dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, artinya hasil yang didapatkan dari Kualitas Pelayanan *One Day Service* mampu memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, seperti memiliki kenyamanan bagi pelanggan.

Selanjutnya, indikator terendah adalah indikator responsiveness yaitu hanya memperoleh persentase sebesar 34,17%. Pada indikator ini berkenaan dengan pelayanan harus sesuai dengan harapan dalam hal ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi dalam Percent proses pelayanan. Namun pada indikator reliability di PTSP Kelurahan Bintaro tingkat kehandalan pegawai terhadap pelanggan dirasakan belum cukup baik dalam hal ketepatan waktu yang akurat dan terpercaya. Indikator reliability merupakan penilaian terpenting dalam kualitas pelayanan *one day service*, karena kehandalan suatu organisasi yang dijalankan oleh pegawai dinilai berdasarkan janji keakuratan penyelesaian proses pelayanan yang diajukan PTSP

Kelurahan Bintaro belum mampu memberikan pelayanan secara akurat sesuai dengan prosedur pelayanan. Pelayanan one day service yang seharusnya selesai hanya satu hari atau 8-12 jam kerja, kenyataannya masih banyak responden yang merasakan layanan tersebut melebihi dari waktu yang ditentukan. Kurangnya jumlah pegawai dan kurang profesional merupakan faktor utama sehingga pelayanan melebihi dari batas waktu karena tidak ada spesifikasi khusus untuk pegawai yang khusus memproses layanan one day service. Sejak dimunculkannya program one day service tidak ada sub bagian pegawai tersendiri khusus untuk proses pelayanan one day service sehingga pelayanan tersebut masih bercampur dengan pelayanan yang lain yang masa penyelesaiannya lebih dari satu hari yang mengakibatkan tidak tepat waktu. Tidak ada pembagian sub bagian pegawai yang khusus dalam proses penyelesaian one day service sehingga pelayanan one day service tidak serta merta menjadi prioritas pelayanan yang mengakibatkan proses tersebut tidak selesai sesuai janji pelayanan. PTSP belum sepenuhnya siap dalam menjalankan program layanan one day service di seluruh DKI Jakarta karena tidak terbentuk tupoksi tersendiri pada layanan one day service. Seluruh layanan diselesaikan secara acak dan tidak diprioritaskan khusus pelayanan ini. Artinya, proses penyelesaian layanan belum secara profesional. Kemudian peneliti mempertegas kembali tentang jawaban atas perumusan masalah yang telah dipaparkan pada Bab sebelumnya, yaitu seberapa besar Kualitas Pelayanan One Day Service di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bintaro Kota Jakarta Selatan. Berdasarkan hasil perhitungan pengujian hipotesis dinyatakan bahwa hasil Kualitas Pelayanan One Day Service di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bintaromencapai 74,65%.

Hasil tersebut lebih besar atau sama dengan yang dihipotesiskan, yaitu 65%, artinya tingkat keberhasilan Kualitas Pelayanan One Day Service di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bintaro sudah berjalan dengan cukup baik.