

Kualitas Pelayanan Permohonan Surat Izin Praktik Dokter Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kelurahan Bintaro Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan

Sheila Puspita Kusumawati

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Jakarta

E-mail : sheilapuspita46@gmail.com

Rahmat Salam

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Jakarta

E-mail : rahmat.salam@umj.ac.id

Abstract: Health is one thing that is very important and is a must that needs to be fulfilled in human life. The One Stop Integrated Service is an activity of Licensing and Non-Licensing based on delegation or delegation of authority from an institution or agency that has licensing and non-licensing authority whose management process starts from the application stage to the document issuance stage which is carried out in one place. The purpose of this study is to describe the quality of public services in order to determine the quality of Health Worker Practice Permit Services in the One-Stop Integrated Service (PTSP) in Bintaro Village. The method used is descriptive with a quantitative approach. The population in this study are applicants for Administrative services Applications for Health Worker Practice Licenses in One-Stop Integrated Services (PTSP) in Bintaro Village in 2022 as many as 344 applicants using non-probability sampling. The sample technique used is purposive sampling. Researchers use indicators of service quality, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The research results obtained on the overall service quality indicator were good, namely 74.65%. The empathy indicator obtained the highest percentage results compared to other indicators, namely 79.39%. The one-day service indicator, which focuses on the reliability indicator, yields lower results than other indicators, namely only 69.65%. This shows that 81.8% has an effect on service quality, while the remaining 18.2% is influenced by other factors not examined in this study. Recommendations, it is hoped that PTSP will increase the number of employees, computers and other supporting tools so that services are more effective and efficient.

Keywords: Quality, Service, Doctor, PTSP

Abstrak: Kesehatan merupakan salah satu hal yang sangat penting dan merupakan suatu keharusan yang perlu terpenuhi dalam kehidupan manusia. Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Tujuan penelitian ini memaparkan mengenai kualitas pelayanan publik guna mengetahui kualitas Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Bintaro. Metode yang digunakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pemohon pelayanan Administratif Permohonan Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Bintaro pada Tahun 2022 sebanyak 344 pemohon menggunakan nonprobability sampling. Teknik sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Hasil penelitian yang didapatkan pada indikator kualitas pelayanan secara keseluruhan sudah bagus yaitu sebesar 74,65%. Pada indikator empathy memperoleh hasil persentase tertinggi dibandingkan dengan indikator lainnya yaitu sebesar 79,39%. Pada indikator pelayanan one day service yaitu terfokus pada indikator reliability memperoleh hasil lebih rendah dengan indikator lain yaitu hanya sebesar 69,65%. 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. Rekomendasi, diharapkan untuk PTSP menambah jumlah pegawai, komputer dan alat pendukung lainnya agar pelayanan lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Dokter, PTSP

PENDAHULUAN

Dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pengertian "pelayanan satu pintu" adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini mengacu pada SOP berdasarkan PERMENPAN No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan yang menjelaskan Standar Operasional Prosedur adalah Serangkaian instruksi tertulis yang dilakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan diartikan sebagai prosedur/tata cara pelayanan publik diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Tujuan diselenggarakannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang cepat, 4 efektif, efisien, transparan dan memberikan kepastian hukum serta mewujudkan hak-hak masyarakat dan investor untuk mendapatkan pelayanan yang optimal, sehingga akan mendorong tercapainya good governance.

Adapun prosedur pengurusan surat izin praktek dokter yaitu, setelah dokter menyelesaikan kuliahnya dokter harus mengurus surat tanda registrasi dokter yang diterbitkan dan dilegalisir asli konsil, setelah itu minta surat rekomendasi dari organisasi profesi sesuai praktek, jika dokter ingin bekerja disarana pelayanan kesehatan pemerintah atau sarana pelayanan kesehatan yang ditunjuk pemerintah harus meminta surat izin dari pimpinan instansi/sarana pelayanan kesehatan dimana dokter bekerja, lalu dokter meminta surat rekomentadi ke dinas kesehatan, dan berkas-berkas tersebut bisa di proses di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kelurahan Bintaro.

Surat Izin Praktik (SIP) merupakan bukti tertulis yang secara sah yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada Tenaga Kesehatan (Nakes) sebagai tanda telah diberi kewenangan untuk menjalankan praktik. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2052/Menkes/Per/X/2011 Pasal 2 dijelaskan bahwa setiap Dokter dan Dokter Gigi yang menjalankan praktik kedokteran wajib memiliki SIP yang dikeluarkan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu setelah disetujui oleh Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota4 . Surat Izin Praktik (SIP) Dokter dan Dokter Gigi diberikan paling banyak untuk 3 (tiga) tempat praktik, baik di fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah, swasta, maupun praktik perorangan. Surat Izin Praktik (SIP) dokter berlaku untuk 5 (lima) tahun. Sepanjang Surat 5 Tanda Registrasi (STR) masih berlaku serta tempat praktik masih sesuai dengan yang tercantum dalam SIP.

Dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pengertian "pelayanan satu

pintu” adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini mengacu pada SOP berdasarkan PERMENPAN No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan yang menjelaskan Standar Operasional Prosedur adalah Serangkaian instruksi tertulis yang dilakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan diartikan sebagai prosedur/tata cara pelayanan publik diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Kedua, keterbatasan jumlah pegawai yang dimiliki PTSP di Kelurahan Bintaro. Berdasarkan dari hasil observasi awal, ternyata masih kekurangan pegawai di PTSP di Kelurahan Bintaro sehingga membuat proses pembuatan perizinan dan non perizinan menjadi terhambat. Selain itu juga pegawai kurang profesional dalam proses pelayanan. Berdasarkan pengamatan di lapangan, masing-masing pegawai melayani masyarakat tidak sesuai dengan tupoksi sehingga mengakibatkan pekerjaan yang tumpang tindih. Misalnya jika ada pegawai yang sedang survey ke lapangan, maka pekerjaan di PTSP di handle oleh pegawai lain secara bergantian. Setiap hari PTSP di Kelurahan Bintaro melayani sekitar 80-100 pemohon perizinan dan non perizinan. Kekurangan ini juga diungkapkan oleh (Kasatlak) PTSP di Kelurahan Bintaro, bahwa PTSP di 7 Kelurahan Bintaro sudah mengajukan penambahan pegawai.

Ketiga, kepastian waktu dalam penyelesaian pembuatan perizinan tidak sesuai dengan standar waktu penyelesaian. Pada website <http://pelayanan.jakarta.go.id> tertera batas waktu penyelesaian pada masing-masing jenis perizinan namun kenyataannya masih terdapat pelayanan yang selesai lebih dari waktu yang telah ditentukan. Salah satu contoh pada pelayanan perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Kecil yang seharusnya waktu penyelesaian 1 hari atau 8-12 jam kerja sudah selesai pada kenyataannya diselesaikan lebih dari 1 hari. Berdasarkan kendala-kendala yang telah dijabarkan di atas, pelayanan di PTSP Kelurahan Bintaro belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal tersebut menarik untuk diteliti lebih dalam karena belum sesuai dengan tujuan dibentuknya PTSP, yaitu dalam rangka memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang efektif, efisien, transparan, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai :”Analisis Administratif 8 Permohonan Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Bintaro”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini yang berjudul Kualitas Pelayanan One Day Service di Satuan Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bintaro Jakarta Selatan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan

untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2019:11).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian tentang kualitas pelayanan one day service di PTSP Kelurahan Bintaro peneliti 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 Bintaro dikatakan 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 komputer³ 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. 128 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 Bintaro masih kekurangan pegawai untuk melayani dan memproses berbagai pelayanan khususnya untuk pelayanan one day service.

Peneliti mendata jumlah pegawai hanya sebanyak 11 pegawai. 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.

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 Bintaro agar masyarakat yang datang dan ingin melakukan pelayanan dapat menunggu dengan nyaman dan tidak perlu berdiri untuk menunggu antrian. 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. 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 Bintarobahwa 129 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.

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. 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 130 perizinan dan non perizinan kini jauh lebih mudah tanpa perlu proses yang menyulitkan para pengguna layanan.

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 131 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 Bintaro memberikan 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 Bintaro tepat 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 tidakdiberitahu jika pelayanan perizinan one day service yang diajukan sudah selesai dibuat.

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. Sehingga pemohon tidak mengetahui jika perizinan mereka sudah selesai atau belum selesai. Bagi responden yang mengajukan berkas 132 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 diantar 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. 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 133

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 Bintaro mendengarkan dengan baik setiap saran yang disampaikan oleh pemohon, kemudian pernyataan nomor 30 (Q30) yaitu pegawai PTSP Kelurahan Bintaro mudah dihubungi pada saat pemohon membutuhkan bantuan, dan pernyataan nomor 33 (Q33) yaitu pemohon mudah memahami setiap informasi yang disampaikan oleh pegawai PTSP Kelurahan Bintaro mengenai 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.

Faktor penghambatnya yaitu karena adanya 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 135 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 Administrasi Jakarta Selatan. Berdasarkan hasil perhitungan pengujian hipotesis dinyatakan bahwa hasil Kualitas Pelayanan One Day Service di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bintaro mencapai 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.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, peneliti menyimpulkan terkait Kualitas Pelayanan One Day Service di Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kelurahan Bintaro Kecamatan Pesanggrahan adalah sebagai berikut:

Pertama, hasil yang didapatkan mengenai kualitas pelayanan secara keseluruhan sudah bagus yaitu sebesar 74,65%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PTSP Kecamatan Pesanggrahan sudah dirasa cukup baik dalam segi fasilitas pendukung pelayanan, keramahan pegawai dalam melayani. Hasil penelitian tersebut diatas angka 65% yang mana lebih besar dari hipotesis penelitian. Hal ini ditunjang dari indikator tangibles dan indikator empathy. Pada indikator tangibles berkenaan tentang bukti fisik dari PTSP Kecamatan Pesanggrahan yang dinilai sudah baik dalam menyediakan fasilitas. Penampilan pegawai memakai seragam yang sopan serta ramah dan tersenyum saat sedang melayani.

Kedua, pada indikator empathy memperoleh hasil persentase tertinggi dibandingkan dengan indikator lainnya yaitu sebesar 79,39%. Pada indikator empathy berkenaan dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, melayani dengan memberi perhatian untuk para pengguna layanan melakukan komunikasi dengan baik saat berlangsungnya pelayanan. Responden merasa terobati kekecewaannya karena pegawai berusaha memenuhi kebutuhan pengguna layanan dalam proses perizinan dan non perizinan.

Ketiga, dalam pelayanan one day service yaitu terfokus pada indikator reliability memperoleh hasil lebih rendah dengan indikator lain yaitu hanya sebesar 69,65%. Hasil tersebut lebih rendah dibandingkan dengan indikator yang lainnya. Aspek yang mempengaruhi pada indikator reliability memiliki persentase rendah adalah karena kekecewaan pengguna layanan one day service belum tepat waktu atau belum sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dalam proses pelayanan one day service, 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.

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 Bintarokurang dari 65%. Derajat kebebasan (dk) = $(n - 1) = (78 - 1) = 77$ dan taraf kesalahan = 10% untuk uji satu pihak kiri, didapat nilai t_{tabel} yaitu 1,664. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dari pada nilai t_{tabel} ($18,627 > 1,664$) dan jatuh pada daerah penerimaan H_a , maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis kerja (H_a) diterima. 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.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan One Day Service di PTSP Kelurahan Bintaro, peneliti memberikan saran yaitu:

1. Pihak PTSP Kelurahan Bintaro diharapkan dapat menambah jumlah komputer dan alat pendukung lainnya agar proses pelayanan dapat lebih efektif dan efisien dalam menyelesaikan pelayanan perizinan dan non perizinan;
2. Pihak PTSP Kelurahan Bintaro diharapkan dapat menambah pegawai agar dapat meningkatkan professional kerja dalam pelayanan agar terlaksana dengan baik dan lebih disesuaikan untuk masing-masing pelayanan di PTSP Kelurahan Bintaro agar tidak tumpang tindih dalam menyelesaikan pelayanan; dan 138
3. Pihak PTSP Kelurahan Bintaro diharapkan dapat memberikan pelayanan secara lebih akurat sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Sobirin. (2017). Bunga Rampai Administrasi Publik. Rajawali Pers.
- Afiffudin. (2020). Administrasi pembangunan: suatu pengantar studi. Universitas Negeri Semarang.
- Agustine, U., Christina, M., & Sukartiningsih, E. (2019). Keterkaitan Sosial Budaya. Dengan Pelaksanaan Antenatal Care (ANC) Di Wilayah Kerja Puskesmas.
- Aksa, M. H., & Ratnasari, R. T. (2011). Manajemen Pemasaran Jasa. Bogor: Penerbit GhaliaIndonesia.
- Andri Irawan (2018) Transparasi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) <http://e-jurnal.unisda.ac.id/index.php/MADANI/article/view/1266/771>
- Dr. Dra. Prima Naomi, M.T, Ika Karlina Idris, PhD. Retno Hendrowati, M.T. (2019) Manajemen Layanan Publik Provinsi DKI JAKARTA.
- Fandy, Tjiptono. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi. 2. Yogyakarta: Andi.
- Fasochah dan Hartono. 2013. “Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal).” Jurnal Ekonomi Manajemen Akutansi-ISSN 0853-8778.
- Fasochah, & Harnoto, 2017, Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal), Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi - ISSN 0853 – 8778 No. 34 / Th. XX / April 2017.

- Fasochah, & Harnoto, 2017, Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai
- Fiffudin. (2010). Administrasi pembangunan: teori dan aplikasi. Universitas Negeri Semarang.
- Fiffudin. (2010). Administrasi pembangunan: teori dan aplikasi. Universitas Negeri Semarang.
- Firdian, Endy et al. (2012). Aplikasi Metode Servqual dan Six Sigma Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang. Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Rekayasa Volume 13 Nomor 3.
- Firdian, Endy et al. (2012). Aplikasi Metode Servqual dan Six Sigma Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harsono, (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta. Public Administration Journal Vol.3 No.
- <https://jakevo.jakarta.go.id/> (Jakarta Evolution)
- <https://www.bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/3751/2732> Journal of Innovation Research and Knowledge Vol.2, No.5
- Imam Suchyo, Bainah Qodri (2022) Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo
- Ismarini Hutabarat, S.S., M.Hum. Pendekatan Deskriptif dan Preskriptif Dalam Pengembangan Bahasa https://www.researchgate.net/profile/Ismarini-Hutabarat/publication/334762021_Pendekatan_Deskriptif_dan_Preskriptif_dalam_Pengembangan_Bahasa/links/5d4003ad299bf1995b561e61/Pendekatan-Deskriptif-dan-Preskriptif-dalam-Pengembangan-Bahasa.pdf
- Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang. Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Rekayasa Volume 13 Nomor 3.
- Jumhariyani, Gunawan Bata Iyas, Abdul Razak Munir (2018) Persepsi Kualitas Jasa Layanan Perizinan Terhadap Inovasi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/217/112> Jurnal Mirai Management Vol.3 No.1 2018
- Musnaini. 2011. "Analisis Kualitas Layanan Konsumen Terhadap Keunggulan Bersaing Jasa Transportasi Darat Pada PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) KELAS ARGO". Jurnal Manajemen Teori dan Terapan, Tahun 4, No. 2, Agustus 2011.
- Nanang Martono. (2010). Metodologi Penelitian Kuantitatif. PT Raja Grafindo Persada.
- Ninla Elmawati Falabiba, W. Anggaran, A. Mayssara A. Abo Hassanin (2019). Analisis

Kualitas Prosedur Penelitian wawancara.pdf

- Pasolong, H. (2011). *Administrasi pembangunan: teori, konsep, dan aplikasi*. Ghalia Indonesia.
- Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan PTSP
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 2052/Menkes/Per/X/2011.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik
- Prabhata, Indra. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Kredit UKM ...
Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi, Volume 9 Nomor 01.
- R. Yayat (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan*
- Riduwan & Sunarto. (2013). *Pengantar Statistik untuk Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- Samuelson, P. A. (1945). *Economic theory and mathematics: An appraisal*. *The American Economic Review*, 35(2), 30-32.
- Siagian, S. P. (2019). *Teori organisasi (cetakan ke-8)*. Bumi Aksara.
- Silalahi, U. (2021). *Administrasi dan organisasi pemerintahan desa*. PT Bumi Aksara.
- Sirajuddin Saleh, S.Pd., M.Pd (2017) *Analisis Data Kualitatif*
<http://eprints.unm.ac.id/14856/1/ANALISIS%20DATA%20KUALITATIF.pdf>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Suharto, E. (2016). *Administrasi pembangunan: konsep, teori, dan aplikasi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 Tentang Praktik Kedokteran. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan..
- Variabel Mediasi (Studi Pada RS Darul Istiqomah Kaliwungu Kendal), *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi - ISSN 0853 – 8778 No. 34 / Th.XX / April 2017*.