

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Fischer, Frank., Gerald J. Miller., Mara S. Sidney.** 2021. *Metode Kualitatif – Interpretif dan Penelitian Kualitatif dalam Kebijakan Publik: Handbook Analisis Kebijakan Publik.* (Imam Baihaqi, penerjemah). NUSAMEDIA.
- Robbins, Stephen P.** 1994. *Teori Organisasi: Struktur, Desain dan Aplikasi.* (Jusuf Udaya, penerjemah). Jakarta: Arcan.
- Robbins, Stephen P., & Timothy, A. J.** 2017. *Perilaku Organisasi* (Edisi 16). (Ratna Saraswati & Febriella Sirait, Penerjemah). Jakarta: Salemba Empat
- Rukajat, Ajat.** 2018. *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach).* Yogyakarta: Deepublish.
- Setyaningsih, Ika.** 2019. *Laporan Hasil Observasi dan Laporan Percobaan.* Surakarta: Aksara.
- Solong, Aras., Asri Yadi.** 2021. *Kajian Teori Organisasi dan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Deepublish.
- Tomo.** 2019. *Evaluasi Implementasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Daerah.* Tangerang Selatan: Indocamp
- Trisantosa, I Nyoman et al.,** 2022. *Pelayanan Publik Berbasis Digital.* Yogyakarta: Deepublish.

**Buku digital:**

UPPMPTSP. 2022. *Katalog Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.*

<https://linktr.ee/ptspjb>.

**Jurnal:**

**Budianta, Agus.** 2020. *Menuju Pemerintahan Digital.*

<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13266/Menuju-Pemerintahan-Digital.html>

**Enggarani, Nuria Siswi.** 2016. *Kualitas Pelayanan Publik dalam Perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMP2T) Kabupaten Boyolali. Journal: Law and Justice.* (<https://journals.ums.ac.id/index.php/laj/article/view/2702>)

**Murdiyanto, Eko.** 2020. *Penelitian Kualitatif (Teori dan Aplikasi disertai contoh proposal).* <http://eprints.upnyk.ac.id/24095/1/Penelitian%20Kualitatif%20-%20Eko%20mUrdiyanto.pdf>

**S.Suhartoyo,** “Implementasi Fungsi Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)” *Administrative Law and Governance Journal.* Vol.2, No.1 (2019). (<https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/view/5074>)

**Widarayini, Wa Ode. Et al.,** 2022. *Evaluasi Kebijakan Pelayanan Terpadu satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buton Utara.* Vol.13 No.1 (2022). (<https://journal.uho.ac.id/index.php/publica/article/view/71>).

### **Peraturan-Peraturan:**

Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. ([https://simpuh.kemenag.go.id/regulasi/kepmenpan\\_63\\_03.pdf](https://simpuh.kemenag.go.id/regulasi/kepmenpan_63_03.pdf)).

Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 47 Tahun 2017 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Terpadu satu Pintu. (<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/61254>).

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. (<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/111514/permendagri-no-138-tahun-2017>).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. (<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/82994/pp-no-24-tahun-2018>).

Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>).

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. (<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>).

**Berita Online:**

**GOR.** 2018. *DPPMPTSP DKI Jakarta Komit Tingkatkan Pelayanan Berbasis Teknologi.* Berita Satu. <https://www.beritasatu.com/news/473076/dpmptsp-dki-jakarta-komit-tingkatkan-pelayanan-berbasis-teknologi>.

**Aplikasi Website:**

DPMPTASP DKI Jakarta. <https://ptsp.jakarta.go.id/>

OSS Kementerian Investasi/BKPM. <https://oss.go.id/>

Unit Pengelola PMPTSP Jakarta Barat. <https://linktr.ee/ptspjb>



## LAMPIRAN – LAMPIRAN

### A. Daftar Pedoman Wawancara

No	Indikator	Narasumber						
		Staf Unit Satuan Pelayanan 2	Staf Unit Satuan Pelayanan 1	Pemohon 1	Pemohon 2	Pemohon 3	Pemohon 4	Pemohon 5
1	Gagasan Baru	1. Apakah Tujuan dari terselenggaranya inovasi ini ?	1. Apakah tujuan dari inovasi sudah efektif dilakukan ?	1. Apakah saudara mengetahui terkait inovasi digital yang sudah diterapkan ?  2. Apakah inovasi ini membantu saudara dalam kepengurusan perizinan ?				
		2. Bagaimana penerapan atau implementasi inovasi di ini agar sesuai dengan tujuan perencanaannya	2. Apakah implementasi inovasi terbaru ini sudah sesuai dengan yang di rencanakan ?					
		3. Bagaimana Prosedur pelayanan pada unit PTSP ini ?	3. Apakah jalannya prosedur sudah sesuai					
		4. Apa saja Pedoman yang digunakan dalam implementasi inovasi ?	4. Apakah inovasi yang di terapkan sesuai dengan pedoman yang diterbitkan ?					
2	Strategi Gagasan Baru	1. Apakah para pegawai telah di tempatkan sesuai dengan pendidikan latar belakangnya ?	1. Apakah para pegawai telah di tempatkan sesuai dengan pendidikan latar belakangnya ?	1. Apa yang saudara harapkan dari inovasi yang sudah berjalan ?  2. Bagaimana penilaian saudara terhadap inovasi yang sudah berjalan ?  3. Apa hambatan yang saudara temui dalam penggunaan aplikasi inovasi digital PTSP ini ?				
		2. Apakah ada pelatihan rutin yang dilakukan Unit Pengelola PMPTS ini dalam upaya meningkatkan	2. Apakah pelatihan yang dilakukan Unit Pengelola PMPTS ini memberikan dampak terhadap inovasi yang berjalan ?					
		3. Apakah ada inovasi ke depan yang sedang atau ingin di rencanakan ?	3. Apakah ada inovasi ke depan yang sedang atau ingin di rencanakan ?					
3	Upaya Perbaikan	1. Bagaimana Unit Pengelola PMPTSP ini menangani hambatan yang ada pada inovasi terbaru ?	1. Bagaimana Unit Pengelola PMPTSP ini menangani hambatan yang ada pada inovasi terbaru ?	1. Apa harapan saudara terhadap inovasi digital yang diterapkan PTSP ini				
		2. Apa saja penilaian dari evaluasi kinerja pegawai ?	2. Apa saja penilaian dari evaluasi kinerja pegawai ?					
		3. Apakah pada Unit Pelayanan ini sudah menyediakan layanan pengaduan bagi pengguna ?	3. Apakah pada Unit Pelayanan ini sudah menyediakan layanan pengaduan bagi pengguna ?					

## B. Transkrip Wawancara I

Informasi Penelitian	<b>Staff Unit Satuan Pelayanan pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu</b>
	1. Ibu Windy Lestari (Staff Satuan Pelayanan Unit 2)
	2. Bapak Sutan Syauqi (Staff Satuan Pelayanan Unit 1)
Hari / Tanggal	Rabu, 1 Februari 2023

**A: Peneliti**

**B: Informan**

---

A : Sebelumnya dalam Unit Pengelolaan Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu perbedaan satuan pelayanan unit 1 dan 2 itu apa?

B : Kalau pada Satuan Pelayanan 1 (Satpel 1) itu lebih keperizinan atau pengurusan bangunan usaha, dan Satuan Pelayanan 2 (Satpel 2) itu lebih ke pengurusan operasional dari berdirinya usaha seperti perternakan dan kendaraan usaha.

A : Kalau peraturan perundang-undangan yang digunakan dalam PTSP ini apakah sesuai dengan katalog (Buku Panduan UPPMPTSP) atau ada tambahan saat ini?

B : Untuk saat ini di Satpel 1 sesuai dengan yang ada di katalog (buku panduan) cuma lebih *Concent* karena ada Pergub terbaru yaitu Pergub No.31 Tahun 2022, jadi lebih fokusnya saat ini ke arah sana, karena sebentar lagi juga akan ada peralihan Perizinan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) jadi PBG (Persetujuan Bangunan Gedung). Makanya untuk perizinannya sendiri saat ini lebih

utamanya itu Peraturan Gubernur Nomor 31 Tahun 2022 terkait RDTR (Rencana Detil Tata Ruang). Untuk Satpel 2 masih sesuai dengan katalog (buku panduan) karena belum ada pembaruan di katalog, Cuma ada pembaruan Pergub 31 Tahun 2022 tentang RDTR, di Pergub baru ini mengatur zonasi untuk izin bangunan. Pergub ini sudah berlaku diterbitkan sekitar bulan Juni 2022, kemudian Perda lama yang digunakan dicabut bulan November. Jadi secara keseluruhan sejak bulan November 2022 sudah mengacu pada Pergub yang baru.

- A : Untuk prosedur pelayanan pembuatan perizinan apakah sama yang berlaku pada pelayanan online dengan pelayanan langsung?
- B : Sebenarnya sama, namun biasanya melalui website ada persyaratannya yang harus di penuhi, jika online pendaftaran melalui JAKEVO.
- A : Pada PTSP di Kota Administrasi Jakarta Barat ini kan ada pelayanan *by ZOOM*, pada pelayanan yang ada di *ZOOM* ini sebenarnya untuk membantu proses perizinan dari awal sampai akhir atau membantu untuk kelengkapan persyaratan aja?
- B : Sebenarnya pelayanan *by ZOOM* itu lebih kepada pelayanan konsultasi, pertama menanyakan permasalahan yang dihadapi oleh pemohon itu apa, jika permasalahannya yang ditanyakan keseluruhannya bisa di bantu dijawab dan diselesaikan melalui *ZOOM* maka konsultasi bisa dikatakan selesai, tapi kalau

untuk permasalahan yang harus datang langsung ke Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu, maka pemohon harus datang ke Kantor PTSP. Dengan konsultasi ini akan lebih mudah diarahkan, karena banyak sekali pemohon yang belum paham alur perizinan seperti apa. Untuk konsultasi ini sama seperti dengan konsultasi secara langsung. Namun, konsultasi ini mampu membantu pemohon yang tidak bisa datang secara langsung ke PTSP bisa secara daring itu. Konsultasinya apa saja mau dari tahap awal sampai akhir atau hanya satu tahap saja juga bisa.

- A : Bagaimana pendaftaran untuk mendapatkan konsultasi melalui ZOOM?
- B : Khusus konsultasi online daftarnya melalui *Call Centre* yang di *Whatsapp* PTSP Jakarta Barat. Untuk alurnya biasanya mereka arahkan dahulu untuk mengisi *link*, jadi nanti pemohon dapat mengisi identitas diri dan kira-kira pertanyaan apa yang ingin ditanyakan atau konsultasi seperti apa yang dibutuhkan. Sehingga kita akan mempersiapkan jawaban atau konsultasi yang dibutuhkan oleh pemohon saat melakukan *ZOOM*. Untuk nomor urut pembagian jadwal masuk *ZOOM* itu berdasarkan siapa duluan yang daftar di *link* tersebut. Nanti kami akan infokan melalui *Whatsapp* kembali untuk jadwal yang ditentukan, misalnya “Bapak mendapatkan waktu konsultasi Pukul 10.00 WIB sampai 10.15 WIB”.
- A : Dalam hasil penilaian yang dilakukan oleh PTSP Jakarta Barat ini apa saja indikator penilaian yang digunakan?



B : Yang menjadi barometer seperti penilaian kinerja, penilaian pelayanan, penilaian dari pemohon yang kemudian outputnya berupa IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Kemudian setiap triwulan (3 bulan) akan diakumulasikan yang menjadikan nilai dasar standar pelayanan setiap triwulan apakah sudah baik, atau ada hal yang lebih di perbaiki.

A : Bagaimana cara pengambilan penilaian standar yang dilakukan PTSP Jakarta Barat ini?

B : Kalau secara online, biasanya ada di website JAKEVO penilaian terhadap Unit Pelayanan PTSP di akhir penyelesaian perizinan. Kalau penilaian langsung biasanya menggunakan kotak saran yang ada (disediakan). Namun lebih banyak atau lebih sering penilaian melalui JAKEVO.

A : Pernah ada pengaduankah dari pemohon terkait masalah atau kesulitan terkait pelayanan online?

B : Untuk melalui ZOOM biasanya sering terjadi kendala dari koneksinya yang hilang-hilangan baik di kita atau di pemohon, namun lebih sering di pemohon. Kadang juga ada pemohon yang tidak bisa hadir atau lupa mungkin jika ada jadwal ZOOM-nya.

A : Biasanya dalam sehari, PTSP Jakarta Barat ini bisa menangani berapa pemohon atau berapa kali konsultasi?

B : Kita masih termasuk sedikit untuk pengguna konsultasi online ini, karena masih baru inovasi bulan Oktober tahun lalu (Oktober 2021). Rata-rata konsultasi ada 3 orang perminggunya. Pernah sampai 7 orang itu saat harus Lapor KPM (Laporan Kegiatan Penanaman Modal) karena banyak yang melakukan konsultasi.

A : Bagaimana penangan yang dilakukan PTSP Jakarta Barat, jika ada kendala atau kesulitan yang terjadi saat proses pelayanan online seperti yang disebutkan sebelumnya?

B : Saat terjadi kendala seperti koneksi hilang atau tidak hadir saat waktu yang telah di tentukan, biasanya kami hubungi kembali untuk menanyakan apakah mau reschedule jadwal atau bagaimana. Karena biasanya mereka yang tidak hadir juga memiliki jadwal yang bertubrukan dengan kegiatan seharinya, Seperti ada yang sedang di dokter atau sedang di perjalanan. Bisa disesuaikan selama masih ada waktu untuk ZOOM di jam 10.00 WIB – 12.00 WIB khusus untuk konsultasi publik ini. Dan khusus untuk konsultasi online ini hanya ada pada hari Selasa, dari Pukul 10.00 WIB sampai dengn 12.00 WIB. Bagusnya pada konsultasi by ZOOM ini jika pendaftarannya mepet, kita masih bisa melayani. Misalnya ternyata ada pemohon baru daftar di hari yang sama pada pukul 09.00 WIB maka pemohon tersebut masih bisa ikut ZOOM di hari yang sama. Namun jika pendaftaran sudah melewati waktu ketentuan maka akan

masuk list untuk jadwal ZOOM di minggu berikutnya. Jadi tidak ada batasan pelayanan dalam sehari.

A : Untuk inovasi kedepannya selain penggunaan ZOOM dan Website, Kira-kira apa lagi inovasi secara digitalisasi yang akan diluncurkan atau direncanakan?

B : Karena ini masih masa transisi dari IMB ke PBG ini, sebenarnya kita masih meraba proses digitalisasi apa yang bisa kita masukkan ke dalam proses pelayanan ini. Kalau dari kita sendiri sebenarnya sudah menciptakan inovasi-inovasi digitalisasi perizinan. Seperti informasi terkait ketentuan teknis di Pergub 31, lebih mungkin tidak *direct*. Maksudnya tidak membantu pemohon secara langsung, namun bisa membantu proses alur kerjanya dipersingkat. Contohnya seperti Ibu Windy mengeluarkan inovasi mempermudah petugas teknis untuk pemeriksaan izin. Sehingga dengan adanya panduan informasi tersebut yang dilaksanakan secara digital, dapat membantu petugas teknis kami jadi lebih cepat dalam proses pengerjaannya.

Kalau dalam memberikan kemudahan kepada pemohon sendiri, untuk saat ini pemberian informasi-informasi yang memudahkan pemohon. Karena kalo mempermudah proses perzinan tersebut sudah ada JAKEVO yang sudah digital. Mungkin lebih kepenyebaran informasinya yang masyarakat melalui media sosial terkait proses alur perizinannya.

A : Untuk layanan pengaduan apakah hanya bisa melalui Call Centre saja atau ada bagian khusus untuk layanan ini?

B : Untuk kemarin masih hanya dilakukan melalui *Call Centre* saja. Namun berlaku saat ini kami menyediakan loket khusus untuk pengaduan langsung di Kantor PTSP Jakarta Barat. Sehingga pemohon dapat langsung melakukan pengaduan secara langsung tanpa mengurangi pelayanan di *Call Centre* nya.

A : Terkait SDM (Sumber Daya Manusia), setiap pegawai di PTSP ini apakah sudah di tempatkan sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing?

B : Kalau misalkan untuk saat ini disini sudah sesuai, cuma mungkin karena kami juga punya kewajiban untuk dapat memahami semua, namun juga memungkinkan bahwa kami tidak di tempatkan sesuai latar belakang pendidikannya. Namun sebagian besar pemprov DKI mengusahakan sudah menyesuaikan latar belakang pendidikan dengan bidang pekerjaannya.

A : Apakah setiap pegawai di PTSP ini sering melakukan atau disediakan pelatihan secara rutin?

B : Untuk pelatihan pada masing-masing bagian memiliki waktunya tersendiri sesuai dengan kebutuhan. Misal pada CRO sering melakukan pelatihan terkait inovasi terbaru dan pelayanan. Untuk jenis pelatihan kami juga terbagi menjadi dua yaitu pelatihan secara keteknisan dan pelatihan kemanajerialan.

Untuk pelatihan kemanajerialan sering dilakukan, namun untuk keteknisan hanya di lakukan sesuai dengan kebutuhan program.

Namun setiap ASN disediakan website untuk pelatihan di luar lingkup PTSP atau instansinya, sehingga mereka dapat melakukan pelatihan secara mandiri.

A : Pada Pelayanan di PTSP Jakarta Barat ini sebagai wadah atau media pelayanan kepengurusan perizinan usaha. Namun dalam perizinan membutuhkan dokumen pendukung yang harus disiapkan terlebih dahulu sebagai pemenuhan persyaratan. Dokumen-dokumen tersebut harus disiapkan mandiri oleh pemohon dengan cara datang atau mengurus langsung ke instansi terkait. Apakah di sini ada perwakilan bagian teknis dari instansi terkait guna memudahkan pemohon dalam pemenuhan dokumen tersebut?

B : Kalau di sini (PTSP Jakarta Barat) secara langsung hanya pengurusan pemberkasan yang sudah siap. Jika kepengurusan dokumen-dokumen yang diperlukan, kalau hal itu tetap dikembalikan pada dinas atau teknisi terkait. Jadi disini tidak ada perwakilan orang dari dinas-dinas terkait dalam kepengurusan pemberkasan dokumen. Namun untuk pemeriksaan kelengkapan dokumen serta teknis pemeriksaan lapangan kami memiliki petugas sendiri untuk melakukannya.

### C. Transkrip Wawancara II

Informasi Penelitian	Pemohon/Pengguna Jasa Pelayanan Terpadu Satu Pintu
	Bapak Heru
Hari / Tanggal	Rabu, 1 Februari 2023

**A: Peneliti**

**B: Informan**

---

A : Sebelumnya apakah bapak sudah mengetahui terkait pelayanan lewat Website?

B : Sudah

A : Apakah regulasi dalam pelayanan online sudah membantu bapak?

B : Dalam pelayanan sih membantu, namun kadang-kadang terdapat kendala aja di online, seperti penolakan. Karena gak tau kan kita butuh komunikasi.

A : Kalau penolakan di website itu apakah di berikan informasi terkait sebab penolakannya?

B : Dikasih tau, masalahnya juga diberitahukan

A : Lalu, jika sudah diberitahukan terkait permasalahannya kenapa bapak datang ke PTSP Jakarta Barat ini?

B : Karena mau menanyakan langsung terkait permasalahan tersebut karena lebih detil menanyakan secara langsung ke petugas pelayanan.

A : Apakah bapak mendapatkan kemudahan dalam pengurusan perizinan melalui website?

B : Kalau lewat website mudah mah mudah, bisa dikerjakan di rumah. Cuma kendalannya kadangkala tidak semua orang paham. Paling tidak ada website ada tatap muka.

A : Pada PTSP ini juga ada pelayanan by *ZOOM* pak. Apakah Bapak sudah menggunakan pelayanan by *ZOOM* ini pak?

B : Saya lebih suka pelayanan tatap muka di bandingkan melalui *ZOOM*. Kalau melalui *ZOOM* kadang terkendala sinyal.

A : Apakah Bapak pernah dikenakan biaya di luar ketentuan yang berlaku?

B : Tidak

A : Bagaimana menurut bapak terkait pelayanan di PTSP ini?

B : Puas, puas

- A : Bapak sudah merasakan pelayanan melalui website dan pelayanan secara langsung, menurut Bapak bagaimana pelayanan di PTSP Jakarta Barat ini?
- B : Puas terhadap tanggapan dan pelayanannya

A : Waktu dalam penyelesaian laporan pengajuan termasuk cepat atau lama?

B : Untuk pengajuan, sesuai *schedule*.

A : Apakah ada saran terkait pelayanan melalui website ataupun langsung?

B : Kalau saran lebih di tingkatkan saja, dan ramah terhadap konsumen sebagai modal awal pelayanan.





#### D. Transkrip Wawancara III

Informasi Penelitian	Pemohon/Pengguna Jasa Pelayanan Terpadu Satu Pintu
	Bapak Nanang Rahmat
Hari / Tanggal	Rabu, 1 Februari 2023

**A: Peneliti**

**B: Informan**

---

A : Sebelumnya apakah bapak sudah mengetahui terkait pelayanan lewat Website?

B : Belum tau, karena bukan orang yang biasa mengurus perizinan disini.

A : Menurut Bapak jika ada pelayanan digital pada proses pengurusan prizinan akan membantu atau tidak?

B : Bagus, jadi enak, dari Hp dan di rumah juga bisa dikerjakan lebih efektif dan efisien

A : Apa Bapak mengetahui PTSP Jakarta barat ini memiliki sarana pengaduan? Jika ada masalah bapak lebih memiliki melakukan pengaduan langsung?

B : iya disini ada *Call Centre* nya, untuk pengaduan enakan secara langsung sehingga lebih jelas.

A : Apakah Bapak memiliki saran untuk PTSP Kota Jakarta Barat ini?

B : Pelayanannya sudah baik sekali sih, dan pelayanan sudah lebih cepat dan lebih bagus. Untuk pelayanan online itu juga sepertinya bisa lebih cepat dibandingkan langsung jadi tidak bolak-balik jika ada kendala.



## E. Transkrip Wawancara IV

Informasi Penelitian	Pemohon/Pengguna Jasa Pelayanan Terpadu Satu Pintu
	Bapak Sugiyo
Hari / Tanggal	Rabu, 1 Februari 2023

**A: Peneliti**

**B: Informan**

---

A : Sebelumnya apakah bapak sudah mengetahui terkait pelayanan lewat Website?

B : Iya tahu

A : Apakah sudah pernah menggunakannya pak?

B : Sudah sering

A : Untuk pelayanannya apakah sudah memuaskan bagi bapak, atau ada saran?

B : Untuk PTSP di Jakarta Barat sudah sangat bagus. Nah justru saat ini, sekarang saat ini pada proses IMB sedang digalakkannya yang punya program SIMBG. Itu harus belajar dari PTSP-JAKEVO. SIMBG itu hanya menyusahkan masyarakat. Jika dibandingkan dengan JAKEVO, SIMBG itu hanya menyusahkan dan membuat repot nah ini yang harus di benahi. Kalau proses perizinan IMB sangat bagus, namun untuk PBG yang sudah berjalan itu membuat lama, repot, serta SDMnya parah. Sehingga JAKEVO dalam PTSP ini

sangat bagus dibandingkan PBG. Petugas PTSP Jakarta Barat ini sangat kooperatif, jika ada kendala akan di bantu untuk penyelesaian masalahnya.

A : Apakah Bapak pernah di tarifkan diluar ketentuan?

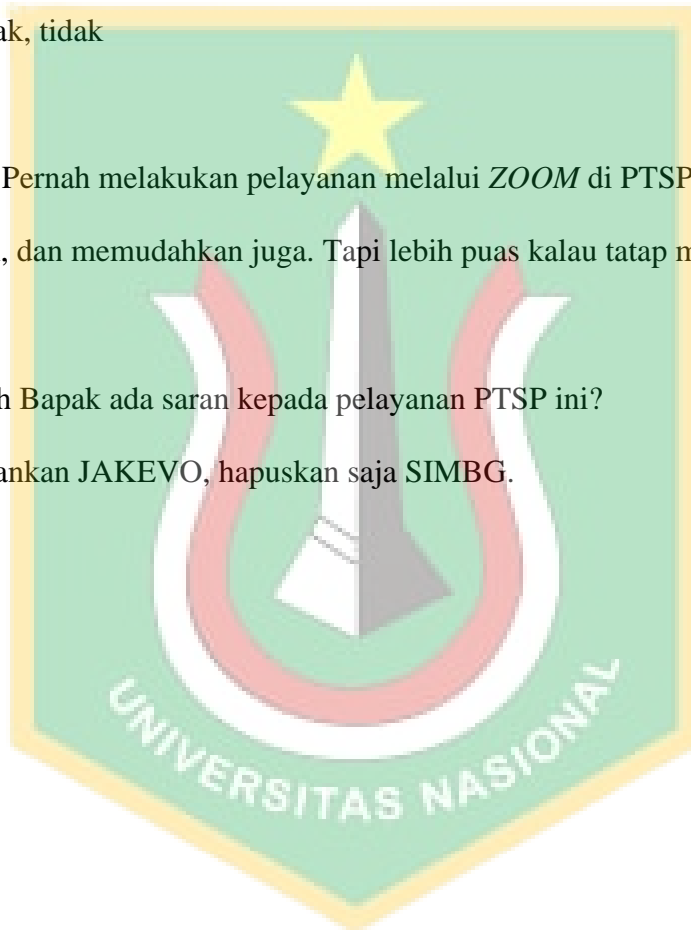
B : Oh tidak, tidak

A : Bapak Pernah melakukan pelayanan melalui *ZOOM* di PTSP Jakarta Barat ini?

B : Pernah, dan memudahkan juga. Tapi lebih puas kalau tatap muka.

A : Apakah Bapak ada saran kepada pelayanan PTSP ini?

B : Pertahankan JAKEVO, hapuskan saja SIMBG.



## F. Transkrip Wawancara V

Informasi Penelitian	Pemohon/Pengguna Jasa Pelayanan Terpadu Satu Pintu
	Bapak Jaenal
Hari / Tanggal	Rabu, 1 Februari 2023

**A: Peneliti**

**B: Informan**

---

A : Sebelumnya apakah bapak sudah mengetahui terkait pelayanan lewat Website?

B : iya tahu

A : Pada PTSP ini juga ada pelayanan by *ZOOM* pak. Apakah Bapak sudah menggunakan pelayanan by *ZOOM* ini pak?

B : Belum pernah menggunakannya, tapi tahu

A : Bagaimana pelayanannya di PTSP Jakarta Barat ini menurut bapak?

B : Biasa aja sih, karena berbasis digitalnya saya belum pernah gunakan. Namun untuk pelaksanaan secara langsung lancar-lancar aja.

A : Apakah Bapak pernah menggunakan layanan pengaduan ?

B : Belum pernah

A : Bapak pernah di kenakan biaya di luar ketentuan?

B : Belum Pernah

A : Apakah bapak pernah mengalami kendala dalam kepengurusan perizinan ini?

B : Paling kalau saya datang, kadang petugasnya tidak ada di tempat, sehingga mengulur waktu.

A : Apakah ada saran dan pesan untuk Pelayanan di PTSP Jakarta Barat? apakah Bapak puas dengan Pelayanan PTSP Jakarta Barat ini?

B : Tidak ada saran ya, tapi puas pada pelayanannya.



## G. Transkrip Wawancara VI

Informasi Penelitian	Pemohon/Pengguna Jasa Pelayanan Terpadu Satu Pintu
	Ibu Caroline
Hari / Tanggal	Rabu, 1 Februari 2023

**A: Peneliti**

**B: Informan**

---

A : Sebelumnya apakah Ibu sudah mengetahui terkait pelayanan lewat Website?

B : iya kebetulan tahu

A : Apakah ibu diberikan kemudahan dalam pelayanan berbasis digital di PTSP ini?

B : Menurut saya, selama saya mengurus perizinan disini dengan layanan PTSP Online disini kita dikasih kemudahan ya dalam mengurus izin-izin usaha dalam bidang perusahaan ini.

A : Apakah Ibu pernah mengalami kendala dalam kepengurusan perizinan ini

B : Sejauh ini, belum ada kesulitan ya

A : Apakah sejauh ini, Ibu pernah dikenakan biaya di luar ketentuan?

B : Tidak ada

A : Menurut ibu, bagaimana pelayanan di PTSP Jakarta Barat ini?

B : Menurut saya pelayanan ini lebih enak jika datang langsung ya

A : Apakah Ibu pernah menggunakan layanan pengaduan?

B : Belum ada ya, karena belum ada kendala juga ya

A : Boleh di bantu untuk memberikan saran atau pendapat terkait PTSP ini?

B : kebetulan karena saya belum ada kendala atau hambatan dalam kepengurusan ini, mungkin jika ada kendala atau saran di kedepannya saya akan beritahukan untuk masukan dan sarannya langsung ke PTSP ini.





## DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak Ibu Windy Lestari dan Bapak Sutan Syauqi selaku Staff Unit Satuan Pelayanan pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.



Wawancara dengan Bapak Heru selaku pengguna jasa/pemohon Pelayanan Terpadu Satu Pintu.



Wawancara dengan Bapak Nanang Rahmat selaku pengguna jasa/pemohon  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu.



Wawancara dengan Bapak Sugiyo selaku pengguna jasa/pemohon  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu.



Wawancara dengan Bapak Jaenal selaku pengguna jasa/pemohon  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu.



Wawancara dengan Ibu Caroline selaku pengguna jasa/pemohon  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

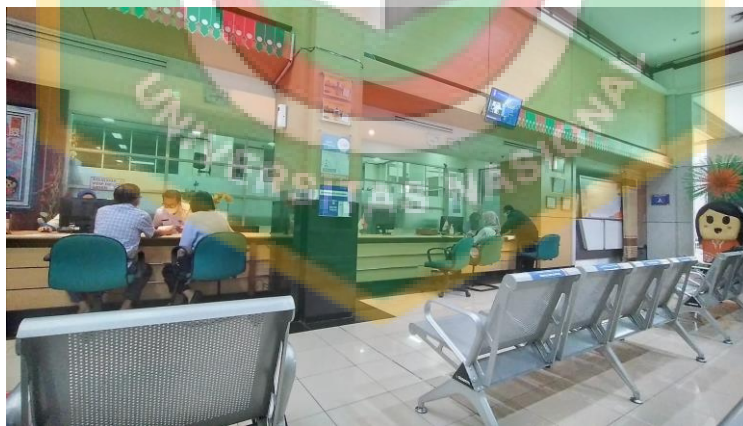
## DOKUMENTASI DARI OBSERVASI LAPANGAN



Tempat penerimaan pengunjung sangat nyaman, luas, dan terawat. Tersedia ruang untuk bermain anak, ibu menyusui, didukung pula sarana penyandang distabilitas



Terdapat media pengumuman untuk pemberitahuan bagi pengunjung yang telah memiliki karcis/tiket pelayanan.



Pelayanan yang diberikan petugas sangat ramah dan sangat membantu bagi pemohon atau pengguna jasa layanan PTSP Jakarta Barat.



Terdapat kotak saran dan informasi informasi pendukung untuk bisa diketahui oleh pengunjung atau pemohon.



Terdapat layanan mesin karcis untuk mencetak karcis antrian sesuai dengan kebutuhan pemohon, terdapat layar dan standing banner sebagai sarana informasi.





UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520  
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719  
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : [info@unas.ac.id](mailto:info@unas.ac.id)

Jakarta, 17 Oktober 2022

Nomor : 820/WD/X/2022  
Lamp : -  
Perihal : **Permohonan Penelitian dan Informasi Data**

Kepada Yth : Bapak/Ibu Kepala Unit Pengelolaan Penanaman Modal  
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Barat  
di Tempat

Dengan Hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa berikut ini:

Nama : Melda Arga Putri  
Nomor Induk Mahasiswa : 193515416013  
Semester : 7 (Tujuh) / Ganjil T.A 2022-2023  
Prodi / Konsentrasi : Administrasi Publik  
Alamat Rumah : Jalan Batu Merah I No.12A Rt.02 Rw.02 Kel. Pejaten Timur  
Kec. Pasar Minggu Jakarta Selatan  
No. Telepon : 082111994278  
Email : [melda.arga22@gmail.com](mailto:melda.arga22@gmail.com)

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul : "Inovasi Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perizinann Usaha Di Kota Administrasi Jakarta Barat", dengan Dosen pembimbing/penanggung jawab penelitian : Drs. Suranto, M.Si. Sehubungan dengan hal tersebut diatas, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,  
Wakil Dekan

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.



PEMERINTAH PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
UNIT PENGELOLA PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT



Jl. Kembangan Raya No.2, RT.5/RW.2  
JAKARTA

REKOMENDASI PENELITIAN

NOMOR : 3/AF.1b/31.73/2/TM.23.04/e/2023

Dasar : 1. Undang-undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;  
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;  
3. Peraturan Gubernur Nomor 47 tahun 2011 tentang Pedoman Pelayanan Izin Penelitian;  
4. Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;  
5. Peraturan Gubernur Nomor 160 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

Menimbang : a. bahwa sesuai Surat Keterangan (Pimpinan Sekolah/Perguruan Tinggi/Lembaga/Instansi yang bertanggung jawab) Nomor 820/WD/X/2022 tanggal 17 Oktober 2022;  
b. bahwa untuk tertib administrasi dan pengendalian pelaksanaan penelitian serta pengembangan perlu diterbitkan Surat Rekomendasi Penelitian;  
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, serta hasil verifikasi dan validasi Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota/Kabupaten Administrasi Kota Administrasi JAKARTA BARAT berkas persyaratan administrasi Surat Rekomendasi Penelitian telah memenuhi syarat.

Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Administrasi Kota Administrasi Jakarta Barat memberikan keterangan kepada:

1. Nama : MELDA ARGA PUTRI  
2. No KTP : 3174044905000003  
3. Alamat : JL. BATU MERAH I, RT 002/ RW 002, PEJATEN TIMUR, PASAR MINGGU, KOTA JAKARTA SELATAN, DKI JAKARTA, 12510  
4. Pekerjaan : PELAJAR

Untuk melaksanakan penelitian, dengan rincian sebagai berikut:

a. Judul Penelitian : INOVASI PROGRAM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU BIDANG PERIZINAN USAHA DI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT  
b. Tempat/Lokasi : KANTOR UNIT PENGELOLA PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT  
c. Bidang Penelitian : PERIZINAN USAHA  
d. Waktu : TANGGAL MULAI: 26 Januari 2023, TANGGAL AKHIR: 28 Februari 2023  
e. Nama Lembaga : UNIVERSITAS NASIONAL  
f. Nama Anggota : MELDA ARGA PUTRI

Dengan ketentuan yang harus ditaati sebagai berikut:

1. Sebelum melakukan penelitian, terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat setempat/Lembaga swasta yang akan di jadikan obyek lokasi;
2. Mematuhi ketentuan peraturan yang berlaku di daerah/wilayah setempat;
3. Tidak dibenarkan melakukan penelitian yang materinya bertentangan dengan topik/judul penelitian dimaksud;
4. Setelah pelaksanaan kegiatan dimaksud selesai supaya menyerahkan hasilnya kepada Kepala Unit Pengelola Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota/Kabupaten Administrasi KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT
5. Apabila masa berlaku Surat Rekomendasi ini sudah berakhir, sedang pelaksanaan kegiatan belum selesai, perpanjangan waktu harus diajukan kepada instansi pemohon dengan menyertakan hasil penelitian sebelumnya;
6. Surat rekomendasi yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Jakarta, 26 Januari 2023



KEPALA UNIT PENGELOLA PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT

AZIS KURNIAWAN SAPUTRO  
NIP. 198411282010011025

Tembusan:  
Kepala Suku Badan Bangsa dan Politik KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT

\*Perizinan ini TIDAK DIKENAKAN BLAYA (GRATIS)

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Melda Arga Putri

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 09 Mei 2000

Agama : Islam

Alamat : Jalan Batu Merah 1 No. 12A Rt.02/Rw.02, Kel.  
Pejaten Timur, Kec. Pasar Minggu, Jakarta Selatan

No.Telp : 082111994278

Email : Melda.arga22@gmail.com

Riwayat Pendidikan :

- 2006 – 2012 : SD Negeri Pejaten Timur 17
- 2012 – 2015 : SMP Negeri 227 Jakarta
- 2015 – 2018 : SMK Pembangunan Jaya - YAKAPI



# INOVASI PROGRAM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU BIDANG PERIZINAN USAHA DI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT

## ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

14%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	1%
2	taufiqurokhman.com Internet Source	1%
3	Submitted to Universitas Krisnadwipayana - Faculty of Administration Student Paper	1%
4	ijppr.umsida.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Fakultas Teknologi Kebumihan dan Energi Universitas Trisakti Student Paper	1%
6	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	1%
7	Suci Megawati, Tauran Tauran, Indah Prabawati, Badrudin Kurniawan, Ahmad Nizar Hilmi, Luci Fransiska, Yoan Wandan Sari.	1%