



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP)**

**DI KECAMATAN PASAR MINGGU JAKARTA SELATAN TAHUN 2021**

**( STUDI KASUS PELAYANAN IMB )**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh**

**gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)**

**RAMA SWANDARU**

**183112351550042**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**2022**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**THE EFFECTIVENESS OF THE ONE DOOR INTEGRATED SERVICE  
PROGRAM (PTSP) PASAR MINGGU DISTRICT, JAKARTA SELATAN  
YEAR 2021**

**( SERVICE CASE STUDY IMB )**

**SKRIPSI**

**Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Bachelor  
Public Administration (S.AP)**

**RAMA SWANDARU**

**183112351550042**

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITIC SCIENCES**

**DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION**

**2022**



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Rama Swandaru  
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550042  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Efektivitas Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2021 (Studi Kasus Pelayanan IMB)  
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, 2 September 2022

Dosen Pembimbing

Dekan

Dr. Chazali Rosni Situmorang, Apt, M.Sc



Dr. Erha Nirmawati Chotim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Rama Swandaru

NPM : 183112351550042

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Efektivitas Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di  
Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2021 (Studi  
Kasus Pelayanan IMB).

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang ..... Ttd

Pembimbing I/Penguji I ..... Ttd

Pembimbing II/Penguji II ..... Ttd

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal :



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIC  
JAKARTA

**FORMULIR 4**  
**PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Rama Swandaru  
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550042  
Jurusan : FISIP  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Efektivitas Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2021 (Studi Kasus Pelayanan IMB)

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 23 Agustus 2022, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 2 September 2022

Ketua Sidang : Dr. Ahmad Muksin, M.Si. ....

Penguji I : Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt, M.Sc. ....

Penguji II : Drs. Didit Setiabudi, M.Si. ....

*Kejelasan :*

*\*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.*

**LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI**

Nama : Rama Swandaru  
NPM : 183112351550042  
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Tanggal Sidang : 23 Agustus 2022




**JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA**

Efektivitas Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2021 (Studi Kasus Pelayanan IMB).

**JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS**

The Effectiveness Of The One Door Integrated Service Program (PTSP) In Pasar Minggu District, Jakarta Selatan Year 2021 (Service Case Study IMB).

**TANDA TANGAN DAN TANGGAL**

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : September 2022	TGL : September 2022	TGL : September 2022
		

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rama Swandaru

NPM : 183112351550042

Judul Skripsi : Efektivitas Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2021 (Studi Kasus Pelayanan IMB)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 12 Agustus 2022



Rama Swandaru



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

BIODATA ALUMNI MAHASISWA

SEMESTER GENAP/GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Nama Mahasiswa	: Rama Swandaru
NPM	: 183112351550042
Prodi / Konsentrasi	: Program Studi Administrasi Publik
Tempat, Tgl. Lahir	: Jakarta, 22 Desember 2000
Alamat Rumah	: Jl. Kp duku rt02/rw06 kecamatan kebayoran lama Jakarta selatan
Telepon Rumah	: -
Telepon Kantor	: -
HP	: 085893814872
Alamat Kantor	: -
E-mail	: <a href="mailto:rama.swandaru11@gmail.com">rama.swandaru11@gmail.com</a>

Jakarta, 15 September 2022  
Alumni,

Rama Swandaru



## ABSTRAK

Nama : Rama Swandaru

Npm : 183112351550042

Judul : Efektivitas Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2021 (Studi Kasus Pelayanan IMB)

<p>Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)</p>	<p>Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Pelayanan IMB merupakan salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah kabupaten yang memberikan pelayanan sebagai usaha untuk meningkatkan akses perbaikan kebijakan pelayanan IMB. Penelitian ini berjudul “Efektivitas Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2021 (Studi Kasus Pelayanan IMB)”. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Richards M. Steers dengan tiga indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Jenis data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data primer yaitu dengan wawancara, observasi teknik pengumpulan data sekunder dengan dokumentasi dan studi kepustakaan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan IMB di Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan sudah terlaksana dengan baik, namun ada masyarakat yang belum mengetahui cara pembuatan IMB secara online maka dari itu petugas harus memberikan sosialisasi yang baik kepada masyarakat dan mendampingi.</p>
<p>Pembimbing</p>	<p>Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt, M.Sc.</p>

## ABSTRACT

Name : Rama Swandaru

Npm : 183112351550042

Title : *Effectiveness of One Stop Integrated Service Program (PTSP) in Pasar Minggu Subdistrict, South Jakarta in 2021 (Case Study of IMB Services)*

<p><i>Keywords:</i> <i>Effectiveness,</i> <i>Building Permit</i> <i>Service (IMB)</i></p>	<p><i>Effectiveness is a measure of the success or failure of achieving the goals of an organization in achieving its goals. If an organization achieves its goals, then the organization has been running effectively. IMB service is one of the mandatory affairs under the authority of the district government which provides services as an effort to increase access to improve IMB service policies. This research is entitled "The Effectiveness of One Stop Integrated Service Program (PTSP) in Pasar Minggu District, South Jakarta in 2021 (Case Study of IMB Services)". This study uses the theory of effectiveness according to Richards M. Steers with three indicators, namely goal achievement, integration and adaptation. This study uses a descriptive type of research with a qualitative approach. The type of data collected consists of primary data and secondary data. Primary data collection techniques are interviews, observation of secondary data collection techniques with documentation and literature study. Based on the results of the study, it shows that the effectiveness of IMB services in Pasar Minggu Subdistrict, South Jakarta has been carried out well, but there are people who do not know how to make IMB online, therefore officers must provide good socialization to the community and accompany them.</i></p>
<p><b>Mentor</b></p>	<p><i>Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt, M.Sc.</i></p>

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmatNya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul "Efektivitas Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2021 (Studi Kasus Pelayanan IMB)".

Penulis sangat berharap semoga penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi pembaca. Penulis juga menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan penelitian ini karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Untuk itu kami sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan makalah ini. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini yaitu kepada:

1. Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional;
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si. selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Dr. Mary Ismowati, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

5. Bapak Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt., M.Sc. Terima kasih banyak sudah meluangkan waktu, dan telah memberikan masukan dan saran serta motivasi kepada penulis, selama penulis menuntut ilmu sejak semester satu hingga sekarang serta telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P., M.AP, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
7. Seluruh dosen, staff dan karyawan Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
8. Seluruh Karyawan Kantor Pasar Minggu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan kegiatan penelitian dan wawancara yang berkaitan dengan skripsi.
9. Terima Kasih kepada 4 orang masyarakat sebagai pengguna pelayanan pembuatan IMB di Kecamatan Pasar Minggu, yang telah membantu memberikan informasi dan wawancara untuk kelengkapan penelitian ini.
10. Kedua orang tua dan juga adik saya yang selalu memberikan support, doa dan memberikan semangat kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan penulisan skripsi dengan lancar.

11. Teman-teman Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional angkatan 2018

Akhir kata, semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah membantu dengan yang setimpal. Penulis mengharapkan skripsi ini memberikan manfaat. Penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Administrasi Negara.



## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK .....	viii
ABSTRAC .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I.....	17
1.1 Latar Belakang .....	17
1.2 Rumusan Masalah .....	28
1.3 Tujuan Penelitian.....	28
1.4 Manfaat Penelitian.....	28
1. Manfaat Akademis .....	28
2. Manfaat Praktis .....	29
1.5 Sistematika Penulisan.....	29
BAB II.....	31
2.1 Penelitian Terdahulu.....	31

2.2 Kerangka Teori.....	35
2.2.1 Pengertian Efektivitas .....	36
2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik .....	38
2.2.3 Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....	41
2.2.4 Konsep Izin Mendirikan Bangunan .....	43
2.3 Kerangka Pemikiran .....	49
<b>BAB III .....</b>	<b>53</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	53
3.2 Informan Penelitian .....	55
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	56
3.3.1 Metode Pengumpulan Data.....	56
3.3.2 Sumber Data .....	59
3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Analisa Data.....	60
3.4.1 Triangulasi Data.....	61
3.4.2 Analisa Data.....	61
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	63
<b>BAB IV .....</b>	<b>65</b>
4.1 Gambaran Umum .....	65

4.1.1 Dasar Pembentukan Kecamatan .....	66
4.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Pasar Minggu .....	67
4.1.3 Sejarah Kecamatan Pasar Minggu .....	68
4.1.4 Fungsi dan Tugas Kecamatan Pasar Minggu.....	70
4.1.5 Struktur Organisasi Kecamatan Pasar Minggu.....	71
4.1.6 Fasilitas Pelayanan di Kecamatan Pasar Minggu .....	74
4.2 Efektivitas Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2021 (Studi Kasus Pelayanan IMB) .....	76
4.2.1 Pencapaian Tujuan .....	77
4.2.2 Integrasi .....	84
4.2.3 Adaptasi .....	89
BAB V.....	94
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA .....	96
LAMPIRAN.....	100



## DAFTAR TABEL

2.1 Perbandingan Penelitian Terdahu.....	18
2.2 Tabel Masyarakat Membuat IMB .....	34
3.2 Tabel Penentuan Informan .....	41

