

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Tannenbaum, G. d. (1985). Efektifitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.

Sambas, A. M. (2009). Konsep Efektivitas Pembelajaran. Bandung: Pustaka Setia.

Bungin, B. (2001). Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Variasi Kontemporer. Jakarta: Rajawali Pers.

James L.Gibson. Organisasi. dalam Pasolong. 2014. Hal 4

Steers, Richard M., Efektivitas Organisasi “Kaidah (M, 1985) Perilaku” (Jakarta: Erlangga, 1985), 11

Kurniawan, A. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta : Pembaharuan.

Sambas, A. M. (2009). Konsep Efektivitas Pembelajaran. Bandung: Pustaka Setia.

Siahaan, M. p. (2008). Hukum Bangunan Gedung di Indonesia . Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: ALFABETA.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kualitatif dan R&D. Bandung: Cv Alfabeta.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.

Taylor, B. d. (1975). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remadja Karya.

Jurnal atau Skripsi :

Ailia Lailatul Qodariah, D. M. (2020). Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Kabupaten Lebak. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (Asian) Vol 08 No.2 .*

Alfiansyah, A. M. (2021). Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makasar. *Journal Unismuh, Vol 2 No. 3 .*

Andoko. (2016). Efektivitas Pelayanan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Tata Ruang dan Tata Bangunan Kota Medan. *Jurnal Publik Reform Universitas Dharmawangsa , Vol 1 No.1.*

Erlangga Y. Sondakh, S. S. (2020). Kualitas Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Manado. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan, Vol. 2 No.5 .*

Halik, A. (2014). Kajian Pengembangan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Melalui Perspektif Indikator Kinerja Utama. *Jurnal Bina Praja, Vol.1 No 1.*

Marcelino Montulalu, F. S. (2019). Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Tomohon (Studi Kasus :

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tomohon).

Eksekutif : Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol. 3 No.3 , 91.

Mohammad Haidar Mustaghfiri, P. S. (2021). Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta. *Jurnal Wacana Publik.*

Sadikin, A. M. (2020). KUALITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN RUMAH TINGGAL DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA DEPOK TAHUN 2016 – 2018. *Jurnal Ilmiah Indonesia Vol.5, Syntax Literate.*

Subarling, A. R. (2020). Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba. *Jurnal Ilmu Administrasi, Vol 9 No.2 , 91.*

Suhartoyo. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law & Governance Journal Vol 2 No 1.*

Warbal, M. (2021). Efektivitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Ambon. *Jurnal Ilmiah Indonesia, Vol. 1 No. 1 .*

Yeni Mayasari, R. d. (2021). Analisis Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol 7 No.1*.

Peraturan Perundang-undangan :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Peraturan Pemerintah No 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.

Media Online :

Diakses pada website <https://www.pengadaan.web.id> pada tanggal 2 Maret 2022

Di akses pada website <https://pelayanan.jakarta.go.id/> pada tanggal 10 Maret 2022

Diakses melalui website <http://kecamatanpasarminggu.blogspot.com> pada 20 Juli 2022.

Diakses melalui website <https://indonesiatoday.co.id> pada tanggal 25 Juli 2022

Diakses melalui website <https://jdihn.go.id> pada tanggal 25 juli 2022

Diakses melalui website <http://ditjenpp.kemenkumham.go.id> pada tanggal 25 juli 2022

LAMPIRAN

Lampiran 1

KUESIONER WAWANCARA

Informan Kunci : Bapak Achmad Ghafiqie

1. Bagaimana Prosedur pelayanan yang ada dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di kecamatan pasar minggu?

“Diseluruh PTSP didaerah DKI Jakarta itu sudah dibuatkan nspk norma,standar,prosedur, dan ketentuan jadi udah ada SOP nya dari tingkat dinas sudah dibuatkan dalam melaksanakan tupoksi berdasarkan sop tersebut. Jadi dalam hal ini untuk IMB memang sudah ada sop tersendiri dan kita harus mematuhi itu.”

2. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan kegiatan pembuatan IMB secara online? Apa kelemahan dan hambatan yang terjadi?

“Sebenarnya sangat membantu karena kalo kita tarik ke belakang jaman dulu bikin IMB mungkin sangat terkendala kalo sekarang apalagi ada petugas ajib jadi pemohon tinggal datang melengkapi persyaratan ketika itu sudah sesuai dengan pesyaratan di input ke sistem tinggal berjalan sesuai sistem dan di sistem tersebut ada ITE maksudnya itu waktu penyelesaian nya berapa lama itu ditentukan sekian waktu harus selesai jadi emang udah sangat membantu banget, kalo kelemahannya saat ini belum terlalu melihat kelemahannya karena sangat membantu sekali.”

3. Apakah pelayanan yang diberikan kecamatan pasar minggu khususnya pelayanan IMB sudah tepat sasaran?

“Untuk saat ini sudah tepat dengan sasaran bukan hanya di pasar minggu semua service point itu tepat sasaran karena ada satu kebijakan top down kita harus melaksanakan ini harus dikerjakan semua.”

4. Bagaimana dengan kepastian waktu dalam pelayanan IMB dikecamatan pasar minggu? Apakah sudah sesuai?

“Untuk kepastian waktu didalam proses pembuatan imb yaitu 14 hari kerja karena kita bekerja by sistem di sistem itu ada ITE jadi ada tenggat waktu yang harus kita penuhi untuk menyelesaikan pekerjaan, maksudnya efeknya ketika kita tidak memenuhi standar waktu tersebut ada punishment yang akan kita terima makanya pasti tepat waktu.”

5. Bagaimana kegiatan sosialisasi kepada masyarakat yang belum mengetahui cara pembuatan IMB dikecamatan pasar minggu? Apa kelemahan dan hambatan yang terjadi?

“Biasanya kita approaching ke lurah terus ke stakeholder stakeholder terkait selain dari tingkat dinas juga udah ada tim sosial media nya yang mempublikasi dan kita juga ada tim sosial media yang mempublikasi program-program apa saja yang sedang kita ampuh.”

6. Bagaimana minat dari masyarakat terkait dengan pembuatan IMB secara online dikecamatan pasar minggu?

“Antusias sekali mereka karena seperti yang kita ketahui tadi yang kita bicarakan sebelumnya agak kesulitan sekarang sudah sangat mudah sekali untuk membuat IMB.”

7. Bagaimana kuantitas dari jumlah pegawai yang ada didalam pelayanan pembuatan IMB secara online?

“Dalam kuantitas pegawai sudah cukup baik karena juga di bagi perkwenangan karena ada kewenangan ditingkat kelurahan tingkat kecamatan kabupaten kota sampe dinas itu semua sudah bekerja dengan sangat baik dan cukup menurut saya.”

8. Bagaimana kualitas sumber daya manusia yang ada pada kecamatan pasar minggu? Apakah sudah sesuai?

“Sudah sesuai dengan background-nya masing – masing seperti pak jonathan tim teknis latar belakang nya arsitek jadi dari tingkat dinas pun sudah dipikirkan juga sdm yang dibutuhkan dicari dengan orang – orang latar belakang yang memang dibutuhkan untuk posisi tersebut.”

Informan Utama : Bapak Jonathan

1. Bagaimana Prosedur pelayanan yang ada dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di kecamatan pasar minggu?

“Jadi untuk prosedur pelayanan IMB di kecamatan pasar minggu sesuai dengan sop nya kami permohonan dimasukan melalui ajib (antar jemput izin bermotor). Jadi komunikasi awal dari pemohon ke ajib dilakukan awalnya secara online

kemudian nanti ajib yang akan datang ke lokasi permohonan kemudian ajib juga nanti yang akan memeriksa segala berkas persyaratan kelengkapan kemudian nanti di survey itu juga akan dilakukan pengukuran, dalam pengukuran ada dua jenis satu di kalo diatas 200 meter itu dilakukan oleh bpn sedangkan dibawah 200meter dilakukan oleh tim jurukur kecamatan. Sekarang pendaftaran membuat imb melalui online melalui website dpmptsp itu bisa dipesan ajib yang akan menangani sesuai lokasi permohonan misalnya lokasinya dipasar minggu maka ajib pasar minggu nanti yang akan menangani.”

2. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan kegiatan pembuatan IMB secara online? Apa kelemahan dan hambatan yang terjadi?

“Kalo hambatan pasti ada karena memang bagaimanapun ini satu sistem yang memang banyak dilakukan perubahan tahun sebelumnya pun ada perubahan ini memang sedang di cari formula yang terbaik tapi sejauh ini karena memang ada beberapa pihak yang pertama dari pemohon kemudian ajib kemudian ada jurukur kemudian ada tim teknis kemudian ada kepala pimpinan yang akan menyetujui dan diakhir itu semua memang sedang dicari formula nya yang terefektif tetapi kalo hambatan pertama memang ada pemohon yang belum siap ketika dia mengajukan imb satu dia belum siap untuk menyediakan gambar arsitek itu yang paling besar hambatan nya karena kalo belum ada gambar arsitek itu pasti akan butuh konsultasi terus ada perbaikan dan segala macam kemudian ada pemohon yang mungkin belum mengetahui aturan-aturan yang ada misalnya bahwa kalo

bangunan tidak bisa dibangun full 100 persen karena harus ada KDH (Koefensi dasar hijau) harus KDB juga cuman 60 persen dari 100 persen yang ada misalnya itu salah satu contoh ada juga yang 30 persen tapi kadang ada pemohon yang memang dia kira memang ketika dia punya lahan mau nya dia dibangun seluruhnya itu yang kadang kita harus menyampaikan itu walaupun kadang pemohon juga mungkin tidak sesuai dengan keinginan nya itu yang akhirnya perlu ada konsultasi.”

3. Apakah pelayanan yang diberikan kecamatan pasar minggu khususnya pelayanan IMB sudah tepat sasaran?

“Sejauh ini saya rasa sudah tepat dengan sasaran memang ada aturan mungkin memang ada ketidakpuasan dari pemohon yang merasa tidak sesuai dengan keinginan nya balik lagi bahwa ada aturan yang sedang kita ikutin masalah KDH masalah KDB kemudian masalah jarak bebas memang ada aturan nya mau gamau kami menyampaikannya sesuai dengan aturan yang ada.”

4. Bagaimana dengan kepastian waktu dalam pelayanan IMB dikecamatan pasar minggu? Apakah sudah sesuai?

“Jadi kepastian waktu itu memang mau gamau karena ada beberapa pihak yang terlibat disini memang kita sesuai dengan sop ada aturan 14 hari kerja tetapi itu dengan kondisi yang benar-benar sudah siap semuanya dari pemohon sudah siap persyaratan sudah siap kalo itu terpenuhi sebenarnya tercapai.”

5. Bagaimana kegiatan sosialisasi kepada masyarakat yang belum mengetahui cara pembuatan IMB dikecamatan pasar minggu? Apa kelemahan dan hambatan yang terjadi?

“Sosialisasi itu memang dilakukan lebih banyak ketika pemohon itu sedang mengurus, tetapi secara sosialisasi kami sudah menerbitkan pergub perda kemudian berita-berita masalah Jakarta ini sudah mau tenggelam istilahnya seharusnya dari situ saja sudah kebayang bahwa seharusnya warga itu mengurus atau tidak mengurus imb seharusnya mereka menyediakan KDH (Koefiensi dasar hijau) dirumahnya walaupun dia tidak mengurus itu satu kemudian kembali lagi memang ke kondisi dari masing-masing warga karena ada lahan sedikit dianggapnya saya mau memanfaatkan semuanya kalo pun kami sampaikan itu ketika pemohon sedang mengurus mau gamau pemohon mengikuti seharusnya tetapi ada juga yang tidak mau mengikuti makanya sosialisasi seperti itulah.”

6. Bagaimana minat dari masyarakat terkait dengan pembuatan IMB secara online dikecamatan pasar minggu?

“Untuk minat saya lihat cukup banyak karena sebenarnya lebih baik mengurus IMB karena bagaimanapun ketika membangun ketika tidak ada IMB pasti ada rasa was-was pasti ada pengawasan dan bagaimana kalo tetangga keberatan pasti ada kemungkinan-kemungkinan seperti itu jadi kalo sejauh ini memang di kecamatan pasar minggu karena memang lahan itu masih banyak karena ada juga misalnya rumah besar yang tadinya besar ketika mau dimanfaatkan akhirnya menjadi cluster

itu balik lagi memang selama memenuhi aturan-aturan yang ada pasti kami keluarkan kalo memang ada yang tidak memenuhi kami tidak keluarkan semuanya balik lagi untuk ketika pemohon permohonan IMB kami akan memenuhi sesuai aturan yang ada.”

7. Bagaimana kuantitas dari jumlah pegawai yang ada didalam pelayanan pembuatan IMB secara online?

“Secara kuantitas memang kita disini masih minim dengan jumlah permohonan yang cukup banyak memang terbatas karena memang ada izin-izin juga yang lain yang memang kami urus karena bukan IMB saja jadi sejauh ini memang dengan kondisi tim teknis yang ada itulah yang kami manfaatkan.”

8. Bagaimana kualitas sumber daya manusia yang ada pada kecamatan pasar minggu? Apakah sudah sesuai?

“Untuk kualitas sdm memang semuanya sudah bekerja sesuai background kalo memang untuk kualitasnya balik lagi ke personalnya masing-masing tapi sejauh ini dengan berjalan beberapa tahun memang sudah berjalan dengan sangat baik jadi walaupun nanti ada tambahan tenaga atau seperti apa akan lebih membuat performanya lebih baik.”

Informan Utama : Ibu Fani

1. Bagaimana Prosedur pelayanan yang ada dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di kecamatan pasar minggu?

“Pertama pemohon menghubungi ajib terus ajib minta persyaratannya kaya sertifikat pbb terus kalo tanahnya di atas 200 minta ukur SKB kalo dibawah 200 IRK nya langsung liat di petaun Jakarta 1 nanti ajib upload persyaratannya di prapermohonan masuk ke tim pengolah data buat IRK terus kalo IRK nya sudah keluar dicek berkasnya sama tim teknis terus keluar keputusan IRK nya lanjut atau engga kalo lanjut periksa GPA di email kalo sudah bener GPA ajib nya upload ke JAKEVO terus dari JAKEVO diperiksa berkasnya lagi sama CRO kalo berkasnya sudah bener itung MPR buat SKRD.”

2. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan kegiatan pembuatan IMB secara online? Apa kelemahan dan hambatan yang terjadi?

“Kelemahannya dari berkas kaya yang tertulis di persyaratannya itu SHM,PBB yang umum – umum kadang kaya yang punya SHM nya udah meninggal ada berkas lain yang perlu disiapin kadang ga lengkap yang dari persyaratannya jadi kalo sudah meninggal itu harus ahli waris itu kan ga tertulis di persyaratan sama jaringannya kadang suka lemot.”

3. Apakah pelayanan yang diberikan kecamatan pasar minggu khususnya pelayanan IMB sudah tepat sasaran?

“Menurut saya sudah tepat sasaran karena kita siapa aja bisa ini asal dia kita kan kalo pesen ajib gitu lewat aplikasi asal pemohon nya dateng ke kecamatan terus atau dia bisa langsung ke ajib semua orang bisa ngajuin IMB engga ada persyaratan khusus yang ngajuin.”

4. Bagaimana dengan kepastian waktu dalam pelayanan IMB dikecamatan pasar minggu? Apakah sudah sesuai?

“kalo untuk kepastian waktu 14 hari kerja sejauh ini bisa ditangani walaupun telat kita punya alasan yang jelas kenapa bisa telat apa dari pemohon atau dari sistem kita yang eror.”

5. Bagaimana kegiatan sosialisasi kepada masyarakat yang belum mengetahui cara pembuatan IMB dikecamatan pasar minggu? Apa kelemahan dan hambatan yang terjadi?

“Kalo untuk masalah sosialisasi biasanya dari ajib kaya waktu itu pernah jemput bola kaya umk terus mungkin dari sana petugas ajib melakukan sosialisasi tentang IMB nya kepada masyarakat.”

6. Bagaimana minat dari masyarakat terkait dengan pembuatan IMB secara online dikecamatan pasar minggu?

“Minat nya sangat tinggi karena kerjaan engga pernah kosong pasti ada aja terus banyak yang membuat imb termasuk yang paling banyak.”

7. Bagaimana kuantitas dari jumlah pegawai yang ada didalam pelayanan pembuatan IMB secara online?

“Kalo bisa si ditambah tapi kita udah dibantu sama cro nambah satu teknis mungkin bisa meringankan kerjaan.”

8. Bagaimana kualitas sumber daya manusia yang ada pada kecamatan pasar minggu? Apakah sudah sesuai?

“Menurut saya sudah untuk kualitas sumber daya manusia sudah sesuai.”

Informan Utama : Bapak Heri

1. Bagaimana Prosedur pelayanan yang ada dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di kecamatan pasar minggu?

“Kalo prosedur pelayanan nya bisa order via aplikasi atau datang ke kecamatan sesuai lokasi nanti kita konsultasi intens di wa kirim-kirim softcopy dan persyaratannya setelah data lengkap kita akan survey foto kanan kiri depan belakang dengan pemiliknya juga kita input IRK, IRK kita input selesai IRK kita kirim lagi ke pemohon pemohon merancang GPA GPA nya kirim ke kita, kita akan konsultasi ke tim teknis kecamatan setelah di acc akan masuk permohonan IMB jakevo.”

2. Bagaimana pendapat saudara tentang pelaksanaan kegiatan pembuatan IMB secara online? Apa kelemahan dan hambatan yang terjadi?

“Kalo kelemahan yang pasti memang 7 kelurahan kita sebagai petugas kita mensupport membela pemohon tidak lama kebanyakan IMB kendalanya di pengelola data karena kita dikecamatan pengelola datanya cuman 4 orang dan 2 orang yang bisa tim teknis nya juga 2 orang doang jadi kita antri dari 7 kelurahan kan ada 14 petugas ajib bayangin kalo 1 ajib ada 5 aplikasi IMB ada berapa tuh itu ngantri itu kelemahan nya kalo sistem online dan sdm dari teknis kecamatan juga kurang.”

3. Apakah pelayanan yang diberikan kecamatan pasar minggu khususnya pelayanan IMB sudah tepat sasaran?

“Saya sebagai petugas dipasar minggu khususnya dikelurahan itu kan banyak didalam komplek terkadang ada suatu rt/rw kita tidak ada pengantar rt/rw kan ya kadang rt/rw yang harus izin ke beliau juga sedangkan salah satu surat permohonan itu gaada rt/rw terkecuali itu IMB relaksasi menetapkan harus ada rt/rw jadi kita harus komunikasi dengan rt/rw selebihnya si Alhamdulillah lancar kondusif kita utamain pelayanan prima.”

4. Bagaimana dengan kepastian waktu dalam pelayanan IMB dikecamatan pasar minggu? Apakah sudah sesuai?

“Paling kita kendala nya di pengelola data harusnya estimasi bisa 14 hari itu bisa 1 bulan karena memang petugas sdm nya yang kurang.”

5. Bagaimana kegiatan sosialisasi kepada masyarakat yang belom mengetahui cara pembuatan IMB dikecamatan pasar minggu? Apa kelemahan dan hambatan yang terjadi?

“Untuk sosialisasi makanya kita ada petugas ajib (antar ijin bermotor) itu kan yang pertama kita sosialisasi yang kedua itu kita pendampingan yang ketiga kita akan damping sampai selesai bahkan penyerahan SK IMB dan cara pembayarannya kita damping jadi kalo ada masyarakat yang tidak mengetahui cara membuat IMB silahkan datang ke kecamatan nanti kita damping sampai kita input itu semuanya ajib jadi tinggal duduk saja data kita proses sampai keluar IMB.”

6. Bagaimana minat dari masyarakat terkait dengan pembuatan IMB secara online dikecamatan pasar minggu?

“Kebanyakan mereka masih menggunakan calo resmi calo dalam arti yang kompeten cuman kita petugas berharap jangan menggunakan calo karena memang moto kita di ptsp mengurus izin itu mudah, mengurus izin sendiri itu mudah makanya saya selalu sosialisasikan ke rt/rw apabila mau membangun atau membuat IMB silahkan datang ke kecamatan atau wa petugas ajib sudah disebar di kecamatan bahkan sosialisasinya juga dari ig kecamatan juga ada jadi dari kemasyarakatan rt/rw juga sudah ada jadi silahkan hubungi, banyak yang orang gaptek katanya dalam mengurus IMB mahal engga IMB itu murah hanya mungkin arsiteknya yang diatas 100meter itu emang arsitek sendiri kita akan bantu dalam arti mencari solusinya dimana dan kalo emang dia ada arsitek sendiri kita akan ajari kita akan kirim contoh-contoh denah yang harus dibikin.”

7. Bagaimana kuantitas dari jumlah pegawai yang ada didalam pelayanan pembuatan IMB secara online?

“Alhamdulillah kalo untuk imb sendiri 1 petugas cukup cuman kita dilapangan ini karena memang kita jadi titik tombak perizinan dki khususnya ptsp seperti imb nib terusnya ada program lagi imb rumah ibadah yang harus kita punya target itu kita jadi ada tumpang tindih mau prioritas yang mana cuman tetep target dan lain-lainnya kita akan lalui makanya kalo imb ini bener-bener kita catat ini harus selesai tanggal berapa harus ada prioritas kalo saya sendiri pribadi punya catatan khusus jadi IRK masuk tanggal 1 harus selesai tanggal 14 kalo belum selesai tanggal 14 kita harus tindak lanjuti apa masalahnya itu kan dijakevo ada peraturan sekarang

apabila sudah masuk permohonan IMB apabila 14 hari belum jadi IMB nya itu akan potong gaji.”

8. Bagaimana kualitas sumber daya manusia yang ada pada kecamatan pasar minggu? Apakah sudah sesuai?

“Kalo untuk sdm ajib itu dituntut kita harus tau semua regulasi eta nya juga 14 hari terus cara-cara kekurangan kaya PM 1 kita itu belajar otodidak walaupun ada pelatihan dari dinas belum begitu banyak belum begitu maksudnya perlu kita petugas mencari tau kaya seperti gimana caranya download spt 2022 terus gimana caranya pecah sertifikat hakte waris gimana itu diluar ptsp kita cari tau ilmunya supaya kita menjawab dari pertanyaan pemohon mengerti karena masalah tanah imb itu masalah tanah dan masalah sengketa jadi kita bener-bener kordinasi dengan skpd lain yang bener-bener itu kita buat kasih arahan ke pemohon tidak salah paham.”

Masyarakat :

Ibu Atty Ernatie

1. Bagaimana prosedur pelayanan SKCK di Polsek Ciracas? Apakah sudah sesuai?

“Sudah sesuai dengan peraturan tapi untuk sekarang sistem nya sudah online semua kasihan yang gaptek yang kurang memahami teknologi komputer jadi kalo kata saya untuk persyaratan-persyaratan sudah memenuhi tapi secara kasat mata dilapangan itu agak susah juga melalui online jadi seharusnya melalui prosedur

dulu saja datang langsung mungkin ada dua pilihan bisa datang langsung dan juga bisa melalui online kasihan seperti saya yang gptek jadi waktu pengurusan berat banget persyaratan-persyaratannya.”

2. Bagaimana pendapat saudara dalam pembuatan IMB secara online apakah sangat membantu?

“Kalo menurut saya kurang membantu karena tidak semua orang bisa online dan mereka berebut kan jadi kalo ada sinyal yang kurang bagus suka keputus jadinya harus ke ulang lagi masuknya jadi susah lagi itu menurut saya kendalanya.”

3. Bagaimana menurut saudara dalam pembuatan IMB secara online dikecamatan pasar minggu apakah sudah tepat waktu?

“Kalo saya waktu itu dalam pengurusan IMB sudah tepat waktu tapi kalo melalui online harus sering menanyakan, lain hal dalam kalo kita tatap muka biasa mungkin bisa lebih detail kadang juga sebelum 14 hari udah di proses coba mungkin surat keputusan itu tidak bisa secepat itu ya butuh waktu itu.”

4. Bagaimana cara petugas dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat?

“Kalo petugas cara melayaninya mungkin sudah jelas tapi ada hal-hal yang diluar kemampuan yang diberi penjelasan karena online, makanya kalo kita berhadapan lebih efektif kalo boleh berkomentar sebaiknya balik lagi ke zaman sistem tatap muka saja lah sistem online kendalanya belum kalo sinyal nya jelek.”

5. Apakah menurut saudara petugas dalam memberikan sosialisasi sudah sesuai?

“Menurut saya sudah sesuai dengan sop nya petugas sudah bagus dalam mengarahkan nya memberikan penjelasan nya dan memberi solusinya.”

6. Bagaimana dengan sikap pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat?

“Menurut saya kalo sikap pegawai sudah bagus petugas memberikan pelayanan nya dengan baik.”

7. Apakah pegawai dalam pembuatan IMB menanggapi dengan cepat keluhan dari masyarakat terkait pembuatan IMB dikecamatan pasar minggu?

“Kalo untuk pegawai dalam menanggapi keluhan dari masyarakat respon nya sudah sangat cepat.”

8. Bagaimana menurut saudara dengan kualitas sumber daya manusia yang ada dikecamatan pasar minggu?

“Kualitasnya secara umum mungkin sudah mumpuni mereka sudah menguasai kalo untuk saat ini kalo boleh dikatakan sudah cukup bagus.”

Bapak Puja

1. Bagaimana prosedur pelayanan dalam pembuatan IMB dikecamatan pasar minggu? Apakah sudah sesuai?

“Kalo untuk prosedur pelayanan nya menurut saya sudah sesuai pelayanan juga bagus prosedur nya juga sudah cukup jelas.”

2. Bagaimana pendapat saudara dalam pembuatan IMB secara online apakah sangat membantu?

“Menurut saya sudah sangat membantu, kita harus menyerahkan berkas ke ajib walaupun ajib nya juga membantu jadi lebih mudah misalkan kaya beda alamat di pbb sama di sertifikat itu butuh PM1 namanya dari pemohon cuman butuh pengantar rt dan rw ajib bisa bantuin proses untuk PM1 nya dikelurahan jadi sudah cukup membantu.”

3. Bagaimana menurut saudara dalam pembuatan IMB secara online dikecamatan pasar minggu apakah sudah tepat waktu?

“Kalo menurut saya sudah tepat waktu tetapi kalo kendala mungkin sebelum kita masuk ke jakevo itu kan butuh pemeriksaan gambar dulu kalo sudah oke baru diajukan cuman antri terkadang dipemeriksaan gambarnya sebelum di upload ya kadang antrian nya agak lama mungkin kendala nya disitu.”

4. Bagaimana cara petugas dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat?

“Ketika saya mengurus IMB secara online sekarang sudah ada petugas ajib jadi petugas ajib yang mendampingi saya ketika mengurus IMB secara online.”

5. Apakah menurut saudara petugas dalam memberikan sosialisasi sudah sesuai?

“Kalo menurut saya petugas memberikan sosialisasi sudah sesuai.”

6. Bagaimana dengan sikap pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat?

“Kalo untuk sikap pegawai sangat ramah maksudnya tidak mempersulit sesuai yang secara administrasi dibutuhkan.”

7. Apakah pegawai dalam pembuatan IMB menanggapi dengan cepat keluhan dari masyarakat terkait pembuatan IMB dikecamatan pasar minggu?

“Menurut saya petugas sudah sangat bagus dalam menanggapi keluhan dari masyarakat.”

8. Bagaimana menurut saudara dengan kualitas sumber daya manusia yang ada dikecamatan pasar minggu?

“Untuk kualitas sumber daya manusia menurut saya sudah mumpuni dan dalam menjelaskan cukup mudah untuk dipahami”

Bapak Heru

1. Bagaimana prosedur pelayanan dalam pembuatan IMB dikecamatan pasar minggu? Apakah sudah sesuai?

“Menurut saya prosedur pelayanannya sudah sesuai petugas memberikan pelayanan sudah bagus.”

2. Bagaimana pendapat saudara dalam pembuatan IMB secara online apakah sangat membantu?

“Menurut saya sudah sangat membantu sekali”

3. Bagaimana menurut saudara dalam pembuatan IMB secara online dikecamatan pasar minggu apakah sudah tepat waktu?

“Waktu saya membuat IMB dikecamatan pasar minggu sudah tepat waktu.”

4. Bagaimana cara petugas dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat?

“Cara petugas memberikan sosialisasi yaitu petugas ajib selalu memberitahu saya jika ada persyaratan yang kurang yang harus saya lengkapi”

5. Apakah menurut saudara petugas dalam memberikan sosialisasi sudah sesuai?

“Menurut saya sudah sesuai karena petugas dalam memberikan sosialisasi dan komunikasi kepada saya cukup jelas.”

6. Bagaimana dengan sikap pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat?

“Kalo untuk sikap pegawai sudah cukup baik saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas.”

7. Apakah pegawai dalam pembuatan IMB menanggapi dengan cepat dan keluhan dari masyarakat terkait pembuatan IMB dikecamatan pasar minggu?

“Menurut saya sudah sangat cepat petugas menanggapi keluhan dari masyarakat dan respon nya juga sangat baik.”

8. Bagaimana menurut saudara dengan kualitas sumber daya manusia yang ada dikecamatan pasar minggu?

“Kalo untuk kualitas sumber daya manusia mereka mampu melaksanakan tugasnya dengan sangat baik.”

Bapak Gianto

1. Bagaimana prosedur pelayanan dalam pembuatan IMB dikecamatan pasar minggu? Apakah sudah sesuai?

“Prosedur pelayanan yang ada disana menurut saya cukup sesuai dan baik”

2. Bagaimana pendapat saudara dalam pembuatan IMB secara online apakah sangat membantu?

“Menurut saya sudah sangat membantu karena mempermudah kita tidak harus datang langsung ke kecamatan bisa melalui online.”

3. Bagaimana menurut saudara dalam pembuatan IMB secara online dikecamatan pasar minggu apakah sudah tepat waktu?

“Menurut saya sudah tepat waktu untuk pembuatan IMB.”

4. Bagaimana cara petugas dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat?

“Cara petugas memberikan sosialisasi kepada masyarakat yaitu ketika saya ada yang kurang mengetahui tentang pembuatan IMB petugas memberikan informasi kepada saya dan sangat mudah untuk dipahami.”

5. Apakah menurut saudara petugas dalam memberikan sosialisasi sudah sesuai?

“Menurut saya sudah sesuai petugas memberikan informasi sudah sangat jelas jadi tidak membuat bingung kita.”

6. Bagaimana dengan sikap pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat?

“Sikap pegawai menurut saya sudah cukup baik karena mereka selalu memberikan informasi yang mudah dimengerti oleh masyarakat.”

7. Apakah pegawai dalam pembuatan IMB menanggapi dengan cepat keluhan dari masyarakat terkait pembuatan IMB dikecamatan pasar minggu?

“Petugas dalam menanggapi keluhan dari masyarakat sudah cukup cepat dan mereka memberikan arahan dengan sangat baik.”

8. Bagaimana menurut saudara dengan kualitas sumber daya manusia yang ada dikecamatan pasar minggu?

“Untuk kualitas sumber daya manusia sudah cukup baik dan mereka juga sangat menguasai karena mereka bekerja sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing

Lampiran 2

PERMOHONAN PENELITIAN DAN INFORMASI DATA

 UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TERAKREDITASI BAN-PT
Jl. Sawo Manis No. 61 Pejaten Pasar Minggu Jakarta Selatan 17520
Telp: (021) 70737624, 7806700, Ext 146 Fax: 7802716-7802719
Homepage: <http://www.unas.ac.id> Email: info@unas.ac.id

Nomor Lampir Perihal : 622 /WD/ VI /2022
Jakarta, 10 Juni 2022
Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth : Kepala Unit Pengelola PMPTSP Kecamatan Pasar Minggu

Dengan hormat,

Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini:

Nama : Rama Swandaru
Nomor Induk Mahasiswa : 183112351550042
Prodi/Konsentrasi : Administrasi Publik
Alamat Rumah : Kp Duku Rt 03 Rw 06 No 7 Kecamatan Kebayoran Lama Jakarta Selatan
HP : 085893814872

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul Efektivitas Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan 2021 (Studi Kasus Pelayanan IMB), Dengan Dosen Pembimbing Dr. Chazali H. Sitorang M.Sc


Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya. Demikian atas perhatiannya dan kerjasamanya Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.


Wakil Dekan,
Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik - Ilmu Komunikasi

Lampiran 3

SURAT TUGAS PEMBIMBING SKRIPSI



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

SURAT TUGAS
Nomer : 60 /WD/IV/2021

Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional mengugaskan kepada dosen berikut ini :

Nama : Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt, M.Sc
NID : 010811076
Pangkat Akademik : Asisten Ahli
Unit Kerja : FISIP Universitas Nasional

Untuk dapat bertindak sebagai Pembimbing Skripsi pada Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022 atas nama mahasiswa :



Nama : Rama Swandaru
NPM : 183112351550042
Judul Skripsi : Efektivitas Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dikecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2021 (Studi Kasus Pelayanan IMB)

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jangka waktu penulisan skripsi antara tiga sampai enam bulan.
2. Memberikan bimbingan secara teratur minimum delapan kali konsultasi dengan mengisi formulir 1.
3. Penulisan Skripsi mengikuti pedoman sebagaimana tercantum dalam bukupedoman penulisan dan Ujian Skripsi yang dikeluarkan Fakultas.

Demikian surat tugas ini dibuat untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Jakarta, 25 April 2022
Wakil Dekan,







Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik- Ilmu Komunikasi

Lampiran 4

SURAT KETERSEDIAAN MEMBIMBING SKRIPSI

	UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK TERAKREDITASI BAN-PT	
Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaton, 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		
Nomor	: 60/WD/IV/2022	Jakarta, 25 April 2022
Lamp	: 1 (Satu) Berkas	
Hal	: Kesiediaan Membimbing Skripsi	
Kepada		
Yth	: Bapak Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt, M.Sc Dosen FISIP Universitas Nasional Di Jakarta	
Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional meminta kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing penulisan Skripsi yang di susun oleh :		
Nama	: Rama Swandaru	
NPM	: 183112351550042	
Program Studi	: Administrasi Publik	
Judul Skripsi	: Efektivitas Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dikecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2021 (Studi Kasus Pelayanan IMB)	
Kesiediaan Bapak/Ibu memberikan bimbingan secara intensif sangat kami harapkan. Diminta bapak/Ibu Memberikan Jawaban Segera dengan memberikan tanda tangan di bawah ini dan untuk menghitung beban tugas, diminta segera mengembalikan kepada Pimpinan Fakultas melalui Sekretariat.		
Demikian, Terima Kasih.		
<i>Bersedia/Tidak Bersedia</i> Sebagai Pembimbing		Wakil Dekan,
		
Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt, M.Sc.		Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si
* coret yang tidak perlu.		

Program Studi : Ilmu Politik - Hubungan Internasional - Sosiologi - Administrasi Publik - Ilmu Komunikasi

Lampiran 5

SURAT BALASAN PERMOHONAN PENEITIAN





Bapak Achmad Ghifarie selaku Kasubbag PTSP



Bapak Jonathan selaku Staff teknis PTSP



Ibu Fani selaku Tim Teknis PTSP

Bapak Heri selaku Petugas Ajib





Bapak Heru selaku Masyarakat



Ibu Atty Ernatie selaku masyarakat



Bapak Puja Selaku Masyarakat



Bapak Gianto selaku masyarakat

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Rama Swandaru

Tempat&Tanggal Lahir : Jakarta, 22 Desember 2000

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Kp.Duku Rt. 02 Rw. 06 No. 7 Kelurahan Kebayoran
Lama Selatan, Jakarta Selatan

No Telepon : 085893814872

Alamat E-mail : ramaswandaru11@gmail.com



Riwayat Pendidikan

1. SDN 20 Pagi : 2006 - 2012
2. SMP Negri 29 Jakarta : 2012 - 2015
3. SMK AL-FAJAR : 2015 - 2018
4. Universitas Nasional : 2018 – 2022

TURNITIN

skripsi_rama_imb.docx

ORIGINALITY REPORT

17 %	17 %	5 %	10 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.asian.or.id Internet Source	2 %
2	media.neliti.com Internet Source	2 %
3	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	2 %
4	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	1 %
5	journal.umgo.ac.id Internet Source	1 %
6	repository.unhas.ac.id Internet Source	1 %
7	ejournal2.undip.ac.id Internet Source	1 %
8	eprints.umm.ac.id Internet Source	1 %
9	journal.uir.ac.id Internet Source	1 %