

TESIS
Strategi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Efektivitas
Pelayanan:

Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta

Kemas Hafiez
NIM 206301918051

Tesis ini Diajukan sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Magister Administrasi Publik



PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU
ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS NASIONAL
TAHUN 2023

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Strategi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan:

Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta

Diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat, guna memperoleh gelar
Magister Ilmu Administrasi publik M.AP



Disetujui

Jakarta, 9 Februari 2023

Pembimbing

Ketua Program

Studi Magister Ilmu Administrasi

Prof. Dr. Aris Munandar, M. Si

Dr. Rusman Ghazali, M. Si

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (tesis) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana, Magister, dan/atau Doktor), baik di Universitas Nasional maupun perguruan tinggi lain;
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim Pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Jakarta, 2023
Yang membuat pernyataan,



Kemas Hafiez
206301918051

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS

IMPLEMENTASI PROGRAM PENERTIBAN PARKIR LIAR MELALUI PENDEREKAN DI WILAYAH PROVINSI DKI JAKARTA

Benar telah diperbaiki berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam sidang ujian Tesis pada tanggal
Februari 2023 sebagaimana tertulis dalam berita Acara Ujian Tesis.

Jakarta, 2023

Pembimbing,


Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si

UNIVERSITAS NASIONAL
TIM PENGUJI

1. Ketua Sidang : Prof. Dr. Lijan P Sinambela, M.Pd., MM (.....)

2. Penguji I : Prof. Dr. Aris Munandar, Msi 
(.....)

3. Peguji II : Dr. Rusman Ghazali, M.Si 
(.....)

LEMBAR PENGESAHAN DAN PENILAIAN TESIS

IMPLEMENTASI PROGRAM PENERTIBAN PARKIR LIAR MELALUI PENDEREKAN DI WILAYAH PROVINSI DKI JAKARTA



Tesis ini dipertahankan dihadapan Tim penguji pada tanggal 10 September 2021

dan dinyatakan

dengan nilai

TIM PENGUJI

1. Ketua Sidang : Prof. Dr. Lijan P Sinambela, M.Pd., MM (.....)

2. Penguji I : Prof. Dr. Aris Munandar, Msi (.....)

3. Peguji II : Dr. Rusman Ghazali, M.Si (.....)

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

N a m a : Kemas Hafiez Irsyad
N P M : 206301918051
Fakultas/Akademi : Sekolah Pascasarjana
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi
Tanggal Sidang : 8 Februari 2023

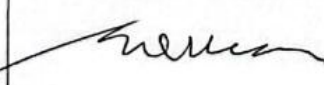
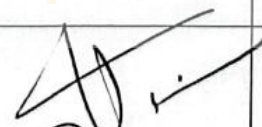
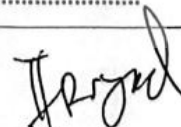
JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA:

**Strategi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan:
 Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta**

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS:

**Public Service Strategies to Improve Service Effectiveness: A Study in the
 Investment and One Stop Integrated Services Agency (DPMPTSP) DKI
 Jakarta.**

TANDA TANGAN DAN TANGGAL:

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
Tgl. :	Tgl.	Tgl.
 Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si	 Dr. Rusman Ghazali, M.Si	 Kemas Hafiez

ABSTRAK

Universitas Nasional

Sekolah Pascasarjana, Program Studi Magister Administrasi Publik

- A. Nama : Kemas Hafiez
- B. NPM : 206301918051
- C. Judul Tesis : Strategi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan: Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Prov. DKI Jakarta
- D. Jumlah Halaman : 12 Halaman Pengantar, 111 Halaman isi, 4 Lampiran
- E. Isi :
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Prov. DKI Jakarta adalah Dinas di tingkat daerah Provinsi untuk memberikan berbagai pelayanan publik dalam satu tempat. Tujuannya dibentuknya DPMPTSP ini adalah untuk meningkatkan iklim ekonomi di daerah serta memudahkan masyarakat untuk menerima berbagai pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan dan nonperizinan. DPMPTSP Prov. DKI Jakarta berhasil mendapatkan penilaian yang baik dari instansi – instansi pemerintah seperti penilaian survei kepatuhan dari Ombudsman RI serta Kemen PANRB. Tentunya hal ini dapat dilihat dengan upaya dinas dalam upaya memberikan pelayanan publiknya. Organisasi publik yang berhasil ialah organisasi yang mempunyai komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya, sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Osborne dan Plastrik. Osborne dan Plastrik mengatakan bahwa organisasi publik bisa berhasil jika melakukan variabel yaitu pengembangan struktur organisasi, penyederhanaan prosedur, pengembangan infrastruktur, pengembangan budaya atau kultur, dan pengembangan kewirausahaan. Organisasi publik yang mengembangkan hal tersebut bisa berhasil dan mencapai target. Hasil dari penelitian mengatakan bahwa keberhasilan DPMPTSP Prov. DKI Jakarta tidak terlepas dari komitmen dinas untuk mengembangkan variabel – variabel tersebut sehingga prestasi organisasi menerima banyak penghargaan dan dapat berjalan sesuai dengan target yang ingin dicapai.
- F. Daftar Pustaka : 16 buku, 11 Karya Ilmiah dan Jurnal, 5 Perundang-undangan
- G. Pembimbing : Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si.
- H. Kata Kunci : DPMPTSP, Strategi dan Efektivitas

ABSTRACT

Universitas Nasional

Postgraduate School, Master Program of Public Administration

A. Name : Kemas Hafiez

B. NPM : 206301918051

C. Thesis Title : Public Service Strategies to Improve Service Effectiveness: A Study in the Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPMPTSP) Prov. Jakarta

D. Number of Pages : 12 Introductory Pages, 111 Content Pages, 4 Appendices

E. Brief Summary :

Department of investment and Integrated Services One Stop (DPMPTSP) Prov. DKI Jakarta is an office at the provincial level to provide various public services in one place. The purpose of the establishment of this DPMPTSP is to improve the economic climate in the region and make it easier for people to receive various public services, especially licensing and non-licensing services. DPMPTSP Prov. DKI Jakarta managed to get a good assessment from government agencies such as compliance survey assessment from Ombudsman RI and Ministry of PANRB. Of course, this can be seen with the efforts of the service in an effort to provide public services. A successful public organization is one that is committed to improving the quality of its public services, in accordance with the theory proposed by Osborne and Plastric. Osborne and Plastric said that public organizations can succeed if they do variables, namely the development of organizational structure, simplification of procedures, infrastructure development, cultural or cultural development, and entrepreneurial development. Public organizations that develop these things can succeed and achieve targets. The results of the study said that the success of DPMPTSP Prov. DKI Jakarta is inseparable from the commitment of the department to develop these variables so that organizational achievements receive many awards and can run in accordance with the targets to be achieved.

F. References : 16 buku, 11 Karya Ilmiah dan Jurnal, 5 Perundang-undangan

G. Thesis Adviser : Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si.

H. Keywords : DPMPTSP, Strategy dan Effectiveness

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul Strategi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan: Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Prov. DKI Jakarta. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Magister Administrasi Publik, Sekolah Pasca Universitas Nasional.

Penulisan Tesis ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan banyak pihak sehingga berbagai kendala dan kesulitan dapat teratasi dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Dr. Rusman Ghazali, M.Si, Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Nasional
2. Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si, Dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pemikirannya dengan tulus dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan tesis ini, sehingga tesis ini dapat diselesaikan tepat waktu.
3. Seluruh Dosen, karyawan, dan semua staff Pasca Universitas Nasional Magister Administrasi Publik yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat saya.

4. Keluarga yang selalu memberikan dukungan materil, serta semangat untuk terus berjuang.
5. Ombudsman RI dan Dinas DPMPTSP Prov. DKI Jakarta atas kesempatan dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam melakukan penelitian dan memperoleh informasi yang diperlukan selama penulis melakukan penelitian.
6. Angkatan Program Studi MAP 2021 – 2022 dan 2022 – 2023 yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu namun tidak mengurangi rasa Hormat, terima kasih semuanya.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyelesaian Tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya sara dan kritik untuk membangun penulis untuk lebih baik lagi jika ada kesempatan lainnya. Dengan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta, Januari 2023

Yang membuat pernyataan,



Kemas Hafiez

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN DAN PENILAIAN TESIS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR GRAFIK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pertanyaan Penelitian	8
D. Tujuan Penelitian	8

E. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Studi Terdahulu.....	12
B. Landasan Teori.....	16
1. Konsep Pelayanan Publik	16
2. Konsep Strategi	22
3. Konsep Efektivitas.....	25
C. Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Pendekatan Penelitian	29
B. Sumber Data	29
C. Penentuan Informan.....	30
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	33
F. Teknik Keabsahan Data.....	35
BAB IV PROFIL DAN OBJEK PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	36
A. Visi, Misi dan Tata Nilai DPMPTSP	36
B. Kedudukan, Tugas dan Fungsi DPMPTSP Prov. DKI Jakarta	37
C. Struktur Organisasi DPMPTSP	39
D. Sumber Daya DPMPTSP Prov. DKI Jakarta.....	41
E. Profil Mal Pelayanan Publik (MPP) Prov. DKI Jakarta.....	42
F. Pelayanan di DPMPTSP Prov. DKI Jakarta	44

BAB V STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI	
DPMPTSP	47
A. Strategi Pelayanan	47
1. Strategi Pengembangan Struktur	47
2. Strategi Pengembangan atau Penyederhanaan Sistem Prosedur	51
3. Strategi Pengembangan Infrastruktur.....	61
4. Strategi pengembangan budaya atau kultur	75
5. Strategi Pengembangan Kewirausahaan.....	90
B. Efektivitas Pelayanan.....	97
1. Keberhasilan Program.....	98
2. Keberhasilan Sasaran	99
3. Kepuasan Terhadap Program	101
4. Kesesuaian Input dan Output dan Pencapaian Tujuan Menyeluruh	102
C. Dialog Teoritik.....	105
BAB VI PENUTUP	108
A. Kesimpulan.....	108
B. Implikasi Teoretik.....	111
C. Implikasi Praktis.....	112
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN.....	116
Daftar Pertanyaan Wawancara	118
Transkrip Wawancara.....	121
Tabel Perbandingan Realisasi Kinerja DPMPTSP Prov. DKI Jakarta Tahun 2021 dengan Tahun Sebelumnya saja.....	131

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Hasil Survei Kepatuhan Ombudsman 2021	5
Tabel 3 1 Key Informan	31
Tabel 4 1 Letak Geografis MPP DPMPTSP DKI Jakarta	42
Tabel 4 2 Jenis Pelayanan Mal Pelayanan Publik Jakarta	44
Tabel 5 1 Jumlah pegawai Non PNS menurut Pendidikan	49
Tabel 5 2 Tabel Analisa Beban Kerja (ABK)	50
Tabel 5 3 Matriks Indikator Kinerja DPMPTSP berdasarkan RPJMD Prov. DKI Jakarta	52
Tabel 5 4 Matriks sasaran Strategis, Indikator, Target DPMPTSP Tahun 2021	54
Tabel 5 5 Target dan Realisasi Kinerja DPMPTSP Tahun 2021	54
Tabel 5 6 Daftar Integrasi Data dan / atau Sistem Informasi	71
Tabel 5 7 Sasaran Strategis Indikator Kinerja dan Target DPMPTSP DKI Jakarta 2021	78
Tabel 5 8 Target dan Realisasi Kinerja DPMPTSP 2021	80
Tabel 5 9 Nilai IKM berdasarkan Indikator DPMPTSP	87

Tabel 5 10 Nilai masing - masing unsur IKM.....	88
Tabel 5 11 Matriks sasaran strategis, Indikator Kinerja dan Target DPMPTSP DKI Jakarta Tahun 2021	92
Tabel 5 12 Perbandingan Realisasi Kinerja DPMPTSP	93
Tabel 5 13 Daftar Proyek Prioritas	95
Tabel 5 14 Anggaran Promosi	96
Tabel 5 15 Efektivitas Keberhasilan Program DPMPTSP Jakarta	99
Tabel 5 16 Efektivitas Keberhasilan Sasaran	100
Tabel 5 17 Efektivitas Kepuasan Terhadap Program.....	102
Tabel 1 Perbandingan Realizes Kinerja DPMPTSP Tahun 2021 dengan Tahun sebelumnya	131



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Pemikiran 28

Gambar 4 1 Struktur Organisasi DPMPTSP Prov. DKI Jakarta 40

Gambar 4 2 Tampak Depan MPP DPMPTSP Prov. DKI Jakarta 43

Gambar 5 1 Mekanisme Perizinan Pemohon DPMPTSP DKI 53

Gambar 5 2 Suasana di dalam MPP DPMPTSP DKI Jakarta 66

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Survei Kepuasan Masyarakat 7

