

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku:

- Albrecht, Karl & Ron Zemke (2002). *Service America in the New Economy*. New York: McGraw-Hill
- Gibson, Ivancevich, & Donnelly. (1985). *Organisasi* (Vol. 1). Jakarta: Erlangga.
- Hayani, N. (2014). *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru: Benteng Media.
- Ivancevich, Lorenzi, P., Skinner, S., & Crosby, P. (1997). *Manajemen Quality and Competitiveness*. Chicago: Irwin.
- Kotler, P. (2000). *Prinsip - prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Vol. 13). Jakarta: Erlangga.
- Moenir, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Vol. aewfaf). Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mutiarin, D. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1996). *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government)*. Jakarta: Teruna Gravika.
- Osborne, D., & Plastrik, P. (2000). *Memangkas Birokrasi*. Jakarta: PPM.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sellang, K., Jamaluddin, H., & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya)*. Purworejo: Qiara Media Partner.
- Siagian, S. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, R. (2011). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Referensi Jurnal dan Penelitian Ilmiah:

- Agus, D., & Aulina, R. (2020). Analisis Inovasi Layanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta: Service Poin Pelayanan Perizinan Pasar Rebo. *12*(1), 18 - 34.
- Dinas Komunikasi, I. D. (2019). Survei Kepuasan Kinerja Pemerintah Prov. DKI Jakarta.
- Furqoni, M. (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Ponorogo.
- Laporan Penyelenggaraan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Prov. DKI Jakarta. (2020).
- Laporan Penyelenggaraan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Prov. DKI Jakarta Tahun 2020. (2020).
- Laporan Kinerja Instansi Pemerintah DPMPTSP Prov. DKI Jakarta 2021. (2021).
- Masyhar, Abdul. "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik". Otoritas: *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol.1 (2), 2011
- Muslim, M. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Balangan). *4*(1), 31 - 40.
- Profil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Prov. DKI Jakarta. (2020).
- Rencana Strategis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Prov. DKI Jakarta. (2020). *2017 - 2022*.
- Septiandini, R. (2020). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Melawi. *1*(2). Retrieved Desember 2020
- Tuti, R. W., Mufidayati, K., & Mawar. (2018, Maret). Inovasi Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. *Prosiding Konferensi Nasional Ke - 7 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah 'Aisyiyah (APPPTMA)*.
- Albrecht, Karl & Ron Zemke (2002). *Service America in the New Economy*. New York: McGraw-Hill

Peraturan dan Perundangan:

Perda No. 5 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta. (2016).

Pergub No. 160 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. (2019).

Permen PAN RB No. 17. (2017).

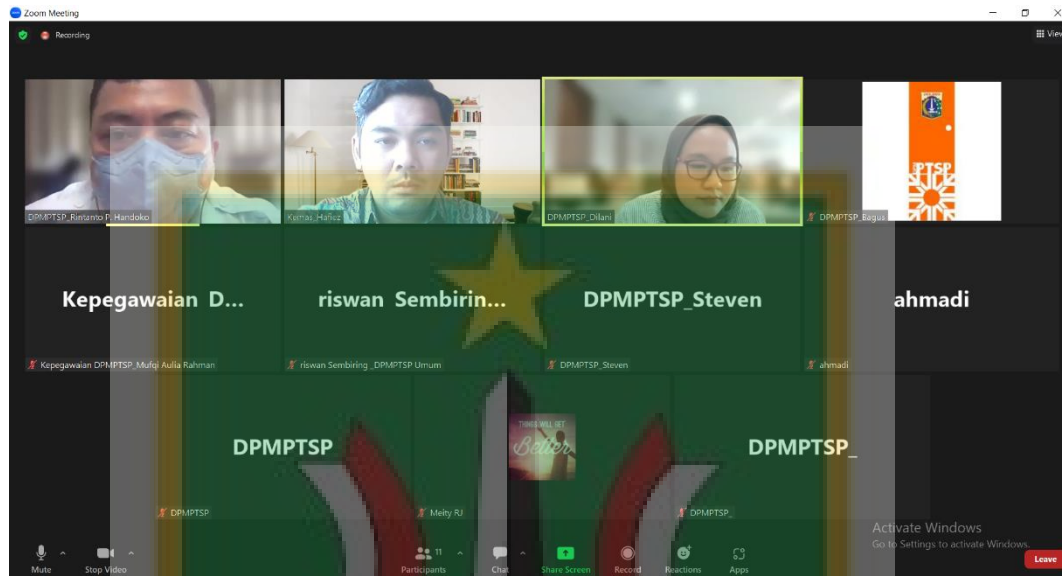
Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik adalah Merupakan Prioritas RKP oleh Ombudsman. (2021).

Undang - Undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik. (2009).



LAMPIRAN

DOKUMENTASI PENELITIAN



Pelaksanaan Wawancara Penelitian DPMPTSP Prov. DKI Jakarta (via zoom meeting)





Wawancara dengan Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya



Daftar Pertanyaan Wawancara

A. Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya

1. Apa saja kriteria Ombudsman dalam melakukan Penilaian Kepatuhan yang dilakukan?
2. Selain Penilaian Kepatuhan apakah ada lagi penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman untuk pelayanan publik khususnya di Jakarta?
3. Apakah DPMPTSP Jakarta adalah pelayan publik yang terbaik ataukah masih ada DPM PTSP di daerah yang lebih baik? Kenapa bisa menjadi yang terbaik?
4. Apa yang membuat DPMPTSP DKI Jakarta mempunyai penilaian yang cukup baik (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta masuk zona Hijau dengan nilai 94.47) dibandingkan dengan Lembaga pelayanan publik lainnya di Jakarta?
5. Bagaimana Proses melakukan penilaian dari Ombudsman, khususnya di DPMPTSP?
6. Apakah Ombudsman pernah mendapatkan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik yang diberikan Oleh DPM PTSP Jakarta? (yang terbanyak dibidang apa?)
7. Menurut Ombudsman Bagaimana Cara agar DPMPTSP di Jakarta menjadi instansi yang lebih baik lagi, setidaknya meraih prestasi di tingkat pertama?
8. Di tahun 2022 ini apakah akan dilakukan penghargaan yang sama ataukah ada penghargaan lainnya?
9. Berapa lama proses untuk melakukan survei?

10. Apakah Ombudsman mempunyai kewenangan dalam menentukan kebijakan khususnya di DPMPTSP untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya?
11. Faktor penting apa saja yang menurut Ombudsman menjadi ukuran dalam menentukan penilaian seperti, apakah struktur organisasi, prosedur, teknologi, budaya, atau pengembangan kewirausahaan?
12. Apakah sarana dan prasarana untuk melakukan survei kepatuhan sudah cukup baik?

B. DPMPTSP Prov. DKI Jakarta

1. Apakah dengan SOP saat ini DPMPTSP dapat memberikan pelayanan publik lebih optimal kepada masyarakat?
2. Budaya organisasi yang ada saat ini apakah telah dijalankan oleh setiap anggota DPMPTSP Prov. DKI Jakarta untuk memberikan pelayanan publik ke masyarakat? Budaya yang bagaimana yang dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Prov. DKI Jakarta?
3. Apakah setiap anggota mendapatkan pengetahuan yang sesuai dengan bidang yang dikerjakan?
4. Dalam meningkatkan sumber pendapatan, apakah ada upaya dari anggota mensosialisasi program – program yang tersedia di DPMPTSP Prov. DKI Jakarta?
5. Bagaimana DPMPTSP Prov. DKI Jakarta dalam merespon perubahan kebijakan pusat yang berubah – ubah?

6. Kualitas MPP di DPMPTSP Prov. DKI Jakarta belum optimal, bagaimana DPMPTSP Prov. DKI Jakarta menyikapi situasi tersebut?

C. Masyarakat pengguna layanan

1. Apakah pelayanan DPMPTSP Prov. DKI Jakarta memuaskan
2. Apakah pelayanan para petugas memuaskan?
3. Apakah petugas memberikan penjelasan dengan jelas mengenai permohonan izin yang diinginkan?
4. Bentuk Pelayanan DPMPTSP Prov. DKI Jakarta ada di MPP, bagaimana menurut anda tentang MPP ini”
5. Kenapa anda memilih untuk ke MPP bukannya di UP ada di tiap Kelurahan, Kecamatan, dan Kota Administrasi?



Transkrip Wawancara

A. Ombudsman RI

1. Apa saja kriteria Ombudsman dalam melakukan Penilaian Kepatuhan yang dilakukan?

Wawancara dengan Tutut Tarida, Asisten Ombudsman RI Perwakilan Jakarta di Kantor Ombudsman RI Lt. 3, 01/12/2022, 13.00 WIB

“... Survey penilaian yang dilakukan Ombudsman menggunakan penilaian bersifat tangibles dan intangibles. Untuk DPMPTSP Prov. DKI Jakarta penilaian diberikan karena penampakan fisik (tangible) yang ada disana lengkap seperti videotron, sudah tidak manual ...”

2. Selain Penilaian Kepatuhan apakah ada lagi penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman untuk pelayanan publik khususnya di Jakarta?

Kepala Keasistenan Ombudsman Menjawab

“... Banyak penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman untuk Instansi Pemerintahan sebagai penilaian Publik sesuai dengan UU No. 29, di Jakarta Survei Kepatuhan adalah survei yang dilakukan setiap tahunnya ...”

3. Apakah DPMPTSP Jakarta adalah pelayan publik yang terbaik atukah masih ada DPM PTSP di daerah yang lebih baik? Kenapa bisa menjadi yang terbaik?

Kepala Keasistenan menambahkan

“... Tidak ada, DPMPTSP ini cukup baik karena penilaian dilakukan secara langsung (Manual), adapun untuk DPMPTSP di Provinsi lain diluar kewenangan kita karena disini ada Ombudsman Perwakilan Jakarta Raya dan Ombudsman Republik Indonesia ...”

4. Apa yang membuat DPMPTSP DKI Jakarta mempunyai penilaian yang cukup baik (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu DKI Jakarta masuk zona Hijau dengan nilai 94.47) dibandingkan dengan Lembaga pelayanan publik lainnya di Jakarta?

Menurut Asisten Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya

“... Survey penilaian yang dilakukan Ombudsman menggunakan penilaian bersifat tangibles dan intangibles. Untuk DPMPTSP Prov. DKI Jakarta penilaian diberikan karena penampakan fisik (tangible) yang ada disana lengkap seperti videotron, sudah tidak manual ...”

P Dika Kepala Keasistenan Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya

“... DPMPTSP mendapat nilai 94 pada survei kepatuhan karena survei mengatakan bahwa semua proses pemberian pelayanan berbasis elektronik, ada juga sih yang non elektronik tetapi sedikit, yang terpenting adalah semua pelayanan dapat dilacak via website, dan juga penilaian mendapatkan hasil yang baik karena basis domain digital DPMPTSP adalah go.id.”

5. Bagaimana Proses melakukan penilaian dari Ombudsman, khususnya di DPMPTSP?

Kepala Keasistenan mengatakan

“... Prosesnya untuk survei Kepatuhan 2021 dilakukan waktu serempak, dan tanpa pemberitahuan, menilai ketampakan fisik, kesediaan prasaran elektronik dan non elektronik dan juga melakukan wawancara penyelenggaraan dan pengguna, observasi dan studi dokumen, pada tahun 2022 penilaian akan dilakukan secara serempak dengan pemberitahuan juga ...”

“... Pada saat melakukan survei kepatuhan di DPMPTSP DKI Jakarta, penilaian menggunakan SOP dari Ombudsman yang menggunakan aplikasi digital, dimana tampilan fisik menjadi fokus utama dalam penilaian, DPMPTSP bagus kok...sebelum masuk sudah ada jalur kuning untuk disabilitas dan di pintu utama langsung disambut oleh petugas dan pemandangan videotron pelayanan – pelayanan jadi g usah pusing buat langsung minta pelayanan yang dibutuhkan ...”

6. Apakah Ombudsman pernah mendapatkan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik yang diberikan Oleh DPM PTSP Jakarta? (yang terbanyak dibidang apa?)

Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya mengatakan

“... Tidak ada...”

7. Menurut Ombudsman Bagaimana Cara agar DPMPTSP di Jakarta menjadi instansi yang lebih baik lagi, setidaknya meraih prestasi di tingkat pertama?

Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya

“... Pelayanan Publik mestinya memberikan pelayanan publik lebih baik lagi untuk meraih prestasi yang lebih baik lagi DPMPTSP Prov. DKI Jakarta lebih fokus terhadap pengembangan inovasi pelayanan agar lebih memudahkan masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik ...”

“... Pada saat melakukan survei di Disdukcapil, penilaian di disdukcapil mendapatkan nilai yang kurang baik karena infrastruktur pelayanan publik yang diberikan oleh Disdukcapil masih kurang, seperti perizinan yang belum digital dan juga fasilitas di ruang tunggu tidak nyaman ...itulah yang membuat Disdukcapil di Jakarta memiliki hasil yang kurang baik dalam penilaiannya ...”

8. Di tahun 2022 ini apakah akan dilakukan penghargaan yang sama ataukah ada penghargaan lainnya?

Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya

Dan Asisten Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya

“... Survei Kepatuhan akan dilakukan juga pada tahun ini tetapi dengan cara yang berbeda yaitu dengan permintaan narahubung, penilaian dengan melakukan wawancara dan penilaian penyelenggaraan pelayanan publik dengan hasil opini ...”

9. Berapa lama proses untuk melakukan survei?

Staff Ombudsman RI untuk Perwakilan Jakarta Raya

“... Untuk di Jakarta kita melakukan survei selama 3 (bulan) tetapi karena penelitian di DPMPTSP, survei disana kita lakukan selama 3 hari ...”

10. Apakah Ombudsman mempunyai kewenangan dalam menentukan kebijakan khususnya di DPMPTSP untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya?

Staff Ombudsman RI untuk Perwakilan Jakarta Raya

“... Tidak ada, Ombudsman RI hanya memberikan rekomendasi dan saran saja kepada Instansi pemerintah K/L/D untuk meningkatkan kualitas pelayanannya ...”

11. Faktor penting apa saja yang menurut Ombudsman menjadi ukuran dalam menentukan penilaian seperti, apakah struktur organisasi, prosedur, teknologi, budaya, atau pengembangan kewirausahaan?

Kepala Keasistenan dan Asisten Ombudsman Bagi. Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya

“... SDM mempunyai pengaruh dalam melakukan penilaian, di DPMPTSP seorang pegawai harus menjunjung tinggi nilai – nilai organisasi dan juga setiap pegawai diberikan keahlian sesuai dengan beban kerja di DPMPTSP. ...”

“... Survey penilaian yang dilakukan Ombudsman menggunakan penilaian bersifat tangibles dan intangibles. Untuk DPMPTSP Prov. DKI Jakarta penilaian diberikan karena penampakan fisik (tangible) yang ada disana lengkap seperti videotron, sudah tidak manual ...”

12. Apakah sarana dan prasarana untuk melakukan survei kepatuhan sudah cukup baik?

Kepala Keasistenan Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya

“... Cukup, dan Ombudsman memang bekerja untuk melakukan ini untuk mencegah maladministrasi pada Lembaga pemerintah sesuai dengan tujuan Ombudsman RI didirikan, semua penilaian itu juga diatur dalam UU seperti UU No. 37 tahun 2008, juga Perpres No. 18 tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional 2020 – 2024 jadi cukup untuk saat ini ...”

B. DPMPTSP Prov. DKI Jakarta

1. Apakah ada SOP untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat?

Subbag Pengembangan yang mengurus bagian ini

“... SOP pelayanan ada, Standar Pelayanan ada. Di DPMPTSP banyak pelayanan publik yang diberikan, disini kita tinggal cari tau aja apa yang diinginkan oleh pemohon, terkadang pemohon tidak mengetahui pelayanan perizinan apa yang diperlukan sehingga untuk menindak lanjuti ke proses selanjutnya sering tertunda...”

2. Budaya organisasi yang ada saat ini apakah telah dijalankan oleh setiap anggota DPMPTSP Prov. DKI Jakarta untuk memberikan pelayanan publik ke masyarakat? Budaya yang bagaimana yang dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Prov. DKI Jakarta?

Subbag Bagian Kepegawaian mengatakan:

“... Di DPMPTSP Prov. DKI Jakarta pegawai memberikan pelayanan ke masyarakat dengan pedoman SETIA (Solusif, Empati, Tegas, Inovasi, Andal), pegawai sebelum masuk ke DPMPTSP akan diberikan pelatihan mengenai nilai – nilai yang ada di DPMPTSP, agar pada penugasan pegawai dapat memahami lebih banyak pelayanan publik agar mempunyai integritas untuk memberikan pelayanan publik yang prima ...”

3. Apakah setiap anggota mendapatkan pengetahuan yang sesuai dengan bidang yang dikerjakan?

oleh Sub. Bagian Kepegawaian DPMPTSP DKI Jakarta:

“... Dalam beberapa semester, pegawai akan dirotasi. Rotasi pegawai bertujuan agar pegawai dapat menambah pemahaman dari ruang lingkup kerja yang ada di Dinas. Tentunya dengan rotasi pegawai setempat, dapat memahami bidang lain untuk bisa menambah ruang lingkup pekerjaan yang ada di Dinas tersebut karena memang ruang lingkungannya banyak ...”

“... Pegawai pasti diberikan pelatihan – pelatihan yang gunannya untuk menambah keahlian untuk menunjang pekerjaan di DPMPTSP Prov. DKI Jakarta ...”

4. Dalam meningkatkan sumber pendapatan, apakah ada upaya dari anggota mensosialisasi program – program yang tersedia di DPMPTSP Prov. DKI Jakarta?

Stefanus Mufrisno, Subkoordinator Regulasi PTSP

“... Mudah untuk membuat usaha di Jakarta, prosesnya tidak rumit karena sudah ditunjang oleh Pergub dan Surat Keputusan Kepala Dinas DPMPTSP untuk tata cara penyelenggaraanya seperti Keputusan Kepala Dinas no. 25 Tahun 2018 untuk Kemudahan Berusaha / Ease of Doing Business (EODB) dan Keputusan Kepala Dinas DPMPTSP tentang Standar Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Lingkungan Di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Terpadu Satu Pintu, dan juga ASN menginformasikan peraturan yang berkenaan dengan pajak retribusi selaku pendapat daerah seperti Keputusan Kepala Dinas PMPTSP No. 21 Tahun 2021 tentang Standarisasi Perhitungan Nota Perhitungan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (NPR IMB) ...”

5. Bagaimana DPMPTSP Prov. DKI Jakarta dalam merespon perubahan kebijakan pusat yang berubah – ubah?

Subbag DPMPTSP Bag. Pengembangan mengatakan

“... Di sini sih memang kerja dibawah arahan Kepala Dinas PMPTSP, juga Pergub yang berlaku. Pergub di DKI Jakarta sangat banyak..Pergub bulan ini bisa ada yang baru lagi di bulan berikutnya ...”

6. Kualitas MPP di DPMPTSP Prov. DKI Jakarta belum optimal, bagaimana DPMPTSP Prov. DKI Jakarta menyikapi situasi tersebut?

Subbag Bidang Pengembangan mengatakan

“... Renstra 2017 – 2022 yang mengatakan bahwa MPP belum berjalan optimal mungkin karena Renstra yang dibuat belum update, karena memang dari data yang kami punya Mal Pelayanan Publik yang ada di Dinas ini mencapai hasil 100% dari capaian Dinas oleh Kepala Dinas PMPTSP...”

C. Masyarakat Pengguna Layanan

1. Apakah pelayanan DPMPTSP Prov. DKI Jakarta memuaskan?

Aris Syanto: Memuaskan, prosesnya cepet banget, akan datang kesini lagi untuk ngurus – ngurus perizinan karena pelayanan cepat

Glenda Joy: Pelayanannya bagus, petugasnya juga ramah tapi agak tegas, mungkin karena saya kurang jelas kali ngomongnya...karena tiba – tiba jadi keinginet apa saja yang perlu diurus, banyak

Sharen Winar: Ga nyangka deh sama pelayanannya, kaget juga dengan pelayanannya, karena baru pertama kali ngurus perizinan di DPMPTSP ya kaget juga dengan pelayanannya, serba cepat

2. Apakah pelayanan para petugas memuaskan?

Aris Syanto: Petugasnya ramah, dan memahami keinginan masyarakat untuk memberikan pelayanan publik, tetapi itu juga karena saya beberapa

kali datang kesini untuk urus dokumen seperti Paspor dan Pajak...tinggal ngajuin trus petugas langsung mengarahkan ke loket pengurusan izin

Glenda Joy: Ramah, saya diarahkan prosesnya sampai selesai urusannya karena kan saya disini urus STNK dan SIM... jadi ya saya ikutin aja arahan petugasnya, tetapi memang kita juga harus tau pelayanan apa yang dibutuhkan karena petugas hanya mengarahkan

Sharen Winar: Petugasnya ramah dan pelayanan cepet banget, kan saya menggunakan jakevo ya, pada saat order langsung di konfirmasi lewat telpon oleh petugas, setelah itu petugas akan datang untuk survei dan memberikan informasi mengenai syarat – syarat yang dibutuhkan, cepet banget prosesnya ...

3. Apakah petugas memberikan penjelasan dengan jelas mengenai permohonan izin yang diinginkan?

Aris syanto: Jelas dan Padat, tidak ragu – ragu dan berintegritas tinggi, karena memang harus seperti itu kalo ngga gitu kita juga yang bingung petugas juga mengarahkan untuk biaya yang dikenakan, setelah proses selesai, bayar tarif dan selesai semuanya ... tiap petugas juga tidak sembarangan sesuai sama bidangnya

Glenda joy: Ya itu tadi agak tegas akan tetapi tetap menjunjung tinggi integritas pelayanan, banyak sih petugas yang ngobrol di meja – meja pelayanan tetapi karena mungkin banyak juga masyarakat yang datang

jadinya seperti itu, urus dokumen di DPMPTSP harus siap segala sesuatunya g beda dengan tempat lain

Sharen Winar: Petugas mensurvei kelayakan, dan memberikan informasi dengan jelas syarat – syarat yang diperlukan untuk mengurus izin tersebut.

Untuk memperjelas syarat informasi perizinan petugas juga dibantu oleh dinas lain mengenai syarat tersebut, Pertama harus ngisi formulir di Jakevo, setelah disetujui oleh admin dilakukan survey mengirimkan syarat – syarat seperti konsep SK Izin, STR setelah disetujui oleh admin pemeriksa dan Kepala unit, izin dapat di download di Jakevo, ada 4 orang tim survey 2 (orang) dari Sudinkes dan 2 (orang) staff PTSP, mungkin karena saya baru pertama kali urus ijin sendiri kaget dengan pelayanan di DPMPTSP karena semua serba online, deg – degan sekaligus terkejut karena saya orang pertama yang ngurus ini

4. Bentuk Pelayanan DPMPTSP Prov. DKI Jakarta ada di MPP, bagaimana menurut anda tentang MPP ini?

Aris syanto: Kalo mau kesana harus pagi – pagi, ruangnya dingin dan sepi banyak petugas juga disana, petugas juga juga kebanyakan ngelamun aja, ada banyak fasilitasnya disana tapi bingung juga buat apa

Glenda Joy: Harus ditingkatkan pelayanannya karena saya merasa sosialisasi masih kurang untuk masyarakat yang punya domisili yang jauh seperti jadi masyarakat banyak yang belum tau sama fasilitas ini, saya tau

informasinya karena saya sehari – hari disini kerja disini, tinggal jalan 10 (sepuluh) meter sampai

5. Kenapa anda memilih untuk ke MPP bukannya di UP ada di tiap Kelurahan, Kecamatan, dan Kota Administrasi?

Aris Syanto: Seneng aja mas kesini, baru masuk langsung ada petugas yang datang untuk menanyakan keperluannya, tempatnya juga bagus dan mewah seperti mal pada umumnya, antreannya juga g panjang seperti ditempat lain, benar – benar tempat one stop service untuk pelayanan publik

Glenda Joy: G usah datang jauh – jauh buat ngurus STNK tahunan, ngurus disini cma 10 menit langsung jadi...trus juga buat ngurus pajak, paspor, sm kependudukan lain juga bisa



**Tabel Perbandingan Realisasi Kinerja DPMPTSP Prov. DKI Jakarta
Tahun 2021 dengan Tahun Sebelumnya saja**

Tabel 1 Perbandingan Realizes Kinerja DPMPTSP Tahun 2021 dengan Tahun sebelumnya

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	2020		2021	
			Realisasi	Capaian	Realisasi	Capaian
1	Meningkatkan Investasi di Provinsi DKI Jakarta	Pertumbuhan Nilai Investasi	Belum ditarget	Belum ditarget	3.8	146.15 %
2	Meningkatkan Pertumbuhan Investasi	Realisasi Nilai Investasi	95	86.4	98.59	104.88 %
3	Meningkatnya Kepuasan Masyarakat terhadap layanan perizinan dan nonperizinan melalui penyelenggaraan perizinan dan non perizinan secara online	Indeks tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PTSP	89.9	101.60%	90.09	100.10 %
4	Terwujudnya tata kelola Pemerintah dan Keuangan daerah yang transparan dan Akuntabel	Kualitas Anggaran	96,2	96.20%	89.88	98.77%
		AKIP (Predikat AA)	100	100%	100	100%
		Aksi Peningkatan Kualitas Kinerja Pemerintah (no. 61)	94.63	94.63%	100	100%
		Rencana Aksi SPBE	100	100%	100	100%
		SAKIP Perangkat Daerah	Belum ditarget	Belum ditarget	100	100%
		Opini Laporan Keuangan Daerah	3	100%	3	100%
5	Meningkatnya Kewirausahaan Baru	Pengembangan Kewirausahaan (no.20)	100	100%	100	100%
6	Terselesaikannya izin lokasi tepat waktu	Persentase penyelesaian	100	100%	100	100%

7	Terselesaikannya Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	Persentase penyelesaian	100	100%	100	100%
8	Terselesaikannya izin usaha untuk Peserta Jakpreneur	Persentase pemberian izin	100	100%	100	100%
9	Terselesaikannya Tindak Lanjut Araha Gubernur	Persentase penyelesaian	100	100%	100	100%

Sumber: LKIP 2021 (diolah)



Kartu Kendali Bimbingan Tesis
Program Studi Magister Ilmu Administrasi

Nama : Kemas Hafiez Irsyad

NPM : 206301918051


Pembimbing : Prof. Dr. Aris Munandar, M.Si.

Tahun Akademik : 2021/2022

Judul Tesis : Strategi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Efektivitas
Pelayanan: Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Prov. DKI Jakarta

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	14 Oktober 2022	Arahan mengenai Proposal Tesis	
2.	14 Oktober 2022	Bimbingan untuk pembuatan proposal tesis	
3.	9 November 2022	Revisi Judul Penelitian (Pembuatan Judul Tesis baru)	
4.	21 November 2022	Bimbingan pembuatan Proposal Tesis dan Revisi Penulisan proposal Tesis	
5.	23 November 2022	Persetujuan Proposal Tesis	
6.	23 November 2022	Pengajuan Penelitian	
7.	3 Januari 2023	Bimbingan Penulisan dan Revisi Hasil Penelitian Tesis	
8.	5 Januari 2023	Persetujuan hasil penelitian dan ujian hasil penelitian	

Jakarta,
Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi


Dr. Rusman Ghazali, M.Si

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



by Kemas Hafiez Irsyad 1

Submission date: 17-Mar-2023 10:39AM (UTC+0700)

Submission ID: 2039072284

File name: Tesis_Kemas_Hafiez_Irsyad_1.docx (4.1M)

Word count: 23286

Character count: 150155