

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di pelayanan terpadu satu pintu kota administrasi Jakarta Pusat = People's perception of public services quality in pelayanan terpadu satu pintu Central Jakarta

Tri Suwanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20345625&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam menjalankan pemerintahan. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan perizinan. Pelayanan perizinan di Indonesia khususnya di DKI Jakarta Pusat mengalami kemajuan sejak diresmikannya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang berada di setiap Kabupaten/Kota. Kota Administrasi Jakarta Pusat merupakan pilot city untuk penyelenggaraan PTSP. Skripsi ini membahas tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh PTSP Kota Administrasi Jakarta Pusat dengan menggunakan tujuh dimensi menurut Dagger dan Sweeney (2007), yaitu interaction, atmosphere, tangibles, expertise, timelines, operation, dan outcomes. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kuantitatif, menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian kepada 91 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di PTSP Kota Administrasi Jakarta Pusat adalah baik. Namun demikian, waktu penyelesaian perizinan masih menjadi masalah utama dalam penyelenggaraan PTSP.

.....Public services is government's duty to rules the nation. Legal services is one of the section of public services. Legal services in Indonesia especially in DKI Jakarta has improved since Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) had officially launched in every region. Central Jakarta is the pilot city of PTSP's implementation. This research is focusing in people's perception of public services quality in PTSP Central Jakarta by using seven dimension from Dagger and Sweeney (2007), i.e. interaction, atmosphere, tangibles, expertise, timelines, operation, and outcomes. This is a quantitative-based research by using 91 respondents. The results obtained shows that the public services quality in PTSP Central Jakarta is good. However, there is still problem in finishing times of the legal services.