

## Analisis persiapan menuju pelayanan terpadu satu pintu di kota administrasi jakarta timur = Analysis on preparation of one stop service in east jakarta / Selly Mercylna

Selly Mercylna, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20413537&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini membahas analisis persiapan menuju pelayanan terpadu satu pintu di Kota Administrasi Jakarta Timur dan kendala kendala yang dihadapi Pelayanan Terpadu Satu Pintu PTSP merupakan pelayanan yang dilakukan dalam satu tempat untuk mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan perizinan maupun non perizinan yang terdapat dalam PTSP Teori yang digunakan untuk menjelaskan persiapan menuju pelayanan terpadu satu pintu adalah teori pelayanan publik dan reformasi pelayanan publik Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif Dengan menggunakan wawancara mendalam dan studi dokumen peneliti mendapatkan hasil bahwa persiapan yang dilakukan menuju pelayanan terpadu satu pintu di Kota Administrasi Jakarta Timur sudah cukup berhasil Analisis persiapan meliputi pelimpahan wewenang koordinasi permohonan SIUP dan TDP rekrutmen pegawai pelatihan pegawai sarana dan prasarana sosialisasi pengaduan masyarakat dukungan pemimpin struktur organisasi dan pengawasan pelayanan Namun kurangnya kuantitas sumber daya manusia jaringan internet yang belum memadai kurangnya sosialisasi kepada masyarakat masalah anggaran yang belum cair belum pastinya standard operating procedure SOP perizinan dan resistensi dari SKPD teknis masih menjadi kendala dalam mempersiapkan pelayanan terpadu satu pintu di Kota Administrasi Jakarta Timur.

---

#### **ABSTRACT**

This research discusses the analysis on preparation of one stop service in East Jakarta and the constraints encountered One Stop Service OSS is a service performed in one place to facilitate the public in receiving licensing services and non licensing services The theory is used to explain the preparation towards one stop service is the theory of public service and public service reform This research was conducted by using a qualitative approach In dept interviews and document study are used by researcher to get the result that the preparation is done by the one stop service in East Jakarta has been quite successful Preparation analysis include the delegation of authority the coordination SIUP and TDP permit application the employee recruitment the employee training the infrastructure the dissemination the public complaints the leader support the organization structure and the supervision of service However the lack of quantity of human resources the unadequate of internet network the budget problems the uncertainty of Standard Operating Procedure SOP of license and non license and the resistance of technical agency still become constraints in preparing a one stop service in East Jakarta