

# Faktor-faktor yang berpengaruh dalam penerapan pola pelayanan umum Terpadu Satu Atap terhadap peningkatan Kualitas Pelayanan Umum di Kota Bandung: Studi kasus Kantor Pelayanan Umum Terpadu Satu Atap Kota Bandung

Herry Yana Sutisna, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=71914&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Peningkatan kualitas pelayanan umum oleh aparatur pemerintah sudah merupakan tuntutan masyarakat di era reformasi sekarang ini, dimana masyarakat sudah mulai kritis dan mengerti akan haknya sebagai warga negara dan warga masyarakat.

Pelayanan Umum Terpadu Satu Atap Kota Bandung (Yantap) dianggap merupakan salah satu jawaban terbaik perwujudan dari reformasi pelayanan publik dan kompetensi pelayanan prima serta merupakan salah satu paradigma baru dalam pelayanan umum.

Dengan adanya penerapan pola pelayanan umum terpadu satu atap, maka masyarakat telah mendapatkan kemudahan dalam mengurus sesuatu jenis pelayanan perijinan, melalui proses pelayanan yang lebih cepat, baik, murah dan transparan.

Hasil penelitian terhadap 75 (tujuh puluh lima) responden yang dijadikan sampel penelitian, menunjukkan bahwa pengaruh penerapan pola pelayanan umum terpadu satu atap terhadap peningkatan kualitas pelayanan umum adalah sebesar 45,2%. Hal ini berarti peningkatan kualitas pelayanan umum di Kota Bandung dipengaruhi oleh penerapan pola pelayanan umum terpadu satu atap dan 54,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

Pelaksanaan pola pelayanan umum terpadu satu atap tersebut, perlu lebih disempurnakan terutama menyangkut aspek mekanisme, sistem dan prosedur pelayanan, khususnya mengenai keberadaan loket pelayanan dari 14 (empat belas) loket pelayanan, disederhanakan menjadi 2 (dua) loket pelayanan. Kondisi ini akan memudahkan masyarakat dalam mengurus sesuatu jenis pelayanan.

Dengan penyederhanaan tersebut, diharapkan kontak langsung antara petugas dan masyarakat dapat sedini mungkin dikurangi, sehingga petugas pelayanan dapat lebih berkonsentrasi terhadap proses penyelesaian berkas pelayanan melalui proses koordinasi intern antar Dinas/Instansi terkait.