

Evaluasi Program Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Selatan = Program Evaluation Of One-door Integrated Services (Odis) In Odis Unit, South Jakarta Administration City.

Muhammad Rivai Zulfakar Hasmadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920558357&lokasi=lokal>

Abstrak

Peningkatan pelayanan publik merupakan isu yang menjadi perhatian pemerintah Indonesia. Namun, Indonesia dalam indeks Ease Of Doing Business 2020 masih tertinggal dengan negara-negara regionalnya. Dalam hal ini DPMPTSP DKI Jakarta sebagai DPMPTSP di Provinsi Ibukota hanya memperoleh nilai standar. Hal ini dibuktikan dengan adanya permasalahan dalam aspek ketepatan dan sinkronisasi data perizinan. PTSP tingkat Kota Administrasi menjadi PTSP yang memiliki banyak pengaduan. Karena itu penulis melakukan penelitian bagaimana evaluasi program PTSP di UP PTSP Jakarta Selatan. Dalam melakukan penelitian penulis menggunakan dua teori yaitu Pelayanan Publik, One Stop Services, dan Evaluasi Program. Evaluasi program tersebut menggunakan Model CIPP (Context, Input, Process, Product). Pendekatan penelitian yang digunakan penelitian ini adalah post-positivist. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa keseluruhan indikator cukup terpenuhi/tercapai. Pelaksanaan PTSP di Jakarta Selatan telah jelas secara latar belakang, regulasi, dan tujuan serta sasaran yang ingin dicapainya. Anggaran, sumber daya manusia, dan sarana prasarana penunjang telah mampu dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan/non-perizinan secara baik. Proses pelayanannya telah sesuai peraturan dan regulasi yang ada. Namun, penulis menemukan adanya hambatan dan kendala dalam pelaksanaan PTSP di Jakarta Selatan. Walaupun demikian, PTSP Jakarta Selatan telah mampu dalam memenuhi kebutuhan pemohon dan menepati tujuan dan sasarannya tiap tahun. Dari temuan ini, beberapa rekomendasi adalah diperlukan upaya peningkatan jumlah pegawai PTSP, pembaharuan sosialisasi menggunakan media sosial, dan perbaikan layanan hotline agar pelaksanaan PTSP lebih optimal.

.....The improvement of public services is an issue of concern to the government of Indonesia. However, Indonesia in the index of Ease Of Doing Business 2020 are still lagging behind within regional countries. Further, based on the complaint of services PTSP level of the City Administration have a lot of complaints. The subject of research based on the amount of the issuance of permits at most at the level of the city administration and achievements as a public service provider that is recognized by the MenpanRB. Because of that, authors conduct research into how the evaluation of the implementation of PTSP in UP PTSP Jakarta Selatan. In doing the research the writer uses two theories, namely the Public Service and Program Evaluation. Further, the evaluation of the program using the Model CIPP. Two concept of this are elaborated depthly to the operationalization concept of the research. The results of the evaluation showed that the overall indicators in the dimensions of the CIPP quite fulfilled/achieved by the implementation of PTSP in South Jakarta. The implementation in South Jakarta has been clear in the background, regulation, and goals and targets to achieve. Budget, human resources, and supporting infrastructure have been able to produce licensing service/non-licensing as well. Process of services has appropriate to rules and regulation. However, the authors found the presence of barriers and obstacles in the implementation of PTSP in South Jakarta. From these findings the author finds it necessary to increase the number of employees, the renewal

of the socialization of using social media, and repair hotline service for the optimal implementation of PTSP in South Jakarta.