

Analisis manajemen pelayanan terpadu satu pintu di kota administrasi Jakarta Selatan = Analysys one stop service management in South Jakarta city of administration

Marini Sri Indaswari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20329136&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini membahas tentang Analisis Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Administrasi Jakarta Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian mix method. Teknik pengumpulan data secara kualitatif dilakukan dengan wawancara mendalam terhadap informan yang ditentukan dengan purposive sampling sedangkan untuk data kuantitatif dilakukan dengan pemberian kuesioner kepada responden sebanyak 100 orang yang dilakukan dengan accidental sampling dan penyajian data tabel frekuensi. Penelitian ini menggunakan teori Segitiga Pelayanan oleh Abrecht Zemke untuk melakukan analisis manajemen pelayanan terhadap faktor strategi, sistem dan sumber daya manusia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari ketiga faktor strategi, sistem dan sumber daya manusia berdasarkan data kualitatif dari faktor strateginya bernilai sedang, faktor sistemnya bernilai kurang baik dan faktor sumber daya manusianya bernilai baik sedangkan berdasarkan data kuantitatif masyarakat berpendapat secara keseluruhan manajemen pelayanan dari Unit Pelayanan Terpadu di Kota Administrasi Jakarta Selatan bernilai baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil kuesionernya yang sebagian besar bernilai tinggi disebabkan karena masyarakat merasa senang dengan adanya pelayanan PTSP yang memberikan banyak perubahan terhadap kemudahan pelayanan perijinan dan non perijinan di Kota Administrasi Jakarta Selatan.

.....This thesis discusses the Analysis of One Stop Services Management in the South Jakarta City of Administration. This research uses a quantitative approach with mix method research. The Qualitative data techniques conducted in-depth interviews with informants were determined by purposive sampling while for the quantitative data conducts by giving questionnaires to the 100 respondents by accidental sampling and the data represent with frequency table. This research use the The Service Triangle theory by Abrecht Zemke to conduct an analysis of the management service factors, the strategies, systems and human resources. The results showed that the three factors, strategies, systems and human resources based on qualitative data from the strategy factor is in the middle, the system factor is less good and human resource factors is good, while based on the quantitative data. The public believes the management of One Stop Service in the South Jakarta City of Administration are good. It can be seen from the questionnaires results are mostly in the high value because the public feel happy with the One Stop Service that provides a lot of changes to ease licensing and non-licensing services in South Jakarta City of Administration