

# Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Sunter Jaya Jakarta Utara = Service Quality of the One-Stop Integrated Service Implementing Unit in Sunter Jaya Village, North Jakarta

Hadyanti Ghassanie, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20500860&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (UPPTSP) Kelurahan Sunter Jaya. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori The Flower of Services menurut Lovelock (1994). Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan analisis mix method dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara melakukan survei kuesioner dengan skala likert, observasi, dan wawancara mendalam (in-depth interview) dengan beberapa narasumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan kualitas pelayanan UPPTSP Kelurahan Sunter Jaya termasuk dalam kategori baik. Namun dalam beberapa hal pemohon masih merasa kualitas UPPTSP Kelurahan Sunter Jaya termasuk buruk yaitu pada dimensi konsultasi sehingga perlu diperbaiki. Saran yang dapat diberikan untuk Kepala Unit PTSP Kelurahan Sunter Jaya dan Lurah Sunter Jaya agar dapat segera merealisasikan pengadaan ruang konsultasi untuk kebutuhan pemohon PTSP serta juga untuk petugas UPPTSP Kelurahan Sunter Jaya agar dapat menyelesaikan permintaan dengan tepat waktu.

---

**ABSTRACT**

The purpose of this study is to analyze the quality of service at the One Stop Integrated Service Implementation Unit (UPPTSP) of Kelurahan Sunter Jaya. The theory used in this research is The Flower of Services theory according to Lovelock (1994). This research is a quantitative study using mix method analysis with quantitative and qualitative approaches. The instrument used in this study was by conducting a questionnaire survey with a Likert scale, observation, and in-depth interviews with several speakers. The results showed that the majority of respondents stated the service quality of UPPTSP Kelurahan Sunter Jaya was included in the good category. However, in some cases the applicant still felt that the quality of the UPPTSP K Kelurahan Sunter Jaya was poor, namely in the consultation dimension so it needed to be improved. Advice can be given to the Head of PTSP Unit in Kelurahan Sunter Jaya and Head of Kelurahan Sunter Jaya in order to immediately realize the procurement of consultation space for the needs of PTSP applicants as well as for UPPTSP Kelurahan Sunter Jaya officials in order to be able to complete the request on time.