

# Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Tingkat Kelurahan di Kota Administrasi Jakarta Timur = Service Quality of Licensing Service at the Urban Village Level of One Stop Integrated Service (PTSP) in the Administrative of East Jakarta

Rizka Syavitri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920523559&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan perizinan pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tingkat kelurahan di Kota Administrasi Jakarta Timur. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan perizinan pada PTSP tingkat kelurahan di Jakarta Timur yang terdiri dari PTSP Kelurahan Pulo Gebang, PTSP Kelurahan Klender, PTSP Kelurahan Utan Kayu Utara, PTSP Kelurahan Cililitan, dan PTSP Kelurahan Ciracas. Hal tersebut karena wilayah Jakarta Timur merupakan salah satu wilayah yang memiliki jumlah perizinan terbanyak dan memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi di antara 5 wilayah lainnya di DKI Jakarta. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa masalah pada unsur-unsur tertentu dalam penilaian kualitas pelayanan dan keluhan dari masyarakat, sehingga dalam penelitian ini kualitas pelayanan menjadi fokus dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data mixed method. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan perizinan pada unit PTSP tingkat kelurahan di Jakarta Timur berada dalam kategori baik. Berdasarkan hasil analisis menggunakan teori SERVQUAL, perbandingan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan memiliki gap yang kecil yaitu sebesar -1%. Hal ini membuktikan bahwa layanan yang diterima pada pelayanan perizinan unit PTSP tingkat kelurahan di Kota Administrasi Jakarta Timur hampir memenuhi layanan yang diharapkan oleh para pengguna layanan.

.....This study discusses the quality of service for the Licensing Service at Urban Village level of One Stop Integrated Service (PTSP) in the Administrative of East Jakarta. The purpose of this study is to analyze the service quality of the Licensing Services at the Urban Village level in East Jakarta consisting of PTSP Pulo Gebang, PTSP Klender. PTSP Utan Kayu Utara, PTSP Cililitan, and PTSP Ciracas. It is due to the East Jakarta area is one of the areas which has the greatest number of licensing and the highest Community Satisfaction Index (IKM) score among the 5 other regions in DKI Jakarta. However, there are still some problems found with certain elements in assessing the service quality and complaints from the public, so that this service quality is the focus of this research. This study uses a quantitative approach with mixed method data collection techniques. The research results show that based on the whole of the service quality of the Licensing Service at the Urban Village level in East Jakarta is in the good category. Based on the result of an analysis using the SERVQUAL theory, the comparison between the expected service and the perceived service by users has a small gap of -1%. This proves that the perceived service of licensing service at the Urban Village level of One Stop Integrated Service (PTSP) in the Administrative of East Jakarta almost meet the service expected by users