



Judul Tugas Akhir Skripsi:

Analisis Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Studi Kasus Perbandingan Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kecamatan Cakung dan Duren Sawit

Tugas akhir skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Politik

Nama : Bagas Adhi Pratama

NIM : 2110413153



**PROGRAM STUDI S1 ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA**

**Analisis Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan
Kualitas Pelayanan Publik: Studi Kasus Perbandingan Kinerja Pelayanan
Terpadu Satu Pintu di Kecamatan Cakung dan Duren Sawit**

SKRIPSI



Penyusun:

**Bagas Adhi Pratama
2110413153**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI S1 ILMU POLITIK
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Bagas Adhi Pratama

NIM : 2110413153

Program Studi : S1-Ilmu Politik

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 21 Juni 2025

Yang menyatakan,

(Bagas Adhi Pratama)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI / TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bagas Adhi Pratama
NIM : 2110413153
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : S1 Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non
eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK: STUDI
KASUS PERBANDINGAN KINERJA PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU DI KECAMATAN CAKUNG DAN DUREN SAWIT**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini.
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih
media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat
dan mempublikasikan Skripsi/Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan
nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 17, Juli 2025

Yang menyatakan



(Bagas Adhi Pratama)

PENGESAHAN SKRIPSI DAN TUGAS AKHIR JURNAL

NAMA : Bagas Adhi Pratama
NIM : 2110413153
PROGRAM STUDI : S1 Ilmu Politik
JUDUL : Analisis Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Studi Kasus Perbandingan Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kecamatan Cakung dan Duren Sawit

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing

(Luky Djuniardi Diani, ST., MPP., Ph.D)

Penguji 1

(Ardli Johan, S.IP., M.Sos)

Penguji 2

(Fatkhuri, MA., M.PP)

Ketua Program Studi
Ilmu Politik

Restu Rahmawati, S.Sos., MA.

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 9 Juli 2025

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-nya sehingga Skripsi ini yang berjudul **“Analisis Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Studi Kasus Perbandingan Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kecamatan Cakung dan Duren Sawit”** berhasil diselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai Syarat memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) Ilmu Politik, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang mana dalam proses penyusunan tak sedikit ditemui hambatan dan rintangan yang dilalui. Skripsi ini tidak bisa selesai tanpa bantuan dan bimbingan dari semua pihak yang terlibat. Bantuan bersifat materi dan non-materi tersebut amat berharga bagi peneliti, karena berkat orang-orang sekitar yang dekat dengan saya, peneliti sanggup untuk menyelesaikan kewajiban ini. Oleh karena itu, peneliti dengan tulus ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT karena berkat dan karunia-nya yang tak terhingga telah memberikan petunjuk dan jalan dalam setiap langkah peneliti
2. Kedua orang tua peneliti, Ayah Ichsanul Ismail dan Ibu Pudji Hartini, terimakasih atas segala pengorbanan, motivasi, sudah membiayai kehidupan selama kuliah, tidak pernah menuntut apa-apa, dan doa yang selalu diberikan dalam setiap langkah peneliti
3. Saudara kandung peneliti Ichsan Firmansyah yang selalu mendoakan dan mendukung peneliti selama mengerjakan skripsian.
4. Bapak Luky Djuniardi Djani, ST., MPP., Ph.D selaku dosen pembimbing utama yang telah memberikan waktu, pikiran, saran-saran terbaik serta motivasi yang sangat berharga dan selama pengerjaan skripsi tidak pernah memberikan hambatan kepada peneliti selama pembuatan skripsi ini.
5. Bapak Ardli Johan, S.IP., M.Sos selaku penguji pertama yang telah memberikan saran dan kritik selama pembuatan skripsi ini.
6. Bapak Fatkhuri, MA., M.PP Selaku penguji kedua yang telah memberikan saran dan kritik selama pembuatan skripsi ini.

7. Nadya Fakhirah Jasmine yang sudah mendengar keluhan kesah, menemani, dan memotivasi peneliti dalam pengerjaan skripsi terutama saat mengerjakan Bab IV hingga proses pendaftaran sidang akhir.
8. Teman-Teman seperjuangan peneliti pada masa SMA dan Kuliah khususnya Margasatwa yang tidak bisa disebutkan satu-satu, terima kasih karena sudah selalu berada di samping peneliti selama pengerjaan skripsi dan selalu menjadi penghibur peneliti selama pengerjaan skripsi.
9. Segala pihak lainnya yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.

Demikian kata pengantar ini peneliti buat dengan setulus-tulusnya dari hati terdalam. Semoga Allah SWT berkenan membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini belum mencapai harapan yang diinginkan. Kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan skripsi ini akan menjadi sangat berarti. Peneliti berharap bahwa melalui skripsi ini, dapat memberikan kontribusi yang berharga di dunia akademis, serta membuka pintu penelitian dan membuka ruang inovasi pada pelayanan publik di DKI Jakarta yang lebih maju dan lebih baik lagi.

Jakarta, 21 Juni 2025



Bagas Adhi Pratama

**Analisis Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan
Kualitas Pelayanan Publik: Studi Kasus Perbandingan Kinerja Pelayanan
Terpadu Satu Pintu di Kecamatan Cakung dan Duren Sawit**

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satunya melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di tingkat kecamatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas PTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan studi kasus perbandingan kinerja PTSP di Kecamatan Cakung dan Duren Sawit, Jakarta Timur. Dengan menggunakan indikator pelayanan publik meliputi prosedur dan kualitas layanan, kompetensi dan profesionalisme pelaksana, sarana dan prasarana pendukung, serta evaluasi dan partisipasi masyarakat dalam pengawasan, penelitian ini berupaya menjawab kecamatan mana yang lebih unggul dalam efektivitas pelayanan. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk mengeksplorasi pengalaman dan persepsi masyarakat pengguna layanan PTSP di kedua kecamatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PTSP Kecamatan Cakung lebih unggul dalam aspek inklusivitas dan pelayanan kelompok rentan, sedangkan PTSP Kecamatan Duren Sawit lebih unggul dalam pemanfaatan teknologi dan media sosial sebagai sarana komunikasi dan pengaduan. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam evaluasi dan pengawasan pelayanan lebih aktif di Kecamatan Duren Sawit. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan publik yang efektif harus didukung oleh inovasi berbasis teknologi, pelayanan inklusif, serta komunikasi dua arah antara penyelenggara dan pengguna layanan. Pemerintah daerah disarankan untuk memperkuat kolaborasi antarkecamatan, melakukan transfer pengetahuan, dan standarisasi layanan publik agar kualitas pelayanan PTSP semakin baik dan berkesinambungan.

Kata Kunci: Pelayanan publik, PTSP, Efektivitas Pelayanan, New Public Service, Good Governance, Kecamatan Cakung, Kecamatan Duren Sawit, Partisipasi masyarakat.

Analysis of the effectiveness of One-Stop Integrated Services in improving the quality of Public Services: a comparative case study of the performance of One-Stop Integrated Services in Cakung and Duren Sawit Sub-districts

ABSTRACT

Public service is one of the primary responsibilities of the government in fulfilling citizens' needs, especially through the One-Stop Integrated Service (PTSP) at the sub-district level. This research aims to analyze the effectiveness of PTSP in improving public service quality, using a comparative case study of PTSP performance in Cakung and Duren Sawit Sub-districts, East Jakarta. Employing public service indicators including procedures and service quality, staff competence and professionalism, supporting facilities and infrastructure, as well as evaluation and community participation in oversight, this study explores which sub-district excels in service effectiveness. Using a descriptive qualitative approach to explore the experiences and perceptions of PTSP service users, the findings show that PTSP Cakung excels in inclusivity and providing dedicated services for vulnerable groups, while PTSP Duren Sawit excels in leveraging technology and social media as communication and complaint platforms. Moreover, community participation in evaluation and monitoring is more active in Duren Sawit. This research concludes that effective public services require technology-based innovation, inclusive service provision, and two-way communication between service providers and users. Local governments are advised to enhance inter-sub-district collaboration, conduct knowledge-sharing, and standardize public services to achieve better and more sustainable PTSP service quality.

Keywords: Public service, PTSP, Service Effectiveness, New Public Service, Good Governance, Cakung Sub-district, Duren Sawit Sub-district, Community Participation.

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG AKHIR	ii
PERNYATAAN	
ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	18
1.5 Sistematika Penulisan	19

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Penelitian	21
2.1.2 Standar Pelayanan Minimal	21
2.2 Indikator Penelitian	24
2.3 Kerangka Pemikiran	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian	31
3.2 Jenis Penelitian	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data	33
3.4 Sumber Data	37
3.5 Teknik Analisis Data	38
3.6 Tabel Rencana Waktu	40

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PTSP Kecamatan Cakung dan Duren Sawit	41
4.2 Efektivitas PTSP Kecamatan Cakung dan Duren Sawit	
Berdasarkan Penilaian dari Warga Pengguna Layanan	57
4.3 Perbandingan Kinerja PTSP Kecamatan Cakung dan Duren Sawit	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1: Jadwal Penelitian	39
Tabel 4.1: Perbandingan Kecamatan Cakung dan Duren Sawit	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan PMPTSP Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2024.....	3
Gambar 1.2: Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan PMPTSP Kecamatan Cakung Tahun 2024.....	7
Gambar 1.3: Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan PMPTSP Kecamatan Duren Sawit Tahun 2024.....	12
Gambar 4.1: Maklumat Pelayanan.....	42
Gambar 4.2: PARADISIA.....	45
Gambar 4.3: Ruang Laktasi PTSP Kecamatan Cakung.....	46
Gambar 4.4: PTSP Goes To Mall Kecamatan Cakung.....	46
Gambar 4.5: Fasilitas PTSP Kecamatan Duren Sawit.....	51
Gambar 4.6: Ngopi Dursa dan Dursa Vaganza.....	53
Gambar 4.7: PTSP Goes To Mall dan Hospital.....	53
Gambar 4.8: Sosialisasi PTSP Kecamatan Duren Sawit.....	56
Gambar 4.9: Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan PMPTSP Kecamatan Cakung Tahun 2025.....	58
Gambar 4.10: Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan PMPTSP Kecamatan Duren Sawit Tahun 2025.....	63

