

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI
KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN BEKASI**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Menempuh Gelar S1 Ilmu
Pemerintahan**



Oleh:

GUSTI DZUHRI HASANAH

41183506200001

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN FAKULTAS
ILMU SOSIAL POLITIK UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI**

2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Penyusun : Gusti Dzuhri Hasanah

Npm 41183506200001

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)

Di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi

Menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya dalam tugas akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan doktor) baik di universitas 45 bekasi maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya yang dibimbing oleh dosen pembimbing skripsi
3. Karya tulis ini terbebas dari :
 - a. *Fabrikasi*, yaitu membuat data yang tidak ada menjadi seolah-olah ada (pemalsuan hasil penelitian) yaitu mengarang, mencatat, dan atau mengumumkan hasil penelitian tanpa pembuktian telah melakukan proses penelitian.
 - b. *Falsifikasi*, yaitu pengubahan data dengan maksud agar sesuai yang dikehendaki peneliti (pemalsuan data penelitian) yaitu manipulasi bahan penelitian, peralatan atau proses, mengubah atau tidak mencantumkan data atau hasil sedemikian rupa, sehingga penelitian tersebut tidak disajikan secara akurat dalam catatan penelitian.
 - c. *Plagiarisme*, yaitu pencurian gagasan, pemikiran, proses, objek dan hasil penelitian baik dalam bentuk data atau kata- kata, termasuk bahan yang di peroleh melalui penelitian terbatas (bersifat rahasia), usulan rencana penelitian dan atau naskah orang lain tanpa menatakan penghargaan.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam acuan naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di universitas islam 45 bekasi.

Bekasi, 8 Mei 2025



Gusti Dzuhri Hasanah
NPM : 41183506200001

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di
Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi
Penyusun : Gusti Dzuhri Hasanah
Npm : 41183506200001

Bekasi, 8 Mei 2025

Menyetujui :

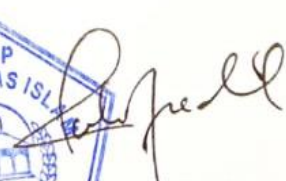
Pembimbing



Dr. Fadhilah, Dra., M.Phil.

Mengetahui

Ketua Program Studi




Muhammad Radil, S.IP., M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

Analisis Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di
Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Gusti Dzuhri Hasanah

NPM : 41183506200001

Telah diujikan di hadapan dewan penguji

Pada tanggal : 8 Mei 2025

Dan telah dinyatakan lulus/disahkan :

Di Universitas Islam 45 Bekasi

Pada tanggal : 8 Mei 2025

Dewan Penguji :

Ketua : Muhammad Fadil, S.IP., M. Si

Sekretaris : Dr. Siti Nuraini, M. Si

Anggota : 1. Susi Dian Rahayu, S.IP., M.IP

2. Dr. Fadhilah, Dra., M. Phil

(.....)
16/5/25
(.....)
(.....)
(.....)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya penulis, tak lupa pula shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari zaman kebodohan hingga zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Islam 45 Bekasi.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Fadhilah, Dra., M.Phil. selaku Pembimbing dalam penyusunan skripsi ini yang telah sabar, tekun, tulus, dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi ini.
2. Bapak Muhammad Fadil, S.IP., M.Si. selaku Dosen Kepala Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam "45" Bekasi.
3. Bapak Drs. Yanto Supriyanto, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam "45" Bekasi.
4. Seluruh Bapak-Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang sudah berkenan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.
5. Segenap Staf dan Karyawan Universitas Islam "45" Bekasi yang berkenan memberikan bantuan dalam bentuk Tata Usaha maupun yang lainnya.
6. Segenap Pegawai dan Kasubagbin Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi yang berkenan memberikan bantuan kepada penulis dalam melakukan Penelitian.

7. Untuk orang tua skripsi ini penulis persembahkan. Terimakasih atas segala kasih sayang yang tulus membesarkan dan membimbing penulis hingga di titik ini sehingga penulis dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita-cita.
8. Para sahabat penulis, yang selalu membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Teman-teman satu angkatan, terimakasih atas kenangan indah bersama kalian selama ini

Sebagai manusia biasa Penulis menyadari penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang Penulis miliki. Oleh karenanya atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, Penulis memohon maaf dan bersedia menerima kritikan yang membangun. Terakhir, harapan Penulis, semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Bekasi, 8 Mei 2025

Penyusun,

Gusti Dzuhri Hasanah

LEMBAR PERSEMBAHAN

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT akhirnya penyusunan skripsi ini dapat selesai dengan baik, tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa terimakasih kepada segenap pihak yang telah memberikan dukungan dan doa dalam penyelesaian skripsi ini.

Untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada orang tua tersayang: Bapak Suwardiyana dan Ibu Sri Suhartini yang telah memberikan dukungan moral maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan doa dan tiada doa yang paling khusuk selain doa yang terucap dari orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cinta ku untuk bapak ibuku.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada dosen pembimbing skripsi saya: ibu Dr. Fadhilah, Dra., M. Phil yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik.

Selain itu, penulis ucapkan terimakasih banyak kepada kakakku yang senantiasa membantu untuk menemukan judul skripsi dan dalam proses penyusunannya, sehingga skripsi ini bisa berjalan dengan lancar dan selesai sesuai dengan rencana.

Tak lupa pula penulis ucapkan terima kasih kepada sahabat dan teman tersayang, yang selalu memberikan motivasi, nasihat, dukungan moral serta material yang selalu membuatku semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Gusti Dzuhri Hasanah
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 27 Agustus 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Tridaya Indah 2 Blok D21 N0 1 RT 02/RW07
Tambun Selatan Desa Sumber Jaya Kabupaten
Bekasi
No Hp 0895329676722
Nama Orang Tua :
- Ayah : Suwardiyana
- Ibu : Sri Suhartini

Riwayat Pendidikan :
- TK Annida 2007-2008
- SDN Mangun Jaya 01 2007-2013
- SMP Jaya Suti Abadi 2014-2017
- SMA Jaya Suti Abadi 2018-2020
- Di terima sebagai mahasiswa S1 program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas
Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam 45 Bekasi pada tahun 2020.

Riwayat organisasi : Ekstrakurikuler anggota PMR di SMA Jaya Suti
Abadi

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai Mahasiswa Universitas Islam 45 Bekasi, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gusti Dzuhri Hasanah
Npm : 41183506200001
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam 45 Bekasi hak bebas royalti non eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul :

“Analisis Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi”

Beserta perangkat yang ada jika (diperlukan). Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Universitas Islam 45 Bekasi berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, Mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan Sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 8 Mei 2025



Gusti Dzuhri Hasanah

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DI KEJAKSAAN NEGERI KABUPATEN BEKASI

Gusti Dzuhri Hasanah

Gustihasanah8@gmail.com

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Islam 45 Bekasi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keefektivan dan efisiensi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan mengumpulkan data, memberikan gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang diteliti. Hasil dari penelitian ini adalah Menunjukkan bahwa pelayanan yang ada di PTSP Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi sudah berjalan dengan efektif dan efisien, Hal ini sejalan dengan pelayanan PTSP pada tahun 2019 yang sudah berkembang sangat pesat dan baik. PTSP terus melakukan upaya peningkatan sesuai SOP yang berlaku agar masyarakat yang bertamu bisa merasakan dampak pelayanan PTSP yang baik, memuaskan dan positif.

Kata Kunci: PTSP, Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi, Efektif dan Efisien, Pelayanan.

**ANALYSIS OF THE QUALITY OF ONE-DOOR INTEGRATED SERVICE
(PTSP) IN THE DISTRICT PROSECUTOR'S OFFICE OF BEKASI
REGENCY**

Gusti Dzuhri Hasanah

Gustihasanah8@gmail.com

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam 45 Bekasi

ABSTRACT

This research aims to determine the effectiveness and efficiency of One Stop Integrated Services (PTSP) at the Bekasi Regency District Prosecutor's Office. This research uses a qualitative descriptive method by collecting data, providing a clear picture of the problems studied. The results of this research indicate that services at the Bekasi District Attorney's PTSP are effective and efficient. This is in line with PTSP services in 2019 which developed very rapidly and well. PTSP continues to strive to make improvements according to the applicable SOP so that the visiting public can feel the impact of good, satisfying and positive PTSP services.

Keywords: PTSP, Bekasi District Prosecutor's Office, Effective and Efficient, Service.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Signifikansi Penelitian.....	10
1.4.1 Signifikansi Akademik	10
1.5 Signifikansi Praktis.....	22
1.6 Sistematika Penulisan	23
BAB II.....	24
KERANGKA TEORI.....	24
2.1 Konsep Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu (PTSP).....	24
2.2 Standar Pelayanan Prima	32
2.2.1 Fungsi Pelayanan Prima.....	33
2.3 Konsep PTSP - Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi,	33
2.4 Prinsip <i>Good Governance</i> dan Prinsip PTSP	33
2.4.1 Prinsip <i>Good Governance</i>	33
2.4.2 Prinsip PTSP.....	37

2.5	Kualitas Pelayanan Publik PTSP	38
2.6	Kerangka Berfikir	42
2.7	Definisi Operasional	45
2.8	Asumsi Penelitian	46
BAB III		48
METODOLOGI PENELITIAN		48
3.1	Paradigma Penelitian	48
3.1.1	Paradigma Konstruktivisme	48
3.2	Metode Penelitian	49
3.3	Desain Penelitian	50
3.4	Sumber dan Teknik Perolehan Data	51
3.4.1	Teknik Perolehan Data	51
3.4.2	Teknik Perekrutan Informan.....	52
3.5	Tempat dan Waktu Penelitian.....	53
3.6	Jadwal Penelitian	54
BAB IV		55
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		55
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
4.1.1	Kondisi Geografis Kabupaten Bekasi.....	55
4.1.2	Visi dan Misi PTSP Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi	56
4.1.3	Gambaran Umum PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)	57
4.1.4	Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	59
4.1.5	Tugas dan Fungsi Wewenang PTSP Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi	61
4.1.6	Tugas PTSP dalam melayani sistem pelayanan publik.....	62
4.1.7	Struktur Organisasi	63
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan	64
4.2.1	Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi	64
4.2.2	Efektivitas dan Efisiensi PTSP dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	73
4.2.3	Tabel Responden.....	74
BAB V		75

KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Rekomendasi	76
5.2.2 Rekomendasi Praktis.....	76
5.2.3 Rekomendasi Praktis.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
PEDOMAN WAWANCARA	83
TRANSKIP WAWANCARA.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Alur PTSP	28
Gambar 1. 2 Kerangka Berfikir	42
Gambar 1. 3 Indeks kepuasan masyarakat layanan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)	45
Gambar 4. 1 Kondisi Geografis Kabupaten Bekasi	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Signifikansi Akademik	17
Tabel 2. 1 Prinsip PTSP	21
Tabel 2. 2 <i>Good Governance</i>	28
Tabel 2. 3 Kualitas Standar Pelayanan Prima	22
Tabel 2. 4 Tabel Informan.....	37