



ABSTRACT

In an effort to improve the quality of public services, the government should improve the current service management. The combinations or implementation of information technology functions in government services for the public service are some of the objectives of implementing e-government. Implementation of the conventional public service model does not comply with the standard of public services and will have an impact on the quality of services. This will make the services less optimum and cause public dissatisfaction about the services. One stop service is a form of public service that can be implemented by the government to make the services easier and faster. This model allows the public to access public services without having to go to service provider or institutions. The purpose of this study is to design a model of government public services based on one stop service that allows people to receive the services through information technology tools to improve the effectiveness and efficiency of the service. The method used in this research was through a survey and interviews with service users, i.e. the public and the service personnel. The survey result of this research became a reference in the design of the more appropriate model to improve the current conditions. Model testing was conducted to determine the performance of business processes and evaluation system functionality. The final result of this research was the form of public service model for government based on one stop service. This model can deliver services more effectively and efficiently, and offering convenience to the public for the submission and tracking the status of public services process without having to visit government institutions or the service providers.

Keywords : one stop service, e-government, public services.



INTISARI

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik, pemerintah harus memperbaiki manajemen pelayanan yang diterapkannya. Kombinasi fungsi teknologi informasi dengan layanan pemerintah dalam layanan publik merupakan salah satu sasaran penerapan *e-government*. Penerapan model layanan publik yang konvensional dan tidak sesuai dengan kebutuhan akan berdampak terhadap kualitas layanan. Hal ini menjadikan layanan kurang maksimal, optimal dan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. *One stop service* merupakan salah satu bentuk model layanan publik yang dapat diterapkan oleh pemerintah daerah untuk proses layanan yang lebih mudah dan lebih cepat. Model *one stop service* memungkinkan masyarakat mengakses layanan publik tanpa harus mendatangi instansi penyelenggara layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang model layanan publik pemerintah daerah berbasis *one stop service* yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan dengan perangkat teknologi informasi sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan publik yang efektif dan efisien. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melakukan survey kepada pengguna layanan yaitu masyarakat dan petugas layanan. Hasil survey tersebut selanjutnya menjadi acuan dalam perancangan model yang lebih sesuai dengan kondisi saat ini. Pengujian model dilakukan untuk mengetahui performa bisnis proses dan evaluasi fungsionalitas model yang dirancang. Hasil akhir dari penelitian ini adalah berupa rancangan model layanan publik untuk pemerintah daerah berbasis *one stop service*. Model layanan publik berbasis *one stop service* ini mampu memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien serta kemudahan kepada masyarakat dalam proses pengajuan dan penelusuran status permohonan layanan publik tanpa harus mendatangi instansi penyelenggara layanan.

Kata kunci -- *one stop service*, *e-government*, layanan publik.