

# EFEKTIVITAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI DESA SUMBEREJO KECAMATAN PANDAAN PASURUAN

## *The Effectiveness of One - Stop Integrated Service in Improving the Service Quality in Sumberejo Village Pandaan Sub-District Pasuruan Regency*

Nur Afina Tsabita<sup>1\*</sup>  
Khumaidi<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Yudharta Pasuruan,  
Pasuruan

\*corresponding author:  
[afinatsabita536@gmail.com](mailto:afinatsabita536@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas implementasi program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), sebuah inovasi yang diadopsi dari instansi pemerintah pusat dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik di Desa Sumberejo Kecamatan Pandaan Pasuruan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Analisis data didasarkan pada kerangka teori kualitas layanan SERVQUAL dan teori efektivitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PTSP berhasil memberikan dampak positif yang signifikan, terutama pada dimensi *tangibles* (sarana fisik yang memadai), *assurance* (jaminan kepastian dari petugas), dan *empathy* (sikap peduli). Namun, efektivitas program secara keseluruhan terhambat oleh kelemahan fundamental pada dimensi *reliability* dan *responsiveness*. Hal ini disebabkan oleh ketergantungan yang tinggi pada satu atau dua figur petugas kunci, yang mengindikasikan bahwa sistem pelayanan masih bersifat personal dan belum terinstitusionalisasi secara baik. Oleh karena itu, penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk mencapai efektivitas yang berkelanjutan, diperlukan standarisasi prosedur melalui SOP dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia secara merata agar kualitas layanan melekat pada sistem bukan individu.

### Kata Kunci:

Efektivitas  
PTSP  
Kualitas pelayanan  
Desa Sumberejo

### Keywords:

Effectiveness  
PTSP  
Service quality  
Sumberejo Village

### Abstract

*This study aims to analyze the implementation effectiveness of the One-Stop Integrated Service (PTSP) program, an innovation adopted from higher-level government agencies, in the context of improving public service quality in Sumberejo Village Pandaan Sub-District Pasuruan. Using a qualitative method with a case study approach, data were collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation. The analysis is based on the SERVQUAL service quality framework and the theory of effectiveness. The results show that the PTSP program has successfully delivered a significant positive impact, particularly in the dimensions of tangibles (adequate physical facilities), assurance (certainty from officers), and empathy (caring attitude). However, the program's overall effectiveness is hampered by a fundamental weakness in the dimensions of reliability and responsiveness. This is due to a high dependency on one or two key personnel, indicating that the service system remains personal rather than being strongly institutionalized. Therefore, this study concludes that to achieve sustainable effectiveness, procedure standardization through SOPs and an equitable enhancement of human resource capacity are required to ensure that service quality is embedded within the system not the individual.*



© year The Authors. Published by Penerbit Forind. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>). Link: <https://jadment.forindpress.com/index.php/jadment>

Submit: 14-07-2025

Accepted: 23-07-2025

Published: 25-07-2025

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik di tingkat desa memiliki peran penting dalam menjamin terpenuhinya kebutuhan administratif masyarakat (Dwiyanto & dkk., 2018). Namun, pada

kenyataannya, pelayanan di desa sering kali masih dilakukan secara konvensional, dengan alur yang tidak efisien dan belum terintegrasi (Mardiasmo, 2018). Kondisi ini mengakibatkan lambatnya proses layanan,

ketidakteraturan administrasi, dan rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan desa (Widodo, 2021).

Sebagai bentuk inovasi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, pemerintah Desa Sumberejo menerapkan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) (Kementerian Dalam Negeri, 2022). PTSP yang umumnya diterapkan di instansi besar kini diadaptasi ke tingkat desa, dan hal ini menarik untuk diteliti mengingat minimnya kajian akademik terkait penerapan PTSP di desa.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas program PTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Sumberejo. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana implementasi PTSP dapat meningkatkan kualitas layanan publik dengan mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (SERVQUAL) (Zeithaml et al., 1990).

Penelitian ini memberikan kontribusi baru berupa pemetaan efektivitas program PTSP di tingkat desa, yang selama ini masih jarang diteliti.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini Menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang berlokasi di Desa Sumberejo Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan. Pendekatan kualitatif dipilih selaras dengan pandangan (Creswell & Creswell, 2004) yang menegaskan bahwa pendekatan ini cocok untuk mengeksplorasi dan memahami secara mendalam makna yang dilahirkan oleh individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Sejalan dengan itu, sifat deskriptif penelitian ini bertujuan untuk menyajikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta atau karakteristik dari fenomena yang diteliti dalam konteks alamiahnya. Untuk mencapai kedalaman data yang diharapkan, pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi tiga teknik utama, yakni wawancara mendalam untuk menggali perspektif subjek penelitian, observasi

langsung untuk memahami konteks dan perilaku secara nyata, serta studi dokumentasi untuk melengkapi dan memverifikasi informasi.

Peneliti berperan sebagai instrumen kunci (*key instrument*) dengan alat bantu berupa pedoman wawancara yang terstruktur namun fleksibel serta catatan lapangan untuk merekam seluruh detail pengamatan. Tahapan analisis data mengaplikasikan model interaktif dari Miles dan Huberman yang mencakup tiga alur kegiatan yang berlangsung secara simultan dan berkelanjutan. Ketiga alur tersebut adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 2014). Rangkaian proses metodologis ini dirancang untuk memastikan bahwa hasil penelitian yang diperoleh bersifat holistik, kredibel, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

## HASIL

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Desa Sumberejo telah berjalan dengan cukup efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini terlihat dari pelaksanaan pelayanan yang lebih tertib, terpusat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Masyarakat yang sebelumnya harus mendatangi beberapa perangkat desa kini cukup datang ke satu titik pelayanan, dan bisa mengurus berbagai keperluan administrasi seperti surat keterangan, pengantar nikah, surat usaha, dan sebagainya secara lebih cepat.

### *Tangibles (Bukti Fisik)*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pendukung pelayanan PTSP di Desa Sumberejo sudah cukup memadai. Ruang pelayanan disusun secara sederhana namun rapi dan bersih, serta sudah dipisahkan dari ruang kerja perangkat desa lainnya. Tersedia meja pelayanan, kursi tunggu, serta papan informasi layanan yang memudahkan masyarakat mengetahui jenis layanan yang disediakan. Penampilan

petugas juga rapi dan profesional. Meskipun belum sepenuhnya digital, namun secara fisik, ruang dan alat pelayanan sudah memberikan kenyamanan bagi masyarakat.

### **Reliability (Keandalan)**

Keandalan dalam pelayanan terlihat dari kemampuan petugas memberikan layanan sesuai prosedur dan waktu yang dijanjikan. Masyarakat merasa proses pengurusan dokumen seperti surat keterangan, surat usaha, atau surat pengantar nikah, berjalan lebih cepat dibandingkan sebelum adanya PTSP. Petugas sudah memiliki pemahaman alur kerja dan biasanya mampu menyelesaikan dokumen pada hari yang sama jika syarat lengkap. Namun, jika petugas utama tidak hadir, proses pelayanan bisa terhambat karena belum semua perangkat mampu menjalankan prosedur dengan percaya diri.

### **Responsiveness (Daya Tanggap)**

Petugas PTSP di Desa Sumberejo cukup tanggap dalam melayani masyarakat. Mereka merespons pertanyaan dan permintaan warga dengan cepat dan tidak mempersulit proses pelayanan. Namun demikian, ketergantungan terhadap satu atau dua petugas inti masih menjadi kendala. Saat petugas tersebut tidak tersedia, pelayanan menjadi kurang responsif karena petugas lain belum sepenuhnya menguasai prosedur atau alur pelayanan PTSP. Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan daya tanggap belum merata pada semua petugas.

### **Assurance (Jaminan)**

Masyarakat merasa yakin dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Hal ini disebabkan oleh sikap petugas yang sopan, ramah, dan mampu menjelaskan alur serta persyaratan dengan baik. Petugas memberikan jaminan bahwa dokumen akan selesai dalam waktu tertentu, dan pada umumnya janji tersebut dipenuhi. Kepercayaan masyarakat terhadap

kualitas pelayanan meningkat sejak adanya program PTSP karena pelayanan terasa lebih formal, terstruktur, dan profesional.

### **Empathy (Kepedulian)**

Petugas PTSP menunjukkan sikap empati dalam melayani masyarakat. Mereka memberikan perhatian secara personal, tidak membedakan warga, dan tetap melayani dengan ramah meskipun dalam kondisi ramai. Beberapa masyarakat menyatakan bahwa pelayanan menjadi lebih nyaman karena petugas tidak terburu-buru dan bersedia menjelaskan jika ada masyarakat yang belum memahami syarat layanan

## **PEMBAHASAN**

Hasil penelitian secara komprehensif menunjukkan bahwa implementasi program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Desa Sumberejo Kecamatan Pandaan telah berhasil mencapai efektivitas parsial dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Keberhasilan ini secara signifikan tercermin pada tiga dari lima dimensi kualitas layanan, yakni bukti fisik (*tangibles*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Temuan ini secara substantif mengafirmasi relevansi kerangka konseptual kualitas layanan (*SERVQUAL*) yang dikembangkan oleh Zeithaml et al. (1990) yang menyatakan bahwa persepsi kualitas konsumen (dalam hal ini masyarakat) dibentuk oleh evaluasi terhadap kelima dimensi tersebut. Di Desa Sumberejo, dimensi *tangibles* terpenuhi melalui penyediaan ruang pelayanan meskipun sederhana, terorganisir, bersih, dan dilengkapi dengan papan informasi yang fungsional. Hal ini menciptakan lingkungan pelayanan yang profesional dan memberikan kesan positif.

Selanjutnya, dimensi *assurance* terbangun kuat melalui sikap petugas yang kompeten, sopan, dan mampu memberikan kepastian waktu penyelesaian layanan, sehingga menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Demikian pula, dimensi *empathy*, yang tercermin dari

perhatian personal, keramahan, dan kesediaan petugas untuk memberikan penjelasan mendetail, berhasil menciptakan iklim pelayanan yang inklusif dan manusiawi.

Namun, di sisi capaian positif tersebut, penelitian ini juga mengungkap adanya kelemahan fundamental yang menggerogoti dua dimensi krusial lainnya, yakni keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*). Kedua dimensi ini menunjukkan performa yang tidak konsisten dan lemah. Temuan penting penelitian ini menyoroti akar permasalahan tersebut, yaitu adanya ketergantungan yang sangat tinggi pada satu atau dua figur petugas kunci. Akibatnya, kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat menjadi sangat fluktuatif; handal dan responsif ketika petugas inti berada di tempat, namun menurun drastis saat mereka berhalangan hadir.

Fenomena ini mengindikasikan bahwa sistem pelayanan di Desa Sumberejo masih bersifat personal (bertumpu pada individu) dan belum sepenuhnya institusional (melekat pada sistem). Kualitas belum menjadi properti organisasi, melainkan masih menjadi atribut individu tertentu. Keadaan ini menciptakan risiko keberlanjutan yang tinggi, di mana sistem dapat lumpuh hanya karena faktor personal seperti mutasi, pensiun, atau ketidakhadiran petugas.

Kondisi ini dapat dianalisis lebih dalam menggunakan teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Siagian (2001), yang mendefinisikan efektivitas sebagai pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya.

Dalam konteks PTSP Desa Sumberejo, efektivitas belum tercapai secara optimal karena sumber daya manusia yakni seluruh perangkat desa belum diberdayakan secara merata dan maksimal. Terjadi kegagalan dalam proses transfer pengetahuan (*knowledge transfer*) dan standarisasi prosedur, yang mengakibatkan kompetensi tidak terdistribusi secara merata. Ini bukan

sekadar masalah teknis, melainkan masalah manajerial dalam implementasi kebijakan publik di tingkat pemerintahan desa.

Fenomena ini memberikan pemahaman mendalam tentang tantangan dalam adopsi inovasi sektor publik, khususnya yang terinspirasi oleh paradigma *New Public Management* (NPM) di tingkat pemerintahan desa. Sebagaimana dikemukakan oleh Hood (1991), NPM mendorong birokrasi untuk lebih efisien, berorientasi pada pelanggan, dan terukur. PTSP adalah salah satu manifestasi dari semangat tersebut. Namun, penelitian ini menunjukkan adanya jurang antara idealisme kebijakan dan realitas implementasi di lapangan.

Konsep ini dapat dipahami melalui lensa teori "Birokrat Tingkat Jalanan" (*Street-Level Bureaucracy*) dari Lipsky (2010). Perangkat desa, sebagai birokrat tingkat jalanan, berinteraksi langsung dengan publik dan memiliki diskresi yang signifikan dalam menerjemahkan kebijakan. Keterbatasan sumber daya, ketiadaan pelatihan yang seragam, dan tekanan kerja sehari-hari memaksa mereka untuk menciptakan rutinitas dan penyederhanaan sendiri. Ketergantungan pada petugas kunci bisa jadi merupakan salah satu bentuk adaptasi atau respons terhadap kompleksitas tugas dan minimnya dukungan sistemik. Kurangnya sistem informasi digital yang terintegrasi dan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang terdokumentasi dan terinternalisasi oleh semua staf memperparah kondisi ini, menjadikan diskresi individu sebagai penentu utama kualitas layanan, bukan prosedur yang terlembagakan.

Dengan demikian, kontribusi utama penelitian ini adalah mengidentifikasi dan menganalisis ketidaksesuaian antara bentuk formal implementasi PTSP (adanya loket terpadu) dengan substansi pelebagaan sistem pelayanan itu sendiri. Keunikan temuan terletak pada temuan bahwa pada konteks pemerintahan desa, keberhasilan program reformasi birokrasi tidak dapat diukur hanya dari aspek fisik atau kepuasan sesaat.

Tolok ukur yang lebih valid adalah sejauh mana sistem tersebut mampu beroperasi secara independen dari individu tertentu, yang menandakan keberhasilan pelembagaan (*institutionalization*). Implikasi praktis dari temuan ini sangat jelas yaitu untuk meningkatkan efektivitas PTSP secara berkelanjutan serta fokus kebijakan di tingkat desa harus bergeser.

Upaya tidak boleh berhenti pada penyediaan sarana fisik, melainkan harus diperluas ke arah investasi dalam pembangunan kapasitas sumber daya manusia secara merata, penyusunan dan internalisasi SOP yang mengikat, serta pengembangan sistem dokumentasi dan informasi sederhana yang dapat diakses oleh semua petugas. Hanya dengan cara itulah pelayanan dapat bertransformasi dari personal menjadi institusional, sehingga keandalan dan daya tanggap dapat terjamin secara konsisten, menciptakan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Implementasi program Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Desa Sumberejo secara signifikan telah meningkatkan kualitas pelayanan publik, yang dibuktikan dengan terpenuhinya dimensi *tangibles*, *assurance*, dan *empathy*. Pelayanan menjadi lebih terpusat, mudah diakses, dan membangun kepercayaan masyarakat. Meskipun demikian, efektivitas program belum optimal dan berkelanjutan. Kelemahan fundamental terletak pada dimensi *reliability* dan *responsiveness* yang sangat bergantung pada figur petugas kunci. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan masih bersifat personal, bukan institusional, sehingga rentan terhadap inkonsistensi. Oleh karena itu, untuk mencapai efektivitas yang menyeluruh, diperlukan langkah strategis berupa standarisasi prosedur melalui penyusunan SOP yang jelas, peningkatan kapasitas sumber daya manusia secara merata melalui pelatihan, serta pengembangan sistem pendukung untuk

melembagakan kualitas layanan secara permanen dan tidak bergantung pada individu.

## REFERENSI

- Creswell, J. . ., & Creswell, J. D. (2004). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. SAGE Publications Asia-Pacific Pte. Ltd.
- Dwiyanto, A., & dkk. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*.
- Hood, C. (1991). a Public Management for All Seasons? *Public Administration*, 69(1), 3–19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>
- Lipsky, M. (2010). *Street Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. Russell Sage Foundation.
- Mardiasmo. (2018). *AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK, Akuntansi Manajemen dan Sistem Pengendalian Manajemen Sektor Publik, Akuntansi Keuangan Sektor Publik, Auditing Sektor Publik*. Penerbit ANDI.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. UI Press.
- Siagian, S. P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Widodo, J. (2021). *Analisis Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Media Nusa Creative.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.