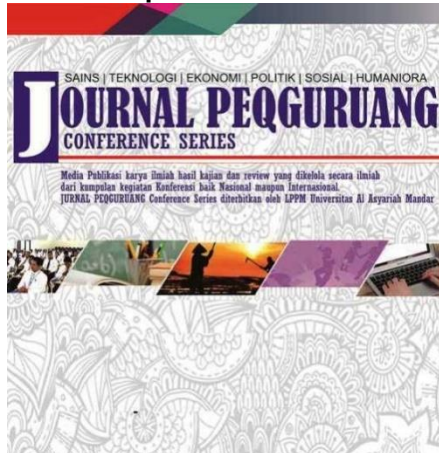


### Graphical abstract



### EFEKTIVITAS PELAYANAN SATU PINTU DI KANTOR DINAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN POLEWALI MANDAR

<sup>1\*</sup> Abd. Asis, Aco Parawansa, Sultan.

\*Corresponding author  
[sulfangasdar43@gmail.com](mailto:sulfangasdar43@gmail.com)

### Abstract

This research begins with the researcher's initial observation that the One-Stop Integrated Service Office of Polewali Mandar Regency as a facilitating and regulatory agency has a high commitment to improving the quality of the one-stop service system in serving people's satisfaction behavior. This research is to find out the effectiveness of a one stop integrated service quality system in Polewali Mandar Regency in terms of community satisfaction. The data collection technique in this study is by observation or interview method. While the technical steps of data analysis in research are data collection, describing, presenting, or describing various existing data, then interpretative, interpreting primary and secondary data. The results of the study show that the One Stop Service is effective in increasing community satisfaction because it fulfills important factors such as ease of access, time and cost efficiency, inter-agency coordination, service quality, and continuous feedback and evaluation.

**Keywords:** Service; Effectiveness;

### Abstrak

Penelitian ini diawali pada observasi awal peneliti bahwa Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar sebagai Instansi fasilitator dan regulator yang memiliki komitmen yang tinggi dalam meningkatkan kualitas sistem pelayanan satu pintu dalam melayani tingkah kepuasan masyarakat. Penelitian ini untuk mengetahui untuk efektivitas sistem kualitas pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Polewali Mandar dalam tingkat kepuasan masyarakat. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ialah dengan metode observasi atau wawancara. Sedangkan langkah-langkah teknik analisis data dalam penelitian ialah pengumpulan data, menggambarkan, mengemukakan, atau menguraikan berbagai data yang telah ada, kemudian Interpretatif, menafsirkan data-data primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Satu Pintu efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat karena telah memenuhi faktor-faktor penting seperti kemudahan akses, efisiensi waktu dan biaya, koordinasi antar instansi, kualitas pelayanan, serta umpan balik dan evaluasi yang terus-menerus.

**Kata kunci:** Pelayanan; Efektivitas;

### Article history

DOI: [10.35329/jp.v5i2.4664](https://doi.org/10.35329/jp.v5i2.4664)

Received : 11/7/2023 | Received in revised form : 29/10/2020 | Accepted : 13/11/ 2023

## 1. PENDAHULUAN

Bentuk pelayanan satu pintu merupakan bentuk pelayanan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Bentuk pelayanan satu pintu ditujukan untuk memberikan penyederhanaan pelayanan kepada masyarakat baik dari segi waktu, biaya maupun prosedur pelayanan secara efektif. Menurut Gibson dalam Priansa dkk (2011) efektivitas adalah “konteks perilaku yang merupakan hubungan antara produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, sifat unggulan dan pengembangan”.

Menurut Deddy Mulyadi, dkk (2016) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan, yang meliputi yakni, “1) prosedur pelayanan, 2) waktu penyelesaian, 3) biaya pelayanan, 4) produk pelayanan, 5) sarana dan prasarana, 6) kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Moenir (2010) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Sebagaimana menurut Pasolong (2014) pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah.

Menurut Dewa (2011) konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan, dimana pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai pada penerbitan dokumen izin dilakukan secara terpadu dalam satu tempat, dengan menganut prinsip-prinsip seperti : Kesederhanaan, Transparansi, Akuntabilitas, Menjamin kepastian biaya, Waktu dan Adanya kejelasan prosedur.

Masyarakat yang dilayani harus merasakan pelayanan yang optimal dalam wujud efektivitas pelayanan dengan prinsip mengutamakan sistem yang efektif, dan efisien. Pelayanan efektif juga harus mencerminkan karakteristik pelayanan umum yang sederhana, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu.

Menurut Kotler (dalam Sinambela, 2010:4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Penelitian Sujipto, Haning& Suratman (2019), mendeskripsikan bahwa Kompleksitas dalam

membangun struktur internal DPMPSTSP Kabupaten Polewali Mandar Sudah terlaksana dengan baik hal ini terlihat dengan adanya peningkatan kinerja organisasi dari tahun ke tahun. Sedangkan koherensi di DPMPSTSP Kabupaten Polewali Mandar adalah Kemampuan DPMPSTSP Kabupaten Polewali Mandar dalam menguraikan tugas pokok dan fungsi tiap-tiap bidang yang mengacu pada Visi Misi instansi yang dituangkan dalam bentuk dokumen Resntra (Rencana Strategi) dan RENJA (rencana awal Kerja) serta Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA).

Penelitian Khainuddin, Kusmanto& Isnaini (2019) mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan publik pada Rawat Inap RSUD Kota Subulussalam tergolong pada kategori baik. Bukti fisik kebersihan ruangan cukup baik, kepercayaan terhadap pelayanan cukup baik, ketanggapan cukup baik, kompetensi tenaga kesehatan cukup baik, kesopanan cukup baik, kredibilitas cukup baik, keamanan cukup dan upaya tenaga kesehatan untuk memahami penyakit pasien juga cukup baik.

Sumaryadi (2010) bahwa pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu yang pertama pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan. Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya. Pentingnya penyamaan pemahaman terkait isi pesan yang disampaikan yang sejalan dengan pandangan Robbins (dalam Enifah, 2012) bahwa kualitas SDM dapat diukur dari keberhasilan peningkatan kemampuan teoritis, peningkatan kemampuan teknis, peningkatan kemampuan konseptual, peningkatan moral dan peningkatan keterampilan teknis. Sedarmayanti (2018) bahwa pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Maka cukup jelas, bahwa pelayanan harus mampu dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, berdasarkan fenomena diatas, peneliti akan menganalisa bagaimana kualitas pelayanan satu pintu khususnya di Kabupaten Polewali Mandar pada pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar sebagai Instansi fasilitator dan regulator yang memiliki komitmen yang tinggi dalam meningkatkan kualitas sistem pelayanan satu pintu dalam melayani tingkah kepuasan masyarakat. Maka penulis mendalami dan meneliti tentang “Efektivitas Pelayanan Satu Pintu Di Dinas Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian akan dilakukan pada Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar dalam melaksanakan tugas dan fungsinya masing-masing tentang pelayanan satu pintu di kabupaten Polewali Mandar. Adapun Penelitian akan dilaksanakan pada bulan Mei 2023. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, tindakan dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Informan penelitian ini ada dua macam, yaitu informan kunci, dan informan utama. Teknik analisis data menggunakan. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi. Setelah data terkumpul lalu kemudian dianalisis menggunakan reduksi data, Penyajian data dan penarikan kesimpulan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Pembahasan

##### 1. Kemudahan Akses

Kemudahan Akses adalah salah satu faktor kunci dalam Pelayanan Satu Pintu yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dalam konteks ini, kemudahan akses mengacu pada kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan berbagai layanan publik yang mereka butuhkan dalam satu tempat atau saluran tunggal. Dengan adanya Pelayanan Satu Pintu, masyarakat tidak perlu lagi berpindah-pindah tempat atau mengunjungi berbagai kantor atau instansi untuk mengurus berbagai administrasi yang mereka perlukan. Sebagai contoh, misalkan seorang individu ingin memperpanjang izin tinggal, mengurus perizinan usaha, dan memperoleh kartu identitas. Tanpa Pelayanan Satu Pintu, individu tersebut mungkin harus mengunjungi kantor imigrasi, kantor perizinan usaha, dan kantor kependudukan secara terpisah, yang tentu saja memakan waktu dan biaya yang cukup besar.

Namun, dengan adanya Pelayanan Satu Pintu, individu tersebut dapat mengurus semua administrasi tersebut dalam satu tempat yang sama. Masyarakat hanya perlu datang ke lokasi Pelayanan Satu Pintu dan mengurus semua keperluan mereka pada saat yang sama. Ini mengurangi birokrasi dan menghemat waktu serta biaya yang sebelumnya mungkin dibutuhkan untuk perjalanan dan pengurusan di berbagai tempat.

Pelayanan Satu Pintu juga dapat menyediakan sarana dan fasilitas yang ramah pengguna. Misalnya, adanya sistem antrian yang terorganisir dengan baik, ruang tunggu yang nyaman, petunjuk yang jelas, dan informasi yang mudah diakses. Semua ini dirancang untuk memastikan bahwa masyarakat merasa nyaman dan mudah dalam mengakses layanan yang mereka butuhkan.

Dalam konteks teknologi, kemudahan akses juga dapat merujuk pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk memberikan pelayanan secara online atau melalui platform digital. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan publik kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang

langsung ke lokasi Pelayanan Satu Pintu. Ini adalah bentuk kemudahan akses yang memanfaatkan perkembangan teknologi untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat.

Dengan adanya kemudahan akses yang baik dalam Pelayanan Satu Pintu, masyarakat akan merasa lebih terbantu dan terlayani dengan baik. Mereka tidak perlu menghadapi kesulitan dan kerumitan dalam mencari dan mengakses berbagai layanan publik yang dibutuhkan. Hal ini berpotensi meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik.

##### 2. Efisiensi Waktu dan Biaya

Efisiensi Waktu dan Biaya adalah faktor penting dalam Pelayanan Satu Pintu yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Konsep ini mengacu pada penghematan waktu dan biaya yang dialami oleh masyarakat ketika menggunakan layanan Pelayanan Satu Pintu dibandingkan dengan harus mengurus berbagai administrasi di berbagai tempat terpisah. Dalam sistem Pelayanan Satu Pintu, masyarakat dapat mengurus semua keperluan administrasi mereka dalam satu tempat atau saluran tunggal. Misalnya, jika seseorang ingin memperoleh izin mendirikan usaha, mengurus perpajakan, dan memperoleh sertifikat lahan, dia hanya perlu mengunjungi Pelayanan Satu Pintu yang terintegrasi untuk mengurus semua hal tersebut. Dalam beberapa kasus, masyarakat bahkan dapat mengurus administrasi mereka secara online melalui platform digital yang terhubung dengan Pelayanan Satu Pintu.

Keuntungan dari efisiensi waktu dan biaya ini sangat signifikan. Sebagai contoh, sebelum adanya Pelayanan Satu Pintu, individu mungkin harus menghabiskan waktu dan biaya yang signifikan untuk melakukan perjalanan ke berbagai tempat, antri di berbagai kantor, dan mengisi berbagai formulir administratif yang terpisah. Dalam Pelayanan Satu Pintu, proses ini menjadi lebih efisien karena semua administrasi dapat diselesaikan dalam satu kunjungan atau melalui satu platform digital.

Dengan penghematan waktu, individu tidak perlu mengalami kerepotan dan kesulitan mengatur jadwal untuk mengunjungi berbagai tempat. Mereka juga tidak perlu menghabiskan waktu yang berlebihan dalam antrian atau menunggu untuk mendapatkan layanan. Selain itu, dengan mengurangi perjalanan dan kebutuhan untuk mengunjungi berbagai tempat, biaya transportasi, biaya parkir, dan biaya lainnya yang terkait dengan pengurusan administrasi dapat dikurangi.

Efisiensi waktu dan biaya ini memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Masyarakat merasa nilai waktu dan uang mereka dihargai karena proses administrasi menjadi lebih mudah, lebih cepat, dan lebih terjangkau. Ini dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pelayanan Satu Pintu dan mengurangi beban yang mereka hadapi dalam mengurus administrasi publik.

Pemerintah atau lembaga publik juga mendapatkan manfaat dari efisiensi waktu dan biaya ini. Dengan mengurangi kerumitan dan birokrasi dalam

pengurusan administrasi publik, pemerintah dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mengalokasikan sumber daya dengan lebih baik. Hal ini berpotensi meningkatkan kinerja pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, efisiensi waktu dan biaya yang diberikan oleh Pelayanan Satu Pintu dapat memberikan dampak positif yang signifikan pada tingkat kepuasan masyarakat. Penghematan waktu dan biaya yang dialami oleh masyarakat dalam mendapatkan layanan publik akan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap pemerintah atau lembaga publik dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

### 3. Koordinasi Antar Instansi

Koordinasi antar instansi adalah faktor penting dalam Pelayanan Satu Pintu yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Konsep ini mengacu pada upaya kolaboratif antara berbagai instansi atau departemen yang terlibat dalam memberikan layanan publik di bawah payung Pelayanan Satu Pintu. Dalam Pelayanan Satu Pintu, berbagai layanan publik yang terkait, seperti izin-izin, perizinan, registrasi, dan pengurusan administrasi lainnya, dikonsolidasikan dalam satu tempat atau saluran tunggal. Ini memungkinkan masyarakat untuk mengurus semua kebutuhan administrasi mereka dalam satu kunjungan atau melalui satu platform digital.

Salah satu tantangan dalam menyediakan pelayanan publik yang efektif adalah adanya tumpang tindih dan duplikasi layanan antar instansi atau departemen yang terkait. Dalam banyak kasus, masyarakat harus mengunjungi berbagai kantor atau lembaga yang berbeda untuk mengurus berbagai administrasi, dan proses ini dapat memakan waktu dan menghasilkan biaya yang berlebihan.

Dengan adanya Pelayanan Satu Pintu, koordinasi antar instansi menjadi kunci untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Instansi-instansi yang terlibat dalam Pelayanan Satu Pintu perlu bekerja secara terkoordinasi untuk memastikan bahwa masyarakat dapat mengurus semua administrasi mereka dengan lancar dan tanpa hambatan.

Koordinasi ini dapat mencakup pertukaran informasi antara instansi, harmonisasi prosedur dan persyaratan administrasi, serta pembagian tanggung jawab yang jelas antara instansi terkait. Dengan adanya koordinasi yang baik, masyarakat tidak perlu lagi menghadapi kebingungan tentang prosedur yang berbeda atau mengalami kesulitan dalam menavigasi antara berbagai lembaga atau departemen. Mereka dapat mengurus semua kebutuhan administrasi mereka dengan lebih mudah, lebih cepat, dan lebih efisien. Koordinasi yang baik juga memungkinkan adanya pertukaran informasi yang efektif antara instansi terkait. Ini berarti bahwa informasi yang diperlukan untuk mengurus administrasi masyarakat dapat dengan mudah diakses dan dibagikan antara instansi yang berbeda. Misalnya, jika masyarakat mengajukan permohonan izin usaha di Pelayanan Satu Pintu, informasi yang diperlukan tentang

aspek perizinan lingkungan, perizinan bangunan, dan perpajakan dapat diakses dan digunakan oleh instansi yang terkait tanpa perlu masyarakat mengulangi pengumpulan informasi yang sama.

Dengan adanya koordinasi antar instansi dalam Pelayanan Satu Pintu, proses pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Masyarakat mendapatkan manfaat dari pengurangan duplikasi layanan, penghematan waktu dan biaya, serta kemudahan dalam mengurus administrasi. Hal ini berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, karena mereka merasa terbantu dan didukung oleh pemerintah atau lembaga publik dalam memenuhi kebutuhan administrasi mereka. Selain itu, koordinasi antar instansi juga berpotensi meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Dengan adanya kerjasama antar instansi, pelacakan dan evaluasi proses pelayanan menjadi lebih mudah, sehingga lembaga publik dapat melakukan perbaikan dan pengembangan berkelanjutan untuk memastikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Secara keseluruhan, koordinasi antar instansi dalam Pelayanan Satu Pintu merupakan faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan tingkat kepuasan masyarakat. Dengan adanya koordinasi yang baik, masyarakat dapat mengalami pelayanan yang lebih terintegrasi, lebih efisien, dan lebih terkoordinasi dalam mengurus berbagai administrasi yang mereka butuhkan.

### 4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah faktor yang sangat penting dalam Pelayanan Satu Pintu yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Konsep ini mencakup aspek-aspek seperti responsivitas, kehandalan, kepuasan masyarakat, dan pengalaman yang baik selama proses penggunaan layanan. Dalam konteks Pelayanan Satu Pintu, kualitas pelayanan mencakup bagaimana pelayanan tersebut disampaikan kepada masyarakat, mulai dari interaksi dengan petugas, ketersediaan informasi yang jelas, hingga proses pengurusan yang efisien dan tepat waktu.

Responsivitas adalah salah satu aspek kualitas pelayanan yang penting. Hal ini mencakup kecepatan dan ketepatan dalam merespons permintaan dan kebutuhan masyarakat. Ketika masyarakat mengajukan pertanyaan, memberikan umpan balik, atau mengajukan permohonan, penting bagi Pelayanan Satu Pintu untuk memberikan tanggapan yang cepat dan memadai. Masyarakat harus merasa didengar, dihargai, dan bahwa kebutuhan mereka diutamakan. Kehandalan juga merupakan faktor penting dalam kualitas pelayanan. Pelayanan Satu Pintu harus dapat memberikan layanan yang konsisten dan akurat. Informasi yang disampaikan harus dapat dipercaya dan berguna bagi masyarakat. Proses pengurusan administrasi harus dilakukan dengan tepat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Masyarakat harus merasa yakin bahwa mereka dapat mengandalkan Pelayanan Satu Pintu untuk memenuhi kebutuhan administrasi mereka dengan baik. Kepuasan masyarakat adalah tujuan utama dari kualitas pelayanan. Pelayanan Satu Pintu harus mampu

memberikan pengalaman yang memuaskan bagi masyarakat. Hal ini melibatkan memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan, dan membantu. Masyarakat harus merasa bahwa petugas yang melayani mereka bersedia memberikan bantuan dan memberikan solusi yang memadai. Pelayanan yang ramah dan empati akan membantu meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, pengalaman yang baik selama proses penggunaan layanan juga menjadi bagian dari kualitas pelayanan. Pelayanan Satu Pintu harus menyediakan fasilitas yang nyaman dan ramah pengguna, mulai dari area tunggu yang menyenangkan, fasilitas yang memadai, hingga aksesibilitas yang baik. Kemudahan penggunaan sistem, baik dalam bentuk aplikasi online atau proses administrasi offline, juga berkontribusi pada pengalaman positif masyarakat.

Kualitas pelayanan yang baik dalam Pelayanan Satu Pintu akan memberikan dampak positif pada tingkat kepuasan masyarakat. Ketika masyarakat merasa bahwa mereka diperlakukan dengan baik, mendapatkan informasi yang jelas dan akurat, serta pengurusan administrasi yang efisien, mereka akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Ini akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah atau lembaga publik, dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Peningkatan kualitas pelayanan juga berkontribusi pada meningkatnya citra dan reputasi Pelayanan Satu Pintu. Masyarakat akan lebih mungkin merekomendasikan layanan ini kepada orang lain jika mereka mendapatkan pengalaman yang positif. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik dapat berperan sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

### 5. Umpan Balik dan Evaluasi

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Dinas PTSP, berbagai metode observasi telah dilakukan. Pertama, survei kepuasan pengunjung dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pengunjung setelah mereka menerima layanan. Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, dengan umpan balik positif mengenai respons petugas, kecepatan pelayanan, dan kualitas komunikasi.

Selanjutnya, wawancara langsung dengan beberapa pengunjung juga dilakukan untuk mendapatkan umpan balik mendalam mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan pelayanan satu pintu. Melalui wawancara ini, pengunjung secara umum memberikan umpan balik positif mengenai kualitas pelayanan dan kemudahan proses. Mereka menyoroti kecepatan dalam menyelesaikan permohonan, kesigapan petugas dalam memberikan informasi, dan sikap ramah petugas sebagai aspek yang mereka hargai.

Selain itu, data pengaduan yang masuk melalui berbagai saluran seperti email, telepon, atau kotak saran

di Kantor Dinas PTSP dikumpulkan dan dianalisis. Analisis data pengaduan ini membantu mengidentifikasi tren umum dan pola masalah yang sering muncul, sehingga memberikan gambaran tentang area pelayanan yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan.

Selanjutnya, Kantor Dinas PTSP juga melakukan evaluasi internal secara rutin untuk mengevaluasi kinerja pelayanan mereka. Evaluasi ini melibatkan diskusi internal, pengumpulan data kinerja, dan analisis keberhasilan dalam mencapai tujuan pelayanan satu pintu. Hasil evaluasi ini digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan.

Dengan metode observasi yang dilakukan secara terus-menerus, Kantor Dinas PTSP berupaya untuk memenuhi faktor-faktor penting dalam pelayanan satu pintu, seperti kemudahan akses, efisiensi waktu dan biaya, koordinasi antar instansi, kualitas pelayanan, serta umpan balik dan evaluasi yang berkelanjutan. Melalui implementasi yang baik dan perbaikan yang berkelanjutan, Pelayanan Satu Pintu memiliki potensi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan layanan publik yang dibutuhkan.

Penelitian tentang efektivitas pelayanan satu pintu di Kantor Dinas PTSP Kabupaten Polewali Mandar dapat dikaitkan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya di Indonesia terkait topik yang sama. Beberapa penelitian terdahulu telah dilakukan untuk mengevaluasi dan memahami implementasi pelayanan satu pintu di berbagai daerah di Indonesia. Berikut adalah beberapa kaitannya:

1. Efektivitas Implementasi Pelayanan Satu Pintu: Penelitian sebelumnya telah mengkaji efektivitas implementasi pelayanan satu pintu di berbagai instansi pemerintah di Indonesia. Hal ini mencakup evaluasi terhadap kemudahan akses, efisiensi waktu dan biaya, koordinasi antar instansi, serta kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih luas tentang tantangan dan keberhasilan implementasi pelayanan satu pintu, serta memberikan masukan untuk perbaikan dan pengembangan di masa mendatang.
2. Faktor Pendukung dan Hambatan dalam Pelayanan Satu Pintu: Penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung atau menghambat keberhasilan pelayanan satu pintu di Indonesia. Faktor-faktor seperti dukungan kebijakan, koordinasi antar instansi, sistem teknologi informasi yang terintegrasi, dan kompetensi petugas menjadi fokus penelitian ini. Temuan dari penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang faktor-faktor kunci yang perlu diperhatikan dalam implementasi pelayanan satu pintu.
3. Evaluasi Kepuasan Pengguna: Penelitian sebelumnya juga telah melibatkan evaluasi kepuasan pengguna terhadap pelayanan satu pintu di berbagai instansi pemerintah di

Indonesia. Umpan balik pengguna melalui survei atau wawancara digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang keberhasilan implementasi pelayanan satu pintu dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

Dengan mengaitkan penelitian ini dengan penelitian terdahulu di Indonesia, dapat diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang efektivitas pelayanan satu pintu secara lebih luas, melibatkan berbagai konteks dan instansi pemerintah. Hal ini juga dapat membantu dalam menerapkan temuan dan rekomendasi penelitian terdahulu ke dalam konteks spesifik di Kantor Dinas PTSP Kabupaten Polewali Mandar, sehingga dapat meningkatkan keberhasilan implementasi pelayanan satu pintu di sana.

#### 4. SIMPULAN

Penelitian kualitatif mengenai efektivitas pelayanan satu pintu di Kantor Dinas PTSP Kabupaten Polewali Mandar menemukan beberapa efektivitas pelayanan, efektivitas yang dimaksud adalah kemudahan akses, mengurangi waktu dan biaya yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen. Terdapat koordinasi antar instansi yang baik, meningkatkan efisiensi dan mengurangi hambatan administratif. Masyarakat memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan, termasuk kesigapan petugas, kejelasan prosedur, dan penggunaan teknologi informasi. Umpan balik dan evaluasi berperan penting dalam memperbaiki pelayanan. Secara keseluruhan, penelitian ini menekankan efektivitas pelayanan satu pintu dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

#### DAFTAR PUSTAKA

Ajilaksa, I Dewa Ketut Yudyadana ( 2011 ). Pengaruh CSR Terhadap Kinerja keuangan Perusahaan. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Diponegoro

**Dedy Mulyadi, 2016**, Administrasi Publik dan Pelayanan Publik, Bandung,. Alfabeta.

Enifah, E. (2012). Strategi Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Sebagai Upaya memaksimalkan produktivitas Perusahaan.skripsi). Semarang: Institut Agama Islam Negeri Walisongo.

**Gibson, J. (2011)**. Organisasi Perilaku Struktur Proses. Semarang: Bina Pura. Aksara

Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam.Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik,1(1), 22-31.

**Moenir, (2010)**. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.

**Pasolong Harbani. 2014**. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta

Sedarmayanti, S., & Rahadian, N. (2018). Hubungan Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Lembaga Pendidikan Tinggi.Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi,15(1), 63-77

**Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011** .Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta:Bumi Aksara

Sujipto, A., Haning, M. T., & Suratman, S. (2019). ANALISIS LAYANAN PUBLIK DI BIDANG PERIZINAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN POLEWALI MANDAR.JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik), 80-94

Sumaryadi, I.N. (2010). Sosiologi Pemerintahan. Penerbit: Ghalia Indonesia, Bogor.