

## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA SISTEM PELAYANAN SATU PINTU (PTSP) DI MAL PELAYANAN PUBLIK BARUGA PEMERINTAH DAERAH KOTA BAUBAU PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL

Chendy Rahmawati<sup>1</sup>, Anwar Sadat<sup>2</sup>, Muh. Askal Basir<sup>3</sup>

Universitas Muhammadiyah Buton, Baubau, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

E-mail: [cendyrahmawaty04@gmail.com](mailto:cendyrahmawaty04@gmail.com)<sup>1</sup>

### ABSTRAK

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai tingkat pelayanan publik yang diberikan oleh sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pemerintah Kota Baubau. Metodologi yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, sedangkan variabel bebasnya adalah peningkatan pelayanan PTSP yang dinilai dari kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan publik yang dinilai dari lima indikator yaitu tangible, reliabilitas, responsivitas, assurance, dan empathy. Sebanyak enam orang informan mengikuti studi dokumentasi, wawancara mendalam, dan observasi langsung untuk mengumpulkan data, yang kemudian dievaluasi dengan menggunakan model Miles dan Huberman. Temuan studi menunjukkan bahwa, meskipun menghadapi sejumlah tantangan, termasuk infrastruktur yang belum memadai dan kurangnya kesadaran masyarakat terhadap prosedur, penerapan PTSP di Mal Pelayanan Publik Baruga Kota Baubau berhasil meningkatkan kualitas layanan melalui penyederhanaan proses dan percepatan waktu layanan.*

**Kata Kunci:** Efektivitas; Kualitas; Pelayanan Public; Kepuasan Masyarakat; Prosedur; PTSP

### ABSTRACT

*The purpose of this research is to assess the level of public service provided by the One-Stop Integrated Service (PTSP) system of the Baubau City Government. The methodology used is a qualitative descriptive approach, while the independent variable is the improvement of PTSP services assessed from community satisfaction and the quality of public services evaluated based on five indicators: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Six informants participated in the study through documentation, in-depth interviews, and direct observation to collect data, which was then evaluated using the Miles and Huberman model. The study findings indicate that, despite facing several*

*challenges, including inadequate infrastructure and a lack of public awareness regarding procedures, the implementation of PTSP at the Baruga City Baubau Public Service Mall successfully improved service quality through process simplification and service time acceleration.*

**Keywords:** *Effectiveness, Quality; Public Service; Community Satisfaction; Procedures; PTSP.*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan merupakan tugas utama seorang pegawai negeri sipil untuk mengabdikan kepada bangsa dan masyarakat. Tanggung jawab ini tercantum jelas dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, khususnya pada paragraf keempat. Untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil semua warga negara, sistem pemerintahan saat ini mendukung pembentukan layanan publik utama. Layanan mencakup layanan pemerintah dan barang publik, dan layanan yang disediakan secara berkala merupakan layanan publik.

Pelayanan publik ditujukan untuk mencapai kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat tercapai apabila pelayanan yang diberikan telah sesuai atau melebihi standar pelayanan yang ditetapkan. (Muslim, 2022).

Pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu pilar perubahan penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat, dan peningkatan mutu memerlukan pelayanan yang terpadu. (Harsono, 2019).

Sistem pelayanan terpadu merupakan suatu kesatuan proses

pengelolaan pelayanan beberapa jenis pelayanan yang dilaksanakan secara terpadu di satu lokasi, baik secara fisik maupun virtual (PP No. 96/2012, Pasal 14 ayat (1)). Sistem pelayanan fisik terpadu dapat berupa sistem PTSP dan sistem pelayanan terpadu satu atap (PTSA) (Halik, 2014). Untuk meningkatkan pelayanan publik, pemerintah Indonesia telah mengubah paradigma sistem pemerintahan. Pemerintahan sekarang lebih terdesentralisasi dibandingkan dengan pemerintahan sebelumnya yang cenderung kaku dan tersentralisasi. Untuk menangani pengaduan pengguna layanan dan mengantisipasi dan memperbaiki kekurangan layanan publik, pemerintah telah menerapkan kebijakan pelayanan terpadu satu atap (Efendi dkk., 2023).

Meskipun pengenalan sistem pelayanan terpadu satu pintu diharapkan untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan efektivitas, masyarakat tetap tidak puas dan pelayanan pemerintah terus mengalami dampak negatif (Tahalea et al., 2015).

Warga Baubau dapat dengan mudah mendapatkan layanan pemerintah melalui sistem Pelayanan

Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang dibuat oleh pemerintah daerah kota. Meskipun sistem ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi, ada beberapa hambatan yang menghalangi pelaksanaannya, seperti kekurangan sumber daya manusia, infrastruktur yang tidak memadai, dan proses birokrasi yang kompleks. Akibatnya, pejabat pemerintah Kota Baubau tidak dapat memberikan layanan secara efektif. Karena prosedur administrasi yang berbelit dan tidak transparan, tidak adanya kepastian waktu, tingginya biaya, dan kurangnya standar pelayanan yang dapat digunakan oleh pejabat, fenomena ini sering menjadi sumber pengaduan masyarakat pengguna jasa. (Ramawati et al., 2022).

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **1. Pengertian Kualitas**

Apakah suatu perusahaan mampu bertahan dalam persaingan ketat dalam industri diukur melalui kualitasnya. Kualitas adalah totalitas karakteristik produk yang mendukung kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan spesifik atau yang ditetapkan, dan penilaian keseluruhan terhadap harapan pelanggan dan peningkatan nilai output atau layanan untuk memenuhi harapan tersebut (Astri, 2014)

Kualitas didefinisikan, menurut Goetsch & Davis dalam Tjiptono & Chandra (2016:115), sebagai situasi dinamis di mana barang, jasa, sumber,

Pemerintah Kota Baubau perlu memperkuat pengawasan dan evaluasi kinerja pelayanan publik. Penilaian mutu pelayanan publik pada sistem PTSP Kota Baubau perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana sistem telah mampu memenuhi harapan masyarakat dan mengidentifikasi hal-hal yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan mutu & efisiensi pelayanan publik. (Dallaba dkk., 2023) Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Baubau. Dalam konteks inilah penulis tertarik untuk mengkaji tentang evaluasi kualitas pelayanan public pada Sistem PTSP Pemerintah Kota Baubau.

sumber daya manusia, proses, dan lingkungan memenuhi atau melampaui harapan. Kualitas, menurut Kotler dkk. Suryati (2015:23), adalah keseluruhan gaya dan fitur suatu produk atau layanan yang mendukung kemampuannya untuk memuaskan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung (Rawis et al., 2022). Kualitas adalah standar yang digunakan konsumen untuk mengevaluasi suatu produk atau layanan. Jika kualitas suatu produk atau jasa dinilai baik, hal tersebut merupakan salah satu penilaian (Putro, 2014).

Kualitas terdiri dari produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan, serta upaya untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas adalah keadaan yang selalu berubah (misalnya,

apa yang dianggap baik saat ini mungkin dianggap buruk pada masa mendatang) (Hantono, 2017).

dari standar pelayanan yang telah ditetapkan. Selain itu, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 63 Tahun 2003. Tiga kelompok utama terdiri dari pelayanan publik (Moenir dalam Prakoso dkk., 2021):

1. Pelayanan Administratif mencakup pembuatan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
2. Pelayanan Barang mencakup pembuatan barang yang digunakan oleh masyarakat.
3. Pelayanan Jasa mencakup pembuatan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

"Pelayanan publik" dapat didefinisikan sebagai tindakan atau pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat atau individu dalam lingkup operasinya. Pelayanan publik ini diberikan kepada seluruh lembaga negara, badan usaha milik negara, dan lembaga penyedia barang dan jasa yang berdiri sendiri dan/atau jasa administrasi untuk memenuhi kebutuhan pelayanan publik bagi seluruh warga negara (Kadarsih, 2010). kumpulan tindakan yang melaksanakan kegiatan kepentingan umum yang sah, bersama dengan undang-undang lain yang dibuat khusus untuk melaksanakan kegiatan kepentingan umum yang sah. Pejabat, pekerja, dan semua orang yang

bekerja untuk suatu organisasi yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan satu atau lebih kegiatan pelayanan publik dalam rangka kerja (Pratama, 2020).

Widodo (2011) (Nurjanah & Utama, 2021) mengatakan bahwa pelayanan publik berarti memberikan layanan kepada individu dan masyarakat yang berkepentingan dengan cara yang ditetapkan oleh penyelenggara. Semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya melaksanakan kebijakan publik dan menegakkan peraturan perundang-undangan disebut sebagai pelayanan publik, menurut Mahmudi (Solihin, 2017).

Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Kewenangan Lembaga Negara Nomor 63 Tahun 2003 tidak memenuhi standar pegawai negeri sipil yang diperlukan. Salah satunya adalah pedoman administratif yang menyeluruh, yang mencakup variabel prosedural atau standar operasional pelayanan (SOP) yang ditetapkan secara transparan, akuntabel, bersyarat, dan partisipatif terhadap masyarakat. Ini adalah tanggung jawab aparatur pemerintah sebagai aparatur sipil negara. Lebih lanjut, Peraturan Menteri Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pendelegasian wewenang Lembaga Negara mendefinisikan pelayanan publik sebagai semua kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam

upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dalam pemerintahan daerah (dalam hal ini, Pemerintah Kota Baubau) dapat didefinisikan sebagai memberikan layanan atau memenuhi kebutuhan masyarakat atau organisasi lain yang berkepentingan dengan organisasi tersebut, sesuai dengan persyaratan, aturan dan prosedur dasar yang dibuat untuk membuat penerima layanan puas. Sebaliknya, konsumen layanan publik adalah orang, komunitas, lembaga pemerintah, dan organisasi hukum yang menerima layanan dari pemerintah. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum disebut sebagai pelayanan publik.

## **2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik**

Pemerintahan yang baik dimulai dengan pelayanan yang baik. Karena pelayanan mempengaruhi kepuasan publik, pemerintah dapat dievaluasi melaluinya. Oleh karena itu, penulis akan membahas beberapa faktor penghambat dan pendukungnya di bawah ini. Ada komponen yang mendukung pelayanan publik:

### **a. Faktor pendukung.**

Faktor pendukung, seperti fasilitas fisik dan sumber daya manusia, memengaruhi kualitas pelayanan.

### **b. Faktor kesadaran.**

Adanya kesadaran mengikat semua orang dalam organisasi kerja, dan dapat menghasilkan keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis. Oleh karena itu, diharapkan bahwa karyawan atau petugas melakukan tugas mereka dengan disiplin, keikhlasan, dan kesungguhan.

### **c. Faktor aturan.**

Manajemen, sebagai pihak yang bertanggung jawab untuk mengatur semua aspek organisasi, membuat aturan. Setiap aturan berkaitan dengan manusia baik sebagai subjek, yaitu mereka yang membuat, menjalankan, dan memantau pelaksanaannya, maupun sebagai obyek, yaitu mereka yang dikenai oleh aturan.

### **d. Faktor Organisasi.**

Organisasi pelayanan melihat organisasi sebagai lebih dari sekadar struktur organisasi; mereka juga memiliki lebih banyak pengaturan dan mekanisme kerja yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang memadai.

### **e. Faktor Pendapatan.**

Pendapatan pegawai harus setidaknya memenuhi kebutuhan hidup mereka dan keluarga mereka. Namun, jika pendapatan mereka tidak mencukupi, pegawai mungkin harus mencari cara untuk mendapatkan lebih banyak uang dengan menjual jasa mereka.

- f. Faktor kemampuan dan keterampilan. efektivitas birokrasi pelayanan berizin dan tidak berizin.

Dengan kemampuan dan keterampilan yang cukup, pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak, termasuk masyarakat dan manajemen.

- g. Faktor sarana pelayanan.

Sarana pelayanan yang dimaksud di sini adalah jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam melakukan pekerjaan dan juga berfungsi sosial untuk kepentingan orang-orang yang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

### **3. Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah upaya untuk menyediakan layanan perizinan dan nonperizinan yang dilaksanakan secara terpadu di satu lokasi dan dimulai dari tahap permohonan hingga penerbitan dokumen perizinan. Konsep ini memungkinkan pelamar hanya perlu bertemu dengan perwakilan kantor depan di satu tempat. Hal ini menghindari perpajakan informal yang sering terjadi dalam proses pelayanan publik dan juga mengurangi interaksi antara pemohon dan pejabat yang mengeluarkan izin (Suherlan & Budhiono, 1997). Menurut Suhartoyo (2019), tujuan utama pembentukan Pusat Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) adalah untuk meningkatkan

Untuk mendorong investasi, pemerintah menawarkan pelayanan terpadu satu atap. Investasi akan meningkatkan kesejahteraan rakyat kita dengan menciptakan lapangan kerja baru dan memberikan layanan berkualitas. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pemerintah dapat melakukan perubahan (Ismayanti, 2015). Faktor-faktor berikut dapat memengaruhi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP):

- a. Pengaruh struktur organisasi terhadap kualitas pelayanan terpadu Satu Pintu
- b. Pengaruh kemampuan aparat terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu
- c. Pengaruh sarana/ prasarana terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu.
- d. Pengaruh sistem pelayanan terhadap kualitas pelayanan terpadu satu pintu

### **METODE**

Penelitian kualitatif atau kuantitatif dapat menggunakan metode yang berbeda. Penelitian kualitatif digunakan untuk memahami dan menjelaskan suatu fenomena secara mendalam dan terperinci. Penelitian kualitatif juga memerlukan diskusi tentang validitas data (Afiyanti, 2008). Metode ini digunakan untuk meningkatkan pemahaman tentang peristiwa yang terjadi di lapangan, terutama yang berkaitan dengan kualitas

pelayanan publik, dan untuk meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pemerintah Kota Baubau. Survei dilakukan di Balai Kota Baubau selama dua bulan, dari Februari hingga April 2025.

Dalam penelitian ini, ada dua variabel utama: kualitas pelayanan publik sebagai variabel bebas dan peningkatan layanan PTSP sebagai variabel terikat. Kualitas pelayanan publik diukur dengan lima indikator: tangible (bukti fisik), kredibilitas, daya tanggap, keyakinan, dan empati. Ini menunjukkan seberapa baik layanan pemerintah dapat memenuhi harapan masyarakat. Sementara peningkatan layanan PTSP diukur dari tingkat kepuasan masyarakat setelah mendapatkan layanan di kantor pemerintahan. Observasi langsung, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data penelitian ini. Ada enam informan yang diwawancarai, terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau, satu staf, dan empat masyarakat yang telah menerima layanan.

Analisis data dilakukan dalam empat tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan menggunakan model Miles dan Huberman. Setelah data dikumpulkan melalui interaksi langsung dengan informan di lapangan, proses analisis sistematis digunakan untuk

menemukan pola, kategori, dan korelasi yang terkait dengan subjek penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Pelayanan Satu Pintu (PTSP) di Mal Pelayanan Publik Baruga Kota Baubau**

Salah satu terobosan dalam sistem birokrasi modern adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), yang bertujuan untuk menyederhanakan proses pelayanan publik, menghindari praktik birokrasi yang rumit, dan meningkatkan aksesibilitas dan kepuasan masyarakat. Fakta bahwa PTSP digunakan di Mal Pelayanan Publik Baruga, terutama oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baubau, telah menunjukkan bahwa itu sangat efektif dalam hal memberikan layanan yang lebih baik dan membuat proses administrasi kependudukan lebih mudah.

PTSP memungkinkan orang mengurus berbagai kebutuhan mereka hanya di satu tempat tanpa harus berpindah antarkantor. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baubau menyatakan bahwa ini secara langsung mengurangi waktu dan biaya:

*“Dengan adanya PTSP, masyarakat cukup datang ke satu tempat untuk mengurus beberapa keperluan administrasi, tanpa perlu berpindah-pindah instansi”.*

Sistem evaluasi internal dan mekanisme pengawasan kualitas

layanan mendukung PTSP selain meningkatkan efektivitas lokasi. Pihak dinas mempertimbangkan secara sistematis setiap keluhan atau masukan yang disampaikan oleh masyarakat. Kepala Dinas menyatakan hal ini sebagai berikut:

*“Pelayanan PTSP kami memiliki sistem pengawasan dan evaluasi internal. Kami juga menyediakan sarana untuk masyarakat menyampaikan masukan maupun keluhan”.*

Dinas Dukcapil juga menerapkan inovasi layanan cepat, seperti strategi jemput bola yang mendekatkan layanan ke masyarakat dan layanan 30 menit jika dokumen lengkap. PTSP juga efektif di masyarakat dan di luar gedung pelayanan. Kepala Dinas menyatakan hal ini:

*“Ada beberapa inovasi yang kami kembangkan, antara lain: Pelayanan Cepat 30 Menit, Jemput Bola... masyarakat bisa mengajukan layanan secara daring melalui aplikasi LIDaku”.*

Dari sudut pandang pegawai pelayanan, prosedur kerja yang terorganisir, pelayanan yang cepat jika berkas lengkap, dan petugas yang ramah dan sabar di masyarakat adalah bukti bahwa PTSP efektif. Menurut anggota staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baubau:

*“Kami selalu berusaha agar pelayanan cepat selesai... Kalau sudah lengkap, langsung diproses.*

*Tapi kalau ada yang kurang, kami beri tahu dengan jelas agar tidak perlu datang berulang kali”.*

Namun demikian, keberhasilan ini masih menghadapi beberapa hambatan. Yang paling menonjol adalah keterbatasan infrastruktur di daerah terpencil dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan layanan. Meskipun begitu, divisi terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dengan memperjelas alur pelayanan, memberikan informasi yang mudah diakses, dan tetap profesional saat menangani keluhan masyarakat. Menurut pegawai:

*“Kami sering memberikan penjelasan, bahkan sampai berulang kali... Tujuan kami bukan untuk membuat masyarakat bolak-balik, tapi agar mereka paham dan prosesnya cepat”.*

Secara keseluruhan, keberhasilan PTSP di Mal Pelayanan Publik Baruga oleh Dinas Dukcapil Kota Baubau menunjukkan bahwa pelayanan publik menjadi lebih cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, meskipun beberapa aspek pendukung teknis dan pendidikan masyarakat masih perlu diperbaiki.

## **2. Profesionalisme dan Kompetensi Petugas Pelayanan**

Keberhasilan dan kualitas implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bergantung pada kompetensi dan profesionalisme

petugas pelayanan. Petugas yang bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baubau harus tidak hanya memahami prosedur administratif, tetapi juga mampu berempati dan berkomunikasi dengan orang-orang dari berbagai latar belakang pendidikan dan pemahaman saat membantu orang-orang. Selama wawancara, seorang karyawan menyatakan:

*“Kami sering memberikan penjelasan, bahkan sampai berulang kali, agar mereka bisa paham... Kami tidak pernah bermaksud mempersulit masyarakat”, ujar salah satu pegawai pelayanan. “Kadang kami sudah jelaskan dengan baik, tapi masyarakat tetap memaksa harus dilayani saat itu juga. Tapi kami tetap harus sabar, sopan, dan memberikan pelayanan yang baik. Walau kadang dimarahi, kami tidak boleh terpancing emosi”.*

Hal ini menunjukkan bahwa petugas memiliki kemampuan komunikasi yang baik, termasuk kemampuan untuk menyederhanakan informasi teknis sehingga orang awam dapat memahaminya. Sebaliknya, ketika petugas menghadapi masyarakat yang tidak berkolaborasi, mereka tetap tenang dan tidak emosional, yang menunjukkan profesionalisme mereka. Selain itu, para petugas memiliki kemampuan teknis untuk secara cepat dan akurat menilai kelengkapan dokumen dan menyediakan solusi

dalam kasus di mana dokumen tidak lengkap atau berasal dari lokasi yang jauh.

*“Biasanya kami arahkan dulu. Kalau mereka tidak ingin pulang lagi karena rumah jauh, kami bantu komunikasi dengan pihak lain yang berwenang”, lanjutnya.*

Selain itu, kepala dinas menekankan betapa pentingnya memiliki sumber daya manusia (SDM) yang memadai di lokasi pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pimpinan menyadari betapa pentingnya distribusi SDM dan keahlian teknis sebagai komponen penting dari keberhasilan pelayanan. Seperti yang ditunjukkan oleh dokumen wawancara:

*“Kami memastikan bahwa perangkat dan sumber daya sudah tersedia di PTSP, walaupun beberapa proses tetap harus dilakukan di kantor pusat. Kami bandingkan layanan kami dengan instansi lain seperti bank. Di sana pelayanannya cepat dan sopan. Kami belajar dari itu untuk diterapkan di sini*

Dari uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa sikap ramah, pelayanan solutif, dan keterampilan administratif petugas pelayanan di Dinas Dukcapil Kota Baubau telah menunjukkan kemajuan profesionalisme dan kompetensi mereka. Selain itu, untuk meningkatkan profesionalisme, benchmarking atau perbandingan dengan layanan publik

lainnya, seperti layanan perbankan, untuk mengadopsi praktik terbaik. Namun demikian, peningkatan kapasitas dan pelatihan berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan standar pelayanan dan menanggapi tantangan yang muncul karena perubahan kebutuhan masyarakat.

### **3. Kendala dalam Implementasi Sistem PTSP**

Walaupun penerapan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baubau telah memberikan berbagai kemudahan, realisasinya di lapangan masih dihadapkan pada beberapa hambatan yang memengaruhi kualitas pelayanan secara menyeluruh. Hambatan tersebut mencakup aspek teknis maupun non-teknis, seperti keterbatasan infrastruktur, faktor geografis, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan. Seperti yang disampaikan oleh Kepala Dinas:

*“Kendala utama adalah jarak dan keterbatasan infrastruktur di beberapa wilayah. Untuk itu, kami sedang mempertimbangkan strategi pelayanan yang lebih mendekatkan akses ke masyarakat, seperti membangun lebih banyak unit layanan di desa atau kecamatan terpencil.”*

Keterbatasan yang ada membuat beberapa layanan masih harus diproses di kantor pusat, yang berdampak pada

lamanya waktu penyelesaian dokumen, terutama bila terjadi gangguan teknis seperti masalah jaringan atau perangkat. Meski begitu, dinas terkait telah berusaha mengatasi hal ini dengan menempatkan sumber daya yang memadai di lokasi PTSP serta menyediakan opsi alternatif untuk pengambilan dokumen. Di sisi lain, petugas pelayanan juga menghadapi tantangan berupa rendahnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administratif. Banyak warga datang tanpa membawa dokumen yang diperlukan, meskipun informasi sudah disampaikan secara langsung maupun melalui media lainnya. Kondisi ini seringkali memperlambat proses layanan karena warga harus kembali untuk melengkapi dokumen. Hambatan ini menjadi lebih berat ketika warga tinggal jauh dari pusat layanan, sebagaimana disampaikan oleh salah satu pegawai Disduk Capil:

*“Kami sering memberikan penjelasan, bahkan sampai berulang kali, agar mereka bisa paham... Kadang masyarakat datang bertanya, ‘Apa saja persyaratannya?’, lalu setelah dijelaskan, mereka masih bingung. Kalau mereka tidak ingin pulang lagi karena rumah jauh atau sudah bolak-balik, kami carikan solusi... Misalnya bantu komunikasi dengan pihak lain yang berwenang”*

Selain itu, faktor lain seperti keterbatasan SDM, antrean layanan,

serta resistensi dari masyarakat yang kurang sabar dalam mengikuti prosedur juga menjadi hambatan. Petugas kadang harus menghadapi sikap masyarakat yang memaksa untuk dilayani secara instan, walau belum memenuhi syarat. Seperti diungkap salah satu pegawai:

*“Kadang masyarakat tetap memaksa harus dilayani saat itu juga... Tapi kami tetap harus sabar, sopan, dan memberikan pelayanan yang baik,”*

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa meskipun sistem PTSP telah memberikan kemudahan dari sisi kelembagaan, namun dalam praktiknya, keberhasilan implementasi masih dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, keterjangkauan layanan, serta literasi masyarakat terhadap prosedur administrasi. Mengatasi kendala ini membutuhkan kolaborasi antar instansi, penyediaan SDM yang memadai, serta edukasi publik yang lebih masif dan berkelanjutan.

#### **4. Kepuasan Masyarakat dan Penanganan Keluhan**

Pelayanan publik yang baik harus dimulai dari aksesibilitas lokasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan 4 orang informan yang merupakan warga Baubau diketahui bahwa mayoritas warga menyatakan Mal Pelayanan Publik Baruga cukup strategis dan mudah dijangkau, terutama bagi masyarakat yang tinggal di pusat kota. Petunjuk arah mengarah loket-loket pelayanan, tercantum Dinas

Kependudukan serta Catatan Sipil, dinilai lumayan jelas. Namun, ada kendala bagi masyarakat dari daerah pinggiran yang merasa kesulitan karena terbatasnya akses transportasi umum. Seperti yang diungkapkan informan 1:

*“Kalau dari daerah saya, agak sulit ke sini karena angkutan umum terbatas,”*

Terkait kejelasan informasi, warga merasa cukup terbantu dengan adanya papan pengumuman, brosur, serta penjelasan langsung dari petugas. Informasi mengenai persyaratan, prosedur, dan waktu penyelesaian layanan dinilai sudah jelas. Namun, beberapa informan mengusulkan peningkatan penyampaian informasi melalui visualisasi prosedur di area loket agar lebih mudah dipahami semua kalangan. Seperti yang diungkapkan informan 2:

*“Untuk kejelasan prosedur bisa ditambah petunjuk prosedur langkah demi langkah di dekat loket,”*

Keramahan dan profesionalisme petugas menjadi salah satu aspek yang paling diapresiasi warga. Keempat informan menyampaikan bahwa petugas pelayanan di loket Dinas Dukcapil bertabiat sopan, tanggap, serta informatif. Mereka dapat memberikan pemahaman dengan bahasa yang mudah dipahami dan tidak menunjukkan sikap agresif dikala mengatasi warga yang kebingungan.

Kecepatan dan efisiensi pelayanan juga menjadi perhatian

masyarakat. Sebagian warga mengaku pelayanan berlangsung cepat dan sesuai waktu yang dijanjikan, namun pada jam-jam sibuk, antrean bisa cukup panjang. Meski begitu, proses pelayanan tetap dinilai lancar dan tidak berbelit-belit, seperti diungkapkan informan 3:

*“Pelayanan yang kami terima cukup cepat, sekitar 20 menit selesai. Cepat dan nggak ribet,”*

Dari segi kenyamanan fasilitas, seluruh informan merasa puas. Ruang tunggu dinilai bersih, tertata, dan dilengkapi tempat duduk serta pendingin ruangan. Beberapa bahkan mencatat adanya tambahan seperti minuman gratis. Namun, ada pula masukan terkait kebersihan toilet dan fasilitas untuk anak-anak, seperti diungkapkan informan 4:

*“Kalau bawa anak kecil, agak kurang hiburan, sebaiknya ditambahkan fasilitas bermain untuk anak-anak”*

Soal transparansi, keempat informan merasa yakin bahwa seluruh proses pelayanan sudah dilakukan secara terbuka tanpa pungutan liar. Hal ini didukung oleh informasi di meja pelayanan yang menegaskan bahwa semua layanan bersifat gratis. Kepercayaan publik terhadap sistem yang bebas pungli menunjukkan bahwa integritas petugas masih terjaga.

Penanganan keluhan juga dinilai baik oleh masyarakat. Warga yang mengalami kendala selama proses

pelayanan merasa petugas sigap menanggapi keluhan dan mencari solusi. Keluhan terkait dokumen yang salah, jaringan yang lambat, atau kesalahan prosedur ditangani dengan ramah dan cepat. Seperti yang diungkapkan oleh Informan 1:

*“Saya lapor langsung ditangani. Dua hari jadi ulang tanpa biaya,”*

Hal tersebut menunjukkan bahwa petugas tidak hanya cepat dalam merespons, tetapi juga memberikan solusi yang tidak memberatkan masyarakat.

Informan 2 juga menyampaikan pengalaman serupa:

*“Waktu saya datang bawa dokumen kurang lengkap, petugas langsung bantu komunikasi dan kasih waktu tambahan. Jadi, saya nggak perlu datang lagi.”*

Sementara itu, Informan 3 menyatakan:

*“Petugas di sini selalu siap membantu. Kadang ada masalah disistem, tapi mereka cepat perbaiki dan memberitahu kita.”*

Hal ini mencerminkan bahwa responsivitas dan perhatian terhadap keluhan sangat dijaga untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kenyamanan bagi masyarakat. Sikap proaktif petugas dalam menangani keluhan tidak hanya membangun kepercayaan publik, tetapi juga menciptakan suasana pelayanan yang humanis dan solutif. Dengan adanya penanganan keluhan yang cepat dan

tepat, warga merasa lebih dihargai dan didengarkan, sehingga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan yang konstruktif bagi peningkatan mutu layanan dimasa mendatang.

Seluruh informan berharap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baubau terus ditingkatkan, khususnya dalam hal perluasan layanan ke wilayah pinggiran, peningkatan sistem digital, dan penyampaian informasi yang lebih inklusif. Seperti diungkapkan informan ke 4:

*“Semoga ke depan bisa ada pelayanan keliling atau dibuka di kecamatan atau bahkan tingkat kelurahan”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan empat informan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Sistem Pelayanan Satu Pintu (PTSP) di Mal Pelayanan Publik Baruga Pemerintah Daerah Kota Baubau, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, umumnya dinilai baik oleh masyarakat. Akses menuju lokasi mudah dijangkau, informasi pelayanan cukup jelas, petugas dinilai ramah dan profesional, serta proses pelayanan berlangsung cepat dan efisien. Fasilitas ruang tunggu juga memadai dan nyaman, serta transparansi dalam biaya pelayanan cukup terjaga. Penanganan keluhan pun dianggap cepat dan responsif, menunjukkan adanya komitmen

terhadap kepuasan masyarakat. Masyarakat berharap kualitas ini terus dipertahankan dan ditingkatkan dengan inovasi serta peningkatan kompetensi petugas.

Pelayanan publik merupakan komponen fundamental dalam pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang efektif dan efisien. Keberhasilan pelayanan publik sering diukur lewat tingkatan kepuasan masyarakat, yang mencerminkan bagaimana baiknya layanan yang diberikan oleh penyelenggara pemerintah. Pelayanan publik yang optimal harus memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi, yang semuanya harus sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. salah satu inovasi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah penerapan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah sistem yang memungkinkan berbagai layanan perizinan dan non- perizinan dilakukan di satu lokasi secara terintegrasi. Hal ini bertujuan untuk menyederhanakan proses pelayanan, mengurangi birokrasi yang rumit, serta menambah efisiensi dan transparansi. PTSP memberikan kemudahan buat penduduk, karna mereka tidak perlu berpindah- pindah antara berbagai instansi untuk mengurus berbagai dokumen. Dengan adanya sistem ini, waktu dan anggaran yang dikeluarkan oleh warga pula dapat lebih

dihemat. Inovasi ini sebagai langkah berguna dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik di banyak daerah, serupa yang diungkapkan oleh Suhartoyo (2019) yang memberitahukan jika PTSP bertujuan menyederhanakan sistem pelayanan publik biar lebih segera, efisien, dan transparan.

Di Kota Baubau, penerapan PTSP melalui Mal Pelayanan Publik Baruga telah menunjukkan hasil yang positif dalam menaikkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan. Penduduk sanggup mengurus berbagai dokumen serupa akta kelahiran, kartu keluarga, dan dokumen lainnya di satu letak tanpa mesti berpindah antar institusi. Tentang ini tentu saja mengurangi waktu dan biaya yang lazimnya dikeluarkan oleh masyarakat, dan juga menambah kenyamanan dalam mengakses layanan publik. Mal Pelayanan Publik Baruga telah menjadi pusat layanan yang memudahkan masyarakat Kota Baubau dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan. Pendapat Widodo (dalam Nurjanah&Utama, 2021) juga menggaris bawahi jika pelayanan publik yang efektif yaitu gambaran dari pelaksanaan kebijakan publik yang bertujuan memberikan pelayanan terbaik buat masyarakat.

Salah satu keunggulan dari implementasi PTSP di Baubau ialah penerapan sistem evaluasi internal dan pengawasan mutu layanan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kota Baubau berupaya guna

menetapkan kalau setiap pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Untuk menaikkan jangkauan layanan, Dukcapil serta mengaplikasikan strategi jemput bola, di mana petugas turun langsung ke publik yang berada di luar pusat kota. Tidak cuma itu, layanan cepat yang menawarkan penyelesaian dalam waktu 30 menit jika dokumen lengkap juga memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dengan lebih efisien. Pratama (2020) meningkatkan bahwa pelayanan publik mencakup bermacam bentuk layanan hukum dan administrasi yang diberikan oleh petugas publik, yang dalam hal ini, sistem PTSP memungkinkan penyederhanaan dan integrasi berbagai layanan tersebut.

Dari sudut pandang petugas, implementasi PTSP memberikan banyak manfaat, terutama dalam perihal kejelasan alur kerja. Petugas kini bisa melayani masyarakat dengan lebih terstruktur, mengurangi waktu tunggu, serta memberikan pelayanan yang lebih ramah dan solutif. Dengan adanya sistem ini, petugas dapat lebih fokus pada penyelesaian masalah yang dihadapi oleh masyarakat, sehingga menghasilkan atmosfer yang lebih aman serta memuaskan. Walaupun demikian, tantangan senantiasa terdapat, paling utama di wilayah terpencil di mana infrastruktur dan uraian masyarakat terhadap prosedur layanan masih terbatas. Oleh sebab itu, edukasi kepada masyarakat sebagai kunci penting

dalam menjaga keberlanjutan efektivitas PTSP, sejalan dengan Mahmudi (dalam Solihin, 2017) yang menekankan bernilainya profesionalisme dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan yang solutif dan cepat.

Profesionalisme dan kompetensi petugas juga memainkan peran penting dalam keberhasilan implementasi PTSP di Baubau. Petugas pelayanan menunjukkan kemampuan untuk menyederhanakan data teknis dan membagikan solusi terhadap masalah yang dihadapi warga. Selain itu, sikap sabar dan tanggap petugas dalam menghadapi masyarakat yang belum memahami prosedur menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang baik. Dukcapil Kota Baubau juga mengakui pentingnya mutu sumber daya manusia (SDM) yang memadai dalam menunjang implementasi PTSP yang efektif. Oleh karena itu, mereka terus berupaya untuk meningkatkan kapasitas petugas lewat pelatihan berkepanjangan, cocok dengan komentar Ismayanti (2015) yang menekankan bahwa PTSP berperan strategis dalam menarik investasi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan.

Namun, meskipun PTSP di Kota Baubau telah berjalan dengan baik, masih terdapat sebagian kendala yang perlu diatasi. Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan infrastruktur,

terutama di daerah pinggiran yang sulit dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, masih ada pemahaman yang terbatas dari masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan dokumen yang dibutuhkan. Kendala teknis, seperti gangguan jaringan atau keterbatasan perangkat, juga menjadi tantangan yang harus segera diatasi agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Selain itu, ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat meskipun persyaratan belum lengkap juga menjadi tantangan yang harus diperhatikan, yang sejalan dengan pandangan Suhartoyo (2019) bahwa implementasi PTSP harus mampu mengatasi berbagai masalah birokrasi yang ada.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PTSP di Mal Pelayanan Publik Baruga menunjukkan hasil yang positif. Mayoritas masyarakat mengapresiasi letak Mal Pelayanan Publik Baruga yang cukup strategis, terutama buat mereka yang tinggal di pusat kota. Warga pula membagikan apresiasi terhadap keramahan petugas, efisiensi waktu pelayanan, dan juga kenyamanan fasilitas yang disediakan, seperti ruang tunggu yang tenteram dan penyediaan minuman. Akan tetapi, beberapa masukan juga diberikan, terutama terkait kebersihan toilet dan ketersediaan fasilitas anak. Hal ini menunjukkan kalau meskipun pelayanan sudah cukup baik, masih ada ruang untuk perbaikan dalam aspek

kenyamanan fasilitas yang diberikan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, implementasi PTSP di Mal Pelayanan Publik Baruga Kota Baubau telah berhasil menambah kualitas pelayanan publik dengan teknik yang lebih efisien dan transparan. Penduduk sanggup merasakan faedah dari sistem yang menyederhanakan prosedur, mengurangi birokrasi, dan juga memacu waktu pelayanan. Akan tetapi, untuk memastikan efektivitas jangka panjang, penting untuk terus mengatasi berbagai kendala yang ada, seperti keterbatasan infrastruktur dan kurangnya pemahaman warga. Dengan perbaikan yang terus-menerus, PTSP dapat jadi model pelayanan publik yang lebih baik di masa depan.

## **KESIMPULAN**

Melalui penyederhanaan proses, pemangkasan birokrasi, dan percepatan waktu pelayanan, sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berhasil diterapkan di Mal Pelayanan Publik Baruga Kota Baubau, sehingga kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan. Waktu dan biaya dapat dihemat karena masyarakat dapat memperoleh berbagai layanan administrasi kependudukan di satu lokasi tanpa harus mendatangi berbagai instansi. Untuk menjamin mutu pelayanan terus membaik, Dukcapil Kota Baubau juga menggunakan asesmen internal dan pengendalian mutu. Secara keseluruhan, PTSP telah meningkatkan

efektivitas dan transparansi pelayanan publik, meskipun masih banyak tantangan, seperti infrastruktur yang belum memadai di daerah pinggiran dan kurangnya kesadaran masyarakat terhadap prosedur.

Untuk meningkatkan efektivitas sistem PTSP, infrastruktur harus diperkuat, khususnya di daerah pedesaan, untuk membuat layanan mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat. Untuk menghilangkan ketidakpastian dan meningkatkan pemahaman, lebih banyak pekerjaan harus dilakukan untuk mendidik masyarakat tentang persyaratan dan prosedur layanan. Untuk menjaga profesionalisme dan kualitas layanan yang diberikan, penting juga untuk meningkatkan kapasitas petugas melalui pelatihan berkelanjutan. Terakhir, untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan saat menggunakan layanan di Mal Layanan Publik Baruga, penilaian dan peningkatan fasilitas publik, seperti ketersediaan fasilitas ramah anak dan toilet bersih, harus dilakukan. Untuk meningkatkan efektivitas sistem PTSP, infrastruktur harus diperkuat, khususnya di daerah pedesaan, untuk membuat layanan mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat. Untuk menghilangkan ketidakpastian dan meningkatkan pemahaman, lebih banyak pekerjaan harus dilakukan untuk mendidik masyarakat tentang persyaratan dan prosedur layanan. Untuk menjaga profesionalisme dan

kualitas layanan yang diberikan, penting juga untuk meningkatkan kapasitas petugas melalui pelatihan berkelanjutan. Terakhir, untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung saat memanfaatkan layanan di Mal Pelayanan Publik Baruga, perlu dilakukan penilaian dan peningkatan fasilitas umum seperti tersedianya fasilitas ramah anak dan toilet bersih.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anugrahsa, Y. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat. *Jurnal TAMBORA*, 6(3), 171–183.
- Astri, N. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta Sidoarjo. *Publika*, 2(2).
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 5(1), 31–40. <https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428>
- Efendi, S., Hamsa, A., Munira, D. S., & Julia, I. (2023). Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Meureubo Kabupaten Aceh Barat. *Numbay: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1.
- Halik, A. (2014). Kajian Pengembangan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Melalui Perspektif Indikator Kinerja Utama (IKU). *Jurnal Bina Praja*, 6(1), 1–8.
- Hantono, D. (2017). Pengaruh Ruang Publik Terhadap Kualitas Visual Jalan Kali Besar Jakarta. *Arsitektur*, 15(2), 535–543.
- Harsono, B. (2019). Analisis kualitas pelayanan publik pada kantor pelayanan terpadu satu pintu kecamatan Johar Baru kota administrasi Jakarta Pusa. *Public Administration Journal (PAJ)*, 3 (1).
- Indartuti, E., Rochim, A. I., Keuangan, K. A., Luthfiana, I. R., Rejoso, K., & Timur, P. J. (2021). *Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Program Studi Administrasi Publik Fak. 01(01)*, 1–11.
- Irmawati, I., Wijaya, A. A. M., & Basir, Muh. A. (2022). Transparansi Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Labalawa Kecamatan Betoambari Kota Baubau. *Journal of Government*

- Science Studies*, 1(2), 50–57.  
<https://doi.org/10.30598/jgssvoll1issue2page50-57>
- Ismayanti, L. (2015). Efektivitas Penyelenggaraan Elayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4(2).
- Kadarsih, S. (2010). Tugas dan wewenang Ombudsman Republik Indonesia dalam pelayanan publik menurut UU No. 37 Tahun 2008. *Jurnal Dinamika Hukum*, 10(2), 175–182.
- Lenaini, I. (2021). *Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling*. 6(1).
- Muslim, M. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan). *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 4(1), 31.  
<https://doi.org/10.20527/jpp.v4i1.5191>
- Nugroho, S. A. (2017). Peran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam Penyediaan Air Bersih di Kecamatan Balikpapan Utara, Kota Balikpapan. In *EJournal Administrasi Negara*. In *EJournal Administrasi Negara*, 5(1).
- Nurjanah, E., & Utama, D. K. (2021). Analisis Responsivitas Pelayanan Publik Di Rumah Tahanan Negara Kelas I Cabang Rumah Tahanan Komisi Pemberantasan Korupsi. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(5), 567–577.
- Prakoso, I. A., Suryaman, M., & Nugraha, B. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa XYZ Kabupaten Karawang. *Journal of Management*, 4(2).
- Pratama, Z. Z. B. (2020). Kewenangan Ajudikasi Oleh Ombudsman Republik Indonesia Dalam Proses Penyelesaian Sengketa Pelayanan Publik. *Journal Equitable*, 5(1), 89–107.
- Putro, S. W. (2014). Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen Restoran Happy Garden. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- Rawis, R., Ruru, J., & Kolondam, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. *Administrasi Publik VII*, 8 (114), 45–26.
- Rusna, N. (2016). *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Mahakam Cabang Sangasanga ....* [ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id).
- Solihin, M. (2017). Studi Tentang Pelayanan Pendistribusian Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM ) Kecamatan

- Kota Bangun Kabupaten Kutai  
Kartanegara. *EJournal*  
*Administrasi Negara*, 5(3), 6550–  
6564. [https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.  
143-154](https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154)
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi  
Fungsi Pelayanan Publik dalam  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
(PTSP). *Administrative Law and  
Governance Journal*, 2(1), 143–  
154.
- Tahalea, S. N. N., Sri, S., & Dewi, R.  
(2015). Evaluasi dampak  
kebijakan penyelenggaraan  
pelayanan terpadu satu pintu di  
badan pelayanan perizinan  
terpadu kota Semarang. *Journal  
of Public Policy and Management  
Review*, 4(3).