



Application of One Stop Integrated Services in Improving the Effectiveness of Community Services at the Medan District Attorney

Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Masyarakat di Kejaksaan Negeri Medan

Vania Auziva¹⁾; Andri Soemitra²⁾

^{1,2)} Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: ¹⁾ vaniaauziva0602@gmail.com; ²⁾ andrisoemitra@uinsu.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [18 Mei 2022]

Revised [30 Mei 2022]

Accepted [9 Juni 2022]

KEYWORDS

Effectiveness, One Stop Service, Public Management

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Sistem pelayanan terpadu satu pintu adalah pelayanan terpadu dalam satu kesatuan proses dari tahap awal sampai tahap penyelesaian, yang tujuannya adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para penuntut keadilan. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kejaksaan Negeri Medan melayani masyarakat dalam ruang yang ramah, bersih, dan nyaman untuk memberikan pelayanan. Dengan adanya PTSP ini diharapkan masyarakat dapat terlayani dengan baik dan semakin mudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada mereka yang mencari keadilan. Bersamaan dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sebagai salah satu unit pelaksana Kejaksaan Negeri Medan, lembaga tersebut memiliki standar pelayanan, prosedur pelayanan, dan standar waktu yang dapat diukur efisiensi dan efektivitas hasil pelayanan yang diberikan. Penggunaan PTSP merupakan bentuk komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

ABSTRACT

The One Stop Integrated Service System is an integrated service in a unified process starting from the initial stage to the completion stage, the aim is to provide the best service to people seeking justice. The Medan District Attorney's One Stop Service serves the community in a friendly, clean and comfortable room to provide services. With this PTSP, it is hoped that the community can be served well and make it easier to provide maximum service to justice seekers. With the One Stop Service, as one of the implementation units of the Medan District Attorney, it has service standards, service procedures, and time standards so that the effectiveness and efficiency of the services provided can be measured. The use of PTSP is a form of commitment to improve the quality of services to the community, improve transparency and accountability in services.

PENDAHULUAN

Pergeseran paradigma dalam pemerintahan merupakan upaya untuk menjadikan pemerintahan lebih baik lagi, khususnya melayani masyarakat. Pemerintah yang terpusat dan kaku kini telah menjadi pemerintahan yang terdesentralisasi dan berjiwa wirausaha. Mengubah orientasi pelayanan sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk itu, kualitas pelayanan yang berkesinambungan sangat penting untuk tercapainya pelayanan publik yang prima. Peningkatan kualitas pelayanan publik berlangsung secara holistik dan terintegrasi, baik internal maupun eksternal, memerlukan pengelolaan yang baik.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah menggunakan manajemen publik. Manajemen publik berfokus pada organisasi di dalam sektor publik, khususnya pada bagaimana mengelola organisasi sektor publik agar berfungsi secara optimal untuk mencapai tujuan dan tidak mengabaikan organisasi di luar sektor publik. Sektor publik selalu dipengaruhi oleh kebijakan publik dan kepentingan politik. Sebagaimana dikemukakan oleh Andy dan Oscar, manajemen publik adalah cabang ilmu administrasi publik yang mempelajari ilmu desain program dan restrukturisasi organisasi, alokasi sumber daya melalui sistem penganggaran, manajemen keuangan, manajemen sumber daya manusia, serta evaluasi dan audit program. Manajemen publik juga terkait dengan kualitas pelayanan publik yang menjadi fokus, apalagi saat ini pelayanan publik menjadi tanggung jawab pemerintah daerah.

LANDASAN TEORI

Kepegawaian merupakan topik yang menarik untuk dikaji oleh para ahli dan pemerhati masalah administrasi publik. Kepegawaian merupakan topik yang menarik untuk dikaji oleh para ahli dan pemerhati masalah administrasi publik. Menurut Sinambela, pelayanan publik adalah pemuasan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dan negara didirikan oleh masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sinambela mengungkapkan bahwa tujuan

elayanan publik adalah untuk menyenangkan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dan kepuasan ini dapat dicapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas atau service excellence yang tercermin dalam transparansi, yaitu pelayanan yang terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang berkepentingan, diminta dan diberikan secara lengkap dan dapat dipahami.

Pelayanan partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Persamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak membedakan dalam hal apapun, khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Keseimbangan antara hak dan kewajiban, khususnya pelayanan, memperhatikan aspek pemerataan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Berdasarkan refleksi atas permasalahan yang dihadapi masyarakat sebagai pengguna layanan dengan tujuan untuk memperbaiki berbagai kelemahan dan mengantisipasi kesenjangan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang perizinan, pemerintah telah menciptakan lembaga pelayanan terpadu satu pintu. Yang bertujuan untuk memperbaiki lingkungan investasi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan memperhatikan usaha mikro, kecil dan menengah.

Sebuah pelayanan publik dapat dikatakan efektif jika sesuai dengan sasaran dan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut yaitu kepuasan masyarakat. Dengan tujuan dan sasaran yang tepat, penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat tercapai efektivitasnya. Menurut Drucker dalam Moenir (2008:166) arti efisiensi dan efektivitas adalah *“... that is, the ability to get things done correctly – is an “input output concept. An efficient manager is one who achieves outputs or result, that measure up to the inputs (labor, materias and time) used to achieve. Managers who are able to minimize the cost of the resources they use to atteain their goals are afficiently”*

Dan pengertian efektivitas, dia mengatakan *“Effectiveness, on the other hand, is the ability to choose appropriate objectives. An effective manager is one who selects the right things to get done.”*

Berdasarkan refleksi atas permasalahan yang dihadapi masyarakat sebagai pengguna layanan dengan tujuan untuk memperbaiki berbagai kelemahan dan mengantisipasi kesenjangan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang perizinan, pemerintah telah menciptakan lembaga pelayanan terpadu satu pintu. Yang bertujuan untuk memperbaiki lingkungan investasi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan memperhatikan usaha mikro, kecil dan menengah. Dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa efisiensi adalah melakukan atau melakukan suatu pekerjaan dengan cara yang benar. Sedangkan efektif adalah melakukan atau mencapai sesuatu yang sesuai dengan tujuan atau sasaran. Bagi para pemimpin, sangat penting untuk menemukan cara yang tepat untuk melakukannya dan memfokuskan energi dan upaya pada pekerjaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Dengan kata lain, efektivitas adalah ukuran seberapa baik suatu tujuan atau sasaran (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai. Dalam bentuk perbandingan kegiatan adalah hasil yang sebenarnya terhadap hasil yang diharapkan. Dari teori di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas Otoritas Jasa Perizinan Terpadu dapat tercapai jika sejalan dengan maksud dan tujuan organisasi dengan melaksanakan tugas dengan baik.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Terkait data yang dihasilkan terhadap perubahan pola pikir masyarakat dengan adanya kegiatan keagamaan yang dilakukan mendapatkan hasil dari mewawancarai warga, baik yang melaksanakan kegiatan keagamaan dan menyaksikannya. Tahapan metode penelitian ini dengan melakukan wawancara secara langsung dengan merangkum semua hasil penelitian terdapat kalimat yang menunjukkan hasil wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Agar efektif, Anda memerlukan strategi. Pilih strategi yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Demikian pula, Layanan Integrasi Terpadu Satu Pintu memiliki strategi untuk mencapai tujuannya.

Dari segi efektifitas, pelayanan masyarakat pada dasarnya dapat diklasifikasikan sebagai efektif jika masyarakat memperoleh manfaat dari prosedur yang ringkas, cepat, dan akurat dan jika keberhasilan peningkatan yang memuaskan. Efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningatan kedisiplinan kerja aparat pelayan.

Konsep efisiensi lebih menitikberatkan pada tujuan yang dicapai, seperti yang dikemukakan Mahmudi bahwa efisiensi adalah “hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil aktual yang dicapai, efisiensi adalah hubungan antara kuantitas output dan tujuan karena semakin besar kontribusi produksi terhadap pencapaian tujuan, maka lebih efektif organisasi, program atau operasi. Efektivitas



pelayanan perizinan berbasis online belum berjalan optimal, hal itu terlihat dalam indikator-indikator berikut :

- a. Belum adanya prosedur atau petunjuk penyelenggaraan perizinan berbasis online ini sehingga banyak masyarakat yang belum paham dalam menjalankan program tersebut.
- b. Masih adanya keterbatasan sarana prasarana serta kemampuan aparaturnya dan masyarakat itu sendiri.

Konsep efektivitas lebih terarah pada tujuan yang dicapai, seperti yang dikemukakan Mahmudi bahwa efektivitas adalah "hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai, efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan yang dimana semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program ataupun kegiatan".

Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Sebuah pelayanan publik dapat dikatakan efektif jika sesuai dengan tujuan dan sasaran penyelenggaraan pelayanan publik tersebut yaitu kepuasan masyarakat. Dalam penyelenggaraan, terutama pelayanan publik dibutuhkan manajemen yang tepat agar tercapai tujuan yang diinginkan. Menurut Terry dalam Safroni menjelaskan bahwa manajemen merupakan suatu proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai sasaran yang ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Jadi dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu yang baik dibutuhkan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber-sumber lain yang ada.

Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu merupakan sebuah upaya pemerintah dalam mempermudah investasi. Dengan adanya investasi dapat membuka lapangan pekerjaan baru serta meningkatkan kesejahteraan warga negara. Dalam penyelenggaraannya dibutuhkan manajemen yang tepat agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Peran serta pemerintah dalam melakukan perubahan sebuah inisiatif yang bagus untuk perbaikan kualitas pelayanan.

Pendapat mengenai kualitas pelayanan terpadu satu pintu tergantung dari pelayanan yang diterima oleh pemohon. Jika pemohon mendapatkan pelayanan yang baik, maka kepuasan pelanggan tinggi. Jika pemohon mendapat pelayanan yang kurang memuaskan atau informasi yang didapat kurang, maka akan timbul rasa ketidakpuasan atau kepuasan pelanggan rendah. Namun dari penelitian yang dilakukan, rata-rata pemohon puas dengan pelayanan terpadu satu pintu selama informasi yang diberikan dan diterima pemohon dapat ditangkap dengan baik atau tidak terjadi kesalahpahaman.

Menurut Hoffman dan Betson yang dikutip oleh Arief bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah perbandingan dari ekspektasi konsumen pada persepsi mengenai interaksi jasa yang sebenarnya. Sedangkan menurut Pasolong mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan dalam organisasi publik sangatlah penting karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat.

Manajemen Publik

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan sebuah upaya pemerintah dalam mempermudah investasi. Dengan adanya investasi, dapat membuka lapangan pekerjaan baru serta meningkatkan kesejahteraan warga negara. Dalam penyelenggaraannya dibutuhkan manajemen yang tepat agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Peran serta pemerintah dalam melakukan perubahan merupakan sebuah inisiatif yang bagus untuk perbaikan kualitas pelayanan.

Menurut Shafritz dan Russel dalam Safroni menjabarkan bahwa manajemen merupakan orang yang bertanggung jawab menjalankan suatu organisasi dan proses menjalankan suatu organisasi itu sendiri dengan memanfaatkan Sumber Daya Manusia dan mesin untuk mencapai tujuan organisasi. Memanfaatkan teknologi merupakan suatu proses menjalankan organisasi untuk pencapaian tertentu. Dan memanfaatkan teknologi untuk mendukung pelayanan publik pada Badan Pelayanan Terpadu merupakan bagian dari manajemen publik.

Pemilihan strategi yang tepat diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam rangka mencapai efektivitas penyelenggaraan sebuah organisasi diperlukan strategi. Pemilihan strategi yang tepat termasuk dalam proses manajemen. Menurut Terry dan Safroni menjelaskan bahwa manajemen merupakan suatu proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber yang lainnya. Strategi merupakan sebuah rencana yang

digunakan untuk mencapai tujuan tertentu oleh organisasi. Pemilihan strategi termasuk dalam perencanaan proses manajemen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kejaksaan Negeri Medan sudah terlihat efektif sehingga dapat menjalankan fungsi dengan sempurna. Teknologi dalam penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tergolong efektif karena fungsi teknologi dapat dimanfaatkan yaitu untuk berkomunikasi dengan pihak luar atau pemohon, menggunakan program sistem informasi manajemen guna koordinasi dengan bagian yang lainnya.

Proses penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tergolong efektif karena semua proses terkontrol dan teregister sehingga semua permohonan izin terpantau dan permasalahan dapat diminimalkan serta kinerja organisasi melebihi target yang ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fefta, Wijaya A dan Radyan Danar O. 2014. *Manajemen Publik: Teori dan Praktek*. Cetakan Pertama. Universitas Brawijaya Press, Malang.
- Miles, B. Mathew., Huberman, A. Michael dan Saldana, Johnny. 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods Source Book*. Third Edition. Arizona State University, America.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Aditya Media Publishing, Malang.
- Siagian, P. Sondang. 2012. *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Edisi Keenam. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta, Bandung
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2007. *Manajemen Publik*. Grasindo. Jakarta