

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas proses penyelenggara pelayanan yang terkait kepentingan publik. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ada tiga aspek yang merupakan jenis pelayanan publik, yaitu pelayanan barang, jasa, dan administratif.

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksana pelayanan, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi. Apabila terjadi adanya ketidakmampuan dalam penyelenggaraan layanan maka seluruh bagian organisasi penyelenggaraan dalam rangka mempermudah penyelenggara pelayanan publik, dapat dilakukan melalui sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Hal ini dilakukan melalui kerja sama antar penyelenggara layanan yang meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan atas dukungan pelayanan.

Menurut Hardiyansyah (2018:36) standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam sebuah penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib di taati dan di laksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan informasi, serta sebagai alat kontrol masyarakat dalam penerimaan layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan.

Bentuk wujud pelayanan administratif meliputi berbagai pelayanan perizinan, dan non perizinan. Pelayanan merupakan salah satu wujud dari fungsi pemerintah yaitu sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. Undang-Undang Dasar 1945 telah menjelaskan bahwa setiap warga negara dan penduduk wajib dipenuhi kebutuhan dasarnya oleh negara untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tersebut diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota sehingga pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan dan non perizinan dapat diselenggarakan dengan cepat, murah, mudah, pasti dan transparan agar meningkatnya hak – hak masyarakat terhadap pelayanan publik. Saat ini, Mahkamah Agung dan jajaran pengadilan bawahannya berupaya menata dan menyederhanakan sistem pelayanan publik dengan cara menerapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 yaitu kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Lahirnya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik secara historis dilatarbelakangi oleh bergulirnya reformasi dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia. Reformasi yang sudah berumur dua dasawarsa telah membawa perubahan dalam sistem pemerintahan negara.

Reformasi yang ditandai dengan adanya tuntutan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang mensyaratkan adanya akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat dalam setiap proses terjadinya kebijakan publik. Melalui Pelayanan Terpadu

Satu Pintu (PTSP) di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi, dapat ditakar sejauh mana komitmen kejaksaan dalam memberikan pelayanan. Terutama dalam hal pelayanan permohonan informasi kepada masyarakat.

Meskipun demikian masih banyak hal yang harus dibenahi, terutama dalam meningkatkan profesionalisme petugas PTSP, khususnya yang melayani permohonan informasi. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik di PTSP harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif, cermat, santun dan ramah, tegas, handal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, profesional, tidak mempersulit, patuh pada perintah atasan yang sah. menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara PTSP tidak boleh membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan peradilan dan perundang-undangan yang berlaku.

PTSP dalam memenuhi kepentingan informasi masyarakat tidak boleh menyalahgunakan informasi, jabatan dan kewenangan yang dimiliki yang bersifat terbuka dan tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik dan tidak menyimpang dari SOP yang telah ditetapkan. Proses penyederhanaan pelayanan publik merupakan suatu keharusan dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang semakin maju dan berkembang.

Pasal 14 merupakan bentuk ideal dari Petugas PTSP agar dalam memaksimalkan dalam memainkan peran melayani masyarakat yang berkepentingan. Ada beberapa pelayanan yang pokok harus dilakukan oleh petugas PTSP, diantaranya yaitu melayani permohonan informasi,

pendaftaran perkara, pembayaran biaya, penyerahan produk pengadilan dan pengaduan atau keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kejaksaan. Petugas PTSP menjadi garda terdepan peradilan dalam memberikan pelayanan.

Masyarakat akan menilai seberapa besar sebuah lembaga peradilan berkomitmen memberikan pelayanan kepada masyarakat. Profesional dan berintegritas harus melekat tertanam dalam benak Petugas PTSP. Selain itu, penguasaan terhadap setiap informasi yang boleh diakses dan tidak oleh masyarakat harus dikuasai. Begitu sangat penting Petugas Meja Informasi dalam menciptakan *Excellent Service*. Pelayanan prima atau *Excellent Service* adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi perusahaan. Dalam pengertian yang lain, Pelayanan prima merupakan komitmen terhadap pelanggan dengan memberikan tindakan (layanan) yang melebihi harapan masyarakat. (Sumber <https://ejurnal.nobel.ac.id/index.php/akmen/article/download/260/265/>).

Kegiatan pembangunan sumber daya manusia harus dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan dalam membangun PTSP. Membangun Sumber Daya Manusia (SDM) dapat melalui pembinaan teknis kompetensi maupun pembinaan teknis administrasi. Semua itu dilakukan untuk menunjang terlaksananya tugas pokok sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Aparatur yang profesional dalam menjalankan tugas, didasarkan pada ilmu pengetahuan serta integritas yang tinggi.

Petugas PTSP di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi ini memberikan pelayanan yang baik dan pelayanan yang berkomitmen untuk permohonan informasi harus memenuhi syarat sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan publik dapat maksimal. Petugas PTSP di Kejaksaan Negeri Kabupaten

Bekasi ini memiliki peran yang sangat penting dan strategis. PTSP menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Oleh sebab itu harus dilengkapi dengan berbagai sarana dan fasilitas. Keberadaan Petugas PTSP sangat menentukan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Karenanya kemampuan untuk memilah kata serta bersikap ramah di setiap saat saat memberikan menjadi kunci sebuah kunci untuk sebuah pelayanan.

Proses penyederhanaan pelayanan publik merupakan suatu keharusan dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang semakin maju dan berkembang. Proses penyederhanaan pada awalnya dimulai dari pihak pemerintah untuk melakukan pembaharuan. Pembaharuan yang dimaksud yaitu dengan menciptakan "*entrepreneur minded*" dalam organisasi dan menciptakan organisasi pemerintahan yang memiliki sistem pembaharuan diri, adanya terkait dengan pelayanan perizinan maka pemerintah berusaha menciptakan suatu sistem pelayanan yang optimal.

Salah satu dari tindakan pemerintah adalah mengeluarkan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) merupakan pelayanan yang dilakukan oleh suatu kantor, yang dimana masyarakat memerlukan pelayanan yang dapat dilakukan dengan menghubungi dan menerima layanan dari kantor tersebut. Dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu, aparatur pemberi pelayanan harus benar-benar ditata, diperbaharui, dan dibanahi untuk mengubah citra aparatur yang sebelumnya dipandang lamban (karena birokrasi yang berjalan lambat).

Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota sehingga pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan dan non perizinan berjalan dengan cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan yang dapat diwujudkan.

Layanan yang ada di PTSP Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi :

1. Surat masuk dan surat keluar ( Bagian dari sub pembinaan )
2. Pelayanan. Hakim ( Bagian dari Intelijen )
3. Penerima Tamu ( Bagian Pembinaan dan semua bidang )
4. Pengambilan barang bukti ( Di kasi BP3R )
5. Informasi Publik ( Bagian Intelijen )
6. Tilang ( Pidum )
7. Digital library ( Bagian dari sub pembinaan )
8. Konsultasi hukum ( Bagian Datun )
9. Izin besuk tahanan ( Pidana dan Pidum )
10. Pengantaran barang bukti

Sumber : Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan suatu kebijakan yang akan melancarkan jalannya penerapan pelayanan terhadap masyarakat di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi. Hanya saja penerapan ini masih perlu di tingkatkan lagi dalam hal sarana dan prasarana yang masih kurang memadai, seperti alat-alat teknologi untuk mempermudah pemberi layanan dan penerima layanan dan kompetensi aparatur terhadap bidang masing-masing atau SDM aparatur dalam pemberi informasi.

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila penyelenggaraannya sesuai dengan sasaran dan tujuan yang memiliki kepuasan dari masyarakat. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan yang penyelenggaraannya berupa jasa perizinan dan non perizinan proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan izin dokumen dan dilakukan dalam satu tempat. Meminimalisasi proses kegiatan administrasi dengan konsep pemohon cukup datang ke tempat penyelenggaraan pelayanan dan bertemu dengan petugas pelayanan saja. Bertemuannya permohonan dengan petugas pelayanan ditempat dimaksudkan untuk

menghindari adanya pungutan-pungutan tidak resmi yang kerap terjadi dalam proses pelayanan administrasi.

Kualitas pelayanan publik mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai objek pelayanan, namun pada faktanya selama ini masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik, yaitu :

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Menurut Lonsdale dalam Mulyadi (2016) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat. Penyelenggaraan PTSP memberikan kemudahan dan kepastian bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan dan non perizinan serta memperoleh informasi mengenai lokasi tempat, waktu, biaya, persyaratan, prosedur, penyampaian dan penyelesaian pengaduan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan.

Penyelenggaraan jasa perizinan dan non perizinan, dimana proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai pada tahap penerbitan dengan izin dokumen yang dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Pada konsep ini pemohon cukup datang ke satu

tempat dan bertemu dengan petugas *front office* saja. Kegiatan ini dapat meminera lisasikan interaksi antara pemohon dengan petugas perizinan dan menghindari adanya pungutan-pungutan yang bersifat tidak resmi sering kali terjadi dalam proses pelayanan (Publik and Suherlan dan Budhiono, 1997). Oleh karena itu, diharapkan terwujud pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau untuk meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik.

Selain itu PTSP mengelola administrasi perizinan dan non perizinan dengan mengacu pada prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan keamanan berkas. Pelayanan dalam pengertian ini merupakan satu instansi pemerintah yang memiliki semua otoritas yang diperlukan untuk memberi berbagai perizinan (Sedarmayanti, 2013). Tanpa otoritas yang mampu menangani semua urusan tersebut instansi pemerintah tidak dapat mengatur berbagai pengaturan selama proses. Oleh sebab itu, dalam hal ini instansi tersebut tidak dapat menyediakan semua bentuk perizinan yang diperlukan dalam berbagai tingkat administrasi, sehingga harus bergantung pada otoritas lain. Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dijalankan untuk memenuhi kebutuhan yang menjadi kepentingan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk baik berupa jasa, barang dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh instansi terkait. Dalam pelaksanaannya pelayanan publik harus dijalankan berdasarkan standar pelayanan yang menjadi acuan atas pelayanan yang akan diberikan oleh petugas pelayanan agar terciptanya pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, terukur dan efisien. PTSP merupakan suatu sistem yang diterapkan oleh pemerintah dengan tujuan menyederhanakan

kepentingan yang bersifat administratif menjadi lebih efektif dan efisien.

Ruang lingkup pelayanan publik telah tercantum dalam komponen internasional baik itu tentang hak ekonomi, sosial dan budaya yang meliputi segala aktivitas dan hak-hak dasar masyarakat. Pelayanan publik sudah mengalami perluasan makna, umumnya dipahami sebagai keseluruhan kegiatan pengelolaan pelayanan yang dilakukan pemerintah atau badan hukum lain milik pemerintah. Layanan publik dimaknai sebagai dua pengertian yaitu :

1. Pelayanan oleh Negara kepada masyarakat, baik diselenggarakan oleh instansi pemerintah maupun hukum lainya milik pemerintah.
2. Pelayanan yang diberikan oleh swasta kepada masyarakat sebagai customernya. Pemerintah Kabupaten Bekasi Herman Sujito mengakui penerapan PTSP belum bisa optimal, di antaranya karena beberapa persyaratan izin usaha membutuhkan rekomendasi dari instansi lain. Dia mencontohkan pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB) yang mengharuskan pengajuan saran teknis dari dinas di luar pemerintah daerah. Berdasarkan UU No.32/2004 Pasal 150 tentang Perencanaan Pembangunan Daerah, RPJMD ditetapkan dengan Peraturan Daerah (perda). Namun, berdasarkan UU No.25/2004 pasal 19 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah, RPJMD ditetapkan dengan Peraturan Kepala Daerah.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apa yang dilakukan oleh PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi agar efektif dan efisien dalam menyelenggarakan pelayanan publik di masyarakat ?
2. Kendala dan solusi apa saja yang ada di PTSP Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi ?

3. Faktor apa saja yang mempengaruhi efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan publik di PTSP (Pelayan Terpadu Satu Pintu) Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengidentifikasi apa saja yang dilakukan oleh PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi agar efektif dan efisien dalam menyelenggara rakan pelayanan publik di masyarakat.
2. Untuk mengidentifikasi apa saja kendala dan solusi yang ada di PTSP di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi.
3. Untuk mengidentifikasi apa saja faktor yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi.

### **1.4 Signifikansi Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang ada sebelumnya, maka peneliti membagi signifikansi menjadi dua hal yaitu signifikansi akademik dan signifikansi praktis.

#### **1.4.1 Signifikansi Akademik**

Jurnal Pertama, hasil penelitian ini ditulis oleh Ervianita Zalsa (2022) dengan judul " Strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Makassar" Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana strategi penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Makassar serta apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Makassar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian tersebut yaitu menunjukkan bahwa program Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Makassar sudah sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018, namun belum dapat memberikan kepuasan kepada semua pihak pencari keadilan di Pengadilan Negeri Makassar. Untuk meningkat kan kepuasan layanan Pengadilan Negeri Makassar menerapkan strategi penerapan *model*

*convenience store* yang penerapannya mengedepankan standar pelayanan, meningkatkan kredibilitas pelayanan, melaksanakan *morning briefing*, menerapkan budaya 3S (senyum, salam, sapa), dan melaksanakan pengawasan dan evaluasi, adapun yang menjadi faktor pendukung PTSP telah didukung dan cukup terpenuhi oleh sarana prasarana yang dimiliki oleh Pengadilan Negeri Makassar dan faktor penghambatnya keterlambatan maintenance dikarenakan alat-alat pendukung membutuhkan waktu yang lama dalam perbaikannya.

Jurnal Kedua, hasil penelitian ini ditulis oleh Yohana (2020) dengan judul "Analisis penerapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil Kabupaten Aceh Singkil" Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di pengadilan Negeri Singkil dan mengetahui apa saja penghambat pelayanan di Pengadilan Negeri Singkil. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian tersebut yaitu menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan yang berlaku. Hal ini merupakan wujud keseriusan Mahkamah Agung dan jajaran pengadilan bawahannya terhadap penerapan PTSP tersebut dilakukan dengan dikeluarkannya Keputusan Direktur Jendral Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018 tentang Pedoman Standar Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Tinggi dan Pengadilan Negeri. Atas keputusan tersebut maka diterapkanlah Pelayanan Terpadu satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil agar terciptanya proses pelayanan yang cepat, mudah transparan, terukur sesuai dengan standar yang ditetapkan, dan memberikan pelayanan yang prima, akuntabel, anti korupsi , kolusi dan nepotisme.

Jurnal Ketiga, hasil penelitian ini ditulis oleh Munirja Candra Paputungan (2023) dengan judul "Analisis manajemen pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Studi pada pengadilan agama Singaraja)" Tujuan dari penelitian ini yaitu mendeskripsikan faktor pendukung penerapan PTSP dalam sistem manajemen PTSP di Pengadilan Agama Singaraja. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian tersebut yaitu menunjukkan bahwa implementasi sistem manajemen PTSP di Pengadilan Agama Singaraja adalah tercapainya pelayanan prima dan pelayanan sederhana dan cepat. Faktor pendukung dalam pelaksanaan PTSP adalah sarana dan prasarana, adanya inovasi dalam mendukung berjalannya PTSP.

Jurnal keempat, hasil penelitian ini ditulis oleh Intan Deska Pratiwi (2021) dengan judul "Analisis penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada Kementerian Agama Kota Pekanbaru" Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dan untuk mengetahui apa yang menjadi kendala yang di rasakan oleh masyarakat dalam melakukan proses administrasi di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian tersebut yaitu Sistem pemerintahan saat ini mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik prima, dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih dalam suatu wadah organisasi guna memenuhi kebutuhan orang yang menggunakan jasa layanan. Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru menerapkan 12 program prioritas yang harus dilaksanakan dilingkungan KANKEMENAG Kota Pekanbaru antara lain program pendidikan agama dan keagamaan yang berkualitas, program pengembangan

lembaga-lembaga sosial keagamaan lembaga pendidikan keagamaan, program meningkatkan pemahaman, penghayatan, pengamatan dan pengembangan nilai – nilai agama, program pendidikan anak usia dini, program wajib belajar pendidikan 4 dasar sembilan tahun, program pendidikan menengah, program pendidikan nonformal, program peningkatan kerukunan umat beragama, program penyelenggaraan pimpinan kenegaraan dan pemerintah, program sarana dan prasarana aparatur dan peningkatan pelayanan publik.

Jurnal kelima, hasil penelitian ini ditulis oleh Gidion Steven Hutagalung (2021) dengan judul " Peningkatan mutu pelayanan publik dalam rangka mewujudkan *good governance* di pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)". Tujuan dari penelitian ini yaitu berkembangnya fungsi-fungsi negara dalam masyarakat modern yang tentu memiliki perbedaan dan adanya tuntutan pelayanan publik yang berkualitas. Semakin berkembangnya jaman, semakin tinggi tingkat tuntutan masyarakat akan kualitas regulasi yang mengacu pada kemampuan pemerintah untuk memformulasikan dan melaksanakan kebijakan yang baik sesuai tuntutan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian tersebut yaitu Fungsi Negara dalam pelayanan sektor publik telah sangat jelas dirumuskan pada Pasal 1 ayat (1) undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Beranjak dari pengertian ini, maka dapat dimengerti dan dipahami baik secara khusus maupun general bahwa pemerintah menjamin dan memberikan perlindungan kepada masyarakat bahwa aparatur yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak bisa lagi asal-salan atau semena-mena, karena segala sesuatu tindakan aparatur pelayan publik dapat dimintakan

pertanggungjawaban, dimonitor(diawasi), dinilai kinerjanya baik oleh pimpinan mereka maupun oleh masyarakat itu sendiri.

Jurnal keenam, hasil penelitian ini ditulis oleh Abdul Halik (2014) dengan judul " Kajian pengembangan kebijakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) melalui perspektif indikator kinerja utama (IKU)" Tujuan dari penelitian ini yaitu dapat mengatasi beberapa permasalahan PTSP yang telah dipaparkan di atas adalah dengan menetapkan dimensi atau komponen kinerja utama dan Indikator Kinerja Utama (IKU) instansi PTSP. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian tersebut yaitu Pelayanan merupakan wujud dari fungsi pemerintah sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia selama ini mendorong pemerintah untuk segera memperbaiki kualitas pelayanannya, apalagi yang berhubungan dengan pelayanan perizinan yang dicitrakan sebagai pelayanan yang berbelit-belit, sulit diakses, memiliki prosedur yang sangat rumit, tidak adanya kepastian waktu, serta kurangnya keterbukaan biaya pelayanan yang dibutuhkan. Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat, baik secara fisik maupun virtual (Pasal 14 Ayat 1 PP No. 96 Tahun 2012). Sistem pelayanan terpadu secara fisik itu bisa dalam bentuk sistem PTSP dan sistem Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA). Penyelenggaraan PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaan mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam PTSP, kepala PTSP diberi pelimpahan kewenangan untuk menandatangani izin yang masuk, dan hal ini berarti penyederhanaan pelayanan.

Jurnal ketujuh, hasil penelitian ini ditulis oleh Rizky Fitriyansyah (2020) dengan judul " Efektivitas pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Di Dinas

penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Provinsi Aceh" Tujuan dari penelitian ini yaitu menggambarkan bagaimana efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam meningkatkan kualitas pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian tersebut yaitu Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap pemohon sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Kendala-kendala yang menyebabkan belum efektifnya penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh adalah kurangnya kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang belum memadai, dan pengelolaan anggaran yang belum optimal.

Jurnal kedelapan, hasil penelitian ini ditulis oleh Achmad Nur Haida, Choirul Saleh , Romula Adiono (2020) dengan judul " Pelayanan terpadu satu pintu sebagai upaya peningkatan pelayanan perizinan di Kota Kediri" Tujuan dari penelitian ini yaitu meningkatkan kualitas pelayanan di Kota Kediri dalam proses pemenuhan kebutuhan pelayanan publik melalui aktivitas orang lain secara langsung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian tersebut yaitu Pelayanan publik masih menjadi isu kebijakan yang semakin strategi karena perbaikan pelayanan publik sedangkan implikasinya sangat luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial dan budaya. Masih banyaknya masalah yang terkait dengan pelayanan publik di daerah pasca pelaksanaan otonomi daerah. Penyederhanaan proses pelayanan publik merupakan suatu keharusan dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang

semakin maju dan berkembang. Proses penyederhanaan pada awalnya dimulai dari pihak pemerintah untuk melakukan pembaharuan.

Jurnal kesembilan, hasil penelitian ini ditulis oleh Vini Fitriani, Abdul Latif Samal, Adri Lundeto (2020) dengan judul " Sistem manajemen pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dalam meningkatkan kinerja aparatur pelaksana pendidikan Islam di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara" Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memperoleh produk inovasi dari reformasi birokrasi pelayanan publik yang dilaksanakan secara terpadu dan terintegrasi untuk semua jenis layanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian tersebut yaitu kondisi pelayanan sebelum dan sesudah penerapan sistem manajemen PTSP. Di mana kondisi pelayanan sebelumnya yang masih kaku, lambat, berbelit- belit, dan belum terfokus, sekarang menjadi lebih mudah, cepat, transparan dan lebih terfokus. Dengan adanya kebijakan regulasi, standar pelayanan, kepastian hukum, komitmen dan budaya organisasi sebagai faktor pendukung pada sistem manajemen PTSP. sistem manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kinerja aparatur pelaksana pendidikan Islam. PTSP merupakan produk inovasi dari reformasi birokrasi pelayanan publik yang dilaksanakan secara terpadu dan terintegrasi untuk semua jenis layanan.

Jurnal kesepuluh, hasil penelitian ini ditulis oleh M.Syarif (2016) dengan judul " Implementasi pelayanan perizinan terpadu satu pintu" Tujuan dari penelitian ini yaitu menemukan gambaran tentang implementasi PTSP. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian tersebut yaitu Pelaksanaan desentralisasi melalui otonomi daerah pada hakikatnya adalah sebuah upaya memperbaiki pelayanan kepada masyarakat. Dengan otonomi daerah diharapkan pelayanan publik dapat berlangsung secara lebih efisien dan efektif. Efisien dalam arti masyarakat tidak perlu membuang waktu dan biaya terlalu banyak untuk mengurus hal-hal yang diperlukan ke pusat, karena

pemerintah daerah telah diberi wewenang mengurus urusannya. Efektif dalam arti masyarakat mendapat pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan pengamatan dan observasi yang telah dilakukan, maka diajukan perbandingan antara penelitian terdahulu dan mengenai penelitian yang diambil “Analisis Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi”

Tabel 1. 1 Signifikansi Akademik

No	Penulis	Judul	Metode Penelitian	Hasil
1.	Ervania Zalsa (2002)	Strategi Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pengadilan Negeri Makassar	Metode Kualitatif	Hasil penelitian ini Menunjukkan bahwa program pelayanan terpadu satu pintu di pengadilan negeri makassar sudah sesuai dengan surat keputusan Direktur Jenderal Badan Peradilan Umum Nomor 77/DJU/SK/HM02.3/2/2018.
2.	Yohana (2020)	Analisis Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri singkil	Metode Kualitatif	Hasil penelitian ini Menunjukkan Penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk upaya dalam pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan pelayanan

				dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3.	Munirja Candra Paputungan (2023)	Analisis Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada pengadilan agama Singaraja)	Metode Kualitatif	Hasil penelitian ini Menunjukkan bahwa implementasi sistem manajemen PTSP di Pengadilan agama Singaraja adalah tercapainya pelayanan prima dan pelayanan sederhana dan cepat.
4.	Intan Deska Pratiwi (2021)	Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Kementerian Agama Kota Pekanbaru	Metode Kualitatif	Hasil penelitian ini sistem pemerintahan saat ini mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik prima, dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa

				publik, dan pelayanan administratif.
5.	Gidion Steven Hutagalung (2021)	Peningkatan Mutu Pelayanan Publik dalam rangka Mewujudkan <i>Good Governance</i> di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)	Metode Kualitatif	Hasil penelitian ini fungsi negara dalam pelayanan sector publik telah sangat jelas dirumuskan pada pasal 1 ayat (1) undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara.
6.	Abdul Halik (2014)	Kajian Pengembangan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Melalui	Metode Kualitatif	Hasil Penelitian ini Pelayanan merupakan wujud dari fungsi pemerintah sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat

		Perpektif Indikator Kinerja Utama (IKU)		
7.	Rizky Fitriyansyah (2020)	Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh	Metode Kualitatif	Hasil penelitian ini Disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, disebutkan bahwa penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap pemohon sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.
8.	Achmad Nur Haida, Choirul Saleh, Romula Adiono (2020)	Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan	Metode Kualitatif	Hasil Penelitian ini Pelayanan publik merupakan implikasinya sangat luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial dan budaya.

		Perizinan di Kota Kediri		
9.	Vini Fitriani, Abdul Latif Samal, Adri Lundeto (2020)	Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kinerja aparatur pelaksana pendidikan islam di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Minahasa Utara	Metode Kualitatif	Hasil penelitian tersebut yaitu kondisi pelayanan sebelum dan sesudah penerapan sistem manajemen PTSP.
10.	M.Syarif (2016)	Implementasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu	Metode Kualitatif	Hasil penelitian ini adalah Pelaksanaan desentralisasi melalui otonomi daerah pada hakikatnya adalah sebuah upaya memperbaiki pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan tabel signifikansi akademik diatas maka perbedaan dengan penelitian ini yaitu :

1. Perbedaan objek lokasi penelitian
2. Perbedaan objek penelitian
3. Perbedaan hasil penelitian, hasil penelitian ini menunjukkan PTSP di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi lebih di dukung oleh sarana dan prasarana dan mengutamakan pelayanan secara langsung atau tatap muka.
4. Perbedaan hasil penelitian.

### **1.5 Signifikansi Praktis**

Adapun yang diharapkan dalam signifikansi praktis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Program Studi Ilmu Pemerintahan, penelitian ini diharapkan memberikan sumber pemikiran dan kontribusi penelitian kepada mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas “45” Bekasi mengenai Analisis Penerapan Pelayanan Satu Pintu (PTSP) Di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi.
2. Bagi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi, penelitian ini dapat digunakan bahan pertimbangan dan masukan dalam pengawasan pelayanan PTSP untuk meningkatkan ke efektifian dan keaktifan PTSP, sehingga dapat mengurangi keterlambatan dalam melayani pelayanan informasi PTSP dan meningkatkan kualitas pelayanan PTSP.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Di dalam bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II KERANGKA TEORI**

Bab ini berisikan tentang kajian pustaka bersumber dari buku-buku, internet, dan lainnya seperti perspektif teoritik, definisi-definisi, kerangka pemikiran, dan asumsi penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan paradigma penelitian, metode penelitian, desain penelitian, sumber dan teknik penyusunan data, uji keabsahan data, tempat dan waktu penelitian, jadwal penelitian, serta keterbatasan penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang temuan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi”.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang sudah dijalankan dan saran peneliti untuk Analisis Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi.