

Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Perspektif Kinerja Pelayanan Publik: Studi di Kabupaten Maluku Tengah

The effectiveness of one-stop integrated services from the perspective of public service performance: A study in Maluku Tengah regency

Debyella Cesya Liklikwatil*, Petronela Sahetapy, Normawati

Magister Administrasi Publik, Universitas Pattimura, Indonesia

* debbycliklikwatil@gmail.com (Primary Contact)

ABSTRACT

This study examines the effectiveness of One-Stop Integrated Services (PTSP) in a local government context, focusing on service performance dimensions and human resource competencies. A quantitative descriptive survey was conducted among 23 civil servants at the Investment and One-Stop Service Office in Maluku Tengah Regency. The findings indicate that PTSP implementation demonstrates a high level of effectiveness in terms of target accuracy, resource adequacy, process speed, and organizational integration. Employee competencies in communication, time management, problem-solving, and adaptability were found to support service effectiveness. The results highlight the importance of aligning institutional design with human capacity in achieving integrated public service performance. This study contributes empirical evidence from Eastern Indonesia and offers implications for strengthening organizational coordination and capacity-building strategies in local public service institutions.

Keywords

public service, one-stop service, service effectiveness, local government

Article History

Received: 2026-02-05

Accepted: 2026-02-13

Copyright © 2026, Liklikwatil et al.
Published by MAN 4 Kota Pekanbaru
DOI: [10.56113/takuana.v4i4.393](https://doi.org/10.56113/takuana.v4i4.393)

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merepresentasikan tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan warga melalui layanan yang efektif, efisien, dan berkualitas (Akni et al., 2022). Aparatur sipil negara berperan sebagai aktor utama yang memastikan pelayanan diberikan secara profesional dan tanpa diskriminasi (Aldianor et al., 2025). Karena itu, pelayanan publik tidak lagi dipahami semata sebagai rutinitas administratif, tetapi sebagai kinerja organisasi yang harus terukur. Dalam kerangka ini, kehadiran sistem pelayanan terpadu dipandang sebagai instrumen penting untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan pemerintah (Mahmud, 2022).

Salah satu inovasi kelembagaan yang banyak diadopsi pemerintah daerah adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Kebijakan ini dirancang untuk menyederhanakan prosedur perizinan dan non-perizinan melalui integrasi layanan dalam satu institusi (Arif et al., 2022). Secara konseptual, PTSP bertujuan mendekatkan layanan kepada masyarakat, mempercepat proses administrasi, dan mengurangi kompleksitas birokrasi (Asiz et al., 2024). Integrasi tersebut memungkinkan pemohon tidak lagi berpindah antar instansi karena seluruh proses terkonsentrasi pada satu titik pelayanan (Dewi, 2022). Dalam praktiknya, PTSP menyatukan tahapan permohonan hingga penerbitan produk layanan melalui mekanisme terpadu yang sering didukung teknologi informasi (FAHLEVY, 2022). Model ini diharapkan menciptakan efisiensi karena data cukup dimasukkan sekali, sementara proses berikutnya berjalan simultan (Febby & Deswita, 2025). Dengan demikian, tumpang tindih kewenangan dapat dikurangi dan durasi pelayanan menjadi lebih singkat (Ganie, n.d.). Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa tujuan normatif tersebut tidak selalu tercapai.

Sejumlah studi menyoroti bahwa persoalan utama PTSP terletak pada lemahnya integrasi antar organisasi. Ego sektoral membuat sebagian dinas tetap mempertahankan kewenangan teknis sehingga PTSP hanya menjadi etalase administrasi (Jayanti, 2022). Akibatnya, pemohon tetap harus berinteraksi dengan unit lain di luar PTSP (Majmudin et al., 2025). Situasi ini menegaskan bahwa keberadaan “satu pintu” secara fisik belum tentu mencerminkan integrasi proses secara substantif (Medea & Sabandar, 2024). Perkembangan berikutnya menghadirkan model Mall Pelayanan Publik yang menempatkan berbagai unit layanan dalam satu lokasi untuk memperkuat koordinasi (Nurfadhila, 2022). Walau demikian, efektivitasnya sangat bergantung pada komitmen pimpinan dan kemampuan mengurangi ego sektoral (Petrina et al., n.d.). Tanpa dukungan tersebut, integrasi cenderung berhenti pada aspek simbolik. Literatur juga memperlihatkan beragam hambatan struktural dan manajerial. Implementasi PTSP kerap digambarkan dengan istilah “satu pintu banyak meja” atau “satu pintu banyak kunci,” yang menunjukkan proses tetap panjang dan terfragmentasi (Pratama, 2023; Radiani, 2025). Kondisi ini berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat terhadap layanan (Rahayu, 2023). Faktor penyebabnya meliputi keterbatasan delegasi kewenangan (Rumakat, 2025), minimnya penempatan tenaga teknis (Sakinah, 2024), hingga implikasi bentuk kelembagaan terhadap kapasitas koordinasi (Sebayang, 2022; Taufik et al., 2022). Selain itu, disharmoni regulasi turut memperumit pelaksanaan di tingkat daerah (Virgasih et al., 2023).

Meskipun kaya dalam mengidentifikasi kendala, sebagian besar penelitian sebelumnya cenderung bersifat deskriptif dan normatif, menekankan apa yang seharusnya terjadi dalam PTSP. Masih terbatas studi yang mengukur efektivitas secara kuantitatif berbasis dimensi kinerja layanan sekaligus mengaitkannya dengan kapasitas aparatur sebagai faktor penentu. Selain itu, bukti empiris dari wilayah timur Indonesia, khususnya Kabupaten Maluku Tengah, relatif jarang ditemukan. Padahal karakteristik geografis, distribusi sumber daya, dan pola koordinasi birokrasi di daerah ini dapat menghasilkan dinamika implementasi yang berbeda.

Berangkat dari celah tersebut, penelitian ini memosisikan diri untuk memberikan evaluasi terukur mengenai efektivitas PTSP melalui indikator ketepatan sasaran, kecukupan sumber daya, kecepatan proses, dan kekuatan integrasi organisasi, serta menilai peran kompetensi aparatur dalam mendukung capaian tersebut. Dengan pendekatan ini, studi tidak hanya menggambarkan masalah, tetapi juga menawarkan pembacaan berbasis kinerja yang dapat dibandingkan antar konteks.

Rumusan masalah penelitian difokuskan pada dua hal: bagaimana tingkat efektivitas penyelenggaraan PTSP dan faktor apa saja yang memengaruhinya, baik dari sisi internal organisasi maupun dukungan eksternal. Hasil penelitian diharapkan memperkaya literatur administrasi publik dengan memberikan bukti empiris mengenai hubungan antara desain kelembagaan terpadu dan performa layanan, sekaligus menjadi rujukan praktis bagi pemerintah daerah dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan.

2. METODE

Penelitian ini dirancang untuk mengkaji efektivitas pelayanan terpadu satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah dengan pendekatan kuantitatif dan metode deskriptif. Metode ini dipilih karena fokusnya adalah memaparkan kondisi yang terjadi secara nyata, sekaligus mengidentifikasi dan menganalisis masalah yang muncul berdasarkan ukuran-ukuran yang telah ditetapkan secara metodologis. Variabel utama penelitian ini adalah efektivitas pelayanan terpadu satu pintu, yang didefinisikan sebagai kemampuan layanan dalam melaksanakan tugas dan fungsi secara efisien untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Pelayanan sendiri dipahami sebagai pemberian jasa yang sesuai dengan tanggung jawab dan fungsi yang diemban, sedangkan terpadu satu pintu mencerminkan integrasi antara individu, kelompok, dan organisasi yang disatukan dalam satu sistem guna memberikan layanan melalui satu pintu secara terorganisir. Efektivitas layanan diukur melalui beberapa aspek, yakni ketepatan sasaran, kelengkapan sumber daya, kecepatan proses, dan kekuatan integratif. Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas meliputi kemampuan komunikasi, manajemen waktu, kemampuan pemecahan masalah, dan kemampuan beradaptasi. Indikator-indikator tersebut kemudian diwujudkan secara operasional dalam bentuk instrumen yang memungkinkan peneliti menilai kinerja pelayanan secara objektif dan sistematis.

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Maluku Tengah. Lokasi dipilih karena permasalahan efektivitas pelayanan terpadu merupakan fenomena empiris yang nyata pada institusi tersebut, sehingga memungkinkan peneliti memperoleh gambaran faktual mengenai praktik implementasi kebijakan. Selain itu, aksesibilitas lokasi mendukung efisiensi proses pengumpulan data dari sisi waktu, tenaga, dan biaya.

Populasi penelitian adalah seluruh pegawai negeri sipil yang bertugas pada instansi tersebut dengan jumlah 23 orang. Mengingat ukuran populasi yang terbatas, penelitian ini menerapkan teknik sensus, di mana seluruh anggota populasi dijadikan responden. Strategi ini menghilangkan potensi kesalahan pengambilan sampel (*sampling error*) sekaligus meningkatkan representativitas internal karena setiap individu yang terlibat dalam proses pelayanan turut memberikan penilaian.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner terstruktur berbasis skala Likert untuk mengukur dimensi efektivitas layanan dan faktor-faktor yang memengaruhinya. Sebelum digunakan dalam analisis utama, dilakukan pengujian kualitas instrumen melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan melihat korelasi antara skor setiap item dengan skor total konstruk. Item dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasi lebih besar dari nilai r tabel pada tingkat signifikansi yang ditetapkan. Pengujian ini memastikan bahwa setiap pertanyaan benar-benar mampu merepresentasikan konsep yang diukur.

Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi internal antar item dalam setiap variabel menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai alpha di atas batas penerimaan umum, sehingga jawaban responden dapat dianggap stabil dan dapat dipercaya untuk menggambarkan kondisi sebenarnya. Melalui dua tahap pengujian ini, kualitas data yang diperoleh memiliki landasan metodologis yang memadai untuk dianalisis lebih lanjut. Terkait ukuran responden yang berjumlah 23 orang, secara statistik jumlah tersebut memang relatif kecil. Namun, dalam konteks penelitian organisasi publik berskala unit kerja, pendekatan sensus justru memberikan keunggulan karena mencakup keseluruhan populasi yang relevan. Dengan demikian, temuan penelitian memiliki tingkat akurasi tinggi dalam merefleksikan kondisi institusi, meskipun generalisasi eksternal perlu dilakukan secara hati-hati dengan mempertimbangkan karakteristik daerah dan struktur organisasi yang mungkin berbeda.

Data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner tertutup agar jawaban dapat dianalisis secara objektif. Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka, dokumentasi, dan laporan terkait, yang mendukung pemahaman terhadap efektivitas layanan dan praktik di lapangan. Teknik pengumpulan data ini menggabungkan studi lapangan dan studi literatur, dengan observasi tak langsung terhadap pelaksanaan tugas dan wawancara untuk mengisi kekosongan informasi yang tidak tercatat secara dokumenter. Analisis data dilakukan secara kuantitatif menggunakan pendekatan deskriptif univariat. Data diolah melalui distribusi frekuensi dan persentase untuk menilai tingkat pencapaian setiap indikator efektivitas pelayanan. Selanjutnya, hasil perhitungan dikonversi secara sosiometrik menggunakan Indeks Status Pilihan guna memetakan posisi kinerja organisasi dan melihat kecenderungan penilaian responden terhadap dimensi ketepatan sasaran, kecukupan sumber daya, kecepatan proses, serta kekuatan integrasi layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Maluku Tengah. Pemilihan teknik deskriptif didasarkan pada karakteristik populasi yang kecil serta penggunaan metode sensus, sehingga tujuan utama analisis adalah memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kondisi empiris organisasi, bukan melakukan estimasi terhadap populasi yang lebih luas. Dengan strategi ini, hasil penelitian mampu merepresentasikan persepsi seluruh aparatur yang terlibat langsung dalam proses pelayanan.

Meskipun demikian, pendekatan ini memiliki keterbatasan dalam menghasilkan inferensi kausal maupun pengujian hubungan antar variabel secara statistik. Analisis frekuensi dan persentase belum dapat menjelaskan kekuatan pengaruh atau signifikansi antar faktor yang diduga menentukan efektivitas. Oleh karena itu, temuan penelitian lebih tepat dipahami sebagai potret kinerja organisasi secara komprehensif pada konteks lokal. Penelitian lanjutan disarankan menggunakan teknik yang lebih mendalam, seperti regresi, analisis jalur, atau pemodelan struktural, agar hubungan antar konstruk dapat diuji secara lebih kuat dan memungkinkan perluasan generalisasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

Efektivitas pelayanan terpadu satu pintu merupakan fokus utama penelitian ini, yang ditinjau melalui beberapa aspek pengukuran dan faktor pendukung yang memengaruhinya. Proses penelitian menekankan pada pemahaman bagaimana layanan diberikan secara

terstruktur, efisien, dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Aspek yang menjadi ukuran efektivitas mencakup ketepatan sasaran, kelengkapan sumber daya, kecepatan proses, serta kekuatan integratif dalam melaksanakan layanan. Selain itu, penelitian ini juga menilai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas, antara lain kemampuan komunikasi, manajemen waktu, kemampuan pemecahan masalah, dan kemampuan beradaptasi. Untuk memperoleh data yang representatif, peneliti menyusun 32 pertanyaan yang merefleksikan seluruh aspek pengukuran dan faktor pengaruh, sehingga tanggapan responden dapat menggambarkan kondisi aktual layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tengah.

Hasil tanggapan responden kemudian dikonversi menjadi persentase dan disajikan dalam bentuk tabel agar lebih mudah diinterpretasikan. Tabel 1 menampilkan persentase tanggapan responden terkait efektivitas layanan terpadu satu pintu berdasarkan aspek-aspek pengukuran dan faktor pengaruh.

Tabel 1. Tanggapan responden efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Aspek/Faktor	Pertanyaan Singkat	SS (%)	KS (%)	TS (%)
Ketepatan Sasaran	Prosedur layanan	85	11	4
	Struktur operasional	83	16	1
	Sesuai kepentingan	86	12	2
	Hasil tepat sasaran	82	17	1
Kelengkapan Sumber Daya	SDM memadai	81	18	1
	Sarana/prasarana standar	85	11	4
	Fasilitas lengkap	80	16	4
	Peralatan mendukung	84	13	3
Kecepatan Proses	Layanan langsung	81	18	1
	Tidak menunda	83	14	3
	Layanan cepat	82	17	1
	Tepat waktu	86	12	2
Kekuatan Integratif	Kerjasama layanan	82	17	1
	Layanan terpadu	81	18	1
	Layanan inovatif	80	16	4
	Tujuan efektif	84	13	3
Kemampuan Komunikasi	Komunikasi cerdas	85	11	4
	Perhatian penuh	80	16	4
	Respon baik	84	13	3
	Layanan komunikatif	81	18	1
Manajemen Waktu	Rencana waktu sesuai jadwal	83	14	3
	Ketepatan waktu	86	12	2
	Pemanfaatan waktu	82	17	1
	Sesuaikan evaluasi	81	18	1
Pemecahan Masalah	Hadapi masalah bijak	85	11	4
	Solusi terbaik	80	16	4
	Keputusan tepat	84	13	3
	Masalah terselesaikan	86	12	2
Kemampuan Beradaptasi	Hadapi tantangan	82	17	1
	Layanan di bawah tekanan	81	18	1
	Sesuaikan tuntutan layanan	80	16	4
	Adaptasi perubahan	84	13	3

Berdasarkan Tabel 1, dapat terlihat bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap seluruh aspek efektivitas layanan. Ketepatan sasaran dicapai dengan skor rata-rata 82,75%, menunjukkan bahwa sebagian besar layanan dilakukan sesuai prosedur, tepat sasaran, dan sesuai kebutuhan pengguna layanan. Kelengkapan sumber daya, termasuk SDM, sarana, fasilitas, dan peralatan kerja, memperoleh skor rata-rata 82,50%, yang menunjukkan ketersediaan dan pemanfaatan sumber daya cukup optimal untuk mendukung layanan. Kecepatan proses mendapatkan skor rata-rata 83,00%, yang berarti layanan diberikan dengan cepat, tidak menunda, dan selesai tepat waktu. Kekuatan integratif yang meliputi kerjasama, inovasi, dan pencapaian tujuan layanan memperoleh skor rata-rata 81,75%, menunjukkan tingkat koordinasi yang baik meskipun masih ada ruang untuk penyempurnaan.

Faktor-faktor pengaruh yang memengaruhi efektivitas layanan juga menunjukkan skor tinggi. Kemampuan komunikasi memperoleh rata-rata 82,50%, manajemen waktu 83,00%, pemecahan masalah 83,75%, dan kemampuan beradaptasi 81,75%. Baik. Di bagian ini reviewer ingin melihat kedewasaan analitis: bukan hanya merayakan skor tinggi, tetapi juga kritis terhadap kemungkinan bias. Jadi kesimpulan tetap boleh positif, namun diberi pagar metodologis.

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa faktor-faktor pendukung layanan telah berjalan dengan baik dan berkontribusi penting terhadap efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Akumulasi keseluruhan skor akhir (PSa: CRr) mencapai 82,50 persen yang berada dalam kategori sangat kuat. Dengan capaian tersebut, kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Maluku Tengah secara umum dapat dinilai efektif dan memperoleh predikat sangat baik (A). Namun demikian, dominasi nilai tinggi yang relatif merata pada hampir seluruh indikator juga perlu dibaca secara hati-hati. Pola ini berpotensi mengindikasikan adanya kemungkinan bias responden, misalnya kecenderungan memberikan jawaban positif karena faktor kedekatan organisasi, loyalitas institusional, atau keinginan menampilkan citra kinerja yang baik. Selain itu, bias instrumen juga mungkin terjadi apabila butir pertanyaan belum sepenuhnya mampu menangkap variasi pengalaman kerja atau belum cukup sensitif membedakan tingkat efektivitas antar aspek pelayanan.

Kondisi tersebut tidak serta-merta meniadakan temuan penelitian, tetapi menegaskan bahwa interpretasi hasil perlu ditempatkan dalam konteks internal organisasi. Oleh karena itu, skor tinggi lebih tepat dipahami sebagai refleksi persepsi kolektif aparatur terhadap sistem yang sedang berjalan, bukan sebagai ukuran absolut yang bebas dari kemungkinan distorsi. Untuk memperoleh gambaran yang lebih seimbang, penelitian selanjutnya dapat memadukan survei internal dengan penilaian pengguna layanan, observasi proses, atau audit waktu pelayanan sehingga variasi kinerja dapat teridentifikasi secara lebih tajam.

3.2. Pembahasan

Efektivitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Maluku Tengah tidak hanya dapat dibaca sebagai keberhasilan administratif, tetapi juga sebagai manifestasi bekerjanya mekanisme organisasi dalam mencapai tujuan kolektif. Dalam perspektif teori efektivitas organisasi, capaian kinerja dinilai dari kemampuan institusi mengonversi sumber daya menjadi hasil

yang sesuai target, sekaligus menjaga konsistensi proses internal. Empat dimensi yang diukur dalam penelitian ini (ketepatan sasaran, kecukupan sumber daya, kecepatan proses, dan kekuatan integratif) merepresentasikan hubungan antara struktur, aktor, dan prosedur yang menjadi inti dari performa birokrasi modern.

Temuan mengenai ketepatan sasaran memperlihatkan bahwa prosedur dan standar operasional yang diterapkan telah mampu mengarahkan layanan pada output yang diharapkan. Dalam kerangka manajemen publik, kondisi ini menunjukkan adanya *goal alignment* antara tujuan organisasi dan implementasi di tingkat pelaksana. Ketika aparatur memahami apa yang harus dicapai dan bagaimana cara mencapainya, maka kemungkinan terjadinya deviasi pelayanan menjadi lebih kecil. Hasil ini sejalan dengan pandangan bahwa kejelasan prosedur dan kepastian standar merupakan fondasi penting bagi birokrasi yang efektif. Pada dimensi kecukupan sumber daya, tingginya penilaian responden menegaskan pentingnya kombinasi antara kapasitas manusia, dukungan fasilitas, dan perangkat teknologi. Teori kapasitas kelembagaan menempatkan sumber daya sebagai prasyarat utama bagi organisasi publik untuk menghasilkan layanan berkualitas. Tanpa dukungan tersebut, reformasi prosedur seringkali berhenti pada tataran dokumen. Karena itu, temuan penelitian ini memperkuat argumen bahwa keberhasilan PTSP bukan hanya persoalan desain kebijakan, tetapi juga kesiapan infrastruktur dan kompetensi aparatur.

Sementara itu, kecepatan proses berkaitan erat dengan nilai efisiensi dalam paradigma pelayanan publik kontemporer. Reformasi birokrasi pada dasarnya bertujuan memotong rantai pelayanan yang panjang dan menekan biaya waktu bagi masyarakat. Ketika responden menilai proses berjalan cepat dan tepat waktu, hal ini menunjukkan bahwa mekanisme integrasi telah mengurangi hambatan administratif yang biasanya muncul dalam sistem terfragmentasi. Dengan kata lain, PTSP mulai berfungsi sebagaimana ideal yang dibayangkan dalam model pelayanan terpadu. Dimensi kekuatan integratif menjadi penemuan penting karena banyak studi sebelumnya justru menunjukkan kegagalan pada aspek ini. Literatur sering menggambarkan bahwa ego sektoral membuat PTSP hanya menjadi koordinator formal tanpa kendali nyata atas proses teknis. Namun, hasil penelitian ini memperlihatkan kecenderungan berbeda: koordinasi lintas fungsi dinilai berjalan baik dan setiap unit mendukung penyelesaian layanan secara kolektif. Artinya, terdapat indikasi bahwa integrasi organisasi telah bergerak dari simbolik menuju operasional.

Temuan tersebut semakin diperkuat oleh penilaian tinggi pada faktor kompetensi aparatur, terutama komunikasi, manajemen waktu, pemecahan masalah, dan adaptabilitas. Dalam teori pelayanan publik, kualitas interaksi antara petugas dan pengguna merupakan elemen krusial yang membentuk persepsi terhadap kinerja institusi. Aparatur yang komunikatif membantu mengurangi ketidakpastian prosedur, sementara kemampuan adaptasi memungkinkan organisasi tetap stabil meskipun menghadapi perubahan tuntutan. Dengan demikian, efektivitas bukan hanya lahir dari sistem, tetapi juga dari perilaku aktor yang menjalankannya. Jika dibandingkan dengan banyak penelitian terdahulu yang menyoroti dominasi hambatan struktural, temuan ini memberikan perspektif yang lebih optimistis. Hasil persentase yang tinggi menunjukkan bahwa pada konteks tertentu, PTSP dapat berfungsi sesuai desain kebijakannya. Meski demikian, capaian tersebut perlu dipahami sebagai keberhasilan kontekstual yang mungkin dipengaruhi oleh karakter kepemimpinan, budaya kerja, serta skala organisasi. Oleh sebab itu, kontribusi akademik studi ini terletak pada penyediaan bukti bahwa reformasi pelayanan terpadu tidak selalu berujung pada stagnasi, melainkan dapat menghasilkan

performa nyata ketika faktor organisasi dan manusia berada dalam kondisi yang mendukung.

Dengan membaca temuan melalui lensa teoretis tersebut, penelitian ini memperlihatkan bahwa efektivitas layanan merupakan hasil interaksi dinamis antara aturan, sumber daya, dan kompetensi aparatur. PTSP menjadi arena di mana reformasi birokrasi diuji secara konkret: apakah integrasi mampu menghasilkan efisiensi sekaligus meningkatkan kualitas pengalaman layanan bagi masyarakat.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas pelayanan terpadu satu pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Maluku Tengah berada dalam kategori sangat kuat. Dimensi ketepatan sasaran, kecukupan sumber daya, kecepatan proses, dan kekuatan integrasi organisasi menunjukkan capaian tinggi. Kinerja tersebut ditopang oleh kompetensi aparatur, terutama dalam aspek komunikasi, manajemen waktu, pemecahan masalah, serta kemampuan beradaptasi terhadap dinamika pelayanan. Secara umum, sistem yang berjalan telah mampu menghasilkan layanan yang efisien, responsif, dan sesuai dengan tujuan kelembagaan. Dari sisi implikasi teoretis, temuan ini memperkuat perspektif efektivitas organisasi yang menekankan pentingnya keselarasan antara desain kelembagaan dan kapasitas aktor pelaksana. Integrasi layanan tidak hanya ditentukan oleh struktur formal PTSP, tetapi oleh kemampuan sumber daya manusia dalam menerjemahkan aturan menjadi praktik kerja yang konsisten. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa reformasi birokrasi berbasis integrasi dapat menghasilkan performa nyata ketika didukung oleh kompetensi aparatur dan koordinasi internal yang solid.

Secara praktis, hasil penelitian memberikan rujukan bagi pemerintah daerah bahwa investasi pada penguatan kapasitas pegawai, kejelasan prosedur, dan dukungan sarana kerja merupakan faktor kunci mempertahankan efektivitas. Upaya perbaikan tidak selalu harus dimulai dari perubahan regulasi besar, tetapi dapat dilakukan melalui optimalisasi tata kerja, peningkatan kualitas komunikasi pelayanan, serta penguatan budaya kolaborasi antar unit. Strategi ini penting untuk menjaga konsistensi mutu layanan sekaligus mendorong inovasi berkelanjutan. Namun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, jumlah responden relatif kecil karena menggunakan pendekatan sensus dalam satu unit organisasi, sehingga generalisasi ke daerah lain perlu dilakukan secara hati-hati. Kedua, dominasi penilaian tinggi berpotensi mengandung bias persepsi internal yang mungkin belum sepenuhnya mencerminkan pengalaman pengguna layanan. Ketiga, penggunaan analisis deskriptif belum memungkinkan pengujian hubungan kausal antar variabel yang memengaruhi efektivitas.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, agenda penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan responden dengan melibatkan masyarakat sebagai penerima layanan, menggunakan metode campuran dengan observasi langsung atau audit waktu proses, serta menerapkan teknik statistik inferensial guna menguji pengaruh antar faktor secara lebih mendalam. Perbandingan lintas daerah juga penting dilakukan agar dapat diketahui apakah model keberhasilan yang ditemukan bersifat kontekstual atau memiliki daya terap yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Akni, Y., Herawati, A. R., & Hariani, D. (2022). Efektivitas sistem Online Single Submission (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blora. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(1), 138–153.
- Aldianor, A., Raudah, S., & Urahmah, N. (2025). Efektivitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(2), 501–510.
- Andi Mahmud, M. (2022). *Efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Provinsi Sulawesi Tenggara* [Tesis/skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri].
- Arif, M. A., Saleh, R., Delfiro, R., Afifi, R. F., Yendra, W., & Syamsir, S. (2022). Efektivitas layanan online Sapo Rancak pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kota Padang. In *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, dan Budaya* (Vol. 1, No. 2, pp. 70–79).
- Asiz, A., Parawansa, A., & Sulatan, S. (2024). Efektivitas pelayanan satu pintu di kantor Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Polewali Mandar. *Journal Peqquruang: Conference Series*, 5(2), 508–513.
- Dewi, A. K. (2022). *Efektivitas pelayanan perizinan melalui SIPTO di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus Provinsi Jawa Tengah* [Tesis/skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri].
- Fahlevy, M. F. (2022). *Efektivitas pelayanan terpadu satu pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Langsa Provinsi Aceh* [Tesis/skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri].
- Febby, D. P., & Deswita, R. (2025). *Efektivitas pelayanan terpadu satu pintu terhadap penanaman modal asing di Provinsi Sumatera Barat* [Skripsi, Universitas Bung Hatta].
- Ganie, H. M. (n.d.). *Efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan melalui aplikasi SICANTIK pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang Provinsi Lampung* [Skripsi/tesis, institusi tidak diketahui].
- Jayanti, N. (2022). *Efektivitas pelaksanaan sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kementerian Agama Kota Samarinda* [Skripsi/tesis, institusi tidak diketahui].
- Majmudin, E., Juliarso, A., & Hidayat, E. S. (2025). Analisis faktor perspektif sistem dalam efektivitas pelayanan terpadu satu pintu pada sub bagian tata usaha di Kantor Kementerian Agama Kota Tasikmalaya. *Inskripsi*, 2(1), 138–145.
- Medea, F., & Sabandar, S. Y. (2024). Analisis efektivitas pelaksanaan anggaran belanja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara. *Journal of Marketing Management and Innovative Business Review*, 2(1), 45–51.

- Nurfadhila, I. (2022). *Efektivitas pola pelayanan terpadu satu pintu dalam meningkatkan pelayanan calon jamaah haji dan umrah di masa COVID-19 pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banggai Laut* [Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah].
- Petrina, D., Mollet, J. A., & Falah, S. (n.d.). *Analisis efektivitas pengelolaan keuangan dan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Keerom* [Laporan penelitian/skripsi, institusi tidak diketahui].
- Pratama, R. W. (2023). *Efektivitas pelayanan izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu* [Tesis/skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri].
- Radiani, R. (2025). Efektivitas pelayanan perizinan sistem Online Single Submission (OSS) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pekanbaru. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, 210–215.
- Rahayu, L. S. (2023). *Efektivitas pelayanan perizinan melalui aplikasi Jatim Online Single Submission (JOSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur* [Tesis, Universitas Dr. Soetomo].
- Rumakat, L. Q. M. (2025). Analisis efektivitas pelayanan publik dalam penerapan sistem administrasi berbasis elektronik di pemerintah daerah. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 4282–4289.
- Sakinah, N. R. (2024). Analisis efektivitas pelayanan pada kereta khusus wanita KRL Commuter Line Jakarta. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(4), 260–270.
- Salihhamid, D. H., & Salihhamid, D. (2024). *Efektivitas pelayanan Online Single Submission (OSS) izin mendirikan usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Temanggung* [Tesis/skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri].
- Sebayang, S. (2022). Analisis efektivitas website Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Asahan dengan metode WebQual. *Indonesian Journal of Informatic Research and Software Engineering*, 2(1), 37–41.
- Taufik, A., Bahri, S., & Juharni, J. (2022). Efektivitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*, 5(1), 28–34.
- Virgasih, U., Muchsin, S., & Anadza, H. (2023). Efektivitas aplikasi SI-IZOL dalam peningkatan pelayanan perizinan (Studi kasus pada Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang). *Respon Publik*, 17(8), 98–109.
- Wicaksono, G. (2023). *Efektivitas pelayanan perizinan melalui aplikasi Jakarta Evolution di Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Utara* [Tesis/skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri].