

**Analisis Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan
Kualitas Pelayanan Publik: Studi Kasus Perbandingan Kinerja Pelayanan
Terpadu Satu Pintu di Kecamatan Cakung dan Duren Sawit**

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, salah satunya melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di tingkat kecamatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas PTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan studi kasus perbandingan kinerja PTSP di Kecamatan Cakung dan Duren Sawit, Jakarta Timur. Dengan menggunakan indikator pelayanan publik meliputi prosedur dan kualitas layanan, kompetensi dan profesionalisme pelaksana, sarana dan prasarana pendukung, serta evaluasi dan partisipasi masyarakat dalam pengawasan, penelitian ini berupaya menjawab kecamatan mana yang lebih unggul dalam efektivitas pelayanan. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk mengeksplorasi pengalaman dan persepsi masyarakat pengguna layanan PTSP di kedua kecamatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PTSP Kecamatan Cakung lebih unggul dalam aspek inklusivitas dan pelayanan kelompok rentan, sedangkan PTSP Kecamatan Duren Sawit lebih unggul dalam pemanfaatan teknologi dan media sosial sebagai sarana komunikasi dan pengaduan. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam evaluasi dan pengawasan pelayanan lebih aktif di Kecamatan Duren Sawit. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan publik yang efektif harus didukung oleh inovasi berbasis teknologi, pelayanan inklusif, serta komunikasi dua arah antara penyelenggara dan pengguna layanan. Pemerintah daerah disarankan untuk memperkuat kolaborasi antarkecamatan, melakukan transfer pengetahuan, dan standarisasi layanan publik agar kualitas pelayanan PTSP semakin baik dan berkesinambungan.

Kata Kunci: Pelayanan publik, PTSP, Efektivitas Pelayanan, New Public Service, Good Governance, Kecamatan Cakung, Kecamatan Duren Sawit, Partisipasi masyarakat.

Analysis of the effectiveness of One-Stop Integrated Services in improving the quality of Public Services: a comparative case study of the performance of One-Stop Integrated Services in Cakung and Duren Sawit Sub-districts

ABSTRACT

Public service is one of the primary responsibilities of the government in fulfilling citizens' needs, especially through the One-Stop Integrated Service (PTSP) at the sub-district level. This research aims to analyze the effectiveness of PTSP in improving public service quality, using a comparative case study of PTSP performance in Cakung and Duren Sawit Sub-districts, East Jakarta. Employing public service indicators including procedures and service quality, staff competence and professionalism, supporting facilities and infrastructure, as well as evaluation and community participation in oversight, this study explores which sub-district excels in service effectiveness. Using a descriptive qualitative approach to explore the experiences and perceptions of PTSP service users, the findings show that PTSP Cakung excels in inclusivity and providing dedicated services for vulnerable groups, while PTSP Duren Sawit excels in leveraging technology and social media as communication and complaint platforms. Moreover, community participation in evaluation and monitoring is more active in Duren Sawit. This research concludes that effective public services require technology-based innovation, inclusive service provision, and two-way communication between service providers and users. Local governments are advised to enhance inter-sub-district collaboration, conduct knowledge-sharing, and standardize public services to achieve better and more sustainable PTSP service quality.

Keywords: Public service, PTSP, Service Effectiveness, New Public Service, Good Governance, Cakung Sub-district, Duren Sawit Sub-district, Community Participation.