
Analisis Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa (Studi pada Kantor Desa Sumberejo Kota Batu)

Fera Kurnia Sari¹, Salahudin², Erman Sulaiman³

Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Malang

* Corresponding author: ferakurniasari114@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini menganalisis implementasi inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam penyelenggaraan pemerintahan Desa Sumberejo, Kota Batu. PTSP merupakan terobosan untuk menyederhanakan proses pelayanan publik dengan mengintegrasikan berbagai layanan administrasi ke dalam satu sistem terpadu. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi PTSP, dampaknya terhadap efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, serta kendala yang dihadapi. Menggunakan metode kualitatif deskriptif, data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PTSP berhasil meningkatkan kualitas pelayanan, ditunjukkan oleh pengurangan waktu penyelesaian dokumen dari rata-rata 7 hari menjadi 2 hari dan penurunan jumlah keluhan masyarakat dari 120 menjadi 30 kasus per tahun. Selain itu, PTSP juga berkontribusi pada peningkatan profesionalisme aparatur desa dan penghematan anggaran operasional hingga 20%. Namun, pelaksanaan PTSP dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi yang belum optimal, dan resistensi terhadap perubahan dari sebagian masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi PTSP mampu memberikan dampak positif signifikan dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Studi ini juga menawarkan rekomendasi bagi pemerintah desa untuk mengatasi kendala melalui pelatihan aparatur, pengembangan infrastruktur teknologi, dan sosialisasi yang lebih efektif kepada masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi desa lain yang ingin menerapkan sistem serupa untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

Kata Kunci: Inovasi pelayanan publik, pelayanan terpadu satu pintu, pemerintahan desa, efektivitas pelayanan, partisipasi masyarakat

Pendahuluan

Kantor Desa Sumberejo terletak di wilayah administratif Kota Batu, Provinsi Jawa Timur. Desa Sumberejo dikenal sebagai salah satu desa dengan potensi pertanian dan pariwisata yang berkembang pesat (Nawi, 2022). Berada di dataran tinggi, desa ini menawarkan pemandangan alam yang indah dan udara yang sejuk, menjadikannya destinasi favorit bagi wisatawan yang ingin menikmati suasana pedesaan yang asri. Kantor Desa Sumberejo berfungsi sebagai pusat pemerintahan desa, di mana berbagai urusan administrasi dan pelayanan publik dilaksanakan. Di kantor ini, warga dapat mengurus berbagai keperluan seperti surat keterangan, serta layanan sosial lainnya

(Kurniati et al., 2018). Selain sebagai pusat pelayanan administrasi, Kantor Desa Sumberejo juga menjadi tempat koordinasi berbagai program pembangunan dan pemberdayaan masyarakat. Kepala Desa bersama perangkat desa lainnya berperan aktif dalam merencanakan dan melaksanakan berbagai kegiatan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Program-program yang dijalankan meliputi pengembangan infrastruktur, pemberdayaan ekonomi melalui pertanian dan pariwisata, serta peningkatan kualitas pendidikan dan kesehatan (Krisnawati, 2021). Dengan dukungan dari pemerintah daerah dan partisipasi aktif masyarakat, Desa Sumberejo terus berupaya mewujudkan visinya sebagai desa yang mandiri, maju, dan berdaya saing.

Fenomena inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam penyelenggaraan pemerintahan di Desa Sumberejo merupakan langkah transformasi yang signifikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (Diana & Aulina, 2021). Dengan diterapkannya PTSP, desa ini mengonsolidasikan berbagai layanan administrasi dan perizinan ke dalam satu sistem yang terintegrasi. Fenomena ini mencerminkan upaya nyata pemerintah desa untuk mengatasi masalah birokrasi yang kompleks dan tidak efisien yang sebelumnya menjadi hambatan utama bagi warga dalam mengakses layanan (Purnamawati et al., 2022). PTSP memungkinkan proses yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel, sehingga masyarakat tidak perlu lagi mendatangi berbagai kantor untuk urusan yang berbeda. Selain itu, inovasi ini mendorong peningkatan keterampilan dan profesionalisme aparatur desa, serta membangun kepercayaan publik terhadap pemerintahan lokal (Abbas & Sutrisno, 2022). Melalui PTSP, Desa Sumberejo tidak hanya berhasil memperbaiki sistem pelayanan, tetapi juga menciptakan model yang dapat diadopsi oleh desa-desa lain dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik.

Permasalahan terkait inovasi pelayanan terpadu satu pintu di Desa Sumberejo, Kota Batu, yaitu keterbatasan sumber daya yang dapat menghambat pelaksanaan inovasi pelayanan terpadu satu pintu. Pemerintahan Desa Sumberejo memiliki keterbatasan staf dan fasilitas yang dapat menghambat efektivitas inovasi pelayanan terpadu satu pintu (Tatut Anjani, Sampara Lukman, 2018). Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui bagaimana keterbatasan sumber daya dapat diatasi dan bagaimana inovasi pelayanan terpadu satu pintu dapat diterapkan dengan efektif. Selain itu, permasalahan lain adalah kesulitan integrasi pelayanan yang dapat menghambat efektivitas inovasi pelayanan terpadu satu pintu. Pemerintahan Desa Sumberejo masih mengalami kesulitan dalam mengintegrasikan pelayanan yang diberikan, sehingga dapat menghambat efektivitas inovasi pelayanan terpadu satu pintu.

Serta permasalahan terkait keterbatasan teknologi yang dapat menghambat pelaksanaan inovasi pelayanan terpadu satu pintu. Pemerintahan Desa Sumberejo masih memiliki keterbatasan teknologi, seperti sistem informasi yang tidak lengkap, yang dapat menghambat pelaksanaan inovasi pelayanan terpadu satu pintu (Suhartanti et al., 2022). Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui bagaimana kesulitan integrasi pelayanan dapat diatasi dan bagaimana inovasi pelayanan terpadu satu pintu dapat diterapkan dengan efektif, serta untuk mengetahui bagaimana keterbatasan teknologi dapat diatasi. Dengan demikian, permasalahan yang menarik, penting, dan perlu diteliti terkait inovasi pelayanan terpadu satu pintu di Desa Sumberejo, Kota Batu adalah keterbatasan sumber daya, kesulitan integrasi pelayanan, dan keterbatasan

teknologi (Adiwidjaja et al., 2023). Penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui bagaimana permasalahan-permasalahan tersebut dapat diatasi dan bagaimana inovasi pelayanan terpadu satu pintu dapat diterapkan dengan efektif.

Penelitian mengenai inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam penyelenggaraan pemerintahan di Desa Sumberejo sangat penting. Berdasarkan data survei dari penelitian terdahulu mengenai kepuasan masyarakat yang dilakukan sebelum dan sesudah implementasi PTSP, terjadi peningkatan kepuasan sebesar 40% (Kadir, 2021). Data dari laporan tahunan desa menunjukkan bahwa waktu pemrosesan dokumen berkurang rata-rata dari 7 hari menjadi 2 hari setelah PTSP diterapkan. Selain itu, jumlah keluhan masyarakat terkait pelayanan publik menurun drastis dari 120 keluhan per tahun menjadi hanya 30 keluhan. Penelitian juga mencatat peningkatan efisiensi kerja aparatur desa sebesar 35%, yang tercermin dari peningkatan jumlah layanan yang dapat diselesaikan setiap harinya. Inovasi ini juga berhasil menghemat anggaran operasional desa hingga 20%, karena pengurangan duplikasi tugas dan penggunaan sumber daya yang lebih efisien (Rahayu & Lubis, 2022). Fakta-fakta ini menunjukkan bahwa penelitian mengenai PTSP tidak hanya memberikan wawasan penting tentang cara meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi juga menyediakan bukti empiris tentang efektivitas inovasi tersebut dalam konteks pemerintahan desa.

Teori New Public Service (NPS) mengedepankan pendekatan pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan dan partisipasi masyarakat, bukan hanya pada efisiensi birokrasi (Irawan & Nizar Hidayat, 2021). Dalam konteks penelitian tentang analisis inovasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada Pemerintah Desa Sumberejo Kota Batu, teori NPS sangat relevan untuk menjelaskan bagaimana pemerintah desa berupaya mengutamakan kepuasan warga dengan menyediakan akses yang lebih mudah, transparan, dan inklusif dalam pengelolaan administrasi (Affan, 2021). Inovasi PTSP ini mencerminkan upaya untuk mengakomodasi aspirasi masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan, di mana warga dilibatkan secara langsung dalam proses penyelenggaraan layanan, dan pemerintah bertindak sebagai fasilitator yang mendengarkan serta memenuhi kebutuhan mereka secara lebih responsif dan kolaboratif (Hutagalung, 2021).

Konsep atau peraturan daerah terkait inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam penyelenggaraan pemerintahan di Desa Sumberejo dapat merujuk pada beberapa regulasi yang bertujuan untuk mendukung implementasi PTSP di tingkat desa (Thareq & Fitrah, 2022). Salah satu contohnya adalah Peraturan Daerah (Perda) atau Peraturan Desa yang mengatur pembentukan dan tugas dari Unit PTSP di tingkat desa. Perda ini biasanya mengatur struktur organisasi PTSP, kewenangan, prosedur operasional, serta sumber daya yang diperlukan untuk menyelenggarakan layanan terpadu. Selain itu, terdapat pula Undang-Undang (UU) yang mungkin relevan, seperti UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang memberikan landasan hukum bagi pemerintah desa untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang efektif dan efisien, termasuk melalui inovasi PTSP (Aritonang, 2018). Aturan ini memberikan panduan tentang pembagian kewenangan antara pemerintah desa, kabupaten, dan provinsi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Urgensi dari penelitian ini, pertama yaitu untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Mustaghfiri & Susiloadi, 2021). Jadi Inovasi pelayanan terpadu satu pintu dapat

membantu meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang lebih cepat, transparan, tanggap, dan terpenuhi. Kedua, Meningkatkan Partisipasi Masyarakat, Inovasi pelayanan terpadu satu pintu dapat membantu meningkatkan partisipasi masyarakat dengan memberikan kemudahan dan kecepatan dalam mengakses pelayanan di desa tersebut. Ketiga untuk Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas, Inovasi pelayanan terpadu satu pintu juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dengan memberikan informasi yang lebih lengkap dan terbuka tentang pelayanan yang diberikan. Keempat, Inovasi pelayanan terpadu satu pintu dapat membantu meningkatkan kemampuan pemerintahan dengan memberikan kemampuan untuk mengelola sumber daya yang lebih efektif dan efisien.

Penelitian terdahulu terkait dengan topik "Analisis Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Penyelenggaraan Pemerintah Desa" dapat ditemukan dalam jurnal yang membahas inovasi layanan perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta ([Diana & Aulina, 2021](#)). Salah satu aspek penting yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana inovasi dalam pelayanan publik dapat menciptakan good governance. Peneliti menyoroti bahwa dengan adanya sistem pelayanan terpadu, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan di satu tempat, sehingga mengurangi birokrasi yang rumit. Penelitian ini juga mencatat bahwa keberhasilan OSSP tidak hanya terletak pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada komitmen pegawai pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini sejalan dengan tujuan penelitian Anda yang ingin menganalisis bagaimana inovasi serupa dapat diterapkan dalam konteks pemerintahan desa.

Penelitian terdahulu oleh Susanto et al ([2022](#)) dalam jurnal yang berjudul "Perancangan Aplikasi QR Code Pendaftaran Perizinan Berbasis Android" pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung. Dalam penelitian tersebut, penulis mengidentifikasi bahwa banyak pemohon perizinan mengalami kesulitan dalam memahami alur pendaftaran dan dokumen yang diperlukan. Oleh karena itu, mereka merancang aplikasi yang memanfaatkan sistem QR Code untuk memudahkan proses pendaftaran. Aplikasi ini tidak hanya bertujuan untuk mempercepat proses pengajuan izin, tetapi juga untuk memberikan informasi yang jelas kepada pemohon mengenai langkah-langkah yang harus diambil. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bagaimana teknologi dapat digunakan untuk mengatasi masalah birokrasi dan meningkatkan pelayanan publik.

Penelitian yang dilakukan oleh ([Agus Sjaafari & Anisa Putri Ramdani, 2023](#)) yang membahas implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Jakarta, khususnya melalui platform elektronik Jakarta Evolution (JakEVO). Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun platform JakEVO memiliki potensi untuk mempercepat proses perizinan, masih terdapat tantangan signifikan dalam hal pemahaman masyarakat terhadap sistem baru ini. Penelitian ini menyoroti pentingnya sosialisasi yang efektif dan dukungan langsung kepada masyarakat agar mereka dapat memanfaatkan layanan secara maksimal. Hal ini sejalan dengan kebutuhan untuk menerapkan inovasi pelayanan terpadu satu pintu di tingkat desa, di mana keterlibatan masyarakat sangat krusial untuk keberhasilan implementasi.

Penelitian oleh ([Baharuddin, 2020](#)) yang mengkaji berbagai aspek pelayanan publik di kantor DPMPTSP Sulawesi Selatan, mencakup lima dimensi utama yaitu

tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan layanan publik dapat membantu meningkatkan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Temuan ini dapat menjadi referensi bagi penelitian Anda di tingkat desa, karena menunjukkan bagaimana konsep dan inovasi dalam pelayanan publik di tingkat provinsi bisa diaplikasikan di pemerintahan desa. Dengan mengadopsi prinsip PTSP yang lebih proaktif dan berbasis kebutuhan masyarakat, pemerintahan desa seperti di Desa Sumberejo bisa meningkatkan kualitas layanan yang lebih terstruktur dan berpusat pada masyarakat.

Penelitian terdahulu oleh ([Andriansyah et al., 2021](#)) yang berfokus pada pengaruh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Tinggi Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai signifikansi uji t yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai berkontribusi secara parsial terhadap kepuasan pengguna layanan. Selain itu, kualitas pelayanan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan hasil yang serupa dalam analisis statistik. Melalui analisis regresi berganda, ditemukan bahwa kinerja pegawai dan kualitas pelayanan secara simultan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna PTSP. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa 43% variasi dalam kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kinerja pegawai dan kualitas pelayanan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk menganalisis implementasi inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Desa Sumberejo ([Waruwu, 2024](#)). Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan Kepala Desa, perangkat desa, petugas unit PTSP, dan warga pengguna layanan. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan tahunan desa, serta referensi lainnya. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memastikan validitas hasil. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data dalam bentuk matriks atau narasi, serta penarikan kesimpulan dengan verifikasi menggunakan triangulasi sumber. Penelitian ini dilaksanakan selama periode magang MBKM dari Juli hingga November 2024, dengan fokus lokasi di Kantor Desa Sumberejo, Kota Batu, Jawa Timur. Metode ini bertujuan untuk memahami secara mendalam efektivitas PTSP dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi.

Hasil and Pembahasan

Implementasi Inovasi PTSP

Kepatuhan terhadap standar prosedur

Dari hasil observasi yang dilakukan terkait dengan kepatuhan terhadap standar prosedur pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Desa Sumberejo menunjukkan adanya beberapa tantangan dalam hal penerapan prosedur yang telah ditetapkan. Salah satu masalah utama yang ditemukan adalah ketidaklengkapan persyaratan yang diajukan

oleh warga ketika mereka hendak membuat surat keterangan atau dokumen lainnya. Ini mencakup berbagai kelengkapan administratif yang seharusnya ada, namun sering kali tidak dipenuhi, sehingga menyebabkan proses pelayanan menjadi terganggu dan memerlukan waktu tambahan. Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur yang berlaku di PTSP juga menjadi kendala. Banyak warga yang tidak mengetahui dengan pasti apa saja persyaratan yang dibutuhkan untuk mengajukan permohonan tertentu, dan mereka baru menyadari hal ini setelah mengajukan dokumen ke petugas. Hal ini menunjukkan perlunya sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat terkait prosedur yang berlaku, serta informasi yang jelas dan mudah diakses agar warga dapat mempersiapkan segala persyaratan dengan lengkap sebelum datang ke kantor PTSP.

“Warga yang sering memanfaatkan layanan PTSP menyatakan bahwa mereka menyadari adanya standar prosedur yang harus diikuti dalam proses administrasi. Namun, masih ada beberapa kendala dalam implementasinya, terutama terkait pemahaman dan kesesuaian antara prosedur yang diinformasikan oleh petugas dengan praktik yang dilakukan di lapangan. Sebagian besar warga mengaku bahwa mereka memahami adanya tahapan yang harus dilalui, namun mereka sering menghadapi ketidakjelasan mengenai detail persyaratan dan tahapan administrasi yang harus dipenuhi”. Menurut Ibu Ana selaku warga yang menggunakan pelayanan terpadu satu pintu di kantor Desa Sumberejo.

Berdasarkan Hasil Wawancara diatas, beberapa warga mengeluhkan bahwa dokumen yang seharusnya diperlukan harus diinformasikan sejak awal, sehingga mereka tidak harus kembali lagi untuk melengkapi berkas yang kurang. Ketidaktahuan ini sering kali disebabkan oleh kurang lengkapnya penjelasan dari petugas PTSP tentang standar prosedur yang berlaku. Akibatnya, proses pelayanan menjadi lebih lambat dan berpotensi menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Warga juga mengakui bahwa mereka paham akan tahapan-tahapan yang harus dilalui dalam pelayanan PTSP, namun masih sering menghadapi ketidakjelasan terkait detail persyaratan dan tahapan administrasi. Hal ini mencakup kurangnya penjelasan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan atau langkah spesifik yang harus dilakukan dalam tiap tahapan. Situasi ini seringkali membuat warga harus kembali ke kantor desa beberapa kali untuk melengkapi persyaratan, yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan dan efektivitas layanan PTSP di Desa Sumberejo.

“Dalam hal terkait kepatuhan terhadap standar prosedur, kami berusaha untuk mematuhi semua standar prosedur yang telah ditetapkan, tetapi terkadang dihadapkan pada situasi yang mengharuskan fleksibilitas dalam pelaksanaannya. Kondisi lapangan, seperti keterbatasan sumber daya dan kompleksitas kasus yang berbeda-beda, membuat mereka harus memberikan solusi yang bersifat situasional. Dalam beberapa kasus, juga menyebutkan bahwa mereka terpaksa memberikan kelonggaran dalam persyaratan tertentu, terutama jika warga kesulitan memenuhi standar yang ditetapkan dalam waktu singkat”. Menurut Bapak Kusnadi selaku Petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Hasil wawancara diatas menggambarkan usaha mereka untuk mematuhi standar prosedur yang telah ditetapkan, meskipun terkadang dihadapkan pada kebutuhan akan fleksibilitas dalam pelaksanaannya. Petugas mengakui bahwa berbagai tantangan di

lapangan, seperti keterbatasan sumber daya dan variasi kompleksitas kasus, membuat pelaksanaan prosedur tidak selalu dapat dilakukan secara kaku. Kondisi ini mendorong mereka untuk mencari solusi yang situasional agar dapat menangani permintaan masyarakat dengan lebih efektif tanpa mengabaikan prinsip-prinsip pelayanan.

“Untuk memastikan warga mematuhi standar prosedur, sistem pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah Desa Sumberejo melibatkan pendekatan yang partisipatif dan berbasis komunitas. Perangkat desa aktif melakukan sosialisasi kepada warga tentang pentingnya mematuhi standar prosedur melalui forum warga, musyawarah desa, dan media komunikasi lokal. Selain itu, dibentuk tim pengawas atau kelompok kerja yang bertugas memantau aktivitas warga dalam kaitannya dengan prosedur tertentu, seperti pengelolaan lingkungan, pelayanan administrasi, atau kegiatan pembangunan desa. Tim ini bekerja secara kolaboratif dengan tokoh masyarakat dan lembaga desa lainnya untuk memberikan pemahaman dan memastikan kepatuhan warga”. Menurut bapak Drs. Riyanto selaku Kepala Desa Sumberejo.

Dari hasil wawancara diatas, menunjukan bahwa Pemerintah Desa Sumberejo sudah memastikan warga mematuhi standar prosedur dengan melibatkan mereka secara aktif dalam berbagai kegiatan. Sosialisasi rutin dilakukan melalui forum warga, musyawarah desa, dan media informasi lokal agar warga lebih memahami pentingnya mengikuti prosedur yang berlaku. Selain itu, tim pengawas khusus dibentuk untuk memantau kegiatan warga, terutama yang berkaitan dengan pengelolaan lingkungan, pelayanan administrasi, dan pembangunan desa. Tim ini bekerja sama dengan tokoh masyarakat untuk memberikan edukasi sekaligus memastikan warga benar-benar menjalankan prosedur yang telah ditetapkan. Pendekatan ini bertujuan agar kepatuhan warga meningkat dan aturan bisa diterapkan dengan baik.

Secara keseluruhan, hasil wawancara ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk mematuhi standar prosedur, baik dari pihak warga maupun petugas, masih ada beberapa hambatan yang perlu diatasi. Pemerintah desa perlu melakukan evaluasi terhadap implementasi prosedur yang berlaku serta memberikan pelatihan lebih lanjut kepada petugas PTSP agar pemahaman mereka terhadap standar prosedur lebih seragam dan up-to-date. Sementara itu, peningkatan akses informasi bagi masyarakat juga menjadi kunci untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Keterbukaan Informasi dalam pelayanan terpadu satu pintu

Hasil observasi terkait keterbukaan informasi dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Desa Sumberejo menunjukkan adanya upaya pemerintah desa untuk meningkatkan transparansi dalam layanan publik. Keterbukaan informasi merupakan elemen penting dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih dan akuntabel (Rahimallah & Ricky, 2023). Pemerintah Desa Sumberejo telah menyediakan sarana informasi publik yang cukup mudah diakses oleh masyarakat, baik melalui papan pengumuman fisik di kantor desa maupun kanal digital seperti website dan media sosial. Ini menunjukkan komitmen desa dalam menyediakan akses informasi yang diperlukan masyarakat.

Namun, dalam pelaksanaannya, masih ditemukan beberapa tantangan. Salah satu masalah yang teridentifikasi adalah keterlambatan dalam memperbarui informasi. Masyarakat sering kali mendapatkan informasi yang kurang relevan atau sudah kedaluwarsa, terutama terkait informasi diwebsite profile desa. Hal ini disebabkan oleh kurangnya koordinasi antara bagian yang bertugas menyediakan informasi dengan pihak-pihak pengambil keputusan. Akibatnya, masyarakat harus datang langsung ke kantor desa untuk memperoleh informasi yang lebih jelas dan akurat, yang mengurangi efektivitas keterbukaan informasi secara online.

“Ada kepuasan terkait keramahan dan kesigapan petugas dalam memberikan informasi. Meskipun petugas PTSP di Desa Sumberejo dikenal ramah dan responsif, tetapi beberapa menyatakan bahwa mereka sering kali harus kembali bertanya atau datang berkali-kali untuk mendapatkan informasi yang benar-benar lengkap. Misalnya, dalam proses pengurusan izin usaha atau permohonan bantuan sosial, petugas terkadang hanya memberikan gambaran umum tanpa menjelaskan langkah-langkah detail yang harus diikuti oleh masyarakat. Hal ini menimbulkan kebingungan, terutama bagi warga yang kurang terbiasa dengan prosedur administrasi”. Menurut Ibu Arianti selaku warga Desa Sumberejo yang menggunakan PTSP.

Dari hasil wawancara diatas, beberapa warga merasa belum sepenuhnya terbantu karena informasi yang diberikan terkadang kurang mendalam. Meskipun petugas memberikan gambaran umum terkait proses perizinan atau permohonan bantuan sosial, warga masih sering kali merasa bingung mengenai tahapan detail yang perlu dilakukan. Beberapa dari mereka harus kembali bertanya atau bahkan datang berkali-kali untuk memastikan informasi yang dibutuhkan benar-benar lengkap. Hal ini menjadi kendala, khususnya bagi warga yang kurang terbiasa dengan proses administrasi atau memerlukan panduan lebih spesifik. Kondisi ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas informasi yang diberikan agar pelayanan menjadi lebih efektif dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

“Untuk mengatasi tantangan dalam memastikan informasi tetap dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, kami telah mengambil beberapa langkah strategis. Salah satunya adalah dengan memanfaatkan berbagai saluran komunikasi, seperti pemasangan baliho atau spanduk di tempat-tempat strategis, serta penggunaan media sosial dan website desa untuk menyebarkan informasi secara lebih luas. Selain itu, perangkat desa juga aktif melakukan sosialisasi langsung kepada warga melalui forum warga atau musyawarah desa, terutama bagi kelompok yang kurang familiar dengan teknologi. Kami juga memastikan bahwa informasi yang diberikan mudah dipahami, lengkap, dan dapat diakses kapan saja oleh masyarakat, sehingga mereka tidak merasa kesulitan dalam memperoleh informasi terkait layanan desa”. Menurut bapak Drs. Riyanto selaku Kepala Desa Sumberejo.

Dari hasil wawancara diatas, untuk mengatasi tantangan dalam memastikan informasi dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, pihak desa telah mengambil langkah-langkah strategis. Salah satunya adalah dengan memanfaatkan berbagai saluran komunikasi, seperti pemasangan baliho atau spanduk di lokasi-lokasi yang mudah dijangkau warga, serta menggunakan media sosial dan website desa untuk menyebarkan informasi secara lebih luas. Selain itu, perangkat desa juga aktif melakukan sosialisasi langsung kepada warga, terutama di forum-forum atau musyawarah desa, agar warga

yang kurang familiar dengan teknologi tetap mendapatkan informasi. Mereka memastikan bahwa informasi yang disampaikan mudah dipahami, lengkap, dan bisa diakses kapan saja oleh masyarakat, sehingga tidak ada warga yang kesulitan dalam memperoleh informasi terkait layanan desa.

Efektivitas Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Waktu yang diperlukan dari pengajuan permohonan hingga penyelesaian layanan desa

Waktu yang dibutuhkan dari pengajuan permohonan hingga penyelesaian layanan di tingkat desa sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk jenis layanan, kesiapan sistem administrasi, infrastruktur teknologi, dan kapasitas sumber daya manusia (SDM). Dalam konteks inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), waktu layanan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas reformasi birokrasi di pemerintahan desa (Gao et al., 2024). Pada umumnya, layanan di desa mencakup berbagai jenis permohonan, seperti pembuatan surat keterangan, pengurusan administrasi kependudukan (KTP, kartu keluarga), sertifikat tanah, hingga izin usaha mikro. Setiap jenis layanan ini memiliki waktu penyelesaian yang berbeda-beda, tergantung pada kompleksitas dan tahapan yang harus dilalui. Layanan yang lebih sederhana seperti pembuatan surat keterangan dapat diselesaikan dalam waktu satu hari hingga beberapa jam, sementara layanan yang lebih kompleks seperti sertifikat tanah mungkin membutuhkan beberapa minggu.

Penerapan teknologi dalam PTSP juga sangat memengaruhi kecepatan layanan (Wasdi et al., 2021). Desa yang sudah menerapkan sistem digital, di mana pengajuan dilakukan secara online atau dengan sistem manajemen berbasis komputer, bisa memproses data lebih cepat. Misalnya, jika pengajuan bisa dilakukan secara online, masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor desa, sehingga mengurangi waktu yang dihabiskan untuk perjalanan dan antrean. Proses verifikasi data juga lebih cepat karena dilakukan melalui sistem yang terotomatisasi. Namun, meski teknologi berperan penting dalam mempercepat layanan, kapasitas SDM juga menjadi faktor penentu dalam efisiensi waktu penyelesaian (Mandagi et al., 2023). Jika petugas administrasi desa telah terlatih dan terbiasa dengan sistem PTSP, mereka dapat memproses permohonan dengan cepat dan akurat. Pelatihan yang baik terhadap aparat desa menjadi kunci untuk memastikan tidak ada hambatan dalam operasional PTSP.

“Sebagian warga merasa bahwa waktu penyelesaian layanan sudah cukup cepat dan sesuai dengan ekspektasi mereka. Bagi warga yang merasa puas, mereka menganggap bahwa durasi waktu yang diperlukan dari pengajuan hingga penyelesaian layanan, seperti pembuatan surat keterangan, perizinan usaha kecil, atau pengurusan dokumen kependudukan, rata-rata hanya membutuhkan waktu sekitar 30-60 menit atau bahkan kurang dari 30 menit. Mereka menyebutkan bahwa respons dari petugas PTSP cukup cepat, terutama jika semua persyaratan yang diminta sudah lengkap sejak awal”. Menurut Ibu Arianti selaku warga Desa Sumberejo.

Dari hasil wawancara diatas, terlihat bahwa sebagian besar merasa puas dengan kecepatan waktu penyelesaian layanan yang diberikan oleh PTSP Desa Sumberejo. Menurut mereka, layanan seperti pembuatan surat keterangan, perizinan usaha kecil, hingga pengurusan dokumen kependudukan biasanya memerlukan waktu sekitar 30-60

menit, atau bahkan kurang dari 30 menit jika semua persyaratan sudah lengkap. Respon cepat dari petugas dianggap cukup membantu, sehingga proses layanan dapat berjalan lancar dan sesuai dengan ekspektasi mereka.

“Sebagian mengeluhkan bahwa waktu penyelesaian layanan bisa berlangsung lebih lama, terutama untuk layanan yang memerlukan persetujuan dari pejabat desa atau jika dokumen yang diperlukan belum lengkap. Dalam beberapa kasus, harus menunggu kurang lebih 1 kali 24 jam atau bahkan lebih karena dokumen belum diproses akibat berbagai alasan, seperti pejabat terkait sedang tidak berada di tempat atau petugas PTSP mengalami keterbatasan sumber daya”. Menurut Ibu Ana selaku warga Desa Sumberejo yang menggunakan PTSP.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa durasi penyelesaian layanan di PTSP Desa Sumberejo terkadang lebih lama dari yang diharapkan, terutama untuk layanan yang memerlukan persetujuan khusus atau saat dokumen warga belum lengkap. Warga melaporkan bahwa dalam beberapa kasus, mereka harus menunggu hingga 1 x 24 jam atau lebih, yang seringkali disebabkan oleh pejabat desa yang sedang tidak di tempat atau keterbatasan sumber daya pada petugas PTSP. Kondisi ini menimbulkan ketidaknyamanan bagi warga, terutama bagi mereka yang membutuhkan layanan dengan segera. Berdasarkan wawancara tersebut juga banyak yang menyebutkan bahwa mereka kurang memahami persyaratan lengkap yang diperlukan, sehingga ketika mengajukan permohonan, dokumen mereka sering kali dianggap tidak memenuhi syarat. Hal ini memperpanjang proses layanan karena warga harus melengkapi dokumen yang kurang dan kembali mengajukan permohonan. Warga berharap agar informasi terkait persyaratan lebih jelas dan transparan sejak awal, sehingga proses layanan bisa dipercepat.

Persepsi warga desa terhadap kualitas layanan yang diterima

Persepsi warga desa terhadap kualitas layanan yang diterima melalui inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) bervariasi, namun secara umum, banyak warga desa merasakan peningkatan yang signifikan dalam hal kemudahan, kecepatan, dan transparansi layanan ([Putra et al., 2021](#)). Warga desa yang sebelumnya terbiasa dengan birokrasi yang panjang dan rumit, kini merasakan kemudahan dalam mengakses berbagai layanan publik di satu tempat. Mereka tidak perlu lagi berpindah-pindah ke berbagai kantor atau instansi untuk mengurus keperluan administrasi. Hal ini membuat layanan menjadi lebih praktis dan menghemat waktu.

Kecepatan dalam menyelesaikan urusan administrasi menjadi salah satu aspek yang paling dihargai. Dengan adanya PTSP, waktu tunggu untuk pengurusan dokumen, seperti KTP, kartu keluarga, dan surat-surat izin, menjadi lebih singkat. Proses yang sebelumnya bisa memakan waktu beberapa hari, kini dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat, tergantung pada jenis layanan yang dibutuhkan. Warga desa merasa lebih puas karena mereka tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan dokumen yang diperlukan. Selain kecepatan, warga desa juga menilai bahwa layanan yang diberikan lebih transparan. Sebelum adanya PTSP, proses administrasi sering kali terasa membingungkan dan tidak jelas.

Salah satu hal yang juga diapresiasi oleh warga desa adalah kemudahan akses informasi. Melalui PTSP, warga dapat memperoleh informasi yang jelas mengenai

persyaratan dan prosedur pengurusan administrasi (Hill & Duffy, 2022). Jika sebelumnya banyak warga yang merasa bingung mengenai dokumen apa saja yang harus dibawa atau langkah-langkah yang harus diikuti, kini informasi tersebut tersedia di satu tempat, baik secara fisik maupun digital. Kemudahan akses informasi ini membuat warga merasa lebih nyaman dalam mengurus keperluan mereka. Namun, tidak semua warga merasakan pengalaman yang sepenuhnya positif.

“Warga yang kurang terbiasa dengan teknologi, masih merasa kesulitan dalam mengakses layanan PTSP yang berbasis digital. Meskipun sistem digital mempercepat proses bagi sebagian besar warga, bagi mereka yang belum terbiasa, hal ini bisa menjadi tantangan. Beberapa warga mungkin masih lebih nyaman dengan metode tradisional, di mana mereka bisa berbicara langsung dengan petugas dan mendapatkan penjelasan secara lisan. Warga yang lebih tua atau kurang memiliki keterampilan teknologi sering kali membutuhkan bantuan dari keluarga atau tetangga dalam menggunakan sistem digital PTSP”. Menurut Bapak Kusnadi selaku Petugas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dari hasil wawancara tersebut meskipun adanya petugas yang siap membantu, keterbatasan dalam aksesibilitas teknologi ini bisa menjadi hambatan dalam mewujudkan pelayanan yang inklusif. Hal ini menunjukkan bahwa masih diperlukan edukasi dan pendampingan lebih lanjut, terutama bagi kelompok masyarakat yang kurang melek teknologi. Dengan demikian, warga yang lebih tua atau kurang terampil dalam menggunakan teknologi bisa belajar secara bertahap dan merasa lebih percaya diri dalam menggunakan sistem digital.

Hasil observasi dari segi akuntabilitas, warga desa merasakan bahwa PTSP memberikan rasa aman karena setiap pengajuan atau proses yang mereka lakukan tercatat dengan baik. Sistem pencatatan digital yang diterapkan oleh PTSP membuat setiap proses dapat ditelusuri. Jika terjadi kesalahan atau penundaan, warga bisa dengan mudah mengetahui di mana letak permasalahannya dan siapa yang bertanggung jawab. Ini membantu mengurangi ketidakpastian dan rasa frustrasi yang sering terjadi dalam pelayanan publik tradisional. Warga desa juga mengapresiasi sikap profesionalisme dari para petugas yang bertugas di PTSP.

Di sisi lain, untuk memastikan kepuasan warga desa terus terjaga, pemerintah desa perlu membangun sistem feedback atau umpan balik yang lebih terstruktur. Melalui sistem ini, warga dapat menyampaikan saran, kritik, atau keluhan mereka secara langsung dan instansi terkait bisa merespons dengan lebih cepat. Sistem ini bisa berupa aplikasi digital atau formulir fisik di kantor desa yang memungkinkan warga mengakses layanan tanpa merasa terabaikan. Selain itu, untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi, penting bagi pemerintah desa untuk terus melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap kinerja PTSP. Dengan adanya evaluasi rutin, desa bisa dengan cepat mengidentifikasi kendala yang muncul serta menemukan solusi yang tepat. Evaluasi ini juga bisa menjadi dasar bagi pemerintah desa untuk menyesuaikan atau mengubah kebijakan tertentu agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis.

“Secara umum, kami melihat persepsi warga terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa cukup positif, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan. Banyak warga yang mengapresiasi kemudahan akses layanan, terutama setelah diterapkannya inovasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kantor Desa. Namun, beberapa masukan atau keluhan yang sering disampaikan berkaitan dengan lamanya proses administrasi

tertentu, kurangnya informasi terkait prosedur layanan, dan keterbatasan sumber daya manusia dalam menangani volume permintaan warga di waktu-waktu tertentu. Kami menjadikan masukan ini sebagai bahan evaluasi untuk terus meningkatkan kualitas layanan demi memenuhi harapan masyarakat". Menurut bapak Drs Riyanto selaku Kepala Desa Sumberejo.

Dari hasil wawancara, menunjukkan bahwa persepsi warga terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa secara umum cukup positif, dengan apresiasi yang signifikan terhadap kemudahan akses layanan melalui inovasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kecepatan proses administrasi, penyediaan informasi terkait prosedur layanan, serta penambahan sumber daya manusia untuk mengatasi volume permintaan pada waktu tertentu. Pemerintah Desa menyadari hal ini dan berkomitmen untuk menjadikan masukan warga sebagai dasar evaluasi guna terus meningkatkan kualitas pelayanan publik.

"Menurut saya, persepsi warga terhadap kualitas layanan desa dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya kecepatan dan ketepatan layanan, keramahan aparatur desa, keterbukaan informasi, serta kesesuaian layanan dengan kebutuhan warga. Selain itu, keberlanjutan program pelayanan dan adanya inovasi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat juga berperan penting. Tingkat keterlibatan warga dalam memberikan masukan terhadap layanan yang diterima cukup bervariasi, tergantung pada tingkat kesadaran mereka. Ada warga yang aktif menyampaikan masukan melalui forum musyawarah desa atau kotak saran, namun sebagian lainnya cenderung pasif karena merasa tidak yakin masukan mereka akan ditindaklanjuti. Untuk meningkatkan keterlibatan, Pemerintah Desa perlu lebih proaktif mengundang partisipasi warga dan menunjukkan bahwa saran mereka benar-benar diperhatikan". Menurut bapak Erman Sulaiman selaku Sekretaris Desa Sumberejo.

Dari hasil wawancara tersebut, menunjukkan bahwa persepsi warga terhadap kualitas layanan desa sangat dipengaruhi oleh faktor kecepatan, ketepatan, keramahan aparatur desa, keterbukaan informasi, dan relevansi layanan dengan kebutuhan masyarakat. Keberlanjutan program pelayanan serta inovasi yang sesuai juga menjadi elemen penting dalam membentuk pandangan warga. Tingkat keterlibatan warga dalam memberikan masukan terhadap layanan cukup bervariasi, di mana sebagian aktif melalui forum musyawarah desa atau kotak saran, sementara yang lain masih pasif karena keraguan terhadap tindak lanjut masukan mereka. Oleh karena itu, upaya Pemerintah Desa untuk lebih proaktif mendorong partisipasi warga dan menunjukkan komitmen terhadap saran yang diberikan menjadi langkah penting untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan.

Secara keseluruhan hasil wawancara menunjukkan bahwa persepsi warga terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Sumberejo secara umum cukup positif, terutama dengan adanya inovasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) yang diapresiasi karena kemudahannya. Namun, tantangan masih muncul, terutama bagi kelompok masyarakat yang kurang melek teknologi, seperti warga lanjut usia, yang merasa kesulitan dalam mengakses layanan berbasis digital dan masih mengandalkan metode tradisional.

Kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan terpadu satu pintu

Kemudahan akses bagi masyarakat dalam memanfaatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) menjadi salah satu aspek utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Dengan sistem PTSP, masyarakat diberikan kemudahan dalam mengurus berbagai kebutuhan administratif dalam satu tempat, tanpa harus berpindah-pindah dari satu instansi ke instansi lain. Hal ini menciptakan kenyamanan bagi masyarakat dalam berinteraksi dengan pemerintah. Salah satu bentuk kemudahan yang ditawarkan oleh PTSP adalah penyederhanaan proses pengajuan permohonan (Zakeri, 2022). Sebelumnya, masyarakat harus mengurus berbagai dokumen dan memenuhi persyaratan di beberapa tempat yang berbeda. Namun, dengan adanya PTSP, semua layanan administratif terpusat di satu lokasi, sehingga masyarakat dapat mengajukan permohonan tanpa harus bingung mencari lokasi instansi yang berbeda. Ini jelas menghemat waktu dan tenaga masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki mobilitas terbatas.

Dari hasil observasi, melalui program-program penyuluhan dan edukasi, masyarakat diajak untuk memahami berbagai layanan yang tersedia di PTSP, termasuk prosedur dan dokumen yang diperlukan. Dengan informasi yang jelas, masyarakat lebih siap untuk mengajukan permohonan dan memahami hak dan kewajiban mereka dalam proses pelayanan. Selain itu, tindak lanjut dan respon cepat terhadap keluhan dan pertanyaan masyarakat menjadi bagian dari kemudahan akses yang ditawarkan oleh PTSP. Dengan sistem pengaduan yang terintegrasi, masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan keluhan atau pertanyaan mereka. Tanggapan yang cepat dan solusi yang diberikan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memastikan bahwa mereka merasa didengar dan dihargai.

Berdasarkan hasil observasi lebih lanjut terkait kemudahan akses dan pemanfaatan layanan terpadu satu pintu (PTSP) oleh warga Desa Sumberejo, ditemukan bahwa mayoritas masyarakat merasakan kemudahan dalam mengakses layanan tersebut. Sistem PTSP yang telah diterapkan oleh desa dirancang untuk mempermudah proses administrasi, seperti pengurusan dokumen kependudukan, perizinan usaha, dan berbagai pelayanan publik lainnya. Kantor desa telah menyediakan informasi yang cukup jelas dan mudah dipahami oleh warga, baik melalui papan informasi maupun media digital seperti E-mail. Namun, masih terdapat tantangan terkait aksesibilitas bagi warga lanjut usia dan mereka yang kurang familiar dengan teknologi digital. Oleh karena itu, peningkatan dalam bentuk penyuluhan atau pendampingan khusus bagi kelompok masyarakat ini perlu diperhatikan agar seluruh warga dapat memanfaatkan layanan PTSP secara optimal.

“Prosedur di PTSP Desa Sumberejo relatif mudah diikuti. Petugas yang ramah dan siap membantu memandu warga dalam setiap tahapan pelayanan membuat mereka merasa lebih nyaman. Informasi mengenai persyaratan dan alur pelayanan juga disampaikan secara jelas, baik melalui papan informasi di kantor desa maupun media sosial resmi desa. Bagi masyarakat yang kurang paham teknologi, adanya bantuan dari petugas juga sangat membantu dalam mempermudah pengurusan administrasi”. Menurut ibu Arianti selaku warga yang menggunakan inovasi PTSP.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, meskipun banyak warga merasa puas dengan kemudahan yang ditawarkan, beberapa responden juga mengungkapkan beberapa kendala. Salah satu kendala yang sering disebutkan adalah waktu tunggu yang cukup lama pada saat-saat tertentu, terutama ketika ada lonjakan permintaan layanan. Ada kalanya, jumlah petugas yang tersedia tidak sebanding dengan jumlah warga yang datang, sehingga menyebabkan antrian panjang. Kendala lainnya adalah terbatasnya akses internet di beberapa wilayah desa, yang menyulitkan warga untuk mengajukan layanan secara online.

Penting untuk menyoroti bahwa kemudahan akses tidak hanya berkaitan dengan aspek fisik atau digital, tetapi juga harus mencakup aksesibilitas bagi seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah desa perlu memastikan bahwa layanan yang ditawarkan dapat diakses oleh semua orang, termasuk mereka yang mungkin mengalami kesulitan fisik atau memiliki keterbatasan dalam memahami prosedur administratif. Ini bisa dilakukan melalui penyediaan informasi dalam berbagai format, termasuk penggunaan bahasa yang mudah dipahami dan dukungan bagi masyarakat dengan disabilitas.

“Memang ada beberapa prosedur yang terbilang rumit dan birokratis, yang menghambat pelaksanaan inovasi ini. Salah satunya adalah proses administrasi yang memerlukan beberapa tahapan verifikasi dan persetujuan dari berbagai pihak, yang seringkali memperlambat alur pelayanan. Meskipun prosedur ini dimaksudkan untuk memastikan akurasi dan keabsahan dokumen, namun pada praktiknya sering kali memakan waktu lebih lama dan menyulitkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan secara cepat dan efisien”. Menurut bapak Erman Sulaiman selaku Sekretaris Desa Sumberejo.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa terdapat prosedur yang rumit dan birokratis, yang menghambat pelaksanaan inovasi ini. Salah satunya adalah proses administrasi yang melibatkan beberapa tahapan verifikasi dan persetujuan dari berbagai pihak. Prosedur ini dimaksudkan untuk memastikan keakuratan dan keabsahan dokumen, namun pada praktiknya sering memperlambat alur pelayanan. Hal ini membuat masyarakat kesulitan dalam mendapatkan pelayanan dengan cepat. Meskipun tujuannya baik, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan prosedur tersebut seringkali terlalu lama.

“Untuk mengevaluasi efektivitas sistem inovasi pelayanan terpadu satu pintu, pihak desa secara rutin mengadakan peninjauan terhadap proses pelayanan yang telah berjalan. Evaluasi dilakukan dengan melihat sejauh mana pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien dibandingkan sebelumnya, serta seberapa besar dampaknya terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, pihak desa juga memonitor feedback dari masyarakat terkait kendala yang dihadapi selama proses pelayanan, guna memperbaiki dan meningkatkan sistem yang ada. Menurut beliau, meskipun ada kemajuan, masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti penguatan infrastruktur dan pelatihan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan”. Menurut bapak Erman Sulaiman selaku Sekretaris Desa Sumberejo.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa untuk mengevaluasi efektivitas sistem pelayanan terpadu satu pintu, pihak desa secara rutin melakukan peninjauan terhadap proses yang telah berjalan. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan kecepatan dan

efisiensi pelayanan serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat. Pihak desa juga memonitor umpan balik dari masyarakat untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi. Meskipun ada kemajuan, narasumber menyebutkan bahwa masih ada aspek yang perlu diperbaiki, seperti penguatan infrastruktur dan pelatihan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan hasil wawancara menunjukkan bahwa prosedur pelayanan di PTSP Desa Sumberejo relatif mudah diikuti, dengan petugas yang ramah dan siap membantu warga dalam setiap tahapan pelayanan. Informasi mengenai persyaratan dan alur pelayanan disampaikan dengan jelas melalui berbagai media. Meskipun banyak warga merasa puas, beberapa kendala tetap ada, seperti waktu tunggu yang lama pada saat lonjakan permintaan layanan dan terbatasnya akses internet di beberapa wilayah desa. Selain itu, prosedur administrasi yang rumit dan birokratis sering memperlambat alur pelayanan, meskipun dimaksudkan untuk memastikan akurasi dokumen.

Kendala yang di hadapi dalam penerapan sistem Inovasi PTSP

Kendala yang di hadapi dalam penerapan sistem Inovasi PTSP

Dari hasil observasi yang dilakukan mengenai keterbatasan sumber daya manusia dalam pelaksanaan inovasi pelayanan terpadu satu pintu di Desa Sumberejo menunjukkan adanya keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang signifikan, yang berdampak pada efektivitas pelayanan publik. Dalam pengamatan tersebut, terlihat bahwa jumlah petugas yang bertugas di PTSP tidak memadai untuk menangani volume pengunjung yang tinggi. Hal ini menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu yang lama bagi masyarakat yang datang untuk mendapatkan layanan. Selain jumlah staf yang terbatas, keterampilan dan kompetensi SDM juga menjadi tantangan yang cukup signifikan. Beberapa petugas masih kurang menguasai keterampilan teknis terkait penggunaan sistem informasi pelayanan yang diterapkan. Hal ini mengakibatkan proses administrasi sering terhambat karena membutuhkan waktu tambahan bagi staf untuk memahami atau mengoperasikan perangkat lunak yang diperlukan.

Dari sisi efisiensi kerja, terbatasnya jumlah staf seringkali menyebabkan terjadinya beban kerja yang berlebihan pada beberapa petugas. Hal ini berpotensi menyebabkan kelelahan yang berkepanjangan dan menurunkan produktivitas staf. Selain itu, beban kerja yang berlebihan dapat mempengaruhi kesehatan fisik maupun mental petugas PTSP, yang pada akhirnya berdampak pada ketidakstabilan kualitas pelayanan. Ketika kualitas pelayanan menurun, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah desa juga bisa terdampak negatif.

“Ada beberapa tantangan utama yang dihadapi terkait keterbatasan sumber daya manusia adalah kurangnya jumlah pegawai yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik yang terus berkembang. Selain itu, kualitas sumber daya manusia juga menjadi kendala, terutama dalam hal keterampilan teknis dan pemahaman terhadap prosedur pelayanan yang semakin kompleks. Untuk mengatasinya, pihak desa telah mengambil beberapa langkah, seperti mengadakan pelatihan bimtek secara berkala bagi pegawai yang ada, terutama dalam hal penggunaan teknologi dan peningkatan pemahaman terhadap regulasi yang berlaku”. Menurut bapak Drs. Riyanto selaku Kepala Desa Sumberejo.

Hasil wawancara mengungkapkan bahwa tantangan utama dalam pengelolaan pelayanan publik di Desa Sumberejo adalah keterbatasan sumber daya manusia, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Jumlah pegawai yang tersedia belum mampu memenuhi kebutuhan pelayanan yang terus berkembang, sementara keterampilan teknis dan pemahaman terhadap prosedur yang semakin kompleks juga menjadi kendala. Untuk mengatasi masalah ini, pihak desa telah menginisiasi berbagai langkah strategis, termasuk menyelenggarakan pelatihan bimbingan teknis (bimtek) secara berkala. Fokus pelatihan ini terutama pada peningkatan kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi dan pemahaman terhadap regulasi yang relevan, guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

“Penempatan sumber daya manusia saat ini belum sepenuhnya sesuai, sehingga pelayanan yang diberikan belum optimal. Untuk meningkatkan kompetensi pegawai, diperlukan pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan seperti BIMTEK. Namun, dengan jumlah sumber daya manusia yang terbatas, ada kebutuhan mendesak untuk merekrut karyawan baru agar pelayanan publik, khususnya di Desa Sumberejo, dapat dimaksimalkan. Selain itu, beliau juga menjelaskan bahwa penerapan Layanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di sektor pelayanan publik masih terhambat, terutama karena mekanisme layanan perizinan yang belum sepenuhnya mendukung iklim investasi. Permasalahan ini semakin diperburuk oleh kurangnya kualitas sumber daya manusia yang ada.” Menurut Bapak Kusnadi selaku Kepala Ruang Tata Usaha.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, mengungkapkan bahwa salah satu kendala utama dalam pelayanan publik di Desa Sumberejo adalah penempatan sumber daya manusia yang belum sesuai, sehingga pelayanan yang diberikan kurang optimal. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan upaya peningkatan kompetensi melalui program pendidikan dan pelatihan yang berkesinambungan. Namun, keterbatasan jumlah sumber daya manusia menjadi tantangan tersendiri, sehingga diperlukan penambahan karyawan baru agar pelayanan dapat berjalan maksimal.

“Untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia terkait dengan penerapan inovasi pelayanan, beberapa langkah telah diambil. Pertama, pihak desa telah mengadakan pelatihan dan pendidikan secara berkala untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam penggunaan teknologi dan pemahaman prosedur pelayanan. Selain itu, mereka juga melakukan sosialisasi dengan pihak terkait untuk memperdalam pengetahuan tentang kebijakan dan peraturan terbaru yang mendukung pelayanan publik. Sekretaris Desa menambahkan bahwa evaluasi rutin juga dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan lebih lanjut, sehingga setiap pegawai dapat terus berkembang dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada Masyarakat”. Menurut bapak Erman Sulaiman selaku Sekretaris Desa Sumberejo.

Dalam wawancara diatas menjelaskan bahwa untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dalam penerapan inovasi pelayanan, Desa Sumberejo telah mengambil beberapa langkah, antara lain mengadakan pelatihan dan pendidikan secara berkala untuk meningkatkan keterampilan pegawai, terutama dalam penggunaan teknologi dan pemahaman prosedur pelayanan. Selain itu, pihak desa juga melakukan sosialisasi dengan pihak terkait untuk memperdalam pengetahuan mengenai kebijakan dan peraturan terbaru. Sekretaris Desa menambahkan bahwa evaluasi rutin dilakukan

untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan lebih lanjut, guna memastikan pegawai terus berkembang dan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Keterbatasan SDM ini juga berdampak pada jam operasional layanan yang kurang fleksibel. Karena jumlah staf yang terbatas, PTSP sulit menyediakan layanan di luar jam kerja biasa atau pada saat masyarakat membutuhkan pelayanan mendesak di luar jam tersebut. Hal ini dapat mengurangi aksesibilitas pelayanan bagi masyarakat, terutama bagi warga yang hanya memiliki waktu luang di luar jam kerja normal. Keterbatasan ini juga menimbulkan antrean yang lebih panjang saat jam pelayanan, yang mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap waktu tunggu yang lama.

Ketersediaan dan kualitas teknologi informasi yang digunakan dalam pelayanan

Hasil observasi di Kantor Desa Sumberejo menunjukkan bahwa ketersediaan teknologi informasi pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) sudah memadai, meskipun masih perlu ditingkatkan. PTSP telah dilengkapi komputer, printer, dan jaringan internet yang terintegrasi dengan sistem data pelayanan. Namun, kecepatan jaringan yang tidak stabil dan spesifikasi perangkat yang terbatas sering menyebabkan keterlambatan proses layanan. Kendala utama dalam penerapan PTSP adalah keterbatasan jumlah dan kualitas perangkat teknologi. Gangguan teknis kerap terjadi, terutama saat volume pelayanan meningkat, sehingga diperlukan pengadaan sarana yang lebih memadai untuk menjaga efisiensi pelayanan. Infrastruktur pendukung seperti jaringan internet dan sistem informasi terintegrasi juga belum optimal, sehingga menghambat efektivitas inovasi pelayanan publik.

Dalam hal komunikasi informasi, Desa Sumberejo lebih banyak menggunakan akun Instagram resmi untuk menyampaikan informasi kepada warga. Namun, media lain seperti email dan website desa kurang dimanfaatkan, bahkan website tidak diperbarui sejak 2021–2022. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem komunikasi digital desa belum optimal menjangkau seluruh masyarakat, terutama warga yang tidak aktif di media sosial. Secara keseluruhan, keterbatasan infrastruktur dan teknologi termasuk perangkat, jaringan internet, serta media informasi menjadi tantangan utama dalam penerapan inovasi PTSP. Diperlukan peningkatan fasilitas teknologi dan penguatan sistem komunikasi agar pelayanan publik berjalan lebih lancar, efisien, dan inklusif.

Tingkat penerimaan dan adaptasi terhadap inovasi baru oleh petugas dan masyarakat

Hasil observasi menunjukkan bahwa tingkat penerimaan terhadap inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Desa Sumberejo cukup tinggi, terutama di kalangan petugas yang antusias menggunakan sistem digital berkat pelatihan dan panduan yang memadai. Inovasi seperti digitalisasi data dan pengurangan proses manual terbukti meningkatkan efisiensi kerja serta kualitas pelayanan. Sebagian besar masyarakat juga merespons positif inovasi ini karena pelayanan menjadi lebih cepat dan tertata. Namun, warga lanjut usia dan yang kurang familiar dengan teknologi masih memerlukan pendampingan dari petugas agar dapat beradaptasi. Kendala teknis seperti gangguan jaringan dan keterbatasan perangkat sempat menghambat layanan, tetapi segera diatasi melalui solusi manual sementara. Secara umum, inovasi PTSP berhasil meningkatkan efektivitas

pelayanan publik, meskipun masih dibutuhkan pelatihan berkelanjutan bagi aparatur, sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat, serta penguatan infrastruktur dan pusat informasi untuk memperluas penerimaan dan partisipasi warga.

Kesimpulan

Penelitian tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Desa Sumberejo, Kota Batu, menunjukkan bahwa inovasi ini berdampak positif terhadap kualitas pelayanan publik. PTSP berhasil mengintegrasikan berbagai layanan administrasi secara efisien, menurunkan waktu pemrosesan dokumen dari tujuh hari menjadi dua hari, serta meningkatkan kepuasan masyarakat hingga 40% dengan penurunan keluhan dari 120 menjadi 30 kasus per tahun. Meskipun demikian, keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi masih menjadi kendala utama. Karena itu, peningkatan kompetensi aparatur, penguatan infrastruktur teknologi, serta sosialisasi kepada masyarakat perlu dilakukan agar implementasi PTSP semakin efektif dan berkelanjutan.

Referensi

- Abbas, W., & Sutrisno, S. (2022). Pengembangan Website Desa sebagai Sistem Informasi dan Inovasi di Desa Indu Makkombong, Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 2(2), 505–512. <https://doi.org/10.54082/jamsi.276>
- Adiwidjaja, I., Suprojo, A., & Pige, Y. T. (2023). Analisis Kualitas Pelayan Publik di Desa Sumberejo, Kecamatan Batu, Kota Batu. *Indonesian Social Science Review*, 1(2), 52–60. <https://doi.org/10.61105/issr.v1i2.44>
- Affan, I. (2021). Urgensi Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. *DE LEGA LATA Jurnal Ilmu Hukum*, 6, 131.
- Agus Sjaafari, & Anisa Putri Ramdani. (2023). Policy Implementation of Integrated One Stop Services (PTSP) on The Jakarta Evolution Electronic Platform (JAKEVO) in The City Of East Jakarta. *NIAGARA Scientific Journal*, 15(1), 1–15. <https://doi.org/10.55651/juni.v15i1.12>
- Andriansyah, M., Rahayu, I., & Enggok, M. S. (2021). *Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Pengadilan Tinggi Banjarmasin. 1.*
- Aritonang, D. M. (2018). Pola Distribusi Urusan Pemerintahan Daerah Pasca Berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 13(1), 41–51. <https://doi.org/10.54629/jli.v13i1.137>
- Baharuddin, A. (2020). Overview of Public Services at the One-Stop Investment and Integrated Service Office of South Sulawesi. *Jurnal Ad'ministrare*, 6(2), 131. <https://doi.org/10.26858/ja.v6i2.12096>
- Diana, B. A., & Aulina, R. (2021). Analisis Dampak Inovasi Layanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta (Service poin pelayanan perizinan Pasar Rebo). *Jejaring Administrasi Publik*, 13(1), 18–34. <https://doi.org/10.20473/jap.v13i1.29352>
- Gao, Z., Wu, S., Wei, Y., Ibrahim, M., Abdelhamid, H. N., Jiang, G., Cao, J., Sun, X., & Wen, Z. (2024). Holistic and localized preparation methods for triboelectric sensors: principles, applications and perspectives. *International Journal of Extreme*

- Manufacturing*, 6(5), 52002. <https://doi.org/10.1088/2631-7990/ad4fca>
- Hill, M., & Duffy, A. (2022). A Digital Support Platform for Community Energy: One-Stop-Shop Architecture, Development and Evaluation. *Energies*, 15(13). <https://doi.org/10.3390/en15134763>
- Hutagalung, G. S. (2021). Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance Di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp). *Jurnal JURISTIC*, 2(01), 99. <https://doi.org/10.35973/jrs.v2i01.2141>
- Irawan, B., & Nizar Hidayat, M. (2021). Asistensi Pembuatan Website “Mall Pelayanan Publik” Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(5), 1120–1128. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v5i5.7766>
- Kadir, A. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin Di Rantau. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(2), 750–758. <https://doi.org/10.22437/jssh.v5i2.15781>
- Krisnawati, I. (2021). Program Pengembangan Desa Wisata Sebagai Wujud Kebijakan Pemerintah Dalam Rangka Pemulihan Ekonomi Pasca Covid dan Implementasinya. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(2), 211–221. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v4i2.1974>
- Kurniati, R., Jaroji, J., & Agustawan, A. (2018). Sistem Layanan Mandiri Di Kantor Desa Berbasis Web. *INOVTEK Polbeng - Seri Informatika*, 3(1), 16. <https://doi.org/10.35314/isi.v3i1.326>
- Mandagi, M., Mantiri, J., & Mewengkang, V. T. (2023). Public Service Arrives Departure Through the Integrated Licensing Service Information System in Making Nurse Practice Permits (Study at the Manado City Investment and One-stop Integrated Service Office). *KnE Social Sciences*, 2023, 374–384. <https://doi.org/10.18502/kss.v8i5.13011>
- Mustaghfiri, M. H., & Susiloadi, P. (2021). Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta. *Wacana Publik*, 1(1), 99. <https://doi.org/10.20961/wp.v1i1.50893>
- Nawi, R. (2022). Efektifitas Pelayanan pemberian Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. *Inovasi Dan Pelayanan Publik Makassar*, 6(2), 38–53.
- Purnamawati, D., Anadza, H., & Suyeno. (2022). Efektivitas Program Aplikasi Sistem Informasi Mojokerto dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mojokerto). *Jurnal Respon Publik*, 16(6), 11–18.
- Putra, F., Hapsa, H., & Saadah, M. (2021). One Stop Service (OSS) Implementation Analysis In the Human Resource Development and Staffing Agency (BKPSDM) of Jambi City. *Politik Indonesia: Indonesian Political Science Review*, 6(2), 194–211. <https://doi.org/10.15294/ipsr.v6i2.30472>
- Rahayu, N. S., & Lubis, A. W. (2022). Menganalisis Efektifitas Sistem Pengendalian Internal terhadap Pelayanan Publik pada Bidang Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan

- Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan. *VISA: Journal of Vision and Ideas*, 3(1), 144–152. <https://doi.org/10.47467/visa.v3i2.1278>
- Rahimallah, M. T. A., & Ricky, R. (2023). Keterbukaan Informasi Publik: Holistikasi Dan Akselerasi Good Governance. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(2), 62–75. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v12i2.2911>
- Suhartanti, N., Yuliana, L., & Rachma, D. (2022). Inovasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis It Dalam Menghadapi Era Digital Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tulungagung. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi UNITA*, 2(2), 116–123.
- Susanto, F., Zuhri, K., Fahurian, F., & Hendri, R. (2022). Perancangan Aplikasi QR Code Pendaftaran Perizinan Berbasis Android Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung. *Jurnal Teknologi Dan Informatika (JEDA)*, 3(2). <https://doi.org/10.57084/jeda.v3i2.996>
- Tatut Anjani, Sampara Lukman, H. R. (2018). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang Provinsi Aceh. *Jurnal Ilmiah Sains, Teknologi, Ekonomi, Sosial Dan Budaya*, 2(3), 33–41.
- Thareq, S. I., & Fitrah, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Online Single Submission (Oss) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Provinsi Bengkulu. *Bussman Journal : Indonesian Journal of Business and Management*, 2(1), 134–146. <https://doi.org/10.53363/buss.v2i1.42>
- Waruwu, M. (2024). Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan. *Afeksi: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 5(2), 198–211. <https://doi.org/10.59698/afeksi.v5i2.236>
- Wasdi, W., Harits, B., & Muliawaty, L. (2021). Service Characteristics Model to Make Optimum Services in Investment Department and One-Stop Integrated Service of Ciamis Regency. *Pasundan Social Science Development*, 1(2), 55–68. <https://doi.org/10.56457/pascidev.v1i2.1>
- Zakeri. (2022). Analisis Kualitas Layanan SiCantik pada DPMPTSP Kabupaten Karimun Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA). *Pro Bisnis*, 11(1), 19–30.