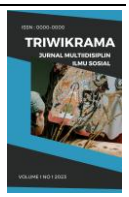
Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 8 No 3 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN NABIRE

Mohammad Rezza Fahlevvi[1], Norlince G Tebai[2]
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan, Institut Pemerintahan Dalam Negeri

ARTICLE INFO

Article history:
Received Mei 2025
Revised Mei 2025
Accepted Mei 2025
Available online Mei 2025

Email:
rezza@ipdn.ac.id,
norlincelince378@gmail.com

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) terhadap kualitas layanan publik di Kabupaten Nabire. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai bagian dari reformasi birokrasi, di mana kebijakan PTSP diharapkan mampu menyederhanakan proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan regresi linear sederhana. Data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 200 responden yang telah menerima layanan melalui PTSP. Hasil uji t menunjukkan bahwa implementasi kebijakan PTSP berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan publik dengan nilai t-hitung sebesar 8.083 dan signifikansi 0.000 ($p < 0.05$). Koefisien regresi sebesar 0.594 menunjukkan bahwa setiap peningkatan implementasi kebijakan PTSP diikuti oleh peningkatan kualitas layanan publik. Sementara itu, nilai R Square sebesar 0.248 mengindikasikan bahwa 24,8% variasi dalam kualitas layanan publik dapat dijelaskan oleh implementasi kebijakan PTSP. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa implementasi kebijakan PTSP secara efektif berkontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Kabupaten Nabire. Pemerintah daerah disarankan untuk terus mengoptimalkan pelaksanaan kebijakan ini guna mendukung pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: *Implementasi Kebijakan, PTSP, Kualitas Layanan Publik*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas adalah elemen kunci dalam menentukan seberapa efektif sebuah pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Sebagai representasi dari kualitas pemerintahan, pelayanan publik yang baik dapat berperan penting dalam menciptakan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Namun, di banyak daerah di Indonesia, masyarakat sering kali menghadapi hambatan dalam mengakses layanan publik, seperti prosedur yang rumit, waktu tunggu yang lama, dan ketidakjelasan informasi. Masalah-masalah tersebut berdampak pada kepuasan masyarakat yang rendah dan memperburuk citra pemerintah di mata publik (Muslim, 2022; , (Hutagalung, 2021; , Utami, 2023). Salah satu solusi yang diusulkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan penerapan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP bertujuan untuk menyederhanakan dan memusatkan berbagai layanan yang sebelumnya tersebar di berbagai instansi pemerintah dalam satu tempat, sehingga masyarakat tidak perlu lagi berurusan dengan banyak birokrasi yang terpisah. Dengan adanya PTSP, diharapkan layanan yang diberikan menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah diakses. PTSP bukan hanya sebuah reformasi administratif, tetapi juga sebuah transformasi yang menyentuh aspek pelayanan publik yang lebih luas, termasuk peningkatan efisiensi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Kebijakan ini menjadi penting mengingat tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik semakin meningkat, terlebih dalam konteks pemerintahan yang semakin mengedepankan prinsip transparansi dan responsif terhadap kebutuhan publik (Wahyudi, 2023; Enggarani, 2016).

Pelayanan publik di Indonesia telah mengalami berbagai perubahan signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Sebelum era reformasi, sistem pelayanan publik di Indonesia didominasi oleh praktik birokrasi yang kaku dan sering kali tidak transparan, dengan proses yang

berbelit-belit dan tidak efisien. Masyarakat sering kali merasa kesulitan untuk mendapatkan akses terhadap layanan yang mereka butuhkan karena kurangnya koordinasi antar instansi pemerintah, serta prosedur yang membingungkan (Tandilimbong et al., 2025; , Maharani, 2023). Reformasi birokrasi yang dimulai pada akhir 1990-an dan berlanjut ke awal abad ke-21 membawa perubahan signifikan terhadap sistem pelayanan publik di Indonesia. Salah satu tonggak penting dalam reformasi ini adalah pengesahan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menjadi landasan hukum untuk menciptakan layanan publik yang lebih responsif dan akuntabel. Undang-undang ini menekankan pentingnya transparansi, kecepatan, dan kemudahan dalam memperoleh layanan, serta memberikan dasar bagi implementasi berbagai kebijakan pelayanan publik yang lebih terintegrasi, termasuk kebijakan PTSP. Dalam konteks ini, PTSP muncul sebagai sebuah solusi yang memungkinkan pemerintah untuk menyediakan layanan yang lebih cepat dan terkoordinasi dengan baik, dengan memusatkan berbagai jenis layanan dalam satu tempat yang mudah diakses oleh masyarakat (Prahara et al., 2024), Maulana, 2021).. Penerapan PTSP menjadi semakin penting dengan semakin berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, yang memungkinkan adanya inovasi dalam sistem pelayanan. Pemanfaatan teknologi seperti aplikasi daring untuk pendaftaran layanan, pelacakan status, hingga pengelolaan data, semakin mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik. Meski demikian, tantangan masih tetap ada, baik dalam hal infrastruktur, SDM, maupun pemahaman masyarakat terhadap sistem yang baru. Oleh karena itu, implementasi PTSP memerlukan evaluasi yang terus-menerus untuk memastikan bahwa kebijakan ini dapat mengatasi permasalahan pelayanan publik yang ada dan benar-benar memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan (Erlinda, 2025; , Rizqiyah et al., 2024).

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu kebijakan yang dihadirkan untuk mengatasi kompleksitas dalam pelayanan publik yang sering kali melibatkan banyak instansi berbeda dengan prosedur yang rumit. PTSP bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan publik yang mereka butuhkan dengan menyatukan berbagai jenis pelayanan di satu tempat(Maulidia et al., 2019). Dengan adanya PTSP, proses birokrasi yang sebelumnya panjang dan membingungkan dapat disederhanakan, sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai layanan yang terhubung langsung tanpa harus berpindah-pindah antar instansi. Selain itu, PTSP juga berfungsi untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap tahapan pelayanan(Taufiqurokhman et al., 2023). Misalnya, melalui sistem antrian yang terorganisir dengan baik, masyarakat bisa lebih mudah memantau proses pelayanan yang mereka jalani, sehingga mengurangi potensi ketidakjelasan dan penyalahgunaan wewenang oleh petugas. Lebih jauh lagi, PTSP mendukung prinsip one stop service, yang tidak hanya berfokus pada efisiensi waktu, tetapi juga pada kualitas layanan yang lebih baik. Proses administrasi yang cepat dan tidak berbelit-belit diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Melalui PTSP, diharapkan tercipta pengalaman pelayanan yang lebih ramah, modern, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu kunci kesuksesan PTSP adalah penerapan teknologi informasi yang mendukung sistem pelayanan, memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan secara daring atau memantau perkembangan proses yang sedang berlangsung. Meskipun banyak daerah yang sudah menerapkan PTSP, tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya sangat beragam, tergantung pada kondisi masing-masing daerah, termasuk infrastruktur yang tersedia, kesiapan sumber daya manusia, serta partisipasi aktif masyarakat (Taufiqurokhman et al., 2023).

Kabupaten Nabire, yang terletak di Provinsi Papua, memiliki karakteristik geografis dan demografis yang unik, yang tentu saja mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang dapat diberikan oleh pemerintah daerah. Dengan luas wilayah yang cukup besar dan populasi yang tersebar di berbagai daerah terpencil, Kabupaten Nabire menghadapi tantangan besar dalam menyediakan layanan publik yang cepat, efisien, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan

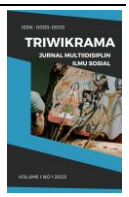
masyarakat (Taufiqurokhman et al., 2023; , Prahara et al., 2024). Sebelum implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), masyarakat sering kali mengeluhkan lambannya proses pelayanan, prosedur yang rumit, serta sulitnya mendapatkan informasi yang jelas tentang persyaratan layanan yang diperlukan. Sebagian besar layanan yang diberikan oleh pemerintah kabupaten Nabire sebelumnya dilakukan secara terpisah di berbagai instansi, yang memaksa masyarakat untuk mengunjungi beberapa tempat berbeda, mengantre, dan memenuhi persyaratan yang tidak selalu terkomunikasikan dengan baik. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, serta menciptakan kesan birokrasi yang tidak efisien dan sulit dijangkau. Oleh karena itu, kehadiran PTSP di Kabupaten Nabire diharapkan dapat menyelesaikan masalah-masalah ini dengan memusatkan berbagai layanan dalam satu lokasi, menyederhanakan prosedur, serta meningkatkan transparansi dan aksesibilitas bagi masyarakat. Meskipun sudah ada upaya untuk meningkatkan pelayanan dengan PTSP, implementasinya di Kabupaten Nabire masih dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya pelatihan bagi petugas pelayanan, serta tingkat pemahaman masyarakat yang masih bervariasi mengenai manfaat dan prosedur PTSP itu sendiri. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi yang menyeluruh terhadap kebijakan PTSP di Kabupaten Nabire guna mengetahui apakah kebijakan ini sudah mencapai tujuan yang diharapkan, serta untuk mengidentifikasi masalah yang masih perlu diperbaiki agar PTSP dapat berjalan lebih optimal (Taufiqurokhman et al., 2023; , Prahara et al., 2024).

Meskipun kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah diterapkan di banyak daerah di Indonesia, implementasinya di Kabupaten Nabire masih menghadapi sejumlah tantangan yang belum terpecahkan. Beberapa daerah telah berhasil mengoptimalkan PTSP dengan menggunakan teknologi informasi dan sistem pelayanan yang efisien, namun situasi di Kabupaten Nabire menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan antara tujuan kebijakan PTSP dan realisasi pelaksanaannya. Salah satu gap utama yang teridentifikasi adalah keterbatasan infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia yang memadai untuk mendukung sistem PTSP secara optimal. Selain itu, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur dan manfaat PTSP juga menjadi kendala utama, yang menyebabkan ketidakpahaman dalam memanfaatkan layanan yang telah disediakan. Di samping itu, meskipun PTSP diharapkan dapat mengurangi birokrasi yang rumit, dalam kenyataannya masih terdapat proses pelayanan yang terkesan berbelit-belit dan tidak efisien, yang menyebabkan masyarakat merasa kesulitan dalam mengakses layanan publik. Gap ini menunjukkan perlunya penelitian lebih mendalam tentang efektivitas implementasi PTSP di Kabupaten Nabire, dengan fokus pada faktor-faktor penghambat serta solusi yang bisa diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang lebih baik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei untuk mengevaluasi efektivitas implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Kabupaten Nabire. Pendekatan kuantitatif dipilih karena dapat memberikan data yang objektif dan terukur mengenai pengaruh kebijakan PTSP terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada masyarakat yang telah menerima layanan melalui PTSP, serta petugas yang terlibat dalam implementasi kebijakan tersebut.

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 8 No 3 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Nabire yang telah memanfaatkan layanan PTSP, serta pegawai pemerintah yang terlibat dalam proses pelayanan publik melalui PTSP. Sampel diambil dengan menggunakan teknik stratified random sampling untuk memastikan representasi yang proporsional dari berbagai kelompok masyarakat, baik dari segi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, maupun jenis layanan yang diterima. Dalam hal ini, jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin untuk survei dengan tingkat kepercayaan 95% dan margin of error 5%. Sebagai tambahan, sampel juga mencakup petugas PTSP yang terlibat langsung dalam proses pelayanan.

Instrumen Penelitian

Instrumen utama yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri dari beberapa bagian, yaitu:

1. Demografi Responden – untuk mengumpulkan informasi dasar tentang karakteristik responden seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pengalaman dalam menggunakan layanan PTSP.
2. Efektivitas PTSP – untuk mengukur persepsi masyarakat mengenai kecepatan, kemudahan, transparansi, dan kualitas layanan yang diberikan melalui PTSP.
3. Kualitas Layanan Publik – untuk menilai dampak PTSP terhadap kualitas layanan, termasuk kepuasan masyarakat terkait dengan prosedur yang lebih sederhana, waktu yang lebih efisien, dan pengurangan birokrasi.
4. Faktor Penghambat Implementasi PTSP – untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam implementasi PTSP, seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya pelatihan petugas, dan rendahnya tingkat pemahaman masyarakat.

Skala Likert dengan lima pilihan jawaban (sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju) akan digunakan untuk mengukur persepsi dan pendapat responden.

Teknik Pengumpulan Data

Data akan dikumpulkan melalui survei langsung menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden yang terpilih, baik secara langsung maupun melalui platform daring jika memungkinkan. Pengumpulan data akan dilakukan selama tiga minggu, dengan waktu yang cukup untuk memastikan responden memberikan jawaban yang valid dan dapat diandalkan.

Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial. Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan memberikan gambaran umum mengenai persepsi masyarakat terhadap PTSP. Untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh PTSP terhadap kualitas layanan publik, penelitian ini akan menggunakan analisis regresi linier untuk mengetahui sejauh mana variabel implementasi PTSP mempengaruhi kualitas layanan publik di Kabupaten Nabire. Selain itu, uji validitas dan reliabilitas akan dilakukan pada kuesioner untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dapat menghasilkan data yang sahih dan konsisten.

Prosedur Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan melalui beberapa tahapan:

1. Persiapan – Menyusun instrumen penelitian, melakukan uji coba kuesioner, dan mendapatkan izin dari pihak yang berwenang di Kabupaten Nabire.
2. Pengumpulan Data – Melakukan survei kepada masyarakat yang telah menggunakan layanan PTSP dan petugas yang terlibat dalam implementasi PTSP.

3. Pengolahan Data – Mengolah dan menganalisis data menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS.
4. Pelaporan – Menyusun laporan hasil penelitian yang mencakup temuan, analisis, dan rekomendasi berdasarkan data yang diperoleh.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, hipotesis yang diajukan adalah:

H1: Implementasi kebijakan PTSP di Kabupaten Nabire berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas layanan publik.

H2: Faktor penghambat seperti keterbatasan infrastruktur, pelatihan petugas, dan pemahaman masyarakat mempengaruhi efektivitas implementasi PTSP di Kabupaten Nabire.

HASIL DAN PEMBAHASAN/ RESULTS AND DISCUSSION

Validitas

Implementasi Kebijakan PTSP (X)

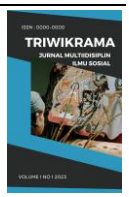
Tabel 1
Validitas

Correlations

		IK1.1	IK1.2	IK1.3	IK1.4	IK2.1	IK2.2	IK2.3	IK3.1	IK3.2	IK3.3	IK4.1	IK4.2	IK4.3	IK5.1	IK5.2	IK5.3	Implementasi Kebijakan PTSP (X)
IK1.1	Pearson Correlation	1	.813**	.781**	.661**	.824**	.831**	.488**	.434*	.520**	.457*	.422*	.190	.303	.487**	.325	.386*	.848**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.006	.016	.003	.011	.020	.314	.104	.006	.080	.035	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 8 No 3 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

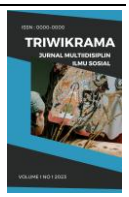
IK1.2	Pearson Correlation	.813**	1	.821**	.795**	.836**	.836**	.497**	.456*	.495**	.552**	.324	.036	.265	.420*	.257	.267	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.005	.011	.005	.003	.081	.851	.156	.021	.171	.153	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
IK1.3	Pearson Correlation	.781**	.821**	1	.781**	.780**	.723**	.465**	.318	.473**	.379*	.288	.122	.180	.379*	.295	.183	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.010	.087	.008	.039	.123	.522	.341	.039	.113	.334	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
IK1.4	Pearson Correlation	.661**	.795**	.781**	1	.802**	.840**	.410*	.343	.449*	.332	.187	-.010	.250	.431*	.220	.191	.738**



	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.025	.064	.013	.073	.323	.957	.182	.017	.243	.311	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
IK2.1	Pearson Correlation	.824**	.836**	.780**	.802**	1	.798**	.278	.368*	.485**	.316	.331	.157	.235	.478**	.249	.302	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.137	.045	.007	.089	.074	.409	.212	.008	.184	.105	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
IK2.2	Pearson Correlation	.831**	.836**	.723**	.840**	.798**	1	.543**	.475**	.471**	.502**	.393*	.086	.377*	.504**	.308	.365*	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.002	.008	.009	.005	.032	.650	.040	.005	.098	.047	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 8 No 3 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

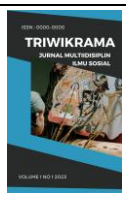
IK2.3	Pearson Correlation	.488**	.497**	.465**	.410*	.278	.543**	1	.767**	.697**	.808**	.131	-.137	.143	.151	.054	.100	.611**
	Sig. (2-tailed)	.006	.005	.010	.025	.137	.002		.000	.000	.000	.490	.471	.450	.425	.778	.599	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
IK3.1	Pearson Correlation	.434*	.456*	.318	.343	.368*	.475**	.767**	1	.838**	.862**	.000	-.256	.013	.000	-.147	-.072	.518**
	Sig. (2-tailed)	.016	.011	.087	.064	.045	.008	.000		.000	.000	1.000	.172	.947	1.000	.439	.704	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
IK3.2	Pearson Correlation	.520**	.495**	.473**	.449*	.485**	.471**	.697**	.838**	1	.763**	.086	-.102	.014	.150	-.076	.009	.601**



	Sig. (2-tailed)	.003	.005	.008	.013	.007	.009	.000	.000		.000	.650	.593	.942	.430	.692	.963	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
IK3.3	Pearson Correlation	.457*	.525**	.379*	.332	.316	.502**	.808**	.862**	.763**	1	.042	-.310	.012	.000	-.160	-.039	.526**
	Sig. (2-tailed)	.011	.003	.039	.073	.089	.005	.000	.000	.000		.826	.095	.950	1.000	.400	.836	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
IK4.1	Pearson Correlation	.422*	.324	.288	.187	.331	.393*	.131	.000	.086	.042	1	.767**	.713**	.577**	.728**	.758**	.637**
	Sig. (2-tailed)	.020	.081	.123	.323	.074	.032	.490	1.000	.650	.826		.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 8 No 3 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

IK4.2	Pearson Correlation	.190	.036	.122	-.010	.157	.086	-.137	-.256	-.102	-.310	.767**	1	.594**	.443*	.750**	.609**	.368*
	Sig. (2-tailed)	.314	.851	.522	.957	.409	.650	.471	.172	.593	.095	.000		.001	.014	.000	.000	.045
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
IK4.3	Pearson Correlation	.303	.265	.180	.250	.235	.377*	.143	.013	.014	.012	.713**	.594**	1	.566**	.816**	.805**	.593**
	Sig. (2-tailed)	.104	.156	.341	.182	.212	.040	.450	.947	.942	.950	.000	.001		.001	.000	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
IK5.1	Pearson Correlation	.487**	.420*	.379*	.431*	.478**	.504**	.151	.000	.150	.000	.577**	.443*	.566**	1	.607**	.730**	.651**



	Sig. (2-tailed)	.006	.021	.039	.017	.008	.005	.425	1.000	.430	1.000	.001	.014	.001		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
IK5.2	Pearson Correlation	.325	.257	.295	.220	.249	.308	.054	-.147	-.076	-.160	.728**	.750**	.816**	.607**	1	.837**	.572**
	Sig. (2-tailed)	.080	.171	.113	.243	.184	.098	.778	.439	.692	.400	.000	.000	.000	.000		.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
IK5.3	Pearson Correlation	.386*	.267	.183	.191	.302	.365*	.100	-.072	.009	-.039	.758**	.609**	.805**	.730**	.837**	1	.604**
	Sig. (2-tailed)	.035	.153	.334	.311	.105	.047	.599	.704	.963	.836	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Implementasi Kebijakan PTSP (X)	Pearson Correlation	.848**	.828**	.763**	.738**	.788**	.864**	.611**	.518**	.601**	.526**	.637**	.368*	.593**	.651**	.572**	.604**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.003	.000	.045	.001	.000	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Kualitas Layanan Publik (Y)

Correlations

Tabel 2
Kualitas Layanan Publik

		KLP 1.1	KLP 1.2	KLP 2.1	KLP 2.2	KLP3	KLP 4.1	KLP 4.2	Kualitas Layanan Publik (Y)
KLP1.1	Pearson Correlation	1	.780**	.718**	.720**	.830**	.681**	.854**	.929**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
KLP1.2	Pearson Correlation	.780**	1	.856**	.826**	.683**	.478**	.704**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.008	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

KLP2.1	Pearson Correlation	.718**	.856**	1	.760**	.683**	.595**	.767**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.001	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
KLP2.2	Pearson Correlation	.720**	.826**	.760**	1	.681**	.297	.734**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.111	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
KLP3	Pearson Correlation	.830**	.683**	.683**	.681**	1	.630**	.829**	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
KLP4.1	Pearson Correlation	.681**	.478**	.595**	.297	.630**	1	.603**	.723**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.001	.111	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
KLP4.2	Pearson Correlation	.854**	.704**	.767**	.734**	.829**	.603**	1	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Kualitas Layanan Publik (Y)	Pearson Correlation	.929**	.875**	.887**	.823**	.884**	.723**	.912**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen, dikatehui bahwa seluruh item penilaian memenuhi kriteria validitas dengan skor r hitung pada masing masing item penilaian > r tabel dan Sig. 0.000<0.05.

RELIABILITAS

Implementasi Kebijakan PTSP (X)

Tabel 3
Reliability Statistics of Implementasi Kebijakan PTSP

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	16

Kualitas Layanan Publik (Y)

Tabel 4
Reliability Statistics of Kualitas Layanan Publik

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.940	7

Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa instrumen dinyatakan memiliki reliabilitas tinggi dengan skor cronbach alpha >0.71 .Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data yang didapatkan berdistribusi normal atau tidak. Berdasarkan hasil pengujian diketahui data berdistribusi normal dengan perolehan skor Asymp.sig (2-tailed) > 0.05.

Tabel 5
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		200
Normal Parametersa,b	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.67080996
	Absolute	.062

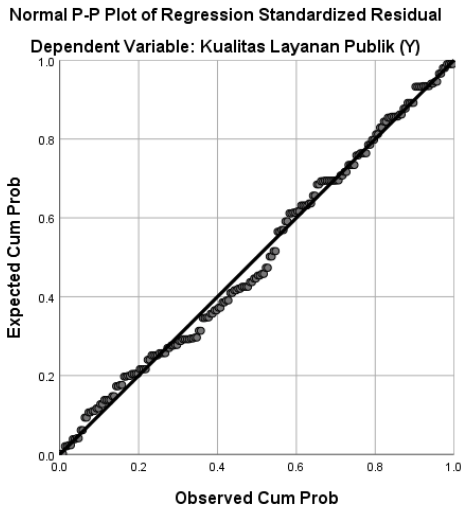
Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 8 No 3 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Most Extreme Differences	Positive	.062
	Negative	-.037
Test Statistic		.062
Asymp. Sig. (2-tailed)		.058c

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Test Statistic 0,062 dengan Asymp. Sig. (2-tailed) 0,058 Nilai signifikan tersebut lebih besar dari 0,05 (sig. > 5%), maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal dan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 1
Uji normalitas



Gambar 1. terlihat titik-titik berada disekitar garis diagonal. Titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal menunjukkan residual berdistribusi normal sehingga dapat disimpulkan bahwa residual antara Efektivitas implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu (ptsp) dalam meningkatkan kualitas layanan publik di kabupaten nabireberdistribusi normal. Uji normalitas juga dapat dilihat dengan menggunakan uji one sample kolmogorov-smirnov.

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 8 No 3 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Multikolinieritas

Tabel 6
Uji Multikolinieritas

Coefficientsa

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Implementasi Kebijakan PTSP (X)	1.000	1.000

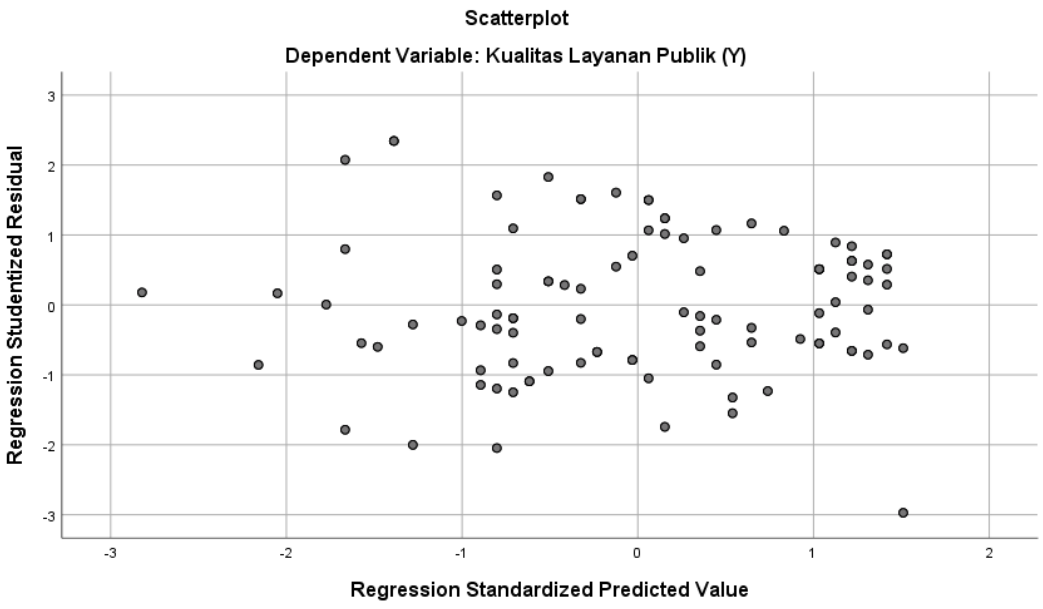
a. Dependent Variable: Kualitas Layanan Publik (Y)

Pengujian multikolinieritas dapat diketahui dengan melihat VIF dan nilai tolerance yang diperoleh. Jika nilai toleransi > 0.10 dan nilai VIF < 10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas. Dari hasil pengujian diketahui bahwa seluruh nilai VIF pada varibel Pengaruh Kredibilitas Nano Influencer terhadap Efektivitas implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu (ptsp) dalam meningkatkan kualitas layanan publik di kabupaten nabirelebih < 10 dan nilai tolerance lebih > 0,10 sehingga disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas.

Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas. Dengan bantuan software spss diperoleh hasil sebagai berikut :

Gambar 2
Uji Heterokedastisitas



Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 8 No 3 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Grafik scatterplot di atas menujukkan bahwa titik-titiknya tidak membentuk suatu pola tertentu, tetapi membentuk pola menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hasil uji tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Regresi Sederhana

Tabel 7
Uji Regresi Sederhana

Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	1.617	.295		5.484	.000
	Implementasi Kebijakan PTSP (X)	.594	.073	.498	8.083	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan Publik (Y)

Hasil regresi sederhana menunjukkan bahwa implementasi kebijakan PTSP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik di Kabupaten Nabire, dengan nilai koefisien sebesar 0.594 dan signifikansi 0.000 ($p < 0.05$). Artinya, semakin efektif implementasi kebijakan PTSP, maka kualitas layanan publik juga meningkat secara signifikan.

Uji T

Tabel 8
Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	1.617	.295		5.484	.000
	Implementasi Kebijakan PTSP (X)	.594	.073	.498	8.083	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan Publik (Y)

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 8 No 3 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

Hasil uji t menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan PTSP berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan Publik, dengan nilai t = 8.083 dan signifikansi = 0.000 (p < 0.05). Hal ini berarti bahwa variabel X (PTSP) secara statistik terbukti memiliki pengaruh nyata dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Kabupaten Nabire.

Uji F

Tabel 9
Uji F

ANOVAa

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	29.552	1	29.552	65.342	.000b
	Residual	89.547	198	.452		
	Total	119.099	199			

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan Publik (Y)
b. Predictors: (Constant), Implementasi Kebijakan PTSP (X)

Hasil uji F menunjukkan bahwa model regresi antara Implementasi Kebijakan PTSP terhadap Kualitas Layanan Publik signifikan secara statistik, dengan nilai F = 65.342 dan signifikansi = 0.000 (p < 0.05). Ini berarti bahwa variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, sehingga model regresi yang digunakan layak untuk menjelaskan hubungan antara kedua variabel tersebut di Kabupaten Nabire.

Koefisien Determinasi

Tabel 10
Koefisien Determinasi

Model Summaryb

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.498a	.248	.244	.67250

a. Predictors: (Constant), Implementasi Kebijakan PTSP (X)
b. Dependent Variable: Kualitas Layanan Publik (Y)

Hasil analisis menunjukkan nilai R Square = 0.248, yang berarti bahwa 24,8% variasi dalam Kualitas Layanan Publik dapat dijelaskan oleh Implementasi Kebijakan PTSP. Sisanya sebesar 75,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan PTSP memiliki kontribusi yang cukup dalam menjelaskan perubahan kualitas layanan publik di Kabupaten Nabire.

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial
Volume 8 No 3 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:

SINTESA POKOK BAHASAN

Berdasarkan hasil uji t dalam penelitian ini, diketahui bahwa variabel Implementasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan Publik di Kabupaten Nabire. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t-hitung sebesar 8.083 dan nilai signifikansi 0.000, yang jauh lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0), yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara implementasi kebijakan PTSP terhadap kualitas layanan publik, ditolak. Sebaliknya, hipotesis alternatif (H_1) diterima, yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kedua variabel tersebut.

Nilai koefisien regresi sebesar 0.594 menunjukkan arah hubungan yang positif. Ini berarti bahwa semakin baik implementasi kebijakan PTSP, maka semakin meningkat pula kualitas layanan publik yang dirasakan oleh masyarakat. Dalam konteks ini, implementasi kebijakan PTSP mencerminkan berbagai aspek pelaksanaan kebijakan pelayanan yang meliputi prosedur pelayanan, keterpaduan antarinstansi, transparansi, kecepatan pelayanan, dan kemudahan akses informasi. Jika aspek-aspek tersebut dijalankan secara efektif, maka masyarakat akan memperoleh layanan yang lebih cepat, mudah, dan memuaskan.

Temuan ini sejalan dengan teori pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, yang menekankan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Implementasi PTSP secara langsung berkaitan dengan beberapa dimensi tersebut, khususnya keandalan dan daya tanggap. Ketika pelayanan dilakukan dalam satu pintu yang terkoordinasi, maka proses birokrasi menjadi lebih efisien, dan masyarakat tidak lagi dibebani oleh prosedur berulang yang membuang waktu dan tenaga.

Selain itu, hasil ini juga mendukung beberapa hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kebijakan PTSP merupakan salah satu instrumen penting dalam reformasi birokrasi, khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan kepada publik (misalnya, penelitian oleh Sulistiyono, 2021; dan Maulana, 2022). Kebijakan ini mampu menyederhanakan proses administrasi serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, yang merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan publik.

Namun demikian, meskipun hasil uji t menunjukkan pengaruh yang signifikan, perlu diingat bahwa keberhasilan implementasi kebijakan PTSP tidak hanya ditentukan oleh keberadaan kebijakan itu sendiri, tetapi juga oleh faktor-faktor pendukung lainnya seperti kapasitas sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, komitmen pimpinan, serta partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu terus melakukan evaluasi dan peningkatan dalam aspek-aspek tersebut guna memastikan bahwa implementasi PTSP benar-benar memberikan dampak yang optimal terhadap kualitas pelayanan.

Dengan demikian, hasil uji t dalam penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa implementasi kebijakan PTSP secara signifikan mampu meningkatkan kualitas layanan publik. Oleh karena itu, kebijakan ini layak dipertahankan dan ditingkatkan, baik dari sisi peraturan, kelembagaan, maupun pelaksanaannya di lapangan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis uji t, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas layanan publik di Kabupaten Nabire. Hal ini dibuktikan oleh nilai t-hitung sebesar 8.083 dengan nilai signifikansi 0.000 ($p < 0.05$), yang menunjukkan bahwa semakin efektif implementasi kebijakan PTSP, maka semakin tinggi pula kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat. Dengan kata lain, keberadaan dan pelaksanaan kebijakan PTSP memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan mutu pelayanan, terutama dalam hal efisiensi,

kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu terus memperkuat implementasi kebijakan ini sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas layanan publik secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Amin, A. (2023). Efektivitas pelayanan publik pendidikan melalui ptsp di mts negeri 4 kota surabaya. JISP, 2(3), 82-96. https://doi.org/10.38156/jisp.v2i3.157

Asmara, M., & Ferianto, A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik dengan Pendekatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Indonesia. Jurnal Administrasi Publik, 12(2), 56–63.

Candra, S., & Joko, T. (2021). Pengaruh Infrastruktur Teknologi terhadap Kualitas Layanan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Jurnal Teknologi dan Manajemen, 10(3), 45–52.

Chien, C. T., & Chen, P. J. (2018). Customer Satisfaction in Public Service: Impact of Transparency and Technology. Public Administration Review, 78(4), 310–320. https://doi.org/10.1111/puar.12923

Enggarani, N. (2016). Kualitas pelayanan publik dalam perizinan di pelayanan terpadu satu pintu (ptsp) kantor badan penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu (bpmp2t) kabupaten boyolali. Law and Justice, 1(1), 16. https://doi.org/10.23917/laj.v1i1.2702

Hutagalung, G. (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

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.

Kurniawan, R. (2020). Efektivitas Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Peningkatan Layanan Publik. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 14(1), 99–113.

Maharani, A. (2023). Penyelanggaraan sistem ptsp sebagai strategi pengoptimalan pelayanan publik dan eliminasi praktik korupsi. Puskapsi Law Review, 3(2), 139. https://doi.org/10.19184/puskapsi.v3i2.40193

Maulana, A. (2021). Evaluasi implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu (ptsp) dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat pada badan meteorologi, klimatologi, dan geofisika. Jurnal Signal, 9(2), 296. https://doi.org/10.33603/signal.v9i2.6283

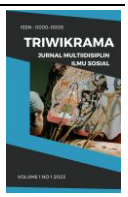
Maulidia, R., Anisa, D., Norlaili, L., Shurur, M., & Maarif, S. (2019). Efektivitas pelayanan terpadu satu pintu berbasis masyarakat di kementerian agama kabupaten jombang. Jurnal Administrasi Pendidikan Islam, 1(1), 84-101. https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.1.84-101

Muslim, M. (2022). Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik (studi pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten balangan). Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan, 4(1), 31. https://doi.org/10.20527/jpp.v4i1.5191

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Prahara, S., Ngabito, F., & Tahili, A. (2024). Optimasi transformasi birokrasi dalam meningkatkan service ecosystem di wilayah 3t (tertinggal, terluar, terdepan). Journal of Technopreneurship on Economics and Business Review, 6(1), 1-9. https://doi.org/10.37195/jtebr.v6i1.184

Prasetyanti, R., & Sari, D. M. (2021). Evaluasi Implementasi Kebijakan PTSP di Indonesia: Fokus pada Kepuasan Masyarakat. Jurnal Kebijakan Publik, 5(2), 50–67.



Rizqiyah, D. (2024). Penyelenggraan pelayanan terpadu satu pintu di kantor kementerian agama kabupaten sumbawa. Jurnal Tambora, 8(2), 107-114. https://doi.org/10.36761/tambora.v8i2.4173

Susanto, H., & Nasution, M. (2020). Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi. Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 10(1), 21–34.

Suyanto, R. (2019). Kualitas Layanan dan Penerapan PTSP dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi Publik, 6(4), 112–120.

Tandilimbong, S., Tandi, A., & Ma'na, P. (2025). Efektivitas pelayanan perizinan dan non perizinan di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten toraja utara. Action Research Literate, 9(3), 692-699. https://doi.org/10.46799/arl.v9i3.2834

Taufiqurokhman, T., Irwansyah, D., Damanik, F., Nurhakim, A., & Judijanto, L. (2023). Transformasi e-government: mengevaluasi dampak digitalisasi terhadap pelayanan publik. Jurnal Cahaya Mandalika Issn 2721-4796 (Online), 3(2), 1796-1803. https://doi.org/10.36312/jcm.v3i2.2390

Utami, P. (2023). Transformasi administrasi publik: inovasi dan adaptasi menuju efisiensi dan pelayanan publik berkualitas. Papatung Jurnal Ilmu Administrasi Publik Pemerintahan Dan Politik, 6(2), 1-9. https://doi.org/10.54783/japp.v6i2.726

Wahyudi, I. (2023). Analisis penerapan layanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan keagamaan pada kantor kementerian agama kabupaten tabanan. j.ilm.gema.perenc., 2(1). https://doi.org/10.61860/jigp.v2i1.24

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. Free Press.