

ABSTRAK

Rizma Aulia Firdayani: “Evaluasi Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Pengadilan Negeri Kelas 1A Khusus Bandung Tahun 2021-2023”

Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus menghadapi berbagai tantangan dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), termasuk kinerja pegawai yang belum optimal, kurangnya sumber daya manusia, dan disiplin pegawai yang rendah. Namun demikian, berdasarkan data dari Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) diketahui pada tahun 2021-2023 mengalami fluktuasi dimana hasil capaian tidak memenuhi target yang ditentukan. Masalah ini berdampak serius pada pencapaian tujuan organisasi dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus selama periode 2021-2023. Fokus penelitian adalah mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan, serta menilai efektivitas dan efisiensi PTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian ini menggunakan teori Evaluasi Kebijakan menurut Bridgman dan Davis (2000) dalam Nurcholis (2007:278), menggunakan indikator evaluasi kebijakan yaitu: indikator input, indikator process, indikator output, indikator outcome, untuk menilai sejauh mana kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) diterapkan dan berhasil mencapai tujuannya.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, analisis dokumen dan tinjauan pustaka. Responden terdiri dari pegawai pengadilan dan pengguna layanan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Hasil penelitian dilihat dari empat indikator. Yang pertama evaluasi dilihat dari indikator *input* menunjukkan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) di PTSP telah mencapai tingkat yang baik dan optimal. Yang kedua evaluasi dilihat dari indikator *process* menunjukkan bahwa produktivitas dan efektivitas PTSP cukup baik. Yang ketiga evaluasi dilihat dari indikator *output* menunjukkan bahwa kebijakan PTSP dalam memberikan produk atau layanan yang cukup baik. Yang keempat evaluasi dilihat dari indikator *outcomes* yaitu dampak positif yaitu kemudahan dalam mengakses pelayanan, namun, ditemukan beberapa faktor penghambat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik walaupun beberapa aspek harus diperbaiki.

Kata Kunci: Evaluasi Kebijakan, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kebijakan Publik, Efektivitas Pelayanan, Implementasi Kebijakan

ABSTRACT

Rizma Aulia Firdayani: "Evaluation of the One Stop Integrated Service Policy (PTSP) at the Bandung Special Class IA District Court for 2021-2023"

The Class 1A Special District Court of Bandung faces various challenges in the implementation of the Integrated Service Center (PTSP), including suboptimal employee performance, a lack of human resources, and low employee discipline. However, based on data from the Government Agency Performance Report (LKJIP), it is known that in the period 2021-2023, there have been fluctuations where the results did not meet the set targets. These issues have had a serious impact on the achievement of organizational goals and the quality of services provided to the public.

This study aims to evaluate the Integrated Service Center (PTSP) policy at the Class 1A Special District Court of Bandung during the period 2021-2023. The focus of the research is to identify the factors influencing policy implementation, as well as to assess the effectiveness and efficiency of the PTSP in improving service quality.

This research uses the Policy Evaluation theory according to Bridgman and Davis (2000) in Nurcholis (2007:278), using policy evaluation indicators, namely: input indicators, process indicators, output indicators, and outcome indicators, to assess the extent to which the Integrated Service Center (PTSP) policy is implemented and successfully achieves its goals.

The research method used is qualitative with a descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, direct observations, document analysis, and literature review. Respondents consisted of court employees and users of the Integrated Service Center (PTSP) services.

The research results are viewed from four indicators. First, the evaluation viewed from the input indicator shows that Human Resources (HR) in the PTSP have reached a good and optimal level. Second, the evaluation viewed from the process indicator shows that the productivity and effectiveness of the PTSP are quite good. Third, the evaluation viewed from the output indicator shows that the PTSP policy in providing products or services is quite good. Fourth, the evaluation viewed from the outcome indicator shows a positive impact, namely ease of access to services; however, some inhibiting factors were found. The research findings indicate that the implementation of the Integrated Service Center (PTSP) policy at the Class 1A Special District Court of Bandung has generally been running well, although some aspects need improvement.

Keywords: Policy Evaluation, Integrated Service Center, Public Policy, Service Effectiveness, Policy Implementation