

## ABSTRAK

### **Shafira Haifa Putri Wibowo, 1208010194, 2024: “Pengaruh Program PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Mandiri Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Pengadilan Tinggi Bandung”**

Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang baik dan efektif diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di suatu instansi pemerintah. Hal ini sejalan dengan tujuan pemerintah dalam menyejahterakan masyarakat melalui penyediaan layanan yang berkualitas. Di Indonesia, terdapat tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti kurangnya efisiensi dan ketidakmerataan fasilitas, sehingga hal tersebut memerlukan solusi inovatif. Pengadilan Tinggi Bandung merupakan salah satu instansi yang telah melakukan inovasi pada PTSP dengan mengimplementasikan program PTSP Mandiri sejak tahun 2022.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan efektif (SE) dari kelima dimensi teori efektivitas Gibson (produktivitas, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan perkembangan) pada pengaruh program PTSP Mandiri terhadap kualitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Bandung.

Peneliti menggunakan dua teori yaitu teori pertama, teori dari Gibson mengenai teori efektivitas dengan dimensi Produktivitas, Efisiensi, Kepuasan, Adaptasi, dan Perkembangan. Kemudian pada teori kedua menggunakan teori dari Zeithaml, dkk. mengenai kualitas pelayanan publik dengan dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode asosiatif. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan, observasi, dan kuesioner yang disebarkan kepada responden pengguna layanan PTSP Mandiri dengan jumlah sampel atau responden sebanyak 97 orang. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kontribusi sumbangan efektif (SE) dalam pengaruh program PTSP Mandiri terhadap kualitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Bandung pada dimensi Produktivitas sebesar 10.37%, dimensi Efisiensi sebesar 12.97%, dimensi Kepuasan sebesar 9.06%, dimensi Adaptasi sebesar 11.75%, dan dimensi Perkembangan sebesar 5.50%. Analisis korelasi menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara Program PTSP Mandiri dan kualitas pelayanan publik, dengan nilai korelasi Pearson sebesar 0.699. Terdapat pengaruh antara variabel independen (program PTSP Mandiri) dengan variabel dependen (kualitas pelayanan publik) yaitu memperoleh nilai R Square sebesar 48,9% (cukup tinggi/kuat) kemudian sisanya sebesar 51,1% dapat disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa Program PTSP Mandiri memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Pengadilan Tinggi Bandung.

**Kata Kunci : PTSP Mandiri; Kualitas Pelayanan Publik; Peningkatan Kualitas Layanan**