

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN DAERAH NO. 05 TAHUN 2016 TENTANG PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Nita Yudianingsih¹, Hambali²
Universitas Yudharta Pasuruan^{1,2}
muh.elwan@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) berdasarkan Peraturan Daerah No. 05 Tahun 2016 di Desa Pejangkungan, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, serta analisis data model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi PTSP telah membawa perubahan positif terhadap pola pelayanan publik, ditandai dengan adanya pemahaman regulasi yang baik, penyusunan SOP, serta komitmen dari aparat desa. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, minimnya pelatihan teknis, sarana prasarana yang belum memadai, serta lemahnya sistem evaluasi dan pengawasan. Simpulan, menunjukkan bahwa meskipun implementasi kebijakan cukup efektif dalam mengubah sistem pelayanan menjadi lebih terstruktur dan efisien, namun diperlukan strategi penguatan kapasitas aparatur, pemanfaatan teknologi, serta dukungan berkelanjutan dari pemerintah daerah agar implementasi kebijakan berjalan optimal.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Desa, PTSP, Sumber Daya

ABSTRACT

This study aims to examine the implementation of the One-Stop Integrated Service (PTSP) policy based on Regional Regulation No. 05 of 2016 in Pejangkungan Village, and to identify supporting and inhibiting factors in its implementation. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques through in-depth interviews, observation, and documentation, as well as data analysis of the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana. The results of the study indicate that the implementation of PTSP has brought positive changes to the pattern of public services, marked by a good understanding of regulations, the preparation of SOPs, and commitment from village officials. However, its implementation still faces obstacles, such as limited human resources, minimal technical training, inadequate infrastructure, and weak evaluation and monitoring systems. The conclusion shows that although the implementation of the policy is quite effective in changing the service system to be more structured and efficient, strategies are needed to strengthen the capacity of the apparatus, utilize technology, and provide ongoing support from the local government so that the policy implementation runs optimally.

Keywords: Policy Implementation, Public Services, Village, One-Stop Integrated Service, Resources

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama dari praktik tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Kualitas pelayanan ini sangat memengaruhi kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, daerah memiliki tanggung jawab untuk membangun sistem manajemen pelayanan publik yang andal guna meningkatkan kualitas hidup warganya. Tidak mengherankan bila peningkatan pelayanan publik menjadi salah satu alasan utama di balik kebijakan desentralisasi, di mana kewenangan pelayanan diserahkan kepada pemerintah daerah. Langkah ini diharapkan dapat membuat layanan publik lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat lokal (Susanti et al., 2018). Menurut

Kurniawan dan Andiyan (2021), konsep Society 5.0 yang dikembangkan oleh Jepang mengintegrasikan dunia fisik dan digital untuk menyelesaikan berbagai persoalan, dengan fokus tidak hanya pada efisiensi, tetapi juga pada nilai kemanusiaan. Sementara itu, George C. Edward III dalam Surbini dan Yamin (2024) menyebutkan empat faktor utama yang memengaruhi implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Pasuruan didasarkan pada landasan hukum yang kuat. Selain Peraturan Daerah (Perda) No. 05 Tahun 2016, implementasinya merujuk pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014, Permendagri No. 138 Tahun 2017, serta diperkuat dengan PP No. 24 Tahun 2022 terkait pelaksanaan UU Cipta Kerja dalam konteks PTSP. Berbagai regulasi ini menjadi acuan bagi pemerintah daerah dalam merancang kebijakan teknis, termasuk pengembangan sistem informasi dan pelimpahan kewenangan yang mendukung integrasi pelayanan. Namun, di Desa Pejangkungan, implementasi PTSP belum berjalan optimal sebagaimana diamanatkan dalam Perda No. 05 Tahun 2016. Berdasarkan hasil observasi awal, sistem pelayanan administrasi masih bersifat manual dan terfragmentasi, sehingga masyarakat harus mengurus dokumen ke beberapa tempat berbeda. Proses integrasi antara layanan di tingkat desa dan sistem kabupaten belum berjalan efektif, terutama karena kendala teknis dan keterbatasan SDM. Akibatnya, pelayanan menjadi kurang efisien dan tingkat kepuasan masyarakat menurun.

Berdasarkan kondisi tersebut, penulis memilih judul penelitian "Implementasi Perda No. 05 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu: Studi Kasus di Desa Pejangkungan Kabupaten Pasuruan" untuk menganalisis kesenjangan antara kebijakan dan praktik di lapangan. Desa Pejangkungan dipilih karena mencerminkan karakteristik desa yang sedang berproses menuju sistem administrasi modern. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan evaluasi serta rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik di tingkat desa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan secara mendalam pelayanan administrasi terpadu satu pintu (PTSP) di Desa Pejangkungan. Pendekatan ini tidak menggunakan alat analisis statistik, melainkan berfokus pada pemahaman terhadap kondisi dan fenomena yang terjadi secara alamiah di lapangan. Menurut Sugiyono (2019) dalam (Tirahani, 2021), metode penelitian kualitatif bertumpu pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk mengkaji objek yang bersifat natural, dengan pengumpulan data melalui teknik triangulasi (gabungan) serta analisis yang bersifat induktif. Hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Penelitian ini memiliki dua fokus utama, sebagaimana yang telah dijelaskan dalam kerangka berpikir. Pertama, penelitian bertujuan untuk mengkaji secara mendalam implementasi Peraturan Daerah No. 05 Tahun 2016 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu di Desa Pejangkungan. Kedua, penelitian ini juga menelusuri faktor-faktor yang menjadi pendukung maupun penghambat dalam pelaksanaan kebijakan tersebut. Dalam menganalisis implementasi kebijakan, peneliti menggunakan teori George C. Edward III yang memuat empat variabel utama: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Zainuddin et al., 2024).

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Desa Pejangkungan, Kecamatan Rembang, Kabupaten Pasuruan, yang dipilih berdasarkan adanya fenomena pelayanan administrasi desa yang belum berjalan optimal. Hal ini disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia dan minimnya partisipasi masyarakat, yang berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan administrasi. Objek dalam penelitian ini adalah kinerja kepala desa dan perangkat desa dalam

menjalankan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui teknik wawancara mendalam, observasi langsung terhadap kegiatan pelayanan, dan dokumentasi. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, peraturan daerah, arsip desa, serta referensi literatur yang relevan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data interaktif sebagaimana dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (dalam Efendi, 2018). Analisis ini meliputi empat tahapan kegiatan yang dilakukan secara bersamaan, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Model ini dipilih karena dianggap lebih sistematis, fleksibel, dan sesuai dengan tujuan penelitian dalam menjabarkan secara faktual dan akurat fenomena pelayanan administrasi desa.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi Perda No. 05 Tahun 2016 tentang PTSP di Desa Pejangkungan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Desa Pejangkungan, diperoleh informasi bahwa beliau beserta jajaran perangkat desa telah memahami isi dari Peraturan Daerah Nomor 05 Tahun 2016 mengenai Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Menurut Kepala Desa, H. Abdul Gofur, S.E., regulasi tersebut menjadi landasan hukum dalam penyelenggaraan PTSP yang bertujuan untuk menyederhanakan prosedur pelayanan publik agar lebih cepat, efisien, dan transparan. Namun, temuan di lapangan menunjukkan bahwa implementasi kebijakan ini masih belum sepenuhnya berjalan sesuai ekspektasi. Meskipun pemerintah desa telah berupaya membangun sistem pelayanan yang lebih terintegrasi, pelaksanaannya masih menghadapi sejumlah hambatan yang memengaruhi efektivitasnya. Saat ini, masyarakat tidak lagi perlu menemui banyak perangkat desa untuk mengurus keperluan administratif, karena pelayanan sudah diarahkan melalui satu jalur atau loket terpadu. Fasilitas khusus untuk pelayanan PTSP juga telah tersedia dan digunakan secara optimal guna menunjang pelaksanaan kebijakan tersebut. Selain itu, Kepala Desa menjelaskan bahwa pihaknya telah mengikuti pelatihan teknis maupun menerima arahan dari pihak kecamatan dan dinas terkait guna memahami mekanisme pelayanan sesuai dengan regulasi. Mereka menyadari bahwa PTSP bukan hanya sekadar memusatkan pelayanan di satu tempat, tetapi juga menekankan pentingnya profesionalisme dan transparansi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Untuk mendukung hal tersebut, pemerintah desa telah menyusun dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman kerja bagi petugas pelayanan. Kehadiran SOP ini membantu memastikan pelayanan berlangsung secara terstruktur, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan. Petugas pelayanan juga telah dibekali dengan pelatihan teknis untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menerapkan kebijakan PTSP sesuai dengan aturan yang berlaku. Dari hasil wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa pemahaman perangkat desa terhadap Perda No. 05 Tahun 2016 sudah cukup baik dan telah diterapkan dalam praktik. Meski demikian, mereka mengakui masih memerlukan pendampingan lanjutan serta peningkatan kapasitas, khususnya dalam pemanfaatan teknologi informasi, agar pelayanan PTSP ke depan bisa berjalan lebih optimal.

Analisis Implementasi Berdasarkan Teori George C. Edward III

Jika ditinjau berdasarkan teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III, yang menyoroti empat elemen kunci yakni komunikasi, sumber daya, sikap atau disposisi pelaksana, serta struktur birokrasi, maka pelaksanaan kebijakan PTSP di Desa Pejangkungan masih menghadapi berbagai kendala dalam penerapannya.

1) Komunikasi

Perkembangan dari tingkat pemerintah daerah hingga ke desa menunjukkan kemajuan yang cukup berarti. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Desa

Pejangkungan, dijelaskan bahwa proses penyampaian informasi dan sosialisasi terkait Peraturan Daerah No. 05 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah dilaksanakan secara bertahap oleh pemerintah kabupaten. Informasi awal diterima melalui surat edaran resmi dari dinas terkait, yang kemudian dilanjutkan dengan kegiatan sosialisasi langsung serta pelatihan teknis di tingkat kecamatan. Komunikasi yang cukup jelas ini telah membantu pemerintah desa dalam memahami tujuan dan substansi kebijakan PTSP. Hal tersebut mencerminkan bahwa aspek komunikasi dalam pelaksanaan kebijakan sudah mulai berjalan secara efektif. Kendati demikian, komunikasi yang berkesinambungan serta dukungan teknis yang konsisten tetap diperlukan agar seluruh perangkat desa dapat memahami dan mengimplementasikan kebijakan secara maksimal, termasuk ketika terjadi pembaruan regulasi atau prosedur layanan di masa mendatang.

2) Sumber Daya

Baik dari segi sumber daya manusia maupun fasilitas penunjang pelayanan, Desa Pejangkungan telah menunjukkan perkembangan yang positif. Kepala Desa mengungkapkan bahwa secara keseluruhan ketersediaan SDM sudah memadai untuk mendukung pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Setiap perangkat desa memiliki tugas dan tanggung jawab yang telah terstruktur sesuai dengan posisi masing-masing. Walaupun masih terdapat kendala dalam aspek teknis, dari segi komitmen dan kesiapan, seluruh aparat desa menunjukkan antusiasme dalam menjalankan pelayanan sesuai regulasi yang berlaku. Dengan kondisi tersebut, pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung secara lebih efisien. Namun, masih terdapat tantangan dalam optimalisasi penggunaan teknologi dan sistem informasi pelayanan. Ke depannya, peningkatan kapasitas aparatur desa melalui pelatihan lanjutan serta penyediaan sarana pendukung seperti perangkat komputer, koneksi internet yang andal, dan aplikasi layanan digital akan sangat berperan dalam menyempurnakan pelaksanaan PTSP di tingkat desa.

3) Disposisi Atau Sikap Pelaksana

Tampak bahwa aparat Desa Pejangkungan memiliki komitmen yang cukup kuat dalam menjalankan sistem pelayanan terpadu. Kepala Desa menyampaikan bahwa sejak diterapkannya PTSP, terjadi perubahan positif dalam perilaku para perangkat desa, terutama terkait dengan disiplin kerja dan transparansi informasi. Para aparatur desa semakin menyadari pentingnya menjalankan pelayanan publik secara tertib dan profesional, bukan secara sembarangan. Perubahan sikap ini dinilai turut meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa. Hal ini mengindikasikan bahwa disposisi atau sikap pelaksana kebijakan sudah menunjukkan arah yang positif. Meski begitu, pendampingan serta evaluasi rutin tetap diperlukan guna memastikan pelayanan tetap berjalan sesuai dengan standar kebijakan yang telah ditetapkan.

4) Struktur Birokasi

Desa Pejangkungan telah mengalami perubahan struktural yang cukup signifikan guna mendukung pelaksanaan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Menurut penjelasan Kepala Desa, struktur organisasi pemerintahan desa telah diatur sedemikian rupa sehingga masing-masing perangkat desa memiliki tugas dan tanggung jawab yang terdefinisi dengan jelas. Jabatan seperti Kaur Umum, Kaur Perencanaan, dan Kasi Pelayanan menjadi ujung tombak dalam penyelenggaraan layanan administrasi kepada masyarakat. Penataan birokrasi ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga memberikan kejelasan

prosedural bagi masyarakat terkait langkah-langkah yang harus dilalui. Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip yang tercantum dalam Peraturan Daerah No. 05 Tahun 2016 tentang PTSP. Dengan pembagian peran yang terstruktur dan alur kerja yang sudah distandarisasi, pelayanan publik di desa menjadi lebih efisien dan dapat dipertanggungjawabkan. Namun demikian, masih diperlukan penguatan sistem pengawasan internal serta evaluasi kinerja secara berkala untuk memastikan keberlanjutan dan optimalisasi pelaksanaan kebijakan tersebut.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi PTSP di Desa Pejangkungan

Dalam pelaksanaan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Desa Pejangkungan yang mengacu pada Peraturan Daerah No. 05 Tahun 2016, terdapat sejumlah faktor yang dapat memengaruhi tingkat keberhasilan maupun kegagalannya, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam penelitian ini, faktor-faktor tersebut dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III, yang mencakup elemen komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, serta struktur birokrasi. Faktor-faktor ini kemudian diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yakni faktor pendukung dan faktor penghambat.

1) Faktor Pendukung

Salah satu aspek pendukung yang signifikan dalam implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Desa Pejangkungan adalah adanya motivasi tinggi dari aparatur desa untuk meningkatkan mutu layanan publik. Kepala Desa bersama sejumlah perangkat desa menunjukkan komitmen dan semangat dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Mereka memahami bahwa pelayanan yang efektif, cepat, dan tertata merupakan bentuk tanggung jawab terhadap warga sebagai pihak yang memberikan mandat. Selain itu, dukungan nonformal dari tokoh masyarakat serta partisipasi aktif warga juga menjadi faktor penting. Masyarakat, khususnya yang memiliki pengetahuan lebih mengenai urusan administrasi, turut memberikan saran serta membantu menyebarluaskan informasi terkait prosedur pelayanan. Keadaan ini menciptakan iklim yang mendukung kelancaran pelaksanaan kebijakan. Di sisi lain, perkembangan teknologi turut menjadi peluang positif. Meski belum dimanfaatkan secara menyeluruh, beberapa perangkat desa mulai memanfaatkan media sosial seperti WhatsApp sebagai sarana untuk menyampaikan informasi pelayanan kepada warga, yang pada akhirnya mempercepat dan mempermudah komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat.

2) Faktor Penghambat

Meskipun terdapat sejumlah faktor pendukung, pelaksanaan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Desa Pejangkungan masih dihadapkan pada berbagai hambatan yang lebih dominan. Kendala utama yang paling mencolok adalah keterbatasan sumber daya manusia. Banyak aparat desa belum memiliki pemahaman yang cukup mengenai konsep dan mekanisme PTSP. Hal ini diperburuk oleh belum tersedianya pelatihan atau bimbingan teknis yang sesuai, sehingga implementasi kebijakan masih dilakukan secara tradisional, tidak sistematis, dan kurang terarah. Selain itu, keterbatasan anggaran desa juga menjadi tantangan signifikan. Pemerintah desa belum mampu menyediakan sarana pelayanan modern, seperti sistem antrean berbasis digital. Akibatnya, proses pelayanan masih dilakukan secara manual, yang berimplikasi pada lamanya waktu tunggu serta rumitnya prosedur administrasi. Komunikasi antarinstansi pun belum berlangsung secara maksimal, karena desa jarang memperoleh informasi teknis ataupun supervisi secara berkala dari pemerintah di

tingkat atas. Sikap pelaksana kebijakan juga menjadi hambatan tersendiri. Walaupun ada semangat dari sebagian aparat, masih ditemukan resistensi terhadap perubahan, khususnya dalam hal digitalisasi dan simplifikasi prosedur. Hal ini dipengaruhi oleh pola kerja lama yang tidak standar dan bersifat informal. Di sisi lain, struktur birokrasi di desa belum sepenuhnya mendukung pelaksanaan PTSP secara optimal. Pembagian tugas antarstaf pelayanan masih kabur, belum tersedia petunjuk teknis tertulis, dan sistem pengawasan internal pun belum terbentuk. Akibatnya, pelayanan berjalan secara tidak konsisten dan sangat bergantung pada individu yang sedang bertugas.

- 3) Berdasarkan kondisi tersebut, meskipun terdapat potensi untuk mendukung keberhasilan implementasi PTSP, hambatan-hambatan teknis dan struktural justru lebih menonjol. Oleh karena itu, dibutuhkan langkah-langkah strategis dari pemerintah desa dengan dukungan aktif dari pemerintah kabupaten untuk memperkuat kapasitas aparatur serta membangun sistem pelayanan yang selaras dengan prinsip-prinsip pelayanan terpadu satu pintu.

Upaya Pemerintah Desa dalam Menjalankan PTSP

Meskipun dihadapkan pada berbagai keterbatasan, Pemerintah Desa Pejangkungan telah menunjukkan upaya perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan amanat Peraturan Daerah No. 05 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Langkah-langkah yang diambil mencerminkan adanya kesadaran serta komitmen dari pihak desa untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Beberapa langkah konkret yang telah dilakukan antara lain.

- Melakukan penataan ulang tata letak meja pelayanan agar tercipta sistem kerja yang lebih tertib dan efisien, meskipun masih bersifat sederhana.
- Menyusun panduan internal sebagai acuan kerja bagi perangkat desa dalam melayani masyarakat, meskipun belum berbentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) yang resmi.
- Menjalin komunikasi dan koordinasi secara aktif dengan dinas-dinas terkait di tingkat kabupaten guna memperoleh arahan teknis serta dukungan kebijakan.

Namun demikian, seluruh upaya tersebut masih bersifat lokal dan belum terintegrasi dalam sistem kebijakan yang ideal. Oleh karena itu, keberlangsungan dan keberhasilan dari berbagai inisiatif ini sangat bergantung pada dukungan dari pemerintah daerah, termasuk pendampingan teknis yang berkesinambungan.

Evaluasi Efektivitas Implementasi Kebijakan

Penilaian terhadap efektivitas pelaksanaan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Desa Pejangkungan menunjukkan bahwa kebijakan ini mulai memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Efektivitas tersebut terlihat dari beberapa indikator, seperti: pertama, adanya upaya penyederhanaan alur layanan; kedua, meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan; dan ketiga, mulai tumbuhnya kesadaran di kalangan aparat desa akan pentingnya sistem dan standar pelayanan yang tertata. Namun demikian, pelaksanaan kebijakan ini belum sepenuhnya efektif. Hal ini tercermin dari masih rendahnya pemahaman sebagian perangkat desa terhadap prosedur teknis secara menyeluruh, serta belum tersedianya sistem evaluasi yang terdokumentasi secara rutin. Selain itu, keterbatasan sarana dan teknologi pendukung juga menjadi kendala dalam menciptakan pelayanan yang efisien. Dengan demikian, efektivitas implementasi kebijakan PTSP di Desa Pejangkungan dapat dinilai cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan. Diperlukan langkah-langkah strategis seperti penguatan kapasitas sumber daya aparatur desa, penyediaan infrastruktur pelayanan yang memadai, serta pengembangan

sistem evaluasi dan pengawasan internal secara berkesinambungan. Berdasarkan hasil kajian terhadap pelaksanaan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Desa Pejangkungan, dapat disimpulkan bahwa telah terjadi perubahan positif dari pola pelayanan tradisional menuju sistem yang lebih terpadu dan terorganisir. Pemerintah desa telah menunjukkan keseriusan dalam mengimplementasikan kebijakan ini melalui berbagai bentuk inovasi dan penyesuaian yang disesuaikan dengan kondisi lokal. Namun demikian, pelaksanaannya belum sepenuhnya memenuhi standar ideal yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah No. 05 Tahun 2016. Dukungan internal seperti semangat kerja perangkat desa dan partisipasi aktif masyarakat menjadi modal penting dalam proses ini. Di sisi lain, hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia dan minimnya pendampingan dari pemerintah kabupaten masih menjadi kendala utama dalam mencapai efektivitas kebijakan secara optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan PTSP memerlukan kolaborasi yang kuat antara komitmen lokal pemerintah desa dan dukungan kelembagaan dari tingkat yang lebih tinggi. Selain itu, penguatan kapasitas melalui pelatihan berkelanjutan serta pembentukan sistem pelayanan yang terstandarisasi sangat diperlukan untuk menjamin keberlanjutan dan konsistensi pelayanan.

KESIMPULAN

Pelaksanaan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Desa Pejangkungan menunjukkan adanya pergeseran positif dari pola pelayanan administratif tradisional menuju sistem yang lebih terintegrasi dan efisien. Kebijakan ini telah didukung dengan pemahaman yang baik dari aparat desa, penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta adanya komitmen dan motivasi dari pemerintah desa dalam menjalankan pelayanan publik secara profesional. Berdasarkan analisis menggunakan teori George C. Edward III, aspek komunikasi dan disposisi pelaksana menunjukkan kemajuan yang cukup baik, namun masih terdapat kendala dalam aspek sumber daya dan struktur birokrasi. Hambatan utama yang ditemukan antara lain adalah keterbatasan tenaga kerja yang kompeten, kurangnya pelatihan teknis, sarana prasarana yang belum memadai, serta lemahnya sistem pengawasan dan evaluasi internal. Meskipun terdapat berbagai kendala, aparat desa telah melakukan berbagai upaya perbaikan, seperti penataan ulang sistem pelayanan, penyusunan panduan kerja, serta menjalin koordinasi dengan instansi terkait. Namun, keberhasilan kebijakan ini sangat bergantung pada sinergi antara pemerintah desa dan pemerintah daerah, terutama dalam hal peningkatan kapasitas sumber daya manusia serta penyediaan infrastruktur yang mendukung. Dengan demikian, implementasi Perda No. 05 Tahun 2016 dapat dikatakan cukup efektif, namun belum optimal. Diperlukan langkah strategis seperti penguatan kompetensi aparat desa, integrasi sistem pelayanan berbasis teknologi, serta pengembangan sistem monitoring dan evaluasi berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Efendi, M. E. (2018). Dikutip dalam pembahasan model analisis data interaktif Miles, Huberman & Saldana.
- Kurniawan, M. A., & Andiyani, A. (2021). Disrupsi teknologi pada konsep smart city: Analisa smart society dengan konstruksi konsep Society 5.0. *Jurnal Arsitektur Archicentre*, 4(2), 103–110. <https://www.journal.inten.ac.id/index.php/archicentre/article/view/101>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

- Surbini & Yamin. (2024). Dikutip dalam penjelasan teori implementasi kebijakan menurut George C. Edward III.
- Susanti, A., dkk. (2018). Implementation of the principles of good governance in improving public services at the Investment Office and One-Stop Integrated Services of Central Sulawesi Province. *International Journal of Organizational Management Studies*, 1(12). <https://doi.org/10.55324/ijoms.v1i12.243>
- Tirahani. (2021). Dikutip dalam konteks metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2019).
- Zainuddin, dkk. (2024). Dikutip dalam analisis implementasi kebijakan menggunakan teori George C. Edward III.