



PENERAPAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN MEUREUBO KABUPATEN ACEH BARAT

Sumardi Efendi^{1*}, Amrizal Hamsa², Dinda Sri Munira³, Irma Julia⁴, Lastri⁵, Mustafa Ali⁶

¹Dosen Prodi HPI STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, Aceh, Indonesia

²Dosen Prodi HES STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, Aceh, Indonesia

^{3,4,5,6}Mahasiswa Prodi HES STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh, Aceh, Indonesia

*Corresponding Author: sumardi.efendi@staindirundeng.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan di PTSP Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Meureubo Kota Meulaboh. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan PTSP di KUA Kecamatan Meureubo dan kendala yang dirasakan masyarakat dalam menjalankan proses administrasi di PTSP KUA Kecamatan Meureubo. Jurnal ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data. Tujuan pembentukan penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada dasarnya adalah untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan baik perizinan maupun non-perizinan. Penelitian lapangan (field research) ini menggunakan pendekatan kualitatif dan melakukan observasi lapangan untuk mengumpulkan tanggapan responden. Metode kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dilaksanakan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Meureubo belum mencapai tingkat optimal karena masyarakat masih mengalami beberapa hambatan dalam menerima layanan di PTSP KUA Kecamatan Meureubo serta beberapa indikator yang belum berjalan dengan baik. Masyarakat masih mengalami kendala dalam melakukan proses administrasi di PTSP KUA Kecamatan Meureubo.

Kata Kunci: pelayanan, PTSP, KUA, Meureubo, Aceh Barat

Abstract

This research was conducted at the Office of Religious Affairs (KUA) of Meureubo Subdistrict in Meulaboh City. The aim of this study is to determine how the One-Stop Integrated Service (PTSP) is implemented at the KUA of Meureubo Subdistrict and the obstacles perceived by the community in carrying out administrative processes at the PTSP of KUA Meureubo Subdistrict. This journal employs observation, interviews, and documentation to collect data. The purpose of

DOI:
10.53491/numbay.v1i1.674



establishing the implementation of the One-Stop Integrated Service (PTSP) is essentially to simplify both licensing and non-licensing bureaucratic services. This field research utilizes a qualitative approach and conducts on-site observations to gather respondent feedback. Descriptive qualitative methods are employed in this research. The results indicate that the One-Stop Integrated Service implemented at the Office of Religious Affairs in Meureubo Subdistrict has not yet reached an optimal level, as the community still faces several obstacles in receiving services at the PTSP of KUA Meureubo Subdistrict, and some indicators are not functioning properly. The community still encounters difficulties in the administrative processes at the PTSP of KUA Meureubo Subdistrict.

Keywords: *service, PTSP, KUA, Meureubo, Aceh Barat*

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah tugas utama seorang pelayan publik, yang melayani baik negara maupun masyarakat. Tanggung jawab ini secara jelas diuraikan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, khususnya pada paragraf keempat. Untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara, sistem pemerintahan saat ini mendukung pembentukan layanan publik utama. Layanan ini mencakup barang publik, layanan publik, dan layanan administratif (Dewi & Suparno, 2022). Dalam konteks organisasi, tindakan yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk memenuhi kebutuhan individu yang menggunakan layanan tersebut disebut pelayanan (Erinawati & Syafarudin, 2021). Rasa puas penerima layanan sangat erat terkait dengan kualitas layanan, dan berbagai metode digunakan untuk mencapai tingkat kepuasan ini. Dalam administrasi negara, "pelayanan" merujuk pada layanan publik yang disediakan oleh institusi negara, perusahaan, atau entitas independen yang didirikan berdasarkan hukum (Reza, 2016). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dibuat untuk memberikan kepastian hukum kepada masyarakat terkait penyedia layanan dalam ranah layanan publik, penyediaan layanan harus sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah. Semua pejabat pemerintah wajib melayani masyarakat secara efektif dan efisien, oleh karena itu mereka harus meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan. Ini karena pemerintah memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin layanan publik yang prima (Semil, 2018).

Pemerintah telah melakukan banyak inovasi untuk meningkatkan pelayanan publik, termasuk mengubah paradigma sistem pemerintahan. Pemerintahan yang sebelumnya cenderung kaku dan sentralistik telah berubah menjadi lebih terdesentralisasi (Saggaf et al., 2018). Meskipun demikian, terdapat keluhan dari masyarakat terkait dengan kerumitan proses administrasi yang sering memakan waktu lama, serta kualitas pelayanan yang kurang memuaskan dari pegawai pemerintah. Pemerintah telah meluncurkan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai tanggapan atas keluhan pengguna layanan dan untuk memperbaiki dan mengantisipasi kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan

publik. Pelayanan yang lebih cepat, mudah, ekonomis, transparan, dan terjangkau bagi masyarakat adalah tujuan utama dari kebijakan ini (Suhartoyo, 2019). Pelayanan publik dapat dianggap efektif jika dilakukan sesuai dengan sasaran dan tujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah suatu proses di mana jasa perizinan dan non-perizinan diselenggarakan mulai dari permohonan hingga penerbitan izin dokumen, semuanya dalam satu lokasi (Ginting et al., 2019). Konsep utamanya adalah untuk meminimalisasi kegiatan administrasi dengan cara memungkinkan pemohon datang langsung ke lokasi pelayanan dan berkomunikasi dengan karyawan (Sawir, 2020). Ini bertujuan untuk mencegah pungutan yang tidak resmi yang sering terjadi selama administrasi. Meskipun tujuan utama pelayanan publik adalah untuk mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan, namun, dalam kenyataannya, masyarakat sering menganggap pelayanan pemerintah tidak memuaskan. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia mengadopsi konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memastikan bahwa layanan tersebut memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

PTSP merupakan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang diberikan kewenangan oleh suatu lembaga atau instansi, dimulai dari awal tahap hingga pengeluaran dokumen, yang terjadi di satu tempat. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 503/125/PUOD tentang pembentukan pelayanan terpadu satu atap dan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 1998 tentang pelayanan terpadu satu atap telah menetapkan konsep pelayanan terpadu satu atap (PTSA) sejak tahun 1997. Namun, kebijakan pemerintah sebelumnya kemudian direvisi menjadi pedoman penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) (Halik, 2014).

Revisi ini dilakukan karena dalam praktiknya, Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Atap di daerah seringkali menghadapi masalah karena proses perizinan yang rumit dan kesulitan untuk berkoordinasi antar SKPD. Akibatnya, ini tidak berjalan dengan baik dan tidak berfungsi dengan optimal (Kuncoro, 2018). Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Meureubo adalah salah satu kantor yang memanfaatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Mengingat banyaknya proses administratif yang harus dijalani, KUA Kecamatan Meureubo menerapkan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi proses pelayanan dan mempermudah masyarakat dalam urusan administrasi. Pimpinan KUA, bersama dengan stafnya, memiliki tanggung jawab terhadap pelaksanaan kebijakan ini. Kesuksesan atau kegagalan kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dibuat oleh pemerintah dan diterapkan di Kantor Urusan Agama Kecamatan Meureubo sangat bergantung pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Pelayanan di PTSP Kantor Urusan Agama Kecamatan Meureubo dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan yang telah ditetapkan. Standar Operasional Pelayanan ini mencakup beberapa langkah, seperti pengguna layanan wajib mengisi buku

tamu umum, memberikan fotokopi KTP, petugas piket memberikan fotokopi KTP kepada petugas yang menangani pemberian blanko N, mencatat data pengambilan blanko N dalam buku kontrol pengeluaran blanko N, dan akhirnya petugas piket memberikan blanko N kepada pengguna layanan. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berkualitas tinggi memiliki kemampuan untuk mematuhi Standar Operasional Pelayanan, yang berfungsi sebagai panduan untuk melaksanakan layanan di PTSP. Namun, dalam konteks ini, hal yang masih menjadi kendala adalah bahwa masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan di PTSP KUA Kecamatan Meureubo.

METODE

Metode penelitian “Praktik Pengalaman Lapangan” adalah pendekatan penelitian yang memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dan informasi melalui pengalaman langsung di lapangan (Pohan et al., 2023). Metode ini sering digunakan dalam konteks studi lapangan, observasi, eksperimen, atau penelitian tindakan.

Berikut adalah beberapa langkah umum dalam metode penelitian Praktik Pengalaman Lapangan:

1. Identifikasi Tujuan Penelitian: menentukan tujuan penelitian dan apa yang ingin dipelajari atau temukan selama praktik lapangan.
2. Perencanaan Lapangan: merencanakan dengan cermat kegiatan lapangan, termasuk lokasi, durasi, dan sumber daya yang diperlukan.
3. Pengumpulan Data: selama praktik lapangan, mengumpulkan data dengan berbagai cara, seperti observasi langsung, wawancara dengan orang-orang yang terlibat, pengambilan catatan, atau eksperimen jika sesuai.
4. Analisis Data: Setelah pengumpulan data, analisis data secara sistematis. menggunakan metode analisis yang sesuai dengan jenis data yang dikumpulkan, seperti analisis kualitatif atau kuantitatif.
5. Interpretasi Hasil: Interpretasikan hasil analisis dengan merujuk pada tujuan penelitian. Apakah temuan mendukung atau menentang hipotesis? Serta apa implikasinya terhadap area penelitian?

Penelitian ini dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) di Kecamatan Meureubo yang beralamat di Jl. Datok Janggoet Meuh Meureubo-Tumpok Ladang Desa Meureubo, Kec Meureubo, Kabupaten Aceh Barat. Mahasiswa melaksanakan PPL dalam waktu 40 hari terhitung sejak penerjunan. Dari tanggal 5 juli 2023 sampai 29 Agustus 2023, dengan ketentuan bahwa jam operasional dimulai dari pukul 08.00 WIB hingga pukul 17.00 WIB. Hari kerja dimulai dari Senin hingga Jumat, dengan istirahat dari pukul 12.30 hingga pukul 14.00 WIB.

Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) dalam konteks program kampus STAIN Teungku Dirundeng adalah suatu program pendidikan yang diterapkan dalam kurikulum pendidikan tinggi, khususnya dalam program studi yang mempersiapkan calon guru atau profesional tertentu. Program ini bertujuan memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa dalam situasi dunia nyata yang terkait dengan bidang studi mereka. Dalam PPL,

mahasiswa biasanya ditempatkan di lapangan, seperti sekolah, lembaga pendidikan, atau organisasi terkait, untuk mengaplikasikan teori dan pengetahuan yang telah mereka pelajari di dalam kelas (Sukri et al., 2023). Tujuannya adalah untuk memungkinkan mahasiswa mengembangkan keterampilan praktis, pemahaman, dan pengalaman yang diperlukan dalam pekerjaan mereka di masa depan (Efendi, Fauza, et al., 2023).

Program PPL dapat beragam dalam hal durasi, intensitas, dan tugas yang diberikan kepada mahasiswa. Biasanya, mahasiswa akan memiliki mentor atau supervisor yang membimbing mereka selama PPL, dan mereka akan diharapkan untuk melaksanakan tugas atau proyek yang relevan dengan bidang studi mereka. PPL adalah bagian penting dari pendidikan tinggi yang bertujuan untuk mempersiapkan mahasiswa agar siap terjun ke dunia kerja atau karir mereka dengan keterampilan praktis dan pemahaman yang lebih dalam tentang bidang studi mereka (Efendi, Hamdi, et al., 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Pencapaian

Untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah dirumuskan maka disusunlah berbagai strategi dan capaian program. Penyusunan strategi dan capaian dalam pelaksanaan penerapan pelayanan satu pintu yang terdapat di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Meureubo Tahun 2023 yaitu terdapat 4 capaian program dan 13 program strategis Tahun 2023 dalam upaya mencapai tujuan dan sasaran. Program ini mencapai hal-hal berikut:

1. Meningkatkan koordinasi dan kerja sama dengan pemerintah kota Meulaboh dan kecamatan Meureubo untuk mensinergikan visi misi KUA kecamatan Meureubo.
2. membuat standar untuk pelayanan publik, seperti "semua urusan gratis/Nol Rupiah" atau gratis. Untuk mewujudkan kerukunan umat beragama di Kota Meulaboh, kecamatan Meureubo, sehingga semua orang dapat hidup bersama dengan rukun, damai, dan aman.
3. Wajib adanya bimbingan pasangan dan wali bagi calon pengantin yang dijadwalkan selalu dilaksanakan hari Rabu di KUA kecamatan Meureubo.

Selanjutnya capaian Program strategis antara lain:

1. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia untuk semua karyawan Kantor Urusan Agama di wilayah sekitar kecamatan Meureubo
2. Pemilihan Kepala KUA dan Penghulu yang baik dan bijak serta berprestasi
3. Pemilihan Keluarga Sakinah Teladan
4. Mengadakan pertemuan dengan tokoh agama
5. Mengusahakan insentif bagi pegawai di KUA sesuai Peraturan
6. Pelayanan pendaftaran serta tata cara wakaf
7. Pelayanan pendaftaran haji yang komprehensif
8. Sosialisasi Produk Halal di kalangan siswa dan masyarakat
9. Melaksanakan MTQ Tingkat Kecamatan dan berpartisipasi di tingkat kabupaten

10. Melakukan bimbingan terhadap wali catin serta pasangan yang akan memasuki jenjang pernikahan
11. Memperingati Hari Amal Bakti di KUA kecamatan Meureubo
12. Pengadaan alat operasional perkantoran (Printer, Komputer, dan alat tulis kantor lainnya)
13. Memberlakukan Standar Pelayanan Publik.

Pelaksanaan

Selama melaksanakan kegiatan PPL di kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Meureubo, bidang pekerjaan penulis adalah mencakup seluruh aspek, dimaksudkan untuk dapat membantu segala aktivitas dan kegiatan para pegawai dan penyuluh agama di KUA apabila membutuhkan bantuan serta mempelajari berbagai hal yang bersangkutan dengan agenda di KUA kecamatan Meureubo. Keseluruhan jumlah pegawai dan penyuluh agama di KUA Meureubo terdapat 15 orang yang bekerja. Disana penulis diarahkan untuk dapat melaksanakan beberapa pekerjaan seperti dapat membuat surat rekomendasi nikah, mengisi data catin untuk mengikuti bimbingan praNikah, menyusun blanko N dan juga membantu kegiatan lainnya. Di KUA kecamatan Meureubo penulis juga diarahkan untuk dapat mengerti bagaimana mekanisme didalam dunia kerja dan diajarkan untuk dapat melayani dengan sepenuh hati dan melakukan setiap pekerjaan dengan teliti baik dan benar dan harus selalu bertanggung jawab terhadap setiap pekerjaan yang telah diberikan. Dan juga kedisiplinan terhadap jadwal masuk kerja setiap harinya. Sehingga mahasiswa harus mampu untuk dapat menjalankan setiap pekerjaan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang diterapkan di kantor KUA kecamatan Meureubo.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada dasarnya bertujuan untuk menyederhanakan birokrasi yang berkaitan dengan perizinan dan non-perizinan (Syarif, 2016):

1. Mengurangi tahapan pelayanan yang tidak penting akan mempercepat waktu pelayanan. Laju layanan perizinan akan sangat dipengaruhi oleh koordinasi yang lebih baik.
2. Biaya pelayanan izin usaha dapat dikurangi dengan mengurangi tahapan dan biaya resmi.
3. Dengan membangun sistem pelayanan paralel, persyaratan izin usaha industri dapat disederhanakan. Selain itu, hal ini berdampak langsung pada pengurangan waktu dan biaya.

Penerapan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (*One Stop Service*) dalam perizinan telah memperpendek waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan izin (Yusriadi & Misnawati, 2017). Hal ini karena dengan adanya administrasi berbasis teknologi informasi, data hanya perlu dimasukkan sekali dan proses administrasi dapat dilakukan secara bersamaan. Semua perizinan kabupaten/kota dan non-perizinan dapat diproses dalam satu entitas melalui lembaga Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Holidin et al., 2017).

Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, terutama dengan memprioritaskan usaha mikro, kecil, dan menengah. Dengan demikian, fokusnya adalah pada peningkatan kualitas pelayanan publik (Krisnawati & Hussein, 2016). Oleh karena itu, diharapkan bahwa pelayanan publik akan menjadi lebih terjangkau, lebih cepat, lebih mudah diakses, lebih transparan, lebih pasti, dan lebih terjangkau sambil mempertahankan hak semua orang untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik (Mardiasmo, 2021).

Selain itu, PTSP mengelola administrasi perizinan dan non-perizinan sesuai dengan prinsip keamanan dokumen, koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi. Dalam pengertian yang lebih khusus, pelayanan terpadu dapat didefinisikan sebagai satu lembaga pemerintah yang memiliki otoritas penuh untuk mengeluarkan berbagai jenis izin (Ridwan & Sudrajat, 2020). Instansi pemerintah tidak akan dapat mengatur berbagai aturan selama proses ini jika tidak memiliki kekuatan yang mampu menangani semua elemen ini.



Gambar 1. Pelayanan Terpadu Satu Pintu di KUA Kec. Meureubo, Aceh Barat

Evaluasi

Pelayanan publik adalah semua tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk, yang berkaitan dengan kepentingan publik. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan mendefinisikan konsep pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi semua warga negara dan penduduk terkait dengan barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pemerintah berusaha untuk membuat sistem pelayanan perizinan yang terbaik. Mengadopsi kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah salah satu tindakan yang diambil oleh pemerintah, yang merupakan pelayanan yang diberikan oleh satu kantor yang dapat mengakomodasi semua kebutuhan masyarakat dengan cara menghubungi dan menerima layanan dari kantor tersebut. Dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini, perlu melakukan perbaikan, pembaruan, dan restrukturisasi yang tepat terhadap aparatur pemberi pelayanan. Hal ini bertujuan untuk mengubah citra aparatur yang sebelumnya dianggap lamban (karena birokrasi yang lambat berjalan), sehingga dapat mengatasi kelemahan yang ada dan mengantisipasi kekurangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

KESIMPULAN

Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan adalah unit kerja Kementrian Agama yang paling depan secara institusional dan berfungsi sebagai pusat pelaksanaan tugas pelayanan keagamaan kepada masyarakat. Sejak kemerdekaan Indonesia, KUA kecamatan telah memainkan peran penting dalam pelaksanaan hukum Islam, terutama dalam hal perkawinan. Di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Meureubo, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah digunakan dengan baik untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Namun, ada beberapa kendala dalam penerapan PTSP, seperti kurangnya pengetahuan masyarakat tentang PTSP, kesulitan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi, dan jumlah petugas PTSP yang tidak cukup untuk menangani banyaknya pengguna layanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kepada Bapak Hidayat, S. Ag Kepala KUA dan seluruh pegawai dan staff KUA Kecamatan Meureubo yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama kepada para mahasiswa-mahasiswi Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh.

REFERENSI

- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.
- Efendi, S., et.al. (2023). Upaya Meningkatkan Minat Belajar Anak Melalui Program Pesantren Kilat Gampong Rambong Cut Kecamatan Seunagan Kabupaten Nagan Raya. *Connection: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 45–54.
- Efendi, S., Hamdi, S., Saputra, F., Iqbal, M., SH, H., Safitri, A., Zuhendra, D., Kasih, D., & Ramli. (2023). Program Desa Binaan STAIN Teungku Dirundeng Meulaboh di Gampong Pasi Masjid Kecamatan Meureubo Kabupaten Aceh Barat. *GOTAVA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 26–33.

- Erinawati, F., & Syafarudin, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi Terhadap Keputusan. [*Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1\(1\), 130–146.](#)
- Ginting, L. M., Susanti, E., & Sumaryana, A. (2019). Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Non-Perizinan di Ukur dari Kepuasan Masyarakat dengan Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. [*Responsive: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Bidang Administrasi, Sosial, Humaniora, dan Kebijakan Publik*, 1\(2\), 45-55.](#)
- Halik, A. (2014). Kajian Pengembangan Kebijakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Melalui Perspektif Indikator Kinerja Utama (IKU). [*Jurnal Bina Praja*, 06\(01\), 41–50.](#)
- Holidin, D., Hariyati, D., & Sunarti, E. S. (2017). *Reformasi Birokrasi Dalam Transisi*. Jakarta: Kencana.
- Krisnawati, K., & Hussein, R. (2016). Upaya Penanggulangan Kemiskinan Melalui Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah. [*Sosio Informa: Kajian Permasalahan Sosial dan Usaha Kesejahteraan Sosial*, 2\(2\). 137-154.](#)
- Kuncoro, M. (2018). *Perencanaan Pembangunan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Mardiasmo. (2021). *Otonomi & Manajemen Keuangan Daerah: Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Andi.
- Pohan, Z. R. H., Ramli, Efendi, S., & Angkat, I. (2023). Beyond Budget, Village Funds and Budget Politics; A Community Service Webinar. [*SEURAYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1\(2\), 44–52.](#)
- Reza, I. F. (2016). Redefinisi Publicness dalam Ruang Lingkup Administrasi Publik di Indonesia. [*Jurnal Natapraja: Kajian Ilmu Administrasi Negara*, 4\(2\), 195-213.](#)
- Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2020). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Saggaf, S., Said, M. M., & Saggaf, W. S. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. Makassar: Sah Media.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media.
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). [*Administrative Law and Governance Journal*, 2\(1\), 143–154.](#)
- Sukri, S., et.al. (2023). Sosialisasi dan Pemetaan Potensi Desa Sebagai Arah Pembangunan Yang Berkelanjutan. [*JPMA - Jurnal Pengabdian Masyarakat As-Salam*, 3\(1\), 19–27.](#)
- Syarif, M. (2016). Implementasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. [*Jurnal Publik Reform*, 1\(1\), 106-119.](#)
- Yusriadi, Y. & Misnawati, M. (2017). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). [*Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7\(2\), 99–108.](#)