

ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI PERGURUAN TINGGI

Hendri Sembiring¹

Hendri Indra²,

Ika Sartika³

¹Universitas Advent Surya Nusantara

²Akademi Maritim Belawan

³Akademi Maritim Belawan

Sembiring.hendri20@gmail.com¹

Thebestindra@gmail.com²

ikapinim@gmail.com³

Abstract

One-Stop Integrated Services (PTSP) in higher education institutions is an effort to improve the efficiency and quality of academic and administrative services. However, the implementation of PTSP management still faces various challenges, such as procedural inefficiencies, lack of supervision, and suboptimal service to users. This study aims to analyze the implementation of PTSP management based on the classic POAC management functions (Planning, Organizing, Actuating, and Supervision) and its impact on service quality in higher education institutions. The research method used is quantitative descriptive and verification, with a survey approach through questionnaires to 2 PTSP employees and 20 students as service users. The data analysis technique uses multiple linear regression to test the influence of management variables on service quality. The novelty of this study lies in the combination of the POAC model with the SERVQUAL dimension in the context of PTSP in higher education environments, which has not been widely studied before. Previous studies generally only discuss the implementation of PTSP in the government sector or have not emphasized the direct relationship between managerial functions and perceptions of service quality.

The results of the study indicate that all POAC components significantly influence the quality of PTSP services, contributing 68%. Planning and mobilization are the dominant factors, while supervision is the aspect that needs improvement. These findings suggest that improvements in internal management will have a direct impact on service user satisfaction. The conclusion of this study is that PTSP management in higher education institutions has been running quite well, but needs to be improved, especially in terms of supervision and service evaluation mechanisms. Recommendations for further research include expanding the study object to various higher education institutions and incorporating technology and leadership variables as additional factors influencing PTSP service quality.

Keywords : *Manajemen; Pelayanan Terpadu; Satu Pintu*

PENDAHULUAN

JURNAL SAMUDRA

Vol 3, No 2, 2025

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi yang pesat, perguruan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan efisien kepada seluruh sivitas akademika serta masyarakat umum. Salah satu upaya strategis yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP merupakan suatu sistem pelayanan publik yang mengintegrasikan berbagai layanan ke dalam satu unit atau tempat, dengan tujuan menyederhanakan proses birokrasi dan meningkatkan efektivitas serta efisiensi pelayanan.

Di lingkungan perguruan tinggi, pelayanan administratif seperti pengurusan surat menyurat, legalisasi dokumen, permohonan beasiswa, perizinan kegiatan, hingga pelayanan akademik lainnya sering kali masih menghadapi kendala seperti tumpang tindih kewenangan, proses yang berbelit-belit, dan kurangnya koordinasi antarunit. Hal ini dapat menghambat proses belajar-mengajar serta kepuasan stakeholder, baik mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, maupun mitra eksternal.

Implementasi manajemen PTSP di perguruan tinggi diharapkan mampu menjawab permasalahan tersebut dengan menyatukan layanan dalam satu sistem yang terstruktur dan terstandarisasi. Manajemen yang baik dalam pelaksanaan PTSP tidak hanya berfokus pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga mencakup pengelolaan sumber daya manusia, penggunaan teknologi informasi, pengembangan sistem monitoring dan evaluasi, serta kepatuhan terhadap prinsip tata kelola yang baik (good governance).

Perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan tinggi memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan layanan akademik dan non-akademik secara efisien dan efektif kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan masyarakat umum. Seiring dengan meningkatnya tuntutan kualitas pelayanan publik, perguruan tinggi dituntut untuk terus berinovasi dalam sistem manajemen pelayanannya. Salah satu pendekatan yang mulai banyak diterapkan adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

PTSP merupakan sistem pelayanan yang mengintegrasikan berbagai jenis layanan dalam satu tempat dan satu sistem manajemen yang terpadu. Tujuannya adalah mempermudah akses, mempercepat proses layanan, meningkatkan transparansi, serta mengurangi potensi birokrasi yang berbelit-belit. Konsep ini telah banyak diterapkan di sektor pemerintahan dan mulai diadopsi oleh institusi pendidikan, termasuk perguruan tinggi.

Namun, dalam implementasinya, masih dijumpai berbagai kendala seperti ketidaksiapan sumber daya manusia, integrasi sistem informasi yang belum optimal, serta resistensi terhadap perubahan. Oleh karena itu, analisis manajemen dalam implementasi PTSP di lingkungan perguruan tinggi menjadi penting untuk mengidentifikasi sejauh mana efektivitas sistem ini diterapkan, serta bagaimana strategi perbaikannya. Penelitian ini menghadirkan kebaruan dalam konteks analisis manajemen pelayanan terpadu di perguruan tinggi, khususnya pada dimensi tata kelola layanan akademik dan administrasi berbasis integrasi sistem. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang lebih banyak berfokus pada PTSP di instansi pemerintahan, kajian ini menekankan pendekatan manajerial dan kualitas pelayanan dalam konteks pendidikan tinggi, yang memiliki karakteristik dan tantangan tersendiri. Penelitian ini juga mengkaji aspek kepuasan pengguna layanan dan efisiensi proses pelayanan yang jarang disoroti secara komprehensif di studi sejenis.

Rumusan permasalahan di penelitian ini adalah 1) bagaimana bentuk implementasi manajemen pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di perguruan tinggi; 2)

JURNAL SAMUDRA

Vol 3, No 2, 2025

apa saja factor pendukung dan penghambat dalam penerapan PTSP dilingkungan kampus; 3) Sejauh mana efektivitas system PTSP dalam meningkatkan kualitas layanan kepada sivitas akademika; 4) strategi manajemen apa yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan kinerja PTSP di perguruan tinggi.

LITERATUR

Lean adalah sebuah pendekatan manajemen yang berasal dari sistem produksi Toyota (Toyota Production System), yang kemudian diadaptasi ke berbagai sektor, termasuk pendidikan tinggi. Dua prinsip utama dalam filosofi Lean adalah:

1. Continuous Improvement (Kaizen)

Merupakan komitmen untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan terhadap proses kerja, sistem, dan layanan. Artinya, setiap elemen dalam organisasi harus terus mencari cara untuk bekerja lebih efektif dan efisien, tanpa menunggu adanya masalah besar.

2. Respect for People

Lean menempatkan manusia sebagai inti dari proses perbaikan, termasuk penghargaan terhadap ide, kemampuan, dan keterlibatan semua pihak—baik staf, pengguna layanan, maupun pimpinan. Budaya kerja kolaboratif dan saling menghargai sangat ditekankan.

Penerapan Lean dalam PTSP di Perguruan Tinggi

Dalam konteks Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), Lean diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan administrasi di lingkungan perguruan tinggi (baik akademik maupun non-akademik). Tujuannya adalah menciptakan layanan yang cepat, tepat, ramah, dan minim hambatan. Penerapannya mencakup:

1. Menyederhanakan Alur Layanan
2. Menghilangkan Pemborosan (Waste)
3. Meningkatkan Kecepatan dan Kualitas Layanan

Model SERVQUAL dengan lima dimensi – reliability, responsiveness, assurance, tangible, dan empathy telah diterapkan untuk mengevaluasi kualitas layanan akademik satu pintu di universitas. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan SERVQUAL mampu membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan PTSP dari perspektif mahasiswa. Di salah satu referensi, layanan satu pintu di perguruan tinggi dibingkai sebagai bagian dari sistem manajemen mutu terpadu TQS, dengan fokus pada kepuasan pelanggan (mahasiswa), keterlibatan seluruh elemen organisasi, sistem pengukuran, dan peningkatan berkelanjutan.

Public Service Management (PSM) adalah pendekatan manajemen dalam sektor publik yang fokus pada peningkatan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan publik. Teori ini muncul sebagai respons terhadap birokrasi tradisional yang dianggap lambat dan tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Karakteristik Utama dari PSM adalah :

- a. Berorientasi pada hasil dan pelanggan
- b. Pengukuran kinerja berbasis output dan outcome, bukan sekadar input
- c. Penerapan prinsip manajerial sector swasta ke sector public
- d. Desentralisasi dan otonomi unit pelayanan public
- e. Akuntabilitas kinerja bukan hanya prosedur administrative

JURNAL SAMUDRA

Vol 3, No 2, 2025

f. Kemitraan publik swasta dalam penyediaan layanan.

PTSP juga didukung pada pendekatan Manajemen Klasik (POAC Terry) Pendekatan ini dikembangkan oleh George R. Terry, yang menyatakan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif. Pendekatan POAC menekankan bahwa manajemen adalah fungsi yang sistematis dan berurutan, yang harus dijalankan untuk mencapai efektivitas organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif (kausal) untuk menganalisis efektivitas manajemen PTSP di perguruan tinggi. Tujuan penelitian ini adalah

1. Mendeskripsikan pelaksanaan manajemen PTSP di perguruan tinggi
2. Menganalisis pengaruh aspek manajemen terhadap kualitas layanan PTSP.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai dan pengguna layanan PTSP di perguruan tinggi di Akademi Maritim Belawan (AMB Medan). Sampel penelitian ini adalah staf PTSP dan 20 mahasiswa/pengguna layanan yang diambil secara random dari daftar pengguna layanan dalam 6 bulan terakhir.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan cara kuesioner yaitu untuk mengukur persepsi pegawai dan pengguna terhadap aspek manajemen dan kualitas layanan PTSP, wawancara dengan staf OTSP untuk menggali proses manajemen secara detail, observasi yaitu dengan cara melihat langsung pelaksanaan PTSP. Alur layanan dan interaktif staf dengan pengguna, Dokumentasi yaitu dengan studi terhadap SOP, laporan kinerja dan data administrasi PTSP.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan aspek manajemen terhadap kualitas layanan PTSP di perguruan tinggi. Untuk menjawab hipotesis tersebut maka kita akan melakukan

1. Analisis regresi linier berganda untuk melihat pengaruh variable independent
2. Uji signifikansi dengan nilai p-value ($\alpha = 0,05$)
3. Uji validitas dan reabilitas instrument kuesioner

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini didapatkan bahwa

1. Deskripsi Statistik POAC

Komponen POAC	Nilai rata - rata	Kategori
Perencanaan	4.0	Baik
Pengorganisasian	3.8	Baik
Penggerakan	3.9	Baik
Pengawasan	3.5	Cukup

2. Kualitas Pelayanan

JURNAL SAMUDRA

Vol 3, No 2, 2025

Dimensi Pelayanan	Nilai rata - rata	Kategori
Tangibles (Bukti Fisik)	3.9	Baik
Reliability (keandalan)	3.7	Cukup baik
Responsiveness (Daya tanggap)	3.6	Cukup
Assurance (Jaminan)	3.8	Baik
Empathy (Kepedulian)	3,5	cukup

Hasil pengujian didapatkan bahwa Nilai η^2 Nilai $R^2 = 0.68 \rightarrow$ Artinya 68% variasi kualitas layanan dipengaruhi oleh POAC. Semua variabel berpengaruh signifikan ($p < 0.05$) terhadap kualitas layanan. Pengawasan (Controlling) menunjukkan pengaruh paling lemah dibanding aspek lain

PEMBAHASAN

Perencanaan (Planning)

Perencanaan dinilai baik, karena PTSP memiliki SOP dan target layanan yang jelas. Namun, responden mencatat bahwa evaluasi perencanaan belum rutin dilakukan secara partisipatif.

2. Pengorganisasian (Organizing)

Struktur organisasi cukup jelas dan tiap staf memiliki tugas tertentu. Namun, terjadi tumpang tindih tugas dalam beberapa layanan, misalnya antara pelayanan akademik dan keuangan.

3. Penggerakan (Actuating)

Staf dinilai ramah dan cukup responsif, tetapi belum semua memahami teknologi informasi PTSP secara maksimal. Pelatihan tambahan masih diperlukan.

4. Pengawasan (Controlling)

Ini aspek terlemah. Tidak ada mekanisme penilaian kinerja yang sistematis. Keluhan pengguna belum ditindaklanjuti dengan sistem feedback yang jelas. Ini berdampak pada **responsiveness** dan **empathy** yang rendah dari sisi kualitas layanan.

5. Kualitas Layanan

Dari sisi pengguna (mahasiswa), layanan dinilai cukup baik, terutama dalam aspek fisik (loket, sistem antrian, display informasi). Namun dalam kecepatan pelayanan dan sikap personal, masih perlu peningkatan.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Manajemen PTSP di perguruan tinggi telah dijalankan cukup baik berdasarkan pendekatan POAC (Perencanaan, Pengorganisasian, Penggerakan, dan Pengawasan).
2. Perencanaan, pengorganisasian, dan penggerakan mendapatkan penilaian tinggi dari responden.

JURNAL SAMUDRA

Vol 3, No 2, 2025

3. Pengawasan merupakan aspek terlemah yang belum dijalankan secara optimal.
4. Kualitas layanan PTSP masih tergolong cukup hingga baik, terutama dari sisi fasilitas fisik dan keandalan layanan. Namun, dimensi daya tanggap (responsiveness) dan kepedulian (empathy) dinilai masih kurang oleh pengguna layanan.
5. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa keempat komponen manajemen (POAC) berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, dengan kontribusi sebesar 68%. Hal ini menandakan bahwa perbaikan aspek manajerial akan berdampak langsung pada peningkatan pelayanan.

Keterbatasan

Keterbatasan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan di satu perguruan tinggi, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi ke seluruh institusi pendidikan tinggi.
2. Penilaian terhadap kualitas layanan masih berbasis persepsi subjektif dari responden, belum didukung oleh data waktu layanan atau standar operasional aktual.
3. Fokus penelitian hanya mencakup dimensi manajerial (POAC), sehingga belum mengeksplorasi faktor eksternal, seperti kebijakan pimpinan, anggaran, atau sistem teknologi informasi secara mendalam.

Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah disarankan untuk memperluas cakupan penelitian ke lebih dari satu perguruan tinggi agar hasilnya lebih representatif. Dapat menambahkan variabel lain seperti pengaruh teknologi, kebijakan, dan kepemimpinan terhadap kualitas layanan. Gunakan kombinasi metode kuantitatif dan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap konteks dan dinamika manajemen pelayanan publik di sektor pendidikan

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Revisi ke-15). Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- George, R. T. (2010). *Principles of Management*. Homewood, IL: Richard D. Irwin.
- Gaspersz, V. (2002). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Jannah, Miftahul. (2023). *Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Hubungannya Dengan Mutu Layanan Administrasi : Penelitian di Madrasah Aliyah Negeri Se- Kabupaten*. Thesis UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntabilitas Sektor Publik: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Reformasi Birokrasi*. Bandung: Refika Aditama.

JURNAL SAMUDRA

Vol 3, No 2, 2025

- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- UNDP. (1997). *Governance for Sustainable Human Development: A UNDP Policy Document*. New York: United Nations Development Programme.
- Vini Fitriani., Abdul Latif Samal.,Adri Lundeto (2020). *Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Dalam Pelaksana Pendidikan Islam di Lingkungan Kementrian Agama*. Journal Of Islamic Education Policy, Vol 5, No 2 .
- Widodo, J. (2001). *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.