

PENERAPAN GOOD GOVERNANCE PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PADA KEJAKSAAN NEGERI SERANG

Syalita Paramadina¹, Try Adhi Bangsawan², Eli Apud Saepudin³

^{1,2,3}Universitas Bina Bangsa

salita7@gmail.com

Abstract: *Since the reform era, governance in Indonesia has undergone fundamental changes towards a more democratic, transparent, and accountable system. One important instrument in realizing good governance is the One-Stop Integrated Service (PTSP), which aims to simplify bureaucratic procedures, increase information transparency, and expedite public services. However, the implementation of PTSP in various agencies, including the Serang District Attorney's Office, still faces several obstacles, such as limited staff, lack of information transparency, inadequate facilities, and suboptimal use of technology. This condition raises questions about the extent to which the principles of good governance, particularly accountability and transparency, have been implemented in public services at the Serang District Attorney's PTSP. The focus of this research is directed at describing and analyzing actual practices in the provision of public services, so as to provide a comprehensive picture of the implementation of good governance within the Serang District Attorney's PTSP. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through direct observation of the service process, interviews with PTSP employees and service users, and review of supporting documentation. The research results show that the Serang District Attorney's Office's Integrated Service (PTSP) has implemented the principle of accountability through measurable performance reporting mechanisms, tiered audits of documents and policies, and the use of digital systems such as e-Kinerja to monitor and evaluate task implementation. The principle of transparency is reflected in the openness of information through bulletin boards, the official website, and direct communication channels, allowing the public easy access to information. Furthermore, public participation is facilitated by providing input before policies are enacted..*

Keywords: *Integrated Service (PTSP), Attorney General's Office, Good Governance, Accountability, Transparency.*

Abstrak: Sejak era reformasi, tata kelola pemerintahan di Indonesia mengalami perubahan mendasar menuju sistem yang lebih demokratis, transparan, dan akuntabel. Salah satu instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang bertujuan menyederhanakan prosedur birokrasi, meningkatkan keterbukaan informasi, dan mempercepat pelayanan publik. Namun, implementasi PTSP di berbagai instansi, termasuk pada Kejaksaan Negeri Serang, masih menghadapi sejumlah kendala, seperti keterbatasan petugas, kurangnya keterbukaan informasi, fasilitas yang belum memadai, serta pemanfaatan teknologi yang belum optimal. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan sejauh mana prinsip-prinsip good governance, khususnya akuntabilitas dan transparansi, telah diterapkan dalam pelayanan publik di PTSP Kejaksaan Negeri Serang. Fokus penelitian diarahkan pada penggambaran dan analisis praktik nyata

dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai implementasi *good governance* di lingkungan PTSP Kejaksaan Negeri Serang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan, wawancara dengan pegawai PTSP serta pengguna layanan, dan telaah dokumentasi pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PTSP Kejaksaan Negeri Serang telah menerapkan prinsip akuntabilitas melalui mekanisme laporan kinerja yang terukur, pemeriksaan berjenjang terhadap dokumen dan kebijakan, serta pemanfaatan sistem digital seperti *e-Kinerja* untuk memantau dan mengevaluasi pelaksanaan tugas. Prinsip transparansi tercermin dari keterbukaan informasi melalui papan pengumuman, situs resmi, dan saluran komunikasi langsung, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi secara mudah. Selain itu, partisipasi masyarakat juga difasilitasi melalui pemberian ruang masukan sebelum kebijakan ditetapkan.

Kata Kunci: PTSP, Kejaksaan, *Good Governance*, Akuntabilitas, Transparansi.

I. PENDAHULUAN

Sejak bergulirnya era reformasi pada akhir 1990-an, Indonesia memasuki babak baru dalam sistem pemerintahan dan tata kelola negara. Reformasi yang bergulir pada akhir 1990-an menjadi titik balik penting dalam sistem pemerintahan Indonesia. Perubahan ini membawa paradigma baru dalam tata kelola negara yang lebih demokratis, transparan, dan akuntabel, berbeda dengan era sebelumnya yang cenderung sentralistik dan tertutup (Pratiwi et al., 2022). Pergeseran tersebut tidak hanya berimplikasi pada sistem politik, tetapi juga pada praktik birokrasi, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat kini semakin sadar akan hak-haknya sebagai warga negara, sehingga tuntutan terhadap pelayanan publik yang cepat, jelas, dan bebas dari praktik korupsi semakin meningkat (Dwiyanto, 2021).

Perubahan tersebut melahirkan urgensi akan *good governance* sebagai pedoman penyelenggaraan pemerintahan modern. *Good governance* didefinisikan oleh UNDP (1997) sebagai tata kelola pemerintahan yang berlandaskan pada prinsip partisipasi, supremasi hukum, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, keadilan, serta visi strategis. Prinsip-prinsip ini diyakini mampu menjawab tantangan birokrasi dan meningkatkan kepercayaan publik. Dalam konteks Indonesia, prinsip *good governance* diadopsi dalam agenda reformasi birokrasi yang menekankan transparansi dan akuntabilitas sebagai instrumen utama peningkatan kualitas layanan publik (Sedarmayanti, 2017).

United Nations Development Programme (UNDP, 1997) mendefinisikan *good governance* sebagai tata kelola pemerintahan yang menekankan pada prinsip partisipasi, supremasi hukum, transparansi, responsivitas, konsensus, keadilan, efektivitas, efisiensi,

akuntabilitas, dan visi strategis. Prinsip-prinsip ini hanya dapat terwujud apabila pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil bekerja sama dalam membangun mekanisme pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan.

Transparansi dan akuntabilitas merupakan dua aspek krusial dalam membangun birokrasi modern. Transparansi berkaitan dengan keterbukaan informasi agar masyarakat dapat mengetahui prosedur, biaya, serta waktu layanan secara jelas, sehingga potensi penyalahgunaan wewenang dapat ditekan Mardiasmo dalam (Erdi & Rohilie, 2023). Sementara itu, akuntabilitas menuntut setiap instansi pemerintah untuk dapat mempertanggungjawabkan kebijakan, tindakan, dan hasil yang dicapai kepada publik. Kedua prinsip ini tidak hanya berfungsi sebagai kontrol internal dan eksternal, tetapi juga sebagai jaminan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintah (Djalil, 2014)

Dalam ranah pelayanan publik, keberadaan *good governance* menjadi semakin penting mengingat pelayanan publik merupakan salah satu wajah nyata birokrasi di mata masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas mencerminkan kinerja birokrasi yang profesional, responsif, dan berintegritas. (Ratminto, & Winarsih, 2005) menegaskan bahwa pelayanan publik yang baik harus memenuhi prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, serta kemudahan akses. Oleh karena itu, pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan reformasi birokrasi di Indonesia.

Salah satu bentuk nyata penerapan *good governance* dalam pelayanan publik adalah pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). PTSP hadir sebagai upaya menyederhanakan jalur birokrasi, mempercepat proses layanan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas (Moenir, 2001). Melalui PTSP, masyarakat tidak perlu lagi berhadapan dengan prosedur berbelit-belit yang melibatkan banyak instansi. Sebaliknya, mereka cukup mengakses layanan melalui satu pintu yang terintegrasi. Inovasi ini diharapkan mampu memangkas praktik maladministrasi serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Kejaksaan Negeri Serang sebagai salah satu lembaga penegak hukum turut berupaya mengimplementasikan prinsip *good governance* melalui PTSP. Keberadaan PTSP Kejari Serang diharapkan menjadi instrumen strategis untuk memberikan pelayanan hukum kepada masyarakat secara profesional, transparan, akuntabel, dan berintegritas. Layanan administrasi hukum, pengaduan masyarakat, hingga layanan lain yang menjadi kewenangan Kejari Serang

semestinya dapat dilaksanakan dengan prinsip keterbukaan dan pertanggungjawaban, sebagaimana diamanatkan dalam (Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor PER-006/A/JA/07/2017 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kejaksaan Republik Indonesia, 2017) yang menekankan pentingnya efektivitas, efisiensi, dan kepastian hukum.

Namun demikian, pelaksanaan PTSP di berbagai instansi pemerintah tidak selalu berjalan sesuai harapan. Beberapa penelitian menunjukkan masih adanya tantangan serius seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pemanfaatan teknologi, hingga rendahnya partisipasi masyarakat (Umuri, 2019). Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara konsep ideal *good governance* dengan realitas di lapangan. Akibatnya, meskipun PTSP didesain untuk meningkatkan kualitas layanan, dalam praktiknya masih ditemukan masalah keterlambatan, keterbatasan fasilitas, hingga kurangnya keterbukaan informasi (Ariyanti et al., 2024).

Kejaksaan Negeri Serang sebagai salah satu lembaga penegak hukum juga mengadopsi sistem PTSP. Layanan ini meliputi administrasi hukum, pengaduan masyarakat, serta layanan tilang dan perizinan lainnya yang berkaitan dengan kewenangan kejaksaan. Keberadaan PTSP di lingkungan kejaksaan sangat penting, mengingat lembaga ini berperan langsung dalam penegakan hukum dan pelayanan keadilan kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan akan sangat mempengaruhi persepsi publik terhadap profesionalitas dan integritas lembaga kejaksaan (Ellitan, 2009)

Meskipun demikian, implementasi PTSP di Kejaksaan Negeri Serang masih menghadapi sejumlah kendala. Hasil observasi menunjukkan adanya permasalahan berupa keterbatasan jumlah petugas, kurangnya informasi layanan yang ditampilkan secara terbuka, fasilitas ruang tunggu yang belum memadai, hingga aplikasi layanan daring yang belum optimal. Selain itu, terdapat pula keluhan mengenai sikap petugas yang dinilai kurang komunikatif dan ramah. Permasalahan ini mengindikasikan bahwa prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan PTSP belum sepenuhnya berjalan maksimal (Rusdy & Flambonita, 2023)

Berangkat dari fenomena tersebut, penelitian ini difokuskan pada pertanyaan utama: Bagaimana penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik untuk mewujudkan *good governance* pada PTSP Kejaksaan Negeri Serang? Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kualitas penerapan akuntabilitas dalam pelayanan publik, sekaligus memberikan kontribusi teoretis dalam memperkaya kajian tentang tata kelola

pemerintahan dan manfaat praktis bagi Kejari Serang dalam meningkatkan kualitas layanan hukum yang lebih profesional, akuntabel, dan sesuai dengan harapan masyarakat

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Tabrani, 2023), penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan temuan penelitian melalui kata-kata, baik secara lisan maupun tulisan, dari perilaku maupun fenomena yang diamati. Metode ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman makna dan proses penerapan prinsip-prinsip good governance dalam tata kelola pelayanan publik, bukan pada angka atau statistik. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mengeksplorasi konteks penerapan akuntabilitas, transparansi, partisipasi, efektivitas, efisiensi, dan responsivitas dalam lingkungan PTSP Kejari Serang secara lebih mendalam.

Fokus penelitian diarahkan untuk menggali secara rinci penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di PTSP Kejari Serang. Agar kajian tidak melebar, digunakan indikator penelitian sebagai batasan, seperti akuntabilitas yang meliputi pertanggungjawaban petugas dan mekanisme pengawasan, transparansi yang mencakup keterbukaan informasi layanan, efektivitas dan efisiensi pelayanan, serta responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Fokus ini sekaligus berfungsi sebagai pedoman dalam melakukan observasi, wawancara, maupun analisis dokumen sehingga penelitian tetap berada pada koridor yang sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses pelayanan publik di PTSP Kejari Serang untuk memperoleh gambaran nyata mengenai penerapan prinsip-prinsip good governance. Wawancara mendalam dilakukan dengan petugas PTSP serta masyarakat pengguna layanan guna memperoleh informasi rinci dan menyeluruh terkait pengalaman serta persepsi mereka. Sementara itu, dokumentasi berupa arsip, catatan, laporan, maupun foto kegiatan digunakan untuk melengkapi data sehingga temuan penelitian semakin valid.

Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian.

Informan dibagi menjadi dua kategori, yakni informan kunci dan informan tambahan. Informan kunci adalah pejabat atau staf PTSP yang memiliki pemahaman mendalam mengenai penerapan good governance, seperti pejabat struktural maupun staf pembinaan. Sedangkan informan tambahan adalah masyarakat pengguna layanan yang memiliki pengalaman langsung dalam berinteraksi dengan pelayanan publik di PTSP Kejari Serang. Teknik ini dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang relevan, kaya, dan komprehensif.

Analisis data dilakukan secara berkesinambungan sejak tahap pengumpulan hingga akhir penelitian dengan mengacu pada model interaktif (Sugiyono, 2008), yang mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dirangkum, difokuskan, serta diseleksi untuk menemukan tema penting yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya data yang sudah direduksi disajikan dalam bentuk narasi atau tabel agar memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan. Proses penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap, diverifikasi, dan diperkuat dengan bukti-bukti yang konsisten.

Keabsahan data dijaga dengan menggunakan uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Uji kredibilitas dilakukan melalui perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, serta triangulasi data. Triangulasi dilakukan dengan memeriksa kebenaran data melalui berbagai sumber, metode, teori, maupun peneliti lain agar temuan semakin valid. Uji transferabilitas diterapkan dengan menyusun laporan penelitian secara rinci dan jelas, uji dependabilitas dilakukan dengan pendokumentasian proses penelitian, sedangkan uji konfirmabilitas menekankan objektivitas peneliti agar hasil penelitian benar-benar mencerminkan data lapangan. Dengan langkah ini, penelitian mengenai penerapan prinsip good governance pada PTSP Kejari Serang dapat dipastikan valid, dapat dipercaya, serta bermanfaat bagi pengembangan tata kelola pelayanan publik.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Penerapan Prinsip *good governance* pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kejaksaan Negeri Serang

Secara umum, Kejaksaan Negeri Serang melalui PTSP telah berupaya mewujudkan pelayanan yang profesional dan responsif dengan menekankan pertanggungjawaban dalam setiap proses, keterbukaan informasi kepada masyarakat, serta pemanfaatan sumber daya dan

teknologi secara efektif. Namun, dinamika di lapangan memperlihatkan adanya tantangan teknis dan administratif yang perlu segera dibenahi agar penerapan good governance dapat berjalan lebih maksimal. Hasil penelitian ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai sejauh mana prinsip-prinsip tata kelola yang baik diimplementasikan, sekaligus menjadi dasar untuk melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

1. Akuntabilitas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kejaksaan Negeri Serang telah diterapkan melalui kewajiban pelaporan yang rinci, terukur, dan terdokumentasi dengan baik. Setiap program kerja yang dijalankan harus disertai laporan pertanggungjawaban yang berisi capaian kinerja, rincian penggunaan anggaran, serta dokumentasi kegiatan. Laporan tersebut tidak hanya menjadi arsip internal, tetapi juga dapat diperiksa oleh pihak eksternal seperti Inspektorat maupun BPK sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas publik.

Selain itu, sistem administrasi di PTSP juga menekankan pembagian tugas dan koordinasi yang jelas antarbagian. Setiap unit memiliki tanggung jawab sesuai bidangnya agar proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku. Pembagian kerja yang terstruktur ini memperkuat akuntabilitas, karena setiap tahapan dapat dipertanggungjawabkan oleh pejabat maupun staf yang bertugas, sehingga tidak terjadi tumpang tindih kewenangan.

Penerapan akuntabilitas juga tercermin dari prosedur pemeriksaan surat dan kebijakan yang dilakukan di bagian perlengkapan sebelum diteruskan kepada pimpinan. Proses ini memastikan bahwa dokumen yang masuk telah diperiksa kelengkapan dan kesesuaiannya dengan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, pimpinan menerima berkas yang rapi dan valid sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara tepat berdasarkan data yang sudah diverifikasi.

Dari sisi masyarakat sebagai pengguna layanan, akuntabilitas terlihat melalui keterbukaan informasi dan transparansi prosedur. Pemohon dokumen diberikan penjelasan mengenai syarat, alur, dan estimasi waktu penyelesaian berkas. Selain itu, mereka juga menerima bukti tanda terima yang dapat digunakan untuk memantau

perkembangan dokumen, sehingga menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan bahwa layanan yang diberikan berjalan sesuai prosedur.

Kemudahan akses informasi juga diperkuat dengan adanya komunikasi proaktif dari pihak PTSP. Beberapa pemohon layanan mengaku dihubungi langsung melalui telepon ketika dokumen mereka telah selesai diproses, sehingga mereka tidak perlu datang berulang kali hanya untuk mengecek status berkas. Praktik ini mencerminkan bentuk akuntabilitas yang nyata, di mana petugas memastikan masyarakat memperoleh pelayanan yang efektif dan bertanggung jawab.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa akuntabilitas di PTSP Kejaksaan Negeri Serang diwujudkan melalui sistem pelaporan yang terstruktur, pembagian kerja yang jelas, mekanisme verifikasi dokumen, serta keterbukaan informasi kepada masyarakat. Kombinasi antara akuntabilitas internal dan akuntabilitas eksternal tersebut tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap kinerja institusi.

2. Transparansi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip transparansi di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kejaksaan Negeri Serang diwujudkan melalui keterbukaan dalam setiap proses pengambilan keputusan dan pelayanan. Setiap kebijakan atau keputusan yang berkaitan dengan administrasi maupun pelayanan publik selalu diketahui dan disetujui oleh pimpinan sebelum dijalankan, sehingga tidak ada proses yang dilakukan secara sepihak atau tertutup. Mekanisme ini membuktikan bahwa setiap langkah yang diambil di PTSP dapat dipertanggungjawabkan dan mencerminkan tata kelola yang jelas.

Selain itu, keterbukaan informasi juga menjadi aspek penting dalam penerapan transparansi. Proses pengambilan keputusan selalu dilakukan secara terbuka dengan melibatkan berbagai pihak terkait, mulai dari bagian kepegawaian, keuangan, hingga teknis. Setiap tahapan dilaksanakan melalui forum resmi seperti rapat koordinasi internal atau evaluasi layanan, yang memungkinkan semua unsur memberikan masukan. Hasil keputusan kemudian disampaikan secara terbuka melalui media resmi seperti papan pengumuman dan website, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi dengan mudah.

Dari hasil wawancara dengan pejabat internal, transparansi tidak hanya menyangkut proses pengambilan keputusan, tetapi juga pelaksanaan layanan sehari-hari. Petugas PTSP memiliki kewajiban untuk menjelaskan alur prosedur, syarat administrasi, dan estimasi waktu penyelesaian kepada masyarakat. Hal ini membuat pemohon dokumen merasa lebih percaya diri dan yakin bahwa layanan yang diberikan bersifat terbuka, jujur, dan sesuai aturan.

Partisipasi publik juga menjadi bagian dari transparansi, di mana masukan masyarakat diperhatikan sebelum sebuah keputusan ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di PTSP tidak hanya berorientasi pada prosedur birokrasi semata, tetapi juga pada kebutuhan masyarakat. Dengan adanya komunikasi dua arah, keputusan yang diambil tidak hanya transparan, tetapi juga lebih adil dan tepat sasaran.

Dari sisi pengguna layanan, transparansi terlihat dari pengalaman masyarakat yang mengurus dokumen di PTSP. Pemohon mendapatkan informasi jelas sejak awal mengenai prosedur, estimasi waktu, serta pemberitahuan apabila ada berkas yang kurang. Bahkan, masyarakat dapat memantau perkembangan dokumen melalui interaksi langsung dengan petugas atau melalui media informasi resmi, sehingga proses pelayanan tidak menimbulkan kebingungan atau prasangka negatif.

Secara keseluruhan, penerapan transparansi di PTSP Kejaksaan Negeri Serang mencakup keterbukaan dalam pengambilan keputusan, keterlibatan berbagai pihak dalam forum resmi, penyampaian hasil keputusan melalui media publik, serta penyediaan informasi layanan yang jelas dan mudah diakses masyarakat. Praktik ini tidak hanya memperkuat akuntabilitas internal, tetapi juga meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan, karena proses yang dijalankan benar-benar terbuka dan dapat diawasi publik.

3. Efektivitas

Penerapan prinsip efektivitas di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kejaksaan Negeri Serang tercermin dari upaya memaksimalkan sumber daya yang ada guna mencapai target pelayanan. Efektivitas ini tampak pada kemampuan unit kerja dalam memenuhi sasaran yang telah ditentukan, menyusun program sesuai kebutuhan, serta membuat keputusan cepat dan tepat dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Dengan

begitu, PTSP berfungsi tidak hanya sebagai sarana administratif, tetapi juga sebagai garda depan reformasi pelayanan publik yang menekankan hasil nyata.

Salah satu mekanisme penting yang mendukung efektivitas adalah sistem pelaporan kinerja administrasi yang terstruktur dan rutin dijalankan. Setiap unit diwajibkan menyusun laporan berdasarkan indikator kinerja yang telah ditentukan, baik secara manual maupun melalui aplikasi digital seperti e-Kinerja. Laporan tersebut kemudian dianalisis untuk menilai capaian kerja, mengidentifikasi kendala, serta menjadi dasar bagi pengambilan keputusan dan langkah perbaikan di masa mendatang. Sistem ini sekaligus memastikan bahwa setiap bagian memiliki tanggung jawab yang terukur dan terdokumentasi dengan baik.

Pelaksanaan kegiatan di lapangan umumnya mengikuti jadwal dan target yang sudah direncanakan. Namun, efektivitas terkadang menghadapi tantangan berupa keterlambatan akibat faktor teknis, revisi kebijakan, atau proses persetujuan dari pihak terkait yang memerlukan waktu lebih panjang. Meskipun demikian, setiap keterlambatan yang terjadi segera dilaporkan dan ditindaklanjuti agar tidak menghambat jalannya pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya mekanisme kontrol yang memungkinkan pekerjaan tetap berjalan sesuai arah meski menghadapi hambatan.

Kendala lain yang memengaruhi efektivitas adalah hambatan administrasi, seperti keterlambatan disposisi dokumen, kurangnya koordinasi antarbagian, atau kendala teknis pada sistem digital yang digunakan. Situasi ini diperparah ketika pejabat yang berwenang melakukan perjalanan dinas, sehingga penyelesaian dokumen tertunda. Meski begitu, hambatan-hambatan tersebut tidak dibiarkan berlarut, melainkan diatasi melalui koordinasi internal yang lebih intensif dan penyesuaian jadwal pelaksanaan agar pekerjaan tetap terselesaikan.

Penggunaan sistem digital seperti aplikasi surat menyurat dan e-Kinerja memang menjadi inovasi penting dalam mendukung efektivitas, tetapi pada praktiknya masih menemui kendala teknis. Gangguan jaringan, kesalahan input data, atau keterlambatan sinkronisasi sering kali memperlambat alur kerja. Namun, penerapan teknologi ini tetap dipandang sebagai langkah maju dalam menciptakan pelayanan yang lebih terukur, cepat, dan efisien, sehingga pengguna layanan tetap mendapatkan hasil yang sesuai dengan standar yang diharapkan.

Secara keseluruhan, efektivitas di PTSP Kejaksaan Negeri Serang terlihat dari bagaimana lembaga ini mampu menjaga keseimbangan antara perencanaan, pelaksanaan, serta penanganan hambatan yang muncul di lapangan. Melalui sistem pelaporan kinerja yang teratur, mekanisme evaluasi yang jelas, serta koordinasi internal yang solid, PTSP berhasil mempertahankan efektivitas pelayanan meskipun menghadapi keterbatasan teknis maupun administratif. Hal ini menegaskan komitmen institusi dalam memberikan pelayanan hukum yang cepat, tepat, dan bermanfaat bagi masyarakat.

4. Efisiensi

Prinsip efisiensi di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kejaksaan Negeri Serang tampak dari upaya mengelola anggaran, waktu, dan tenaga kerja secara hemat tetapi tetap menghasilkan kinerja yang optimal. Langkah ini diwujudkan melalui pemanfaatan sistem digital dalam pelayanan, penyederhanaan alur birokrasi, serta peningkatan kompetensi petugas agar lebih siap melayani masyarakat dengan cepat dan tepat. Dengan menekankan efisiensi, PTSP berusaha menciptakan tata kelola pelayanan yang profesional, responsif, dan sesuai sasaran.

Masyarakat sebagai pengguna layanan turut merasakan langsung efisiensi tersebut. Proses pelayanan dinilai cepat, teratur, dan tidak berbelit-belit, bahkan beberapa dokumen dapat diselesaikan pada hari yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa PTSP tidak hanya berfokus pada kelengkapan administrasi, tetapi juga pada percepatan proses pelayanan tanpa mengurangi kualitas hasil. Kesiapan petugas dalam mendampingi masyarakat sejak awal hingga akhir proses semakin menambah nilai positif terhadap kinerja layanan.

Efisiensi juga didukung oleh penggunaan teknologi digital dalam mempermudah prosedur. Sistem komputer membantu mengurangi pengulangan pekerjaan, misalnya dengan menghindari pengisian data berulang. Dengan alur layanan yang jelas dan dukungan sistem digital, waktu pemohon tidak terbuang sia-sia dan hasil layanan sesuai dengan harapan masyarakat. Penerapan teknologi ini sekaligus memperlihatkan bahwa PTSP beradaptasi dengan perkembangan zaman untuk meningkatkan efektivitas sekaligus efisiensi pelayanan.

Dari sisi internal, pegawai PTSP menekankan pentingnya sistem kerja yang terstruktur, pelaporan kinerja rutin, serta penggunaan aplikasi seperti e-Kinerja. Sistem ini membantu memantau capaian kerja, menganalisis pelaksanaan tugas, serta menjadi

dasar bagi perbaikan berkelanjutan. Dengan indikator yang jelas dan mekanisme evaluasi yang teratur, PTSP mampu menjaga agar efisiensi kerja tidak hanya bersifat jangka pendek, tetapi juga berkesinambungan sebagai bagian dari reformasi pelayanan publik.

Meski demikian, pelaksanaan prinsip efektivitas dan efisiensi tidak terlepas dari tantangan teknis maupun administratif. Kendala yang sering muncul antara lain keterlambatan akibat revisi kebijakan, menunggu persetujuan dari pihak terkait, kurangnya koordinasi antarbagian, hingga hambatan teknis pada aplikasi digital. Namun, hambatan ini diatasi melalui koordinasi internal yang intensif, penyesuaian jadwal pelaksanaan, serta penyelesaian cepat terhadap masalah yang muncul. Hal ini menunjukkan adanya komitmen pegawai untuk menjaga agar pelayanan tetap berjalan efisien meski menghadapi keterbatasan.

Secara keseluruhan, penerapan prinsip efisiensi di PTSP Kejaksaan Negeri Serang tidak hanya memperkuat tata kelola internal, tetapi juga dirasakan nyata oleh masyarakat. Pelayanan yang cepat, teratur, jelas, dan berbasis digital membuat masyarakat merasa puas sekaligus percaya pada kualitas layanan. Dengan demikian, PTSP berhasil menunjukkan bahwa efisiensi bukan sekadar penghematan sumber daya, tetapi juga strategi untuk menghadirkan pelayanan publik yang efektif, berkualitas, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul *Penerapan Good Governance pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kejaksaan Negeri Serang*, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi telah berjalan dengan baik dan menjadi fondasi penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Prinsip akuntabilitas diwujudkan melalui penyusunan laporan kinerja yang terukur, rinci, dan terdokumentasi dengan lengkap, sehingga setiap kegiatan maupun penggunaan anggaran dapat dipertanggungjawabkan secara internal maupun eksternal.

Mekanisme ini memudahkan proses evaluasi sekaligus menjadi dasar bagi perbaikan kinerja di masa mendatang. Sementara itu, transparansi tercermin dari keterbukaan informasi dalam setiap tahap pelayanan, di mana proses pengambilan keputusan dilakukan secara terbuka melalui forum resmi serta selalu mendapat persetujuan pimpinan sebelum diterapkan. Informasi hasil keputusan juga disampaikan melalui berbagai saluran resmi dan masyarakat

diberi ruang untuk berpartisipasi aktif melalui masukan dan pengawasan. Kedua prinsip ini berjalan beriringan, sehingga PTSP Kejaksaan Negeri Serang mampu menunjukkan tata kelola pelayanan publik yang profesional, efektif, dan mendapat kepercayaan masyarakat.

Dengan demikian, penerapan prinsip good governance di PTSP Kejaksaan Negeri Serang dapat dikatakan telah berjalan cukup baik, karena sebagian besar mekanisme pelayanan sudah mengarah pada standar akuntabilitas dan transparansi. Namun, implementasi tersebut masih menghadapi sejumlah tantangan, terutama dalam memperkuat partisipasi publik, memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi, serta meningkatkan kecepatan dan kualitas respons petugas terhadap kebutuhan masyarakat. Hambatan-hambatan ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip good governance tidak hanya membutuhkan regulasi dan prosedur semata, melainkan juga harus ditopang oleh sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur yang memadai, serta kesadaran masyarakat yang lebih tinggi untuk ikut mendukung terciptanya pelayanan publik yang ideal.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanti, A. D., Simanjuntak, J. H., Jafar, M. I., & Nugroho, R. (2024). Analisis Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 6(4), 964–973. <https://doi.org/10.37034/infeb.v6i4.1048>
- Djalil, R. (2014). Good Governance. *Ilmu Komunikasi Dan Sosial Politik*, 02(02), 378–385.
- Dwiyanto, A. (2021). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. *Gadjah Mada University Press*.
- Ellitan. (2009). No Title *طرق تدريس اللغة العربية*. *Экономика Региона*, 19(19), 19.
- Erdi, E., & Rohilie, H. F. (2023). Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Kerangka Good Governance Pada Mal Pelayanan Publik Kota Singkawang. *JOURNAL OF GOVERNMENT (Kajian Manajemen Pemerintahan Dan Otonomi Daerah)*, 9(1), 36–52. <https://doi.org/10.52447/gov.v9i1.7218>
- Moenir, H. A. S. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor PER-006/A/JA/07/2017 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kejaksaan Republik Indonesia (2017).
- Pratiwi, M. A., Yuwono, T., Astuti, R. S., & Afrizal, T. (2022). Analisis Reformasi Birokrasi untuk Mewujudkan Good Governance pada Pemerintah Kabupaten Pematang. *Perspektif*, 11(3), 1033–1042. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i3.6272>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.

- Rusdy, R. M. I. R., & Flambonita, S. (2023). Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Spbe) Di Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan Good Governance. *Lex LATA*, 5(2), 218–239. <https://doi.org/10.28946/lexl.v5i2.2351>
- Sedarmayanti. (2017). *Good Governance: Kepemerintahan yang Baik*. Mandar Maju.
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tabrani. (2023). Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah deskriptif kualitatif. *Jurnal Metodologi Penelitian*.
- Umuri, S. (2019). *Penerapan Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik*.
- UNDP. (1997). *Governance for Sustainable Human Development*. United Nations Development Programme.