

EFEKTIVITAS MALL PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) PADA BIDANG PEMBANGUNAN DI KABUPATEN KARAWANG PROVINSI JAWA BARAT

Muhammad Husni Putra
NPP. 29.0679

*Asdaf Kabupaten Karawang, Provinsi Jawa Barat
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email : putrahusni15@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): This research is motivated by the management of permit issuance carried out by the Investment and One-Stop Integrated Service Service (DPMPTSP) which must have technical recommendations from the relevant Regional Apparatus Organizations (OPD) first before issuing the permit document resulting in the licensing management process taking a long time because the Technical OPD which is located differently. **Purpose:** This study aims to determine the effectiveness of public service malls in improving one-stop integrated services (PTSP) in the field of development, then find out the obstacles and all efforts made to overcome obstacles that cause problems in Public Service Mall. **Method:** In this study using a qualitative research approach with the theory used Duncan's Theory of Effectiveness (in Steers, 1985: 53). The collection technique used is by means of observation, interviews and documentation. As for analyzing the data, the authors used data collection techniques, data reduction, data presentation and drawing conclusions. **Results:** The results obtained after carrying out the study showed that it was necessary to add information technology facilities that were still complained about minimally by the public. For example, updating the official website that has never been used properly, and may also be able to distribute information brochures and more specifically socialize to the public. Furthermore, it prepares a study on the institutional capacity building of the Regional Licensing and Investment Agency of Karawang Regency to draft a new Regional Regulation on PDKPM Institutions, which is able to accommodate the implementation of the Task and function of Investment Affairs and organize One-Stop Integrated Services in the Field of Investment. **Conclusion:** Based on the results of the study, it can be concluded that the existence of a Public Service Mall in Improving One-Stop Integrated Services in the Development Sector implemented in Karawang Regency has not been effective, those that have been well maintained and those that are still more or less improved, especially socialization to the community.

Keywords : Effectiveness, Service, Public Service Mall

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini dilatarbelakangi dari kepengurusan penerbitan izin yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang harus memiliki rekomendasi teknis dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait terlebih dahulu sebelum menerbitkan dokumen perizinan tersebut mengakibatkan proses kepengurusan perizinan membutuhkan waktu yang lama karena

OPD Teknis yang letaknya berbeda-beda. **Tujuan:** Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui Efektivitas Mall Pelayanan Publik dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada bidang pembangunan, kemudian mengetahui hambatan dan segala upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yang mengakibatkan permasalahan dalam Mall Pelayanan Publik. **Metode:** Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan teori yang digunakan Teori Efektivitas Duncan (dalam Steers, 1985:53). Untuk teknik pengumpulan yang dipakai yaitu dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan untuk menganalisis data, penulis memakai teknik pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil yang didapatkan setelah melaksanakan penelitian menunjukkan bahwa perlu penambahan sarana teknologi informasi yang masih dikeluhkan minim oleh masyarakat. Misalnya mengupdate situs resmi yang tidak pernah dipergunakan dengan baik, dan juga mungkin bisa membagikan brosur informasi dan lebih khususnya melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Selanjutnya menyiapkan kajian peningkatan kapasitas kelembagaan Badan Perizinan dan Penanaman Modal Daerah Kabupaten Karawang untuk membuat *draft* Peraturan Daerah tentang Kelembagaan PDKPM yang baru, yang mampu mengakomodir pelaksanaan Tugas dan Fungsi Urusan Penanaman Modal dan menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal. **Kesimpulan:** Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa adanya Mall Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Bidang Pembangunan yang dilaksanakan di Kabupaten Karawang belum efektif, yang sudah baik dipertahankan dan yang masih kurang lebih ditingkatkan khususnya sosialisasi ke masyarakat.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Mall Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang – Undang Dasar 1945 hasil amandemen kedua Pasal 18 ayat (2), pemerintah provinsi, kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Hal tersebut diatur dalam Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Kewenangan pemerintah daerah meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Pemerintah daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya sesuai dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia;
2. Pemerintah daerah melaksanakan urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan oleh pemerintah pusat menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah dengan berdasar atas asas tugas pembantuan;
3. Pemerintahan daerah dalam melaksanakan urusan pemerintahan umum yang menjadi kewenangan presiden dan pelaksanaannya dilimpahkan kepada gubernur dan bupati/walikota, dibiayai oleh APBN.

Pemerintah sebagai perangkat negara harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Paradigma yang tumbuh di kalangan masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah cenderung lama, berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan regulasi yang tidak fleksibel.

Menghadapi era modern yang penuh tantangan sekaligus peluang, sudah seharusnya pemerintah daerah menyadari bahwa ada hal yang perlu dibenahi dalam proses pelayanan

publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien, dan bisa memenuhi harapan masyarakat.

Salah satu inovasi yang ditetapkan oleh pemerintah pusat dan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah membangun sistem Mall Pelayanan Publik. Ini merupakan ide dari Presiden Republik Indonesia Bapak Joko Widodo yang ingin menghadirkan suatu tempat pelayanan publik yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat untuk melakukan semua kepengurusan terkait dengan perizinan maupun pelayanan publik lainnya dari instansi pemerintah maupun non instansi pemerintah yang dilaksanakan dalam satu tempat.

Dasar hukum yang digunakan dalam penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik. Pembentukan Mall Pelayanan Publik (MPP) di Indonesia dimulai sejak tahun 2017 dengan menunjuk 4 daerah sebagai *Pilot Project*, yaitu DKI Jakarta, Surabaya, Denpasar dan Batam. Hingga tahun 2021, telah dibentuk 31 Mall Pelayanan Publik di beberapa provinsi, kabupaten, dan kota di Indonesia.

Pemerintah Kabupaten Karawang merupakan wilayah administrasi dibawah kewenangan Provinsi Jawa Barat, menerapkan pemerintahan daerah sesuai dengan undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang desentralisasi. Pemerintah Kabupaten Karawang melalui Bupati menjadi pemegang kewenangan untuk menjalankan pemerintahan. Persoalan kemudian muncul dari kepengurusan penerbitan izin yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang harus memiliki rekomendasi teknis dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait terlebih dahulu sebelum menerbitkan dokumen perizinan tersebut mengakibatkan proses kepengurusan perizinan membutuhkan waktu yang lama karena kantor OPD teknis yang letaknya berbeda-beda.

Banyaknya instansi yang melaksanakan pelayanan publik di lokasi yang berbeda – beda menyulitkan masyarakat dalam melakukan proses perizinan. Ada perizinan yang sudah dilimpahkan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) namun dalam penerbitan perizinan harus memiliki rekomendasi dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) teknis bersangkutan terlebih dahulu. Hal ini menyebabkan ketidakefisiensi waktu dan pemohon perizinan perlu mengeluarkan banyak biaya dalam mengurus proses perizinan.

Mall Pelayanan Publik Kabupaten Karawang bergabung dengan pusat perbelanjaan technomart yang terdiri dari 3 lantai. Akan tetapi, yang digunakan sebagai kantor kepengurusan pusat perizinan hanya satu lantai. Kepemilikan Gedung Technomart ini dimiliki oleh pihak swasta yaitu PT. Galuh Citarum. Dimana pihaknya memberikan sekitar 710 m² gedung plus mebeler secara gratis selama 5 (Lima) Tahun. Hal ini dimaksudkan guna mendukung program pemerintah dan merupakan strategi dalam menarik pengunjung pusat perbelanjaan technomart.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Karawang ini MPP yang pertama kali berkolaborasi dengan dunia usaha. Dikarenakan pelayanan pada MPP Kabupaten karawang ini melaksanakan pelayanan setiap hari, masing-masing instansi masih bingung akan pemberian honorarium untuk pegawai yang bekerja dihari sabtu dan minggu sedangkan hari itu biasa pegawai libur dan telah diatur perhitungan gajinya. Dengan adanya MPP masing-masing instansi sedangkan mengusahakan apakah ada insentif yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Karawang atau akan ada alternatif solusi agar pelaksanaan dapat terus berjalan tanpa mengganggu anggaran yang lain.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah diatas, dapat dijelaskan bahwa pada dasarnya permasalahan dalam suatu penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik masih menemukan berbagai hambatan dalam proses pelaksanaan. Oleh karena itu, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Mall Pelayanan Publik

Dalam Meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Bidang Pembangunan di Kabupaten Karawang Provinsi Jawa Barat”.

1.2. Kesenjangan Masalah yang diambil

Ada beberapa permasalahan yang terjadi mulai dari pelaksanaan Mall Pelayanan Publik. Perkembangan teknologi dan informasi memberi peluang untuk pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik berbasis *online* yang baik, cepat, dan terjangkau kepada masyarakat. Ketersediaan data dan informasi yang terbatas serta data yang belum terintegrasi membuat pemerintah memutuskan untuk membangun perizinan berbasis *online*. Dalam hal ini Mall Pelayanan Publik Kabupaten Karawang menghadirkan sistem perizinan *online* yang dapat diakses melalui website <https://dpmpptsp.karawangkab.go.id>.

Fenomena di atas, fakta menyebutkan bahwa banyaknya instansi yang melaksanakan pelayanan publik di lokasi yang berbeda – beda menyulitkan masyarakat dalam melakukan proses perizinan. Ada perizinan yang sudah dilimpahkan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) namun dalam penerbitan perizinan harus memiliki rekomendasi dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) teknis bersangkutan terlebih dahulu. Hal ini menyebabkan ketidakefisiensi waktu dan pemohon perizinan perlu mengeluarkan banyak biaya dalam mengurus proses perizinan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Pertama, Pada penelitian yang dilakukan oleh Tiara Kusuma Nafia (2018), lokusnya berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta dan fokus pada pelayanan perizinan Ease of Doing Business (EoDB) menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil dalam penelitian tersebut yaitu efektivitas pelayanan perizinan yang dilakukan DPMPTSP cukup efektif dan pelayanannya juga berjalan dengan baik. Walaupun zonasi melalui online masih dirasa sulit dan SIUP justru tidak aman karena sewaktu – waktu bisa dicabut. Penilaian EoDB DKI Jakarta oleh Bank Dunia tidak sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan.

Kedua, Pada penelitian yang dilakukan oleh Ukrimatul Umam dan Adianto (2020), lokusnya berada di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia dan fokusnya pada efektivitas Mall Pelayanan Publik dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dalam penelitian tersebut ialah saat ini Mall Pelayanan Publik dapat dikatakan cukup efektif dalam memberikan pelayanan publik terhadap warga. Sehingga warga tidak perlu bersusah payah untuk mendapatkan pelayanan publik, diharapkan agar MPP terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Sehingga pelayanan publik yang mudah, cepat, adil dan transparan tidak hanya menjadi angan-angan semata. Hingga saat ini jumlah MPP yang ada di Indonesia yaitu 14 MPP. Ke-14 MPP tersebut telah diresmikan di Provinsi DKI Jakarta, Kota Surabaya dan Kabupaten Banyuwangi pada tahun 2017. Kemudian kota Denpasar, Kota Tomohon, Kabupaten Karangasem, Kabupaten Badung, Kota Batam, Kabupaten Probolinggo, Kota Padang, dan Kabupaten Kulon Progo yang meresmikan MPP pada tahun 2018. Lalu di tahun 2019, MPP diresmikan di Kabupaten Banyumas, Kabupaten Sidoarjo, dan Kota Pekanbaru. Jumlah itu akan terus berkembang mengingat saat ini sudah ada banyak kabupaten/kota yang sedang membangun pusat pelayanan modern ini.

Ketiga, Pada penelitian yang dilakukan oleh Abdulah Rafi Maula dan Endro Widodo (2020) difokuskan pada Inovasi Mall Pelayanan Publik Kota Purbolinggo dalam meningkatkan Pelayanan Publik dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa inovasi Mall pelayanan Publik di Kota Purbolinggo dalam meningkatkan efektivitas pelayanan sudah dapat dikatakan efektif. Mall pelayanan publik ini sebagai fasilitas pelayanan kepada masyarakat dalam mempermudah pelayanan. Inovasi

pelayanan selalu dilakukan oleh pemerintah daerah terutama di daerah probolinggo, pemerintah melakukan inovasi dengan membentuk Mall pelayanan publik guna sebagai pelayanan satu pintu, DPM-PTSP (Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu), adanya DPM-PTSP dapat mempermudah melayani masyarakat dan mempermudah proses administratif baik dipemerintahannya maupun dimasyarakatnya. Mall Pelayanan Publik Di Kota Probolinggo merupakan sebuah Hal baru bagi masyarakat Kota Probolinggo, hal ini merupakan Inovasi yang dilakukan oleh pemerintah kota probolinggo dalam mengikuti perkembangan zaman. Dengan adanya Mall pelayanan Publik Kota Probolinggo ini juga bertujuan untuk memudahkan masyarakat kota Probolinggo dalam hal efektivitas waktu, biaya dan kenyamanan.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melaksanakan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan penelitian yang dijadikan bahan penelitian tentang Mall Pelayanan Publik kepada masyarakat dengan lokus yang berbeda. Kemudian, permasalahan dan upaya yang digunakan pun berbeda dengan penelitian yang sebelumnya.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana, faktor penghambat apa saja dan upaya yang dilakukan dalam Efektivitas Mall Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Bidang Pembangunan di Kabupaten Karawang Provinsi Jawa Barat.

II. METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan ialah dengan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Strauss dan Corbin (dalam Salim dan Syahrudin, 2012: 41) Penelitian kualitatif adalah suatu jenis penelitian yang prosedur penemuan yang dilakukan tidak menggunakan prosedur statistik atau kuantifikasi. Dalam hal ini penelitian kualitatif adalah penelitian tentang kehidupan seseorang, cerita, perilaku, dan juga tentang fungsi organisasi, gerakan sosial, atau hubungan timbal balik.

Peneliti dalam memperoleh data merupakan upaya pokok yang dilakukan dalam menunjang penelitian yang dilakukan. Dilihat dalam bagaimana memperoleh data, ada tiga teknik pengumpulan data, yakni observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data Model Miles & Huberman dalam Sugiyono (2013:247), yakni Pengumpulan Data (*Data Collection*), Reduksi Data (*Data Reduction*), *Data Display* (Penyajian Data) dan Menarik Kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Efektivitas Mall Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Bidang Pembangunan di Kabupaten Karawang

Penulis menganalisis bagaimana Efektivitas Mall Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Bidang Pembangunan Di Kabupaten Karawang Provinsi Jawa Barat dengan hasil sebagai berikut :

- A. Dimensi *Achievement of goals* (Pencapaian Tujuan), pencapaian tujuan mencakup beberapa hal penting terkait diadakannya penyelenggaraan Mall pelayanan publik, kepastian waktu pelaksanaan adanya program Mall pelayanan publik, kuantitas penerbitan perizinan (target) adanya program Mall pelayanan publik, dan kepastian biaya masyarakat yang menerima fasilitas pelayanan dari program ini. Berkaitan erat dengan efektivitas penyelenggaraan Mall pelayanan publik bagaimana hasil yang diharapkan dengan kesesuaian antara konsep dengan fakta yang terjadi di lapangan.

adanya MPP ini masyarakat jadi terbantu untuk mengakses semua pelayanan di tempat yang sama, ada yang melakukan pelayanan ke bpjs, samsat, polri, bapenda dan lainnya kemudian pengguna layanan akan melakukan transaksi pembayaran tidak perlu jauh-jauh lagi, hemat bahan bakar, tinggal berjalan ke *outlet* bank bjb atau bri tidak perlu mondar-mandir sana sini belum macet lampu merah kereta api dan sebagainya begitupun ada yang belum merasakan kebermanfaatannya bagi segelintir masyarakat seperti dalam pengurusan perizinan ada yang tidak terlalu membantu.

- B. Dimensi *Integration* (Integrasi), masyarakat penerima layanan bidang pembangunan masih mengeluhkan ketepatan waktu penyelesaian yang akan menghambat pelaksanaan pekerjaan setiap konsumen atau masyarakat penerima layanan. Akan tetapi, berdasarkan hasil observasi penulis dilapangan dan dibuktikan dengan dokumentasi sebagaimana terlampir pada lampiran tiga layanan Mall pelayanan publik melayani setiap hari.

Tabel 4.3

**Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Karawang**

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Rekaman Izin Prinsip yang dimohonkan perubahannya 2. Rekaman Akta Pendirian dan perubahannya, dilengkapi dengan pengesahan dari Kementerian Hukum dan HAM 3. Untuk perubahan bidang usaha (jenis/kapasitas produksi) dilengkapi dengan : a. Keterangan rencana kegiatan, berupa uraian proses produksi yang mencantumkan jenis bahan baku dan dilengkapi dengan diagram alir (flow chart); b. Rekomendasi dari instansi pemerintah terkait, bila dipersyaratkan. 4. Untuk perubahan jangka waktu penyelesaian proyek dilengkapi dengan alasan perubahan 5. Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) 6. Surat Kuasa bermaterai cukup untuk pengurusan permohonan yang tidak dilakukan secara langsung oleh pemohon/direksi perusahaan 7. Fotokopi KTP penerima kuasa Surat Keterangan Domisili Usaha
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pemohon → Front Office → Back Office → Kasubid Pelayanan → Kabid Pelayanan → Kepala Badan Keterangan:

		1. Pemohon mengajukan permohonan dan melengkapi persyaratan 2. Petugas Front Office memeriksa permohonan dan membuat tanda terima permohonan 3. Petugas Back Office memproses dan mencetak draft Izin Prinsip Perubahan 4. Kasubid memeriksa dan memparaf Izin Prinsip Perubahan 5. Kabid memeriksa dan memparaf Izin Prinsip Perubahan 6. Kepala memeriksa dan menandatangani Izin Prinsip Perubahan 7. Petugas Back Office mengadministrasikan Izin Prinsip Perubahan 8. Petugas Front Office menyerahkan Izin Prinsip Perubahan kepada Pemohon
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah 1 hari kerja setelah berkas persyaratan dinyatakan lengkap. Dan lainnya disesuaikan dengan jenis kepengurusan layanan
4.	Biaya/tarif	Tanpa biaya/gratis
5.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Melalui kotak saran 2. Melalui petugas khusus penanganan pengaduan, saran, dan masukan
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Surat Izin dibubuhi tanda tangan serta cap basah, sehingga dijamin keasliannya. 2. Surat Izin menggunakan kertas khusus berkop instansi.

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2021

- C. Dimensi *Adaptation* (Adaptasi) Fasilitas yang dimiliki oleh Mall Pelayanan Publik Kabupaten Karawang merupakan yang terlengkap di Indonesia dengan minim nya biaya yang dikeluarkan, Pemkab Karawang berhasil menghemat biaya sebesar 4 Milyar dalam mendirikan Mall Pelayanan Publik. Karena hal tersebut merupakan hasil kolaborasi dengan dunia usaha. Dan dapat dikatakan Mall Pelayanan Publik pertama yang berkolaborasi dengan dunia usaha. Kemudian, kemampuan pegawai DPMPTSP Kabupaten Karawang dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan baik walaupun masih ada beberapa yang dirasa belum memiliki kemampuan yang cukup dalam memberikan pelayanan. Akan tetapi, hal ini dapat dibuktikan dengan meningkatnya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang signifikan. Yang awalnya hanya 70 persen sekarang mencapai angka 90 persen.

3.2. Faktor Penghambat dalam Efektivitas Mall Pelayanan Publik

Penerapan suatu kebijakan tidak selalu seiringan dengan rencana yang telah disiapkan. Kendala maupun hambatan akan selalu ada dalam setiap kebijakan pada setiap pelaksanaan. Penerapan Mall Pelayanan Publik di Lingkungan Kabupaten Karawang melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya sebagai berikut :

1. Hambatan Internal

a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Untuk kemampuan pegawai kami telah memaksimalkan SDM yang ada guna untuk memanfaatkan pegawai yang ada sesuai dengan keahliannya. Dan sebenarnya untuk perizinan IMB yang sekarang berubah nomenklatur menjadi PGB (Persetujuan Bangunan Gedung) itu disini DPMPTSP hanya menyediakan konsultasi saja selebihnya dinas teknislah yang mengurus proses perizinannya. Ditambah lagi dengan perubahan nomenklatur ini semua harus berjalan dulu walaupun sebetulnya regulasi ini pun belum ada. bahwa selain terbatasnya SDM yang terampil aturan yang mengatur tentang perizinan di bidang pembangunan pun masih belum ada legalitas yang sah.

b. Keterbatasan Fasilitas

Faktor penting dalam pelaksanaan seluruh kegiatan di sebuah organisasi adalah anggaran. Untuk tahun kemarin memang anggaran dinas dirasa kurang memenuhi semua pelaksanaan kegiatan ditambah lagi dengan ditunjuknya DPMPTSP sebagai Koordinator Mall Pelayanan Publik menyebabkan perencanaan anggaran DPMPTSP membutuhkan perencanaan ulang yang harus ditetapkan dengan mendapat perhatian khusus mengingat Mall Pelayanan Publik ini ialah icon pelayanan yang disoroti masyarakat sekarang ini.

c. Keterbatasan Anggaran

Untuk menciptakan keberhasilan dalam bekerja, kantor harus menjamin dan menyediakan fasilitas yang menunjang pegawai dalam bekerja, sedangkan yang terjadi masih dikatakan kurang memadai.

2. Hambatan Eksternal

a. Kurangnya Pemahaman Masyarakat

Mind set atau pemikiran masyarakat yang malas mencari tahu dan belajar akan hal tersebut, merupakan salah satu kendala terbesar yang dihadapi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang dinamis. Padahal dengan adanya penyelenggaraan Mall pelayanan publik untuk mempermudah masyarakat dalam proses pelayanan sehingga dapat memberikan kemudahan-kemudahan seperti biaya, jarak dan efisiensi waktu. Jadi apabila masyarakat ingin mengurus perizinan apapun maka cukup dengan datang ke Mall pelayanan publik masyarakat sudah mendapatkan pelayanan yang prima dari pemerintah sekaligus masyarakat bisa jalan-jalan di pusat perbelanjaan.

b. Server Kadang Kala Terganggu

Dalam melaksanakan pelayanan berbasis *online*, hal yang terpenting yang harus dilakukan ialah memastikan bahwa server website kepengurusan perizinan dapat diakses dan tidak ada gangguan. Hal ini dikarenakan kejadian yang pernah terjadi di beberapa waktu lalu. Dari penelitian yang dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Karawang, kondisi jaringan internet sudah dapat dengan mudah diakses oleh pegawai maupun pengunjung. Namun, kesalahan yang terjadi pada server adalah suatu hal yang tidak dapat dipungkiri dan hanya bisa diatasi dengan bantuan teknisi yang ada.

3.3. Upaya yang dilakukan dalam Efektivitas Mall Pelayanan Publik

a) Upaya Internal

(1) Penataan Sumber Daya Manusia

Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas SDM yang ada salah satu mengikuti pendidikan dan pelatihan. DPMPTSP memberikan kesempatan dan mendorong para pegawainya yang ingin mengikuti pendidikan dan pelatihan agar menambah keterampilan khusus yang dimiliki oleh para pegawai mengenai pelayanan perizinan pembangunan. Hal ini dilakukan karena melihat masih ada beberapa pegawai di DPMPTSP yang kurang paham tentang pelayanan perizinan pembangunan sehingga Kepala DPMPTSP membuat rancangan

untuk memberikan pelatihan teknis terkait perizinan pembangunan serta bimbingan teknis perizinan dan non perizinan.

(2) Penataan Fasilitas Kerja

Salah satu hambatan yang dialami dalam pelaksanaan program Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini adalah ketidaksiapannya pegawai untuk memaksimalkan sarana prasarana kerja. Untuk mengatasi hambatan dan permasalahan tersebut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karawang berupaya untuk menyediakan fasilitas sarana prasarana dengan maksimal agar petugas pelayanan yang akan memberikan layanan siap dan tidak merasa khawatir akan adanya hambatan ketika melakukan proses pelayanan perizinan berlangsung. Oleh karena itu DPMPTSP Kabupaten Karawang harus bisa berkoordinasi dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang dalam menyediakan, memperbaiki, ataupun melengkapi fasilitas sarana prasarana yang dibutuhkan di Mall Pelayanan Publik khususnya.

(3) Penambahan Anggaran

Dalam sebuah Manajemen Keuangan (Budgeting) proses perencanaan, penyusunan, dan pengadaan merupakan salah satu aspek penting yang harus dilakukan dengan maksimal dan sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Semua itu bertujuan agar bisa tercapainya tujuan yang diinginkan. Hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan peningkatan PTSP di Mall Pelayanan Publik ini ialah dalam proses perencanaan penganggaran ini masih menggunakan acuan tahun lalu bukan berdasarkan kebutuhan yang disertai perkembangannya secara dinamis. Hal itu harus segera dibenahi, dengan cara mengubah segala sistem dan prinsip yang sudah dilakukan tersebut. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karawang melakukan langkah proses penganggaran yang lebih mengutamakan peningkatan kualitas dan mutu pelayanan baik itu dari penganggaran peningkatan kompetensi dan keterampilan dan atau penganggaran sarana prasarana serta fasilitas lainnya sehingga mendorong proses pelayanan yang prima.

b) Upaya Eksternal

(1) Melakukan Sosialisasi yang Intens terkait Mall Pelayanan Publik khusus di bidang pembangunan

Sosialisasi merupakan pintu pengenalan Mall Pelayanan Publik kepada masyarakat. Dikenal atau tidaknya Mall Pelayanan Publik ini tergantung dari kecakapan dari DPMPTSP sendiri selaku koordinator MPP dalam melakukan sosialisasi terhadap masyarakat. Selama ini sosialisasi hanya dilakukan melalui spanduk dan media cetak dan elektronik.

(2) Melakukan kerjasama dengan pihak ahli di bidang jaringan dan server

Kerjasama merupakan suatu hal yang dilakukan untuk mencapai tujuan bersama. Salah satu yang dapat dilakukan DPMPTSP ialah kerjasama dalam penyediaan jaringan dan server dengan pihak ahli dari swasta seperti telkomsel, indosat dan sejenisnya. Hal ini akan sangat menguntungkan bagi daerah terutama DPMPTSP sebagai koordinator MPP yang melakukan pelayanan berbasis *online*, dimana jaringan merupakan hal paling penting dalam melakukan pelayanan berbasis *online* ini.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Efektivitas Mall Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Bidang Pembangunan di Kabupaten Karawang Provinsi Jawa Barat telah memberikan banyak dampak positif bagi masyarakat sekitar yang memanfaatkan Mall Pelayanan Publik.

Penulis menemukan temuan penting yakni pencapaian tujuan mencakup beberapa hal penting terkait diadakannya penyelenggaraan Mall pelayanan publik, kepastian waktu pelaksanaan adanya program Mall pelayanan publik, kuantitas penerbitan perizinan (target)

adanya program Mall pelayanan publik, dan kepastian biaya masyarakat yang menerima fasilitas pelayanan dari program ini. Berkaitan erat dengan efektivitas penyelenggaraan Mall pelayanan publik bagaimana hasil yang diharapkan dengan kesesuaian antara konsep dengan fakta yang terjadi di lapangan. Kemudian, dari Integrasi, masyarakat penerima layanan bidang pembangunan masih mengeluhkan ketepatan waktu penyelesaian yang akan menghambat pelaksanaan pekerjaan setiap konsumen atau masyarakat penerima layanan. Selanjutnya dari Adaptasi, Fasilitas yang dimiliki oleh Mall Pelayanan Publik Kabupaten Karawang merupakan yang terlengkap di Indonesia dengan minim nya biaya yang dikeluarkan, Pemkab Karawang berhasil menghemat biaya sebesar 4 Milyar dalam mendirikan Mall Pelayanan Publik. Karena hal tersebut merupakan hasil kolaborasi dengan dunia usaha.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Tiara Kusuma Nafia (2018), lokusnya berada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta. Kemudian, pada penelitian yang dilakukan oleh Ukrimatul Umam dan Adianto (2020), lokusnya berada di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia dan fokusnya pada efektivitas Mall Pelayanan Publik. Selanjutnya, pada penelitian yang dilakukan oleh Abdulah Rafi Maula dan Endro Widodo (2020) difokuskan pada Inovasi Mall Pelayanan Publik Kota Purbolinggo dalam meningkatkan Pelayanan Publik dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dengan lokus yang berbeda, akan menemukan suatu penemuan baru di setiap pelaksanaannya, baik itu dari segi pelaksanaan, penunjang dan pendukungnya.

Adanya Mall Pelayanan Publik ini diharapkan terus ditingkatkan kekurangan-kekurangan yang ada, pertahankan yang sudah maksimal, agar kedepan Mall Pelayanan Publik bisa terlaksana dengan maksimal dan terasa kebermanfaatannya oleh masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Mall Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Bidang Pembangunan di Kabupaten Karawang Provinsi Jawa Barat, peneliti menyimpulkan bahwa :

1. Efektivitas Mall Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Bidang Pembangunan di Kabupaten Karawang hasil penelitian penulis berdasarkan Teori Efektivitas dari Duncan dalam (Steers 1985:53) dengan tiga dimensi yaitu: Pencapaian Tujuan, Adaptasi dan Integrasi menyatakan bahwa belum efektif dikarenakan dari hasil data wawancara, observasi dan dokumentasi belum memenuhi dimensi dan indikator yang telah penulis tetapkan dalam penelitian yakni:
 - a. Pencapaian tujuan, masih belum ada inovasi khusus bagi pelayanan perizinan pada bidang pembangunan karena dalam Mall pelayanan publik hanya ada jasa konsultasi perizinan pembangunan yang selanjutnya diserahkan kepada dinas teknis.
 - b. Integrasi, pegawai DPMPTSP belum dapat melakukan sosialisasi kepada masyarakat seluruhnya karena masih adanya masyarakat yang belum mengetahui prosedur operasional pelayanan dan cara mengaplikasikannya.
 - c. Adaptasi, secara khusus untuk bidang pembangunan fasilitas yang ada pada DPMPTSP dan Mall pelayanan publik belum bisa beradaptasi sesuai dengan keperluan dan teknologi yang diiharapkan.
2. Terdapat beberapa faktor penghambat Efektivitas Mall Pelayanan Publik dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Bidang Pembangunan di Kabupaten Karawang. Adapun faktor penghambatnya adalah:
 - a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia
 - b. Keterbatasan Fasilitas
 - c. Keterbatasan Anggaran

- d. Kurangnya pemahaman masyarakat
- e. Server kadang kala terganggu
- 3. Terdapat upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut yaitu:
 - a. Penataan Sumber Daya Manusia
Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas SDM yang ada salah satunya mengikuti pendidikan dan pelatihan. DPMPTSP memberikan kesempatan dan mendorong para pegawainya yang ingin mengikuti pendidikan dan pelatihan agar menambah keterampilan khusus yang dimiliki oleh para pegawai mengenai pelayanan perizinan pembangunan
 - b. Penataan Fasilitas Kerja
Upaya yang dilakukan dinas yaitu dengan menyediakan fasilitas sarana prasarana dengan maksiMall sesuai dengan kebutuhan agar petugas pelayanan yang akan memberikan layanan siap dan tidak merasa khawatir akan adanya hambatan ketika melakukan proses pelayanan perizinan berlangsung.
 - c. Penambahan Anggaran
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karawang melakukan langkah proses Penyusunan dan perencanaan penganggaran yang lebih mengutamakan peningkatan kualitas dan mutu pelayanan baik itu dari penganggaran peningkatan kompetensi dan keterampilan dan atau penganggaran sarana prasarana serta fasilitas lainnya sehingga mendorong proses pelayanan yang prima.
 - d. Meningkatkan sosialisasi yang intens terhadap masyarakat
Sosialisasi kepada masyarakat secara berkala ke setiap desa dan memberikan informasi terbaru tentang apapun mengenai Mall pelayanan publik.
 - e. Melakukan kerjasama dengan pihak swasta dalam bidang jaringan dan server.
Kerjasama tersebut bisa dengan pihak telkomsel, indosat dan lainnya sesuai dengan kesepakatan yang saling memberikan manfaat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang dirasa tidak cukup.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis berharap kedepannya ini merupakan bahan ketika melanjutkan penelitian ke jenjang yang lebih tinggi sebagai dasar untuk lebih mendalami penelitian yang dilakukan pada lokasi serupa berkaitan dengan Efektivitas Mall Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pada Bidang Pembangunan di Kabupaten Karawang Provinsi Jawa Barat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karawang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang telah membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

A.S Moenir.1992.Manajemen Pelayanan Umum Indonesia.Jakarta: Bumi Aksara.

Abdurahmat. 2003. "Pengertian Efektivitas". Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Cresswell, John. 2009. *Research Dersign, Qualitative, quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Third edition. California: Thousand Oaks.

- _____. 2011. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California: Sage Publikations.
- _____. 2013. *Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gibson, James L. et al. (1996). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Diterjemahkan oleh Ninuk Adriani. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hodge, B.J. & William P. Anthony, 1984, *Organization Theory*, Second Edition, United State of America: Allyn and Bacon.
- Kothari, C.R., *Research Methodologi*, New Delhi: New Age International Limited Publishers, 2004.
- Labolo, Muhadam. 2011. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Nasution. 2011. *Metode Research Penelitian Ilmiah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nazir, Moh. 2017. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septia. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan MiniMall*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- _____. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Salim. Syahrums. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Cipta. Pustaka.
- Satispi, Evi & Taufiqurokhman. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS.
- Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Simangunsong, Fernandes. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Steers, Richard M. 1985. *Efektifitas Organisasi*. (Alih Bahasa M.Yamin). Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2011. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Tangkilisan, Hessel Nogie S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia Sarana Indonesia.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Karawang Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik.

C. Sumber Lain

Leny Ismayanti. 2015. Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol. 2 No. 2. hlm. 2.

<https://dpmtsp.karawangkab.go.id> (diakses 15 September 2021).

<https://mpp.karawangkab.go.id> (diakses 6 Januari 2022).

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/Mall-pelayanan-publik-suatu-perjalanan-pembaharuan> (diakses 12 September 2021).

Othenk. (2008). Pengertian Efektivitas dan Landasan Teori Efektivitas. Tersedia di <http://literaturbook.blogspot.co.id> (diakses 14 September 2021).