

EFEKTIVITAS KEBIJAKAN MAL PELAYANAN PUBLIK TERPADU DI KABUPATEN BARRU

Fadiyah Mumayyisah^{1*}, Ihyani Malik², Riskasari³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aims to determine the extent to which the effectiveness of the Integrated Public Service Mall policy in Barru District on the aspects of Goal Attainment, Integration, The type of research used is a qualitative research method. descriptive research type. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation. Based on the results of the research, it can be seen from several indicators of policy effectiveness which include: (1) Achievement of objectives has not been optimal because there are still parties or people who have not felt the convenience of this policy (2) Integration, outreach carried out by the Barru Public Service Mall only through social media not yet thoroughly so that the community still feels less informed about the Public Service Mall (3) Adaptation, human resources at MPP Barru can be said to be quite good in terms of skills and abilities in providing services, and facilities the infrastructure at MPP Barru is complete which helps the service process properly.

Keywords: *effectiveness, policy, public service mall*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas kebijakan Mal Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Barru pada aspek Pencapaian Tujuan, Integrasi, Jenis penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif. tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi Berdasarkan hasil penelitian tersebut dilihat dari beberapa indikator efektivitas kebijakan yang meliputi : (1) Pencapaian Tujuan belum optimal dikarenakan masih terdapat pihak atau masyarakat yang belum merasakan kemudahan dalam kebijakan ini (2) Integrasi, sosialisasi yang dilakukan oleh Mal Pelayanan Publik Barru hanya melalui media sosial belum secara menyeluruh masih sehingga masyarkat masih merasa kurang informasi mengenai Mal Pelayanan Publik (3) Adaptasi, SDM di MPP Barru dapat dikatakan sudah cukup baik dilihat dari keterampilan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan , dan sarana prasarana di MPP Barru sudah lengkap yang membantu proses pelayanan dengan baik.

Kata kunci: efektivitas, kebijakan, mal pelayanan publik

* fadiyah@gmail.com

PENDAHULUAN

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, dengan kata lain dapat diartikan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan dalam kamus Besar Bahasa Indonesia adalah hal, cara atau hal kerja melayani, dan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima, menggunakan. Sedangkan Pelayanan Menurut Moenir adalah kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapatkan manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan.

Sementara Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan / organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara. Dalam pelayanan publik pada umumnya pemerintah melakukan pengaturan terhadap barang publik maupun barang setengah publik. Ruang lingkup pelayanan publik

menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan social, energy, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata dan sektor strategis lainnya. (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2019).

Secara sederhana kebijakan publik adalah segala sesuatu yang diputuskan oleh pemerintah untuk dikerjakan maupun tidak dikerjakan. Pemerintah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang sesuai dan memiliki standar pelayanan sebagaimana yang diatur didalam UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 angka (7) Salah satu lembaga pemerintah yang termasuk dalam penyelenggara pelayanan publik adalah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi atau yang disingkat dengan KEMENPAN RB.

Untuk meningkatkan pelayanan publik, KEMENPAN RB menyelenggarakan suatu inovasi yang di sebut dengan Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai mana yang telah

ditetapkan dalam Peraturan MENPAN RB RI No. 92 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik pasal 1 angka (2) bahwa

“Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disingkat MPP adalah pengintegrasian Pelayanan Publik yang diberikan oleh kementerian, lembaga, pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota, badan usaha milik Negara, badan usaha milik daerah, serta swasta secara terpadu pada 1 (satu) tempat sebagai upaya meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan dan keamanan pelayanan”

Mal Pelayanan Publik terinspirasi dari *public service hall* (PSH) Georgia dan Asan Xidmat Azerbaijan, yang keduanya sudah menandatangani MoU kerja sama dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Dalam PSH Georgia terdapat 12 layanan kementerian/lembaga yang terintegrasi, khususnya bagi kemudahan berusaha, mulai dari pendaftaran usaha, *inhouse notary* sampai perolehan hak atas tanah dan urusan pengesahan pernikahan. Semboyan mereka *every services just 15 minutes* “.

Konsep dari Mal Pelayanan Publik yaitu mengintegrasikan segala jenis pelayanan dalam satu gedung, didalam Mal Pelayanan Publik terdapat

aktivitas kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik baik itu barang, jasa atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah, dan berbagai pelayanan tersebut berada dalam satu lokasi atau gedung tertentu (Umam & Adianto, 2020).

Hadirnya inovasi Mal Pelayanan Publik, *menjadikan framework* dalam mendorong lahirnya bernama pelayanan publik terpadu di Indonesia. Generasi pertamanya bernama Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA), lalu generasi kedua bernama pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), selanjutnya Mal Pelayanan Publik adalah generasi ketiga Mal Pelayanan Publik merupakan inovasi dari pelayanan publik yang harus terus dikembangkan menjadi Mal Pelayanan Publik yang profesional dan sangat mudah dan secara tidak langsung hadirnya MPP ini adalah hasil positif yang penting untuk dapat meningkatkan optimism anak muda Indonesia terhadap masa depan bangsanya. Oleh karena itu dengan adanya MPP diharapkan dapat memperbaiki persepsi masyarakat terhadap layanan publik dan birokrasi menjadi lebih efisien.

Mal Pelayanan Publik yang hadir bertujuan memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan pada masyarakat

dalam mendapatkan pelayanan. Serta meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha atau ease of doing business (EODB) di Sulawesi Selatan.

Berdasarkan peraturan presiden nomor 97 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Maka pemerintah Kabupaten Barru membuat surat putusan Bupati Barru nomor 223/DPMPTSPTK/II/2018 tentang pelimpahan kewenangan penandatanganan perizinan dan non perizinan kepada kepala dinas penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu dan tenaga kerja Kabupaten Barru. Keputusan ini dibuat karena pemerintah melihat kesulitan masyarakat untuk memulai usaha yang ditandai dengan buruknya pelayanan perizinan dan iklim investasi yang kurang kondusif menjadi alasan utama pemerintah Kabupaten Barru melaksanakan pelayanan terpadu satu pintu.

Kabupaten Barru telah menjadi rujukan kementerian dalam negeri untuk contoh terbaik dalam pembangunan MPP, dan sejauh ini telah dikunjungi oleh berbagai Pemda dari berbagai daerah di Indonesia, mendapatkan keistimewaan di gelaran ini. Mal Pelayanan Publik Barru ada 22 layanan disiapkan termasuk keimigrasian dan pajak, keberadaan MPP ini semakin hari

memberi dampak positif. Selain mempercepat perizinan publik, maupun izin usaha, juga seiring dengan bertambahnya jumlah investasi di Barru. Tercatat, Barru masuk lima besar untuk investasi di Sulawesi Selatan. (<https://barrukab.go.id/>).

Mall pelayanan publik (MPP) Kabupaten Barru menjadi yang terbaik di Sulawesi Selatan. Hasil evaluasi pelayanan publik tahun 2021 oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, MPP Barru masuk kategori A terbaik (<https://www.kompasiana.com>)

Setelah melakukan observasi awal, pada tanggal 6 Januari 2023 terkait Mal Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Barru ditemukan kendala yaitu masih kurangnya kesiapan SDM dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, sehingga masyarakat masih merasa kesulitan dalam melakukan pengurusan bekas. Hal ini berbeda dengan tujuan dari Mal Pelayanan Publik yaitu untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan pada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, hal ini menjadi hambatan pemerintah Kabupaten Barru dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat dan tepat.

Penelitian ini penting dilakukan

oleh peneliti agar dapat dijadikan pedoman dan untuk mengetahui sejauh mana tingkat efektivitas kebijakan bagi Mal Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Barru.

Istilah efektivitas merupakan kata yang tidak asing yang sering muncul dalam kajian ilmu administrasi Negara. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektif adalah sesuatu yang ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya) sejak dimulai berlakunya suatu Undang-Undang atau peraturan. Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang (*view point*) dan dapat dinilai dengan berbagai cara dan mempunyai kaitan yang erat dengan efisiensi.

Efektifitas (*effectiveness*) yang didefinisikan secara abstrak sebagai tingkat pencapaian tujuan, diukur dengan rumus hasil dibagi dengan (per) tujuan. Tujuan yang bermula pada visi yang bersifat abstrak itu dapat dideduksi sampai menjadi kongkrit, yaitu sasaran (strategi). Sasaran adalah tujuan yang terukur, Konsep hasil relatif, bergantung pada pertanyaan, pada mata rantai mana

dalam proses dan siklus pemerintahan.

Menurut Sondang P. Siagian (2019) mengungkapkan bahwa definisi efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

Efektivitas adalah suatu kegiatan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu efektivitas dapat berarti suatu pendekatan yang digunakan untuk melihat tercapai atau tidak tercapainya tujuan dalam rencana yang telah ditetapkan (Sukmawati, 2019).

Sedangkan Basuki (2019) menyatakan Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu. Efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien. Efektivitas dapat dilakukan

dengan memperhatikan kepuasan pelanggan, pencapaian visi organisasi, pemenuhan aspirasi, menghasilkan keuntungan bagi organisasi, pengembangan sumber daya manusia organisasi, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat di luar organisasi.

Istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. ini mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.(Basuki, 2019). Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dengan peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.7 Tahun 2010 telah diatur mengenai petunjuk pelaksanaan penilaian kerja unit pelayanan publik.

Pelayanan terpadu satu pintu diatur dalam peraturan perundang-undangan UU nomor 25 tahun 2007 dan PP nomor 45 tahun 2008 dengan

menyambungkan dengan fungsi pelayanan perizinan dengan fungsi penanaman modal, UU nomor 22 tahun 2008 dan melihat pelayanan terpadu satu pintu sebagai salah satu bentuk pelayanan bagi masyarakat.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Mal Pelayanan Publik Terpadu Kabupaten Barru untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Kebijakan dan Pelayanan Publik yang telah ditetapkan oleh Kabupaten Barru dalam Mal Pelayanan Publik Terpadu dan Penelitian ini akan dianalisis berdasarkan teori dari Richard M. Streers dalam Tangkilisan (2005) pada buku yang berjudul “Manajemen Publik” bahwa ada 3 indikator efektivitas yang terdiri dari : Pencapaian tujuan Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari 2 sub-indikator, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret. Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi atau komunikasi dan pengembangan

konsensus. Integrasi menyangkut proses sosialisasi Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program dengan keadaan di lapangan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi Kantor Mal Pelayanan Publik Terpadu Kabupaten Barru agar dalam pelayanannya dapat berjalan dengan efektif.

Adapun untuk penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna dan mendalam maka peneliti memandang permasalahan hanya berfokus pada Efektivitas Kebijakan Mal Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Barru dengan menggunakan teori dari Richard M. Streers dalam Tangkilisan (2005) pada buku yang berjudul “Manajemen Publik” yaitu: (1) Pencapaian Tujuan (2) Integrasi (3) Adaptasi.

Berdasarkan fokus penelitian, maka akan dideskripsikan fokus penelitian tersebut. Adapun sub sub fokus penelitian yaitu: Pencapaian tujuan, diukur dengan melihat proses pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Barru yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pencapaian tujuan terdiri dari 2 sub-indikator untuk mencapai Efektivitas Kebijakan Mal Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten

Barru, antara lain: Kurun Waktu yaitu dengan melihat kecepatan, dan kemudahan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sasaran yaitu dengan melihat jangkauan, kenyamanan dan keamanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Integrasi pada Mall Pelayanan Publik Barru dapat diukur dengan melihat sejauh mana pengenalan atau penyampaian informasi kepada masyarakat terkait dengan Mall Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Barru, indikator ini meliputi: Kemampuan integrasi kebijakan pada tahapan sosialisasi dapat diamati dengan melihat proses pelaksanaan sosialisasi tentang kebijakan yang ada di Mall Pelayanan Publik Barru.

Adaptasi pada Mall Pelayanan Publik Barru dapat diukur dengan kemampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan dilapangan, indikator ini meliputi: SDM yang menunjang untuk Efektivitas Kebijakan Mal Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Barru. Sarana dan Prasarana yang menunjang untuk Efektivitas Kebijakan Mal Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Barru.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan mulai 06 Maret 2023 sampai dengan 08 April 2023. Penelitian ini berlokasi di Menara Kantor Pemerintah daerah Kabupaten Barru, Jalan Sultan Hasanuddin, Kelurahan Coppo, Kecamatan Barru, Kabupaten Barru, Sulawesi Selatan 90712.

Berdasarkan judul penelitian ini adalah Efektivitas Kebijakan Mal Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Barru maka penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif karena sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk memberikan gambaran faktual mengenai efektivitas kebijakan mal pelayanan publik terpadu di kabupaten Barru.

Tipe penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena yang ada. Tujuan dari jenis penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran yang jelas tentang masalah yang diteliti dan menjelaskan data secara sistematis untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang masalah yang dirumuskan.

Adapun sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu: Data primer, yaitu data yang

dikumpulkan pertama kali oleh peneliti secara langsung (tangan pertama) yang dianggap berpotensi dalam memberikan informasi. Data sekunder, yaitu data yang di kumpulkan peneliti yang bersumber dari data yang telah di olah sebelumnya menjadi suatu informasi dalam bentuk laporan, dokumen dan informasi tertulis lainnya.

Informan Penelitian adalah narasumber atau orang yang dimintai keterangan berkaitan dengan penelitian yang dilaksanakan. Adapun Informan penelitian ini adalah orang yang didasarkan pada kemampuan dan pengalamannya untuk memberikan informasi terkait Mal Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Barru.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian untuk memperoleh data. Menurut Sugiyono (2013: 309) dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data berlangsung dalam setting alamiah (*natural condition*) dan sumber data primer dan teknik pengumpulan data utamanya adalah observasi partisipan, wawancara mendalam dan dokumentasi.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini: Observasi, yaitu proses pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti secara langsung atau berkunjung langsung

ketempat yang ingin diteliti, dalam hal penelitian ini di Mal Pelayanan Publik Terpadu Kabupaten Barru. Wawancara, wawancara dilakukan dengan pihak Mal Pelayanan Publik Terpadu Kabupaten Barru. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan melakukan penelitian pendahuluan untuk menemukan masalah yang memerlukan penyelidikan. Dokumentasi, yaitu proses pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mengumpulkan dokumen atau penelitian terdahulu dari sumber yang relevan berdasarkan judul penelitian yaitu, Efektivitas Kebijakan Mal Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Barru.

Menurut Miles & Huberman (1992:16), Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data dalam penelitian kualitatif selama pengumpulan data dan setelah pengumpulan data berakhir untuk jangka waktu tertentu.

Analisis Data model Miles dan Huberman: Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam dan dokumen atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pada awal penelitian, tahap yang dilakukan yaitu dengan menjelajahi secara umum situasi/objek yang diteliti, dengan

demikian penelitian akan memperoleh data yang banyak serta bervariasi. Data dari lapangan sangat beragam maka langkah awal yang harus peneliti lakukan adalah merangkum, memilih dan memfokuskan apa yang menjadi bagian penting, mencari tema dan pola data sehingga dapat menarik kesimpulan terkait objek penelitian untuk memudahkan pengumpulan data lebih lanjut. Data yang disajikan oleh peneliti harus membandingkan dan mengkolerasikan semua data yang diperoleh baik primer maupun sekunder. Data disajikan dalam bentuk narasi yang menjelaskan perbedaan hubungan yang ada pada setiap kategori dan dilengkapi dengan data dalam bentuk bagan atau grafik. Penarikan kesimpulan/verifikasi

Setelah data disajikan maka langkah selanjutnya adalah pengambilan keputusan atau verifikasi. Pada tahapan ini kesimpulan/verifikasi yang didapatkan oleh peneliti masih bersifat sementara sampai pada akhirnya menemukan bukti kuat untuk melakukan tahap selanjutnya. Keseluruhan data yang diperoleh dari yang telah didapatkan dalam penelitian ini akan diuji kredibilitasnya dengan cara triangulasi. Menurut Sugiyono, Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber

dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi menurut Sugiyono terbagi kedalam tiga macam, yaitu: Triangulasi Sumber Triangulasi sumber dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh melalui hasil observasi, wawancara dan dokumen-dokumen yang ada. Kemudian peneliti membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada. Triangulasi Teknik Triangulasi teknik diartikan sebagai pengujian kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengontrol data pada sumber yang sama dengan menggunakan teknik berbeda. Triangulasi Waktu Triangulasi waktu diartikan dengan menguji kredibilitas data dengan pengecekan saat wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi berbeda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila mampu mencapai tujuan dan sasaran penyelenggaraan pelayanan publik tersebut yaitu kepuasan masyarakat. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil

kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

MPP diselenggarakan oleh organisasi perangkat daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Dalam hal ini oleh DPMPTSP. DPMPTSP wajib mengikutsertakan pelayanan Kementerian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah lainnya, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara / Badan Usaha Milik Daerah/ swasta, berdasarkan kesepakatan yang dituangkan dalam Nota Kesepahaman (MoU).

Adapun pembahasan hasil penelitian berdasarkan teori dapat kita lihat pada penjelasan dibawah ini:

Pencapaian Tujuan

Menurut Richards Steers dalam Tangkilisan (2005), pencapaian tujuan yaitu keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan tahapan, baik dalam arti tahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun tahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari 2 sub-indikator, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa MPP telah menerapkan kriteria pencapaian tujuan pada bagian kurun waktu dalam segi tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan mudah. Namun masih ditemukan kendala yaitu masyarakat masih merasa kesulitan ketika mengajukan persyaratan surat izin, hal ini dikarenakan informasi yang diberikan berbeda dengan pegawai satu dengan pegawai yang lain.

Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa pada pelayanan di MPP dari segi kurun waktu yang menyediakan pelayanan cepat dan mudah belum optimal, hal ini dikarenakan peneliti melihat masih adanya masyarakat yang mengantri pada saat ingin mengajukan surat izin.

Berdasarkan teori Menurut Richards Steers dalam Tangkilisan (2005) yang telah ditemukan dengan melihat dari hasil penelitian dan hasil observasi menunjukkan bahwa Masyarakat masih merasa kesulitan pada saat ingin mengajukan surat izin, kurangnya komunikasi antar pegawai sehingga pada saat memberikan informasi tentang prosedur pelayanan berbeda beda hal ini yang membuat masyarakat masih bingung mana prosedur pelayanan yang benar.

Dapat disimpulkan bahwa pemenuhan indikator pencapaian tujuan pada kurun waktu belum berjalan optimal, sehingga dapat dikatakan kurang efektif.

Hasil penelitian menunjukkan Mal Pelayanan Publik Barru telah menerapkan kriteria pencapaian tujuan pada bagian sasaran dalam segi tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menyediakan pelayanan yang terjangkau, aman dan nyaman. Namun masyarakat masih merasa kinerja dari pegawai/staff belum baik, dikarenakan proses pelayanan pembuatan ktp masih berbelit belit.

Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa pelayanan di MPP dari segi sasaran yang menyediakan pelayanan terjangkau, aman dan nyaman belum optimal, hal ini dikarenakan peneliti melihat masih adanya masyarakat yang merasa kesulitan dengan prosedur pelayanan di MPP.

Berdasarkan teori Menurut Richards Steers dalam Tangkilisan (2005) yang telah ditemukan dengan melihat dari hasil penelitian dan hasil observasi menunjukkan bahwa masih ditemukannya kendala pada jangka waktu pelayanan, lamanya proses pembuatan ktp membuat masyarakat

masih merasa kinerja dari pegawai/staff belum maksimal.

Dapat disimpulkan bahwa pemenuhan indikator pencapaian tujuan pada sasaran belum berjalan optimal, sehingga dikatakan kurang efektif.

Integrasi

Menurut Richards Steers dalam Tangkilisan (2005), integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi atau komunikasi dan pengembangan konsensus. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses sosialisasi MPP dilakukan dengan mensosialisasikan ke masyarakat melalui media sosial, hal ini bertujuan agar informasi dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Namun pada kenyataannya masyarakat yang belum mengetahui prosedur pelayanan di MPP dan mengetahui secara detail tentang MPP.

Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa proses sosialisasi MPP belum dilaksanakan secara menyeluruh hal ini dikarenakan peneliti melihat masih adanya masyarakat yang bingung dengan prosedur pelayanan di MPP.

Berdasarkan teori Menurut Richards Steers dalam Tangkilisan

(2005) yang telah dikemukakan dengan melihat dari hasil penelitian dan hasil observasi menunjukkan bahwa Mal Pelayanan Publik Barru hanya melakukan sosialisasi secara tidak langsung melalui website, namun hanya sebagian kecil yang dapat diakses oleh masyarakat. Masih kurang lengkapnya informasi mengenai tentang persyaratan pengajuan berkas, tentu hal ini harus menjadi perhatian bagi Mal Pelayanan Publik Barru.

Dapat disimpulkan bahwa pemenuhan indikator integrasi tidak berjalan optimal, sehingga dikatakan tidak efektif.

Adaptasi

Menurut Richards Steers dalam Tangkilisan (2005), adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Berkaitan antara kesesuaian pelaksanaan program dengan keadaan di lapangan. Adaptasi ini terdiri dari 2 sub-indikator, yaitu:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia pada mal pelayanan publik Barru sudah bagus, dilihat dari keterampilan serta kemampuan masing-masing pegawai. Setiap bulannya pegawai MPP dievaluasi guna untuk mengetahui hambatan serta kekurangan yang

dialami, selain itu pegawai juga diwajibkan mengikuti pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kerja.

Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa sumber daya manusia pada MPP cukup bagus hal ini dikarenakan peneliti melihat sikap baik staff/pegawai yang ditunjukkan kepada masyarakat ketika memberikan pelayanan.

Berdasarkan teori Menurut Richards Steers dalam Tangkilisan (2005) yang telah ditemukan dengan melihat dari hasil penelitian dan hasil observasi menunjukkan bahwa sumber daya manusia pada Mal Pelayanan Publik Barru sudah bagus karena melihat dari kemampuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Dapat disimpulkan bahwa pemenuhan indikator adaptasi pada SDM berjalan dengan optimal, sehingga dikatakan cukup efektif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana Mal Pelayanan Publik Barru sudah bagus, karena dilihat dari kelengkapan fasilitas dimana semua pegawai difasilitasi komputer masing-masing, tempat pelayanan yang sudah bagus, ruangan kerja yang luas dilengkapi wi-fi,

kendaraan dinas, wc, mushola dan ruang tunggu untuk masyarakat.

Hasil observasi lapangan menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di Mal Pelayanan Publik Barru sudah bagus, hal ini dikarenakan peneliti melihat ketersediaan fasilitas yang nyaman seperti ruang tunggu yang dilengkapi sofa, dan ruangan yang ber-ac.

Berdasarkan teori Menurut Richards Steers dalam Tangkilisan (2005) yang telah ditemukan dengan melihat dari hasil penelitian hasil observasi menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki Mal Pelayanan Publik Barru sudah bagus, dilihat dari ketersediaan fasilitas yang lengkap untuk pegawai dan juga masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwa pemenuhan indikator adaptasi pada sarana dan prasarana sudah berjalan secara optimal, sehingga dikatakan efektif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian observasi langsung, wawancara dengan berbagai informan yang dilakukan di Mal Pelayanan Publik Terpadu Kabupaten Barru diukur menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Richard M. Steers dalam Tangkilisan

(2005) pada buku yang berjudul “Manajemen Publik”, maka dapat disimpulkan bahwa: 1. Pada aspek pencapaian tujuan peneliti menyimpulkan bahwa pencapaian tujuan pada Mal Pelayanan Publik terpadu Kabupaten Barru belum berjalan dengan optimal, karena masih banyaknya kendala-kendala yang ditemukan. Seperti pada bagian kurun waktu, masyarakat masih merasa kesulitan ketika ingin mengajukan persyaratan berkas, juga pada bagian sasaran masyarakat merasa proses pelayanannya masih berbelit-belit. 2. Kemudian pada aspek kedua, yaitu integrasi yang menyangkut proses sosialisasi MPP. Proses sosialisasi MPP belum sepenuhnya berjalan dengan optimal, belum dilakukan sosialisasi secara menyeluruh dilihat dari masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang Mal Pelayanan Publik. 3. Selanjutnya pada aspek yakni adaptasi, pada indikator ini terdapat dua sub indikator SDM yang menunjang dan Sarana Prasarana yang menunjang. Dalam meninjau adaptasi pada bagian SDM, keterampilan dan kemampuan pegawai cukup bagus pemberian pelayanan kepada masyarakat yang masih belum mengerti, selanjutnya adaptasi pada bagian sarana dan

prasarana fasilitas yang disediakan untuk pegawai sudah lengkap.

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat dikatakan bahwa masih kurang efektifnya Kebijakan di Mal Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Barru dengan melihat hambatan yang dirasakan oleh beberapa pihak dalam pengurusan berkas dan jangka waktu yang diberikan.

REFERENSI

- Apriellyany, T. D., Widyastuti, Y., & Jumiati, I. E. (2019). Efektivitas program kawasan desa mandiri pangan di Kecamatan Baros Kabupaten Serang. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2).
- Datamora, S., & Malau, H. (2020). Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Untuk Masyarakat Di Kota Padang. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 1(4), pp. 136–142. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v1i4.68>
- Dewi, D. K., Kuncoro, B., & Mahendrati, R. (2018). Efektivitas dan Efisiensi E-Procurement dalam Proses Pengadaan Barang/Jasa di Kabupaten Magelang. *JMAN Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara*, 2(1), p. 140. <http://jom.untidar.ac.id/index.php/jman/article/view/231/86%0Ahttp://jom.untidar.ac.id/index.php/jman/article/view/231>
- Gustiawan, H. (2019). *Analisis Penyelenggaraan Inovasi Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim

- Riau, Riau).
- Kurniawan, R. C. (2018). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), pp. 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Lestari, R. P., Mutiarin, D., & Nurmandi, A. (2020). Inovasi Mall Pelayanan Publik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, 6(2), pp. 506–529. <https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v6i2.138>
- Ruma, Z., & Burhanuddin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru. *Jurnal Cross Border*, 5(2), pp. 1497–1512.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Putra, T. M. (2019). Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional. Jakarta: Grasindo.
- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1), pp. 40–54. <https://www.jurnal-umbuton.ac.id/index.php/Kybernan/article/download/580/433>
- Rahmadana, M. F. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ramahyanti, I., Hakim, L., & Febriantini, K. (2022). Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bekasi. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 7(2), p. 50.
- <http://ejournal.uigm.ac.id/index.php/PDP/article/view/2107/1563>
- Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2009). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Penerbit Nuansa Cendekia.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemn*, 11(2), pp. 165–178.
- Steers, M. R. (1985). Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sukmawati. (2019). *Analisis Efektivitas dan Efisiensi Penggunaan Anggaran Pendapatan dan Belanja STKIP Muhammadiyah Enrekang* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, Makassar).
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Umam, U., & Adianto. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora*, 4(1), pp. 160–165.
- Pratama, Y. F., dkk (2021). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Sulawesi Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), pp. 197–210. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.67>