

Efektivitas Penerapan Sistem PTSP Pada Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumenep Jawa Timur

Effectiveness of PTSP System Implementation at Public Service Malls in Sumenep Regency, East Java

Subhan Ma'ruf Ali ^{1*}, Radjikan², Supri Hartono ³

E-mail: subhanmakruf08@gmail.com¹, radjikan@untag-sby.ac.id², suprihartono@untag-sby.ac.id³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

*corresponding author

Dikirimkan: 19-10-2022; Diterima: 20-12-2022; Diterbitkan: 28-01-2023

DOI: <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i2.7383>

Abstract

The achievement of a predetermined or planned goal is known as effectiveness. The implementation of the One-Stop Integrated Service System at the Sumenep Regency Public Service Mall, East Java, is still relatively new. In fact, this system still needs significant improvement. The purpose of this study was to find out the application of the One Stop Integrated Service System at Public Service Malls in Sumenep Regency, East Java and to find out how far the Effectiveness of the Implementation of One Stop Integrated Services at Public Service Malls in Sumenep Regency, East Java. The research method used is descriptive qualitative research. Data obtained through observation techniques, interviews, documentation and literature study. The theory used is the theory of effectiveness measurement according to Kettner, Moroney, and Martin including effort, cost efficiency, result, cost effectiveness, impact. The data analysis technique used was proposed by Miles & Huberman namely data collection, data reduction or data simplification, data presentation, and conclusion drawing. The research results obtained are that the application of a One-Stop Integrated Service System at Public Service Malls in Sumenep Regency, East Java is in accordance with the objectives of establishing a Public Service Mall, the Implementation of a One-Stop Integrated Service System at Public Service Malls in Sumenep Regency, East Java is already effective. The advice given is that it is hoped that MPP will optimize services more, not attract additional fees beyond the provision of service fees, be consistent with their attitudes and duties in providing services, consistently focus on the existing budget for the implementation of licensing and non-licensing services, and hope that the positive impact will be felt by the community Service users are evenly distributed throughout the archipelago.

Keywords: Effectiveness, One Stop Service System, Public Service Mall

Abstrak

Capaian suatu tujuan yang telah ditentukan atau direncanakan dikenal sebagai efektivitas. Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur masih tergolong baru. Faktanya, sistem ini masih membutuhkan peningkatan yang signifikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumenep Jawa Timur serta untuk Mengetahui sejauh mana Efektivitas Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep Jawa Timur. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian Deskriptif Kualitatif. Data diperoleh melalui teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Teori yang digunakan adalah teori pengukuran efektivitas menurut Kettner, Moroney, dan Martin meliputi effort, cost efficiency, result, cost effectiveness, impact. Teknik analisis data yang digunakan dikemukakan oleh Miles & Huberman yaitu

Pengumpulan data, Reduksi data atau penyederhanaan data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep Jawa Timur sudah sesuai dengan tujuan dibentuknya Mal Pelayanan Publik, Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep Jawa Timur sudah Efektif. Saran yang diberikan, diharapkan pihak MPP lebih mengoptimalkan pelayanan, tidak menarik biaya tambahan diluar ketentuan biaya layanan, konsisten terhadap sikap dan tugasnya dalam memberikan pelayanan, konsisten memfokuskan anggaran yang ada untuk pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan, serta harapannya dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan merata hingga ke kepulauan.

Kata Kunci: Efektivitas, Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Mal Pelayanan Publik

1. Pendahuluan

Manusia memiliki peran besar dalam memberikan pelayanan publik dengan tujuan mensejahterakan masyarakat. Masyarakat dapat menilai bahwa layanan yang mereka terima baik dan berkualitas tinggi, oleh sebab itu layanan yang berkualitas akan menunjukkan kualitas pemerintah. Hal ini sesuai UU No. 22 Tahun 1999 mengatur tentang PERDA (Anas, 2021). Terdapat sistem terstruktur dalam Birokrasi Pemerintah di mana terdapat metode atau strategi untuk menerapkan kebijakan pemerintah, terutama yang berfokus pada pelayanan publik (Wawan Risnawan, 2017). Pelayanan publik di nilai lebih buruk daripada pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta sehingga masyarakat mulai mempertanyakan kemampuan pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan dan memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat (Veranda & Kusbandrijo, 2015).

Pelayanan publik diselenggarakan melalui pemberian wewenang kepada pemerintah daerah supaya menjadi lebih efektif, sebagaimana yang telah ditetapkan dalam UU No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, yaitu pemerintah daerah diberikan kewenangan untuk mengatur urusan wilayah daerahnya sendiri (Saputra & Widiyarta, 2021). Upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik salah satunya adalah Program Layanan Terpadu Satu Pintu. Salah satu inisiatif pemerintah dalam program ini yaitu mengalihkan aspek dan fungsi-fungsi pemerintahan dalam meningkatkan penggunaan teknologi dimana program ini diperlukan agar tata kelola Pemerintahan yang baik dapat diterapkan (Anas, 2021). Berdasarkan Perpres No 97 Tahun 2014 PTSP dibentuk oleh BPKM (Badan Koordinasi Penanaman Modal) (Media, 2014) Menurut ayat 28 pasal 1 tahun 2018, PTSP didefinisikan sebagai layanan terpadu yang merupakan bagian dari proses terpadu yang diawali dengan tahap permohonan dan diakhiri dengan penyelesaian produk layanan melalui satu pintu (Pratama, 2021).

Pemerintah Kabupaten Sumenep membangun Mal Pelayanan Publik (MPP) yang

bersifat “satu pintu” Yaitu berupa Gedung Bersama yang melayani berbagai jenis pelayanan umum kepada masyarakat dengan menyediakan fasilitas pelayanan umum yang diselenggarakan secara terpadu dari beberapa instansi yang ada di pemerintah Kabupaten Sumenep. Harapannya dengan tersedianya pelayanan tersebut dapat memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan bagi masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu pergi ke beberapa Operasi Perangkat Daerah untuk mengurus perizinan atau mendapatkan layanan yang diinginkan (El-Ghafur & Kurniawati, 2021).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Tatut Anjani dkk tahun 2019 tentang Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Wonokwari menggunakan teori efektivitas Gibson, yaitu; Produktivitas, Efisiensi, Kepuasan dan Adaptasi, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah efektif meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Manokwari (Tatut Anjani, Sampara Lukman, 2018). Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Dwi Lutfi Nur Anisa, dkk tahun 2019 tentang Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kementrian Agama Kabupaten Jombang, menilai efektivitas berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003; Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak serta Keseimbangan hak dan kewajiban antara pemberi dan pengguna layanan publik, Hasilnya menunjukkan dengan adanya PTSP pelayanan menjadi cepat, mudah, tepat, dan sesuai keperluan dengan melalui alur yang jelas (Maulidia et al., 2019). Adapula penelitian yang dilakukan oleh Rizky Fitriyansyah, dkk tahun 2020 tentang Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Provinsi Aceh. menggunakan teori efektivitas Gibson, yaitu; Produktivitas, Efisiensi, Kepuasan dan Adaptasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu belum efektif meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh (Rizky Fitriyansyah et al., 2020). Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu terletak pada indikator efektivitas pelayanan yang gunakan, peneliti menggunakan teori efektivitas Kettner Moroney dan Martin yang meliputi *Effort*, *Cost Efficiency*, *Result*, *Cost Effectiveness*, dan *Impact*.

Pelayanan publik diketahui memiliki sejumlah kekurangan dari pihak penyelenggara, diantaranya masih sedikit yang menggunakan SOP dalam memberikan pelayanan. Beberapa Penyedia layanan belum memiliki SOP dengan proses dan alur pemberian layanan yang berbeda. Aspek durasi pemberian layanan masih belum tersedia, sehingga kurang efektif dan efisien dari yang seharusnya dan berpotensi membuang waktu masyarakat (Sembiring & Sembiring, 2021). Oleh sebab itu Peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul

“Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumenep Jawa Timur”.

Masalah yang diidentifikasi pada penelitian ini yaitu Bagaimanakah penerapan sistem pelayanan terpadu satu pintu pada Mal pelayanan publik di Kabupaten Sumenep Jawa Timur dan Sejauhmana Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep Jawa Timur?. Tujuan adanya penelitian ini yaitu untuk Mengetahui penerapan sistem pelayanan terpadu satu pintu pada Mal Pelayanan Publik Di Kabupaten Sumenep Jawa Timur dan Mengetahui efektivitas penerapan pelayanan terpadu satu pintu pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep Jawa Timur .

2. Metode

Peneliti menggunakan metode penelitian Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Fokus pada penelitian ini yaitu meneliti Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep dinilai berdasarkan teori efektivitas menurut *Kettner, Moroney dan Martin* yaitu *Effort, Cost Efficiency, Result, Cost Effectiveness, dan Impact*. Tempat penelitian berlokasi di Mal Pelayanan Publik Jl. Dr. Soetomo Sumenep Jawa Timur. Terdapat 5 Narasumber Informan yang digunakan dalam penelitian ini, 2 informan dari pihak instansi yaitu kepala Dinas DPMPTSP dan Kepala Bidang Perizinan di Mal Pelayanan Publik Sumenep serta 3 informan dari masyarakat pengguna layanan. Data bersumber dari data primer dan sekunder. Data primer didapat melalui observasi lapangan, dan wawancara bersama narasumber informan. Data sekunder diambil dari sumber-sumber dokumen resmi, buku, dan hasil riset penelitian. Analisis data berbasis teori analitik Miles dan Huberman terdiri dari empat bagian yaitu : Pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3. Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

a. Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur

Mal Pelayanan publik (MPP) di Kabupaten Sumenep Jawa Timur adalah suatu bentuk inovasi penerapan pelayanan publik yang digunakan oleh pemerintah melalui KemenPAN-RB. Tujuan terbentuknya MPP adalah untuk menciptakan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur

mulai diterapkan sejak tahun 2019. *“Di Mal pelayanan publik ini terdapat 108 layanan perizinan dan non perizinan, Mal Pelayanan Publik memberikan pelayanan secara terpadu dengan biaya yang murah dan pelayanan yang cepat. Semua layanan berbasis elektronik dan setiap layanan sudah memiliki SOP mulai dari pendaftaran hingga terbitnya izin, saya melihat dengan adanya MPP sangat memberikan dampak positif bagi masyarakat tanpa harus kesana kemari, cukup tinggal datang ke Mal Pelayanan Publik dan menunggu selama Proses Pelayanan hingga selesai (Wawancara dengan Bapak R. ABD. Rahman Riadi – Kepala Dinas Penanaman Modal PTSP dan Naker Kabupaten Sumenep Jawa Timur pada tanggal 13 Juli 2022)”* Dalam Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di MPP Kabupaten Sumenep Jawa Timur layanan yang diberikan kepada masyarakat jelas berdasarkan SOP yang ada, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat sebanyak 108 jenis layanan perizinan dan non perizinan, dengan biaya yang murah dan pelayanan yang cepat tidak berbelit-belit, sehingga sesuai dengan tujuan terbentuknya Mal Pelayanan Publik yaitu untuk menciptakan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

b. Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep Jawa Timur

Penilaian Efektivitas pelayanan dalam penelitian ini di ukur menggunakan teori efektivitas menurut Kettner Moroney dan Martin dengan hasil :

1) Effort (Upaya)

Berdasarkan Pernyataan dari Bapak R. ABD. Rahman Riadi selaku kepala DPMPTSP dan NAKER Kabupaten Sumenep Jawa Timur, terdapat 108 layanan perizinan dan non perizinan yang memberikan pelayanan secara terpadu dengan biaya yang murah dan pelayanan yang cepat, hampir semua pelayanan berbasis elektronik dan juga setiap layanan sudah memiliki SOP.

Bapak Mochammad Saiful Riza sebagai Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan mengatakan bahwa Mal Pelayanan Publik ini adalah sebuah outlet layanan masyarakat kabupaten Sumenep yang menyediakan 108 jasa pelayanan yang memiliki SOP disetiap layanannya.

Ibu Maria seorang Ibu Rumah Tangga mengatakan MPP di Kabupaten Sumenep Jawa Timur memberikan pelayanan dengan cepat dan tidak berbelit-belit, pegawainya baik dan juga ramah.

Bapak Saiful Bahri seorang pekerja Swasta mengatakan bahwa ini merupakan kali pertamanya datang ke MPP. Respon pegawai cepat tanggap, dan informasi yang diberikan

mudah dipahami. *“Ini pertama kalinya saya mengurus sesuatu disini, dan ketika ada sesuatu yang tidak saya ketahui itu langsung ditanggapi dan diberikan pengertian secara sederhana dan mudah dipahami. Respon pegawai baik, dan ramah dalam memberikan pelayanan (Wawancara tanggal 27 Juni 2022)”*.

Mas Arif Wahyudi seorang pekerja Swasta mengatakan merasa puas dengan pelayanan yang diperoleh karena cepat dan tidak ribet, pegawainya ramah dan juga baik. *“Menurut saya pelayanan yang saya terima cukup memuaskan, pelayanannya cepat dan tidak ribet. Respon pegawai dalam memberika layanan itu cukup baik, ramah, dan prosesnya cepat tanpa menunggu lama” (Wawancara tanggal 28 Juni 2022)*.

Berdasarkan Pernyataan dari kelima informan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur menyediakan sebanyak 108 layanan perizinan dan non perizinan secara terpadu dalam satu gedung, hampir semua pelayanan berbasis elektronik dan sudah memiliki SOP. MPP memberikan layanan yang cepat dan tidak berbelit-belit, pegawai responsif, baik, ramah, dan cepat tanggap.

2. Cost Efficiency (Efisiensi Biaya)

Bapak R. ABD. Rahman Riadi menjelaskan tentang Efisiensi dalam biaya penyediaan barang dan jasa program bahwa Layanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur ada yang gratis dan ada juga yang berbayar yang sifatnya retribusi misalnya Izin Mendirikan Bangunan.

Bapak Mochammad Saiful Riza mengatakan bahwa semua layanan yang ada di Mal Pelayanan Publik tidak dipungut biaya sama sekali kecuali bidang perizinan retribusi.

“Untuk efisiensi waktu yaitu tergantung layanan apa yang di butuhkan. Misalnya ada salah satu masyarakat yang ingin membuat KTP. Dalam proses pembuatan tersebut membutuhkan waktu 1x24 jam dan tidak di pungut biaya sama sekali (GRATIS). Dan itu juga berlaku bagi semua layanan yang ada di mal pelayanan publik kecuali dalam bidang perizinan retribusi” (wawancara tanggal 14 Juli 2022).

Ibu Maria, Bapak Saiful Bahri dan Mas Arif Wahyudi mengatakan bahwa selama mendapatkan pelayanan tidak dipungut biaya sama sekali.

Berdasarkan Pernyataan dari kelima informan Efisiensi Biaya, Layanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur gratis dan berbayar bagi yang sifatnya retribusi.

3. Result (Hasil)

Bapak Mochammad Saiful Riza menyatakan jika berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat nilainya 80 ke atas. *“Menurut Survey Kepuasan Masyarakat rata-rata nilainya 80 ke atas (wawancara tanggal 14 Juli 2022)*.

Ibu Maria mengatakan merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh, pegawainya cukup baik dan ramah, serta prosesnya cepat tanpa menunggu lama.

“Respon pegawai dalam memberika layanan disini cukup baik, ramah, dan prosesnya cepat tanpa menunggu lama. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para pegawai yang ada di mal pelayanan publik (Wawancara tanggal 27 Juni 2022)”

Bapak Saiful Bahri menyatakan bahwa beliau merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep, Jawa Timur

“Respon pegawai baik, dan ramah dalam memberikan pelayanan, Saya merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan disini (Wawancara tanggal 27 Juni 2022)”.

Mas Arif Wahyudi mengatakan puas terhadap layanan yang diberikan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur.

“Respon pegawai disini ramah, baik, dan prosesnya juga lumayan cepat tanpa menunggu lama, Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan”(Wawancara tanggal 28 Juni 2022).

Berdasarkan hasil wawancara masyarakat merasa puas terhadap layanan yang didapatkan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur.

Menurut Data Survey Kepuasan masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur-unsur Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumenep tahun 2022 Mutu Pelayanannya berada di kategori A dengan nilai 85,25 dengan kriteria sangat baik.

4. Cost Effectiveness (Efektivitas Biaya)

DPMPTSP Kabupaten Sumenep memfokuskan anggaran yang ada untuk pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan di MPP. Bapak R. ABD. Rahman Riadi mengatakan

“Kami dari Pihak DPMPTSP memfokuskan anggaran yang ada untuk pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan di Mall Pelayanan Publik (MPP). Berdasarkan data yang kami pegang, menunjukkan adanya ketepatan anggaran terhadap pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MPP dapat dilihat dari sejauh mana biaya dapat terealisasi untuk mencapai sasaran” (wawancara tanggal 13 Juli 2022).

Bapak Mochammad Saiful Riza mengatakan MPP fokus mengoptimalkan anggaran untuk menunjang pelayanan perizinan dan non perizinan dari segi sarana prasarana maupun kualitas layanan untuk mencapai sasaran. data sasaran tahun ini, sudah mencapai target.

Berdasarkan hasil wawancara Mal Pelayanan Publik kabupaten Sumenep memfokuskan anggaran untuk mengoptimalkan pelayanan perizinan dan non perizinan di Mall Pelayanan Publik. Data sasaran tahun ini sudah mencapai target.

5. Impact (Dampak)

Bapak R. ABD. Rahman Riadi memberikan pernyataan tentang dampak adanya Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur

“Sangat memberikan dampak positif bagi masyarakat tanpa harus kesana kemari,

cukup tinggal datang ke Mal Pelayanan Publik dan menunggu selama Proses Pelayanan hingga selesai” (wawancara tanggal 13 Juli 2022).

Berdasarkan Pernyataan dari Bapak R. ABD. Rahman Riadi, MPP memberikan dampak positif bagi masyarakat penerima layanan karena terpadu dalam satu tempat.

Bapak Mochammad Saiful Riza mengatakan bahwa MPP memberikan dampak positif bagi masyarakat, karena memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan yang diinginkan dalam satu tempat sekaligus.

“Menurut saya ini sudah memberikan dampak yang sudah baik, dimana masyarakat bisa mengurus beberapa layanann yang berbeda sekaligus didalam satu tempat. Misalnya ingin mengurus KTP dan Surat Izin Usaha. Jadi, cukup tinggal datang saja ke Mal Pelayanan Publik dan selesaikan satu persatu tanpa harus pindah-pindah instansi” (wawancara tanggal 14 Juli 2022).

Ibu Maria dan Bapak Saiful Bahri mengatakan tentang Dampak pelayanan yang diperoleh selama di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur yaitu lebih praktis daripada sebelum adanya Mal Pelayanan Publik.

“Sebelum adanya mal pelayanan publik dibandingkan dengan saat ini menurut saya lebih praktis, tidak membuat saya mondar-mandir dan juga tidak menghabiskan biaya yang cukup banyak” (Ibu Maria, Wawancara tanggal 27 Juni 2022).

“Untuk perbandingan sebelum dan setelah adanya mal pelayanan publik ini, sebelumnya saya harus mendatangi beberapa tempat, akan tetapi dengan adanya mal pelayanan publik ini cukup datang dan menuju layanan yang dibutuhkan dan tinggal menunggu saja” (Bapak Saiful Bahri, Wawancara tanggal 27 Juni 2022).

Berdasarkan pernyataan dari Bapak Saiful Bahri dengan adanya Mal Pelayanan Publik menyatakan bahwa beliau merasa lebih mudah dan praktis dalam mendapatkan layanan karena tempatnya sudah terpadu didalam satu tempat.

Mas Arif Wahyudi mengatakan

“Perbandingannya menurut saya lebih praktis,cepat, tidak membuat saya mondar-mandir dan juga tidak menghabiskan biaya yang cukup banyak. (Wawancara tanggal 28 Juni 2022)”. Berdasarkan Pernyataan dari mas Arif Wahyudi dampaknya lebih praktis, dan tidak menghabiskan biaya yang banyak.

Berdasarkan Pernyataan dari kelima informan MPP memberikan dampak positif bagi masyarakat karena terpadu dalam satu tempat, mudah dan praktis dalam mendapatkan layanan.

Berdasarkan Seluruh hasil wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur dapat dikatakan efektif, di nilai dari lima indikator penilaian efektivitas menurut Kettner Moroney dan Martin.

B. Pembahasan

a) Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur.

Salah satu program pemerintah dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dikenal dengan nama Mal Pelayanan Publik. Sebelumnya dikenal dengan nama Pelayanan Terpadu Satu Atap kemudian menjadi Pelayanan Terpadu Satu Pintu, MPP dapat dikatakan sebagai peningkatan kualitas dari kedua layanan sebelumnya (Umam & Adianto, 2020). Dalam memecahkan masalah publik pemerintah diseluruh dunia mencoba yang terbaik untuk meningkatkan efektivitas pelayanan yaitu dengan program interaksi antar organisasi atau departemen (Liu & Zheng, 2018). Hal ini sesuai dengan program Mal Pelayanan Publik yang melaksanakan Pelayanan secara Terpadu dengan berkoordinasi dengan berbagai Operasi Perangkat Daerah dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, Penerapan PTSP di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur tidak terlepas dari hubungan yang dibangun antara peran masyarakat, DPMPTSP sebagai pengendali manajemen serta Pemerintah sebagai yang menginisiasi dari adanya inovasi MPP (Lestari et al., 2020). Dalam pelaksanaannya terdapat 108 jenis perizinan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur, layanan yang ada berbasis elektronik dan setiap layanan berlandaskan SOP (Sistem Operasional Prosedur) masing-masing mulai dari proses pendaftaran hingga terbitnya izin, Semua proses pemberian layanan dilakukan secara terpadu dalam satu gedung.

Untuk menunjang proses pemberian layanan, diperlukan sarana dan prasarana yang memadai (Dimas Bayu Andika, Teguh Santoso, 2019). DPMPTSP Kabupaten Sumenep juga menyediakan sarana dan prasarana berupa website yang dengan mudah diakses oleh masyarakat sehingga memberikan kemudahan kepada masyarakat yang ingin tahu pelayanan apa saja yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur beserta syarat syarat yang perlu dipersiapkan dalam memperoleh layanan, selain itu juga di website ini juga menyediakan layanan pengaduan, apabila terdapat kekeliruan dalam pelayanan, dimana alur dalam proses pengaduan juga telah di informasikan secara jelas sehingga masyarakat tidak perlu bingung jika terdapat kesalahan dalam mendapat layanan.

Dalam pemberian Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur sangat mudah dijangkau oleh masyarakat yang ingin membuat atau mengurus suatu pelayanan yang dibutuhkan. Hal ini sejalan dengan tujuan dibentuknya Mal Pelayanan Publik yaitu untuk menciptakan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

b) Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep Jawa Timur

Efektivitas merupakan standart pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu program atau sistem dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan (Siti Fatimah, 2017). Guna mengetahui Efektivitas Penerapan Sistem Layanan Terpadu Satu Pintu pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep Jawa Timur, indikator pengukuran efektivitasnya berdasarkan pendapat dari Kettner, Moroney, dan Martin yaitu :

1) *Effort* (upaya)

Program PTSP di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur disosialisasikan kepada masyarakat saat acara pembukaan disiarkan melalui Radio, Surat Kabar, dan website DPMPTSP Kabupaten Sumenep Jawa Timur pada tahun 2019. Melalui tahap permohonan hingga tahap penerbitan dokumen, proses perizinan DPMPTSP Kabupaten Sumenep terintegrasi dan dilakukan dalam satu lokasi, yaitu bertempat di Mal Pelayanan Publik dengan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik, diantaranya: prinsip kesederhanaan, prinsip transparansi, prinsip akuntabilitas, dan prinsip menjamin kepastian biaya, waktu serta kejelasan prosedur. Hal ini sesuai dengan Pengertian Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) menurut Suherlan dan Budhiono dalam (Suhartoyo, 2019) yaitu Proses pengelolaan pelayanan perizinan dan nonperizinan, yang dimulai dari tahap permohonan dan diakhiri dengan tahap penerbitan dokumen izin, terintegrasi dan dilakukan dalam satu lokasi. Pemohon hanya perlu mengunjungi satu lokasi untuk bertemu dengan petugas front office. Akibatnya, biaya tidak resmi yang sering muncul selama proses pelayanan dapat dihindari dan interaksi pelamar dengan petugas perizinan dapat diminimalkan.

2) *Cost Efficiency* (Efisiensi Biaya)

MPP sudah mampu memberikan nilai bantu terhadap masyarakat dalam mendapatkan pelayanan tanpa biaya sama sekali terkecuali dalam bidang perizinan retrebusi, sehingga masyarakat tidak merasa terbebani dengan biaya layanan.

3) *Result* (Hasil)

Hasil yang telah dicapai sesuai dengan tujuan didirikannya Mal Pelayanan Publik yaitu supaya masyarakat mendapatkan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Agni Fauziah pada tahun 2018 menunjukkan bahwa faktor pendukung pelaksanaan kualitas pelayanan publik yaitu kemudahan pengguna layanan dalam mendapat layanan serta sikap petugas yang ramah, sopan dan adil (Agni Fauziah, 2018). Kepuasan merupakan standar ukuran yang menunjukkan tingkat organisasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat

(Emiliana Haning & Tri Yulianti, 2018). Dalam penelitian ini masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang mereka dapatkan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur.

4) *Cost Effectiveness (Efektivitas Biaya)*

Akurasi anggaran penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di MPP Kabupaten Sumenep, Jawa Timur, dapat dilihat dari sejauh mana biaya dapat direalisasikan untuk mencapai target, menunjukkan upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Sumenep. DPMPTSP Kabupaten Sumenep berfokus pada anggaran saat ini untuk memaksimalkan pelaksanaan pelayanan perizinan dan non-perizinan oleh MPP.

5) *Impact (Dampak)*

MPP Kabupaten Sumenep Jawa Timur telah memberikan dampak positif bagi masyarakat yang membutuhkan layanan perizinan maupun non perizinan. Sebelumnya masyarakat harus menuju dari satu tempat ke tempat yang lain ketika akan mengurus perizinan maupun nonperizinan, akan tetapi dengan adanya MPP masyarakat cukup datang membawa berkas-berkas yang lengkap ke MPP menuju layanan yang dibutuhkan dan tinggal menunggu Proses pemberian layanan. Berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa MPP memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil penelitian, Pernyataan dari Pihak DPMPTSP dan masyarakat sebagai informan dalam penelitian ini. Keluhan pengguna layanan direspon baik secara langsung melalui kotak saran ataupun website, Keluhan ditampung lalu menjadi bahan evaluasi terhadap pelayanan MPP Kabupaten Sumenep. Hal ini sesuai dengan penelitian (Maesarini et al., 2021) menyatakan bahwa Petugas menanggapi semua keluhan pengguna jasa baik secara langsung maupun tidak langsung.

Peneliti menggunakan teori efektivitas *Kettner, Moroney dan Martin* dalam (Rahmatilah et al., 2021) tentang indikator penilaian efektivitas, yaitu: *Effort, Cost Efficiency, Result, Cost Effectiveness*, dan *Impact*. Dari ke lima indikator tersebut terbukti bahwa PTSP di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumenep Jawa Timur telah efektif dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Pengintegrasian layanan dalam satu gedung dapat mempercepat proses pelayanan (Puryatama & Haryani, 2020). MPP membuat masyarakat mendapat pelayanan dengan mudah di satu lokasi sehingga tidak lagi harus berpindah-pindah lokasi untuk membuat izin usaha. Hal ini sesuai dengan penelitian (Adawiyah, 2018) Upaya adanya MPP ini tujuannya agar penanganan dokumen pemerintah menjadi tidak terlalu membingungkan, lebih rumit, dan tidak membosankan.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Anjani, dkk tahun 2019 hasil penelitiannya mengatakan bahwa Pelayanan publik Kabupaten Wonokwari mengalami peningkatan kualitas sebagai akibat dari penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Tatut Anjani, Sampara Lukman, 2018). Hasil Penelitian (Maulidia et al., 2019) menyatakan Di Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Jombang, terdapat Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang membuat penyediaan layanan menjadi cepat, sederhana, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan berkat alur pelayanan yang jelas.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan dapat disimpulkan bahwa Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Sumenep Jawa Timur sudah sesuai dengan tujuan dibentuknya Mal Pelayanan Publik dan sudah Efektif berdasarkan lima indikator penilaian efektifitas, meliputi : *Effort, Cost Efficiency, Result, Cost Effectiveness, dan Impact*. Untuk mempertahankan dan meningkatkan efektivitas pelayanan diharapkan MPP lebih mengoptimalkan pelayanan, tidak menarik biaya tambahan diluar ketentuan biaya layanan, konsisten terhadap sikap dan tugasnya dalam memberikan pelayanan, konsisten memfokuskan anggaran untuk pelaksanaan pelayanan, serta harapannya dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan merata hingga ke kepulauan.

5. Referensi

- Adawiyah, P. R. (2018). Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *Politico*, 18(2), 265–275. <https://doi.org/10.32528/politico.v18i2.1659>
- AGNI FAUZIAH. (2018). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN CIMAHU TENGAH KOTA CIMAHU [Universitas Pasundan]. <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/38632>
- Anas, L. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Pelayanan Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di Kota Makassar. <https://digilib.unismuh.ac.id/dokumen/detail/14922>
- Dimas Bayu Andika, Teguh Santoso, S. (2019). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI SUB BIDANG INSTALASI PATOLOGI KLINIK RSUD DR SOETOMO SURABAYA. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik (JPAP)*, 5(1), 129–133. <https://doi.org/https://doi.org/10.30996/jpap.v5i1.2339>
- El-Ghafur, E., & Kurniawati, D. (2021). ANALISIS PELAYANAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN SUMENEP. *Journal MISSY (Management and Business Strategy)*, 1(1), 1–6. <https://doi.org/10.24929/missy.v1i1.1231>
- Emiliana Haning & Tri Yulianti. (2018). EFEKTIVITAS RUMAH SINGGAH BAGI ANAK JALANAN DI KOTA SURABAYA (Studi Kasus Rumah Singgah Sanggar Alang-Alang). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik (JPAP)*, 4(2), 129–133. <https://doi.org/https://doi.org/10.30996/jpap.v4i2.2306>

- 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), 506–529. <https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v6i2.138>
- Liu, X., & Zheng, L. (2018). Cross-departmental collaboration in one-stop service center for smart governance in China: Factors, strategies and effectiveness. *Government Information Quarterly*, 35(December), S54–S60. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.12.001>
- Maesarini, I. W., Setiawan, D. R., & ... (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi Tahun 2020. ... *Administrasi: Jurnal Ilmiah ...*, 8(2), 165–171. <https://doi.org/10.31334/reformasi.v8i2.1918>
- Maulidia, R. N., Anisa, D. L. N., Norlaili, L., Shurur, M., & Ma'arif, S. (2019). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berbasis Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Jombang. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(1), 84–101. <https://doi.org/10.15642/japi.2019.1.1.84-101>
- Media, F. (2014). Undang-Undang No. 97 Tahun 2014, Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Beserta Penjelasannya. 2014.
- Pratama, C. C. (2021). PENERAPAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM MEMPERCEPAT PROSES DAN WAKTU PELAYANAN PUBLIK DI MAN 1 PALEMBANG. *Repository UIN Raden Fatah Palembang, Penerapan PTSP Pelayanan Publik*. <http://repository.radenfatah.ac.id/17228/>
- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1), 40–54. <https://doi.org/10.35326/kybernan.v1i1.580>
- Rahmatilah, N. A., Darto Miradhia, ; & Runiawati, ; Nunung. (2021). Efektivitas Program Mal Grha Tiyasa Sebagai Model Pelayanan Publik Di Kota Bogor. *JANE) Jurnal Administrasi Negara*, Agustus, 13(1), 2086–1338. <https://doi.org/10.24198/jane.v13i1.35043>
- Rizky Fitriyansyah, Aries Djaenuri, & Mansyur. (2020). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(4), 685–694. <https://doi.org/10.54783/jv.v12i4.329>
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik (JPAP)*, 7(2), 194–211. <https://doi.org/https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
- Sembiring, M. F., & Sembiring, M. (2021). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Sebagai Wadah Terintegrasi Dalam Kaitan Pemenuhan Kebutuhan Publik Di Kabupten Langkat. *Jurnal Serunai Pancasila dan Kewarganegaraan*, 10(1), 1–10. <https://doi.org/10.37755/jspk.v10i1.379>
- Siti Fatimah, ; Radjikan. (2017). EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN PEMBUATAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) SECARA ONLINE DI SATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI (SATPAS) COLOMBO SURABAYA. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik (JPAP)*, 3(1), 1074–1087. <https://doi.org/https://doi.org/10.30996/jpap.v3i1.1228>
- Suhartoyo, S. (2019). Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>
- Tatut Anjani, Sampara Lukman, H. R. (2018). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Aceh Tamiang Provinsi Aceh. *Jurnal Ilmiah Sains, Teknologi, Ekonomi,*

Sosial dan Budaya, 2(3), 33–41. <https://doi.org/10.54783/jv.v11i3.203>

Umam, U., & Adiarto. (2020). Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Humaniora*, 4(1), 160–165. <https://doi.org/10.30601/humaniora.v4i1.600%0A>

Veranda, Y., & Kusbandrijo, B. (2015). Efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di dispenduk capil kota surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik (JPAP)*, 1(1), 184–194. <https://doi.org/https://doi.org/10.30996/jpap.v1i01.406>

Wawan Risnawan. (2017). Fungsi Birokrasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik. 4(1), 511–518. <https://doi:10.25157/dinamika.v4i1.1951>