

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 ditegaskan adanya prinsip konstitusional yang mengamanatkan negara untuk menyelenggarakan pelayanan kepada seluruh warga negara dan penduduk sebagai upaya pemenuhan hak serta kebutuhan dasar mereka melalui pelayanan publik. Sehingga pelayanan publik adalah salah satu fungsi penting pemerintah. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Kata " barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif " dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud "barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (*public goods*) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah mencakup berbagai bentuk layanan, yang secara umum terdiri atas pelayanan kepada masyarakat dan pelayanan administratif. Kedua hal tersebut berjalan beriringan dalam mewujudkan *Good Governance*. Keberhasilan penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat meningkatkan kepercayaan sekaligus memperkuat dukungan masyarakat terhadap kinerja birokrasi.

Mukaron dan Laksana (2016:41) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan pemberian layanan kepada individu maupun masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, dengan pelaksanaannya mengacu

pada ketentuan, prosedur, dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, Mahmudi (2010:223) mengemukakan bahwa pelayanan publik mencakup seluruh aktivitas pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat sekaligus pelaksanaan amanat peraturan perundang-undangan.

Harbani Pasolong (2007:128) mendefinisikan pelayanan publik sebagai seluruh aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah untuk melayani masyarakat melalui berbagai bentuk layanan yang memberikan manfaat dan kepuasan, meskipun hasil layanan tersebut tidak selalu berbentuk produk fisik. Sementara itu, Sinambela (2014:5) dalam “Reformasi Pelayanan Publik” menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan upaya penyelenggara negara dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurutnya, keberadaan negara dibentuk oleh masyarakat dengan tujuan utama meningkatkan kesejahteraan publik. Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyelenggara negara berkewajiban memenuhi berbagai kebutuhan kolektif masyarakat, seperti layanan kesehatan, pendidikan, dan kebutuhan publik lainnya, bukan semata-mata kebutuhan individu.

Salah satu inovasi pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah pembentukan Mal Pelayanan Publik (MPP) yang telah diterapkan di berbagai kabupaten dan kota di Indonesia. Kehadiran MPP bertujuan untuk menghadirkan layanan yang lebih mudah diakses, cepat, nyaman, aman, serta memiliki jangkauan yang lebih luas bagi masyarakat. Ketentuan mengenai penyelenggaraan MPP diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa MPP merupakan bentuk integrasi berbagai jenis pelayanan publik yang diselenggarakan secara terpadu dalam satu lokasi oleh kementerian, lembaga, pemerintah provinsi, pemerintah

kabupaten/kota, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, maupun pihak swasta. Integrasi layanan tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui percepatan proses, kemudahan akses, perluasan jangkauan, serta peningkatan kenyamanan dan keamanan bagi masyarakat.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan perangkat daerah pada tingkat pemerintah provinsi maupun pemerintah kabupaten/kota yang memiliki tugas dan fungsi dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal sesuai dengan kewenangan yang dimiliki oleh masing-masing daerah.

Penyelenggaraan MPP di Kabupaten Semarang berada di bawah tanggung jawab DPMPTSP Kabupaten Semarang. Dalam pelaksanaannya, DPMPTSP Kabupaten Semarang memiliki peran untuk mengoordinasikan penyelenggaraan berbagai layanan publik serta menyediakan fasilitas yang mendukung operasional setiap gerai pelayanan di lingkungan MPP. Hal tersebut tercantum dalam Perbup Nomor 96 Tahun 2022 Tentang Pedoman Penyelenggaraan MPP yang bertujuan untuk: (a) mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan jangkauan, kenyamanan dan keamanan pelayanan; dan (b) meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha.

MPP Kabupaten Semarang resmi dibuka untuk umum pada tahun 2022 yang berlokasi di Jalan Fatmawati Nomor 161 Desa Lopait Kecamatan Tuntang. Berada di tengah-tengah wilayah Kabupaten Semarang dan di tepi jalan arteri primer (Jalan Nasional Semarang-Solo).



Gambar 1.1 Lokasi MPP Kabupaten Semarang

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Semarang (2024)

Di dalam MPP Kabupaten Semarang terdapat 26 institusi yang mengakomodir 110 jenis layanan. Instansi yang membuka layanan di MPP Kabupaten Semarang diantaranya adalah: (1) Tujuh Instansi Vertikal yaitu: Polres Semarang (1 layanan); Kejaksaan Negeri Kab.Semarang (1 layanan); Pengadilan Negeri Kab.Semarang (5 layanan); Kantor ATR/BPN Kab.Semarang (3 layanan); Kantor Pajak Pratama Salatiga (5 layanan); Kantor Kementerian Agama Kab. Semarang (15 layanan); UPPD Samsat Kab.Semarang (2 layanan), (2) Lima belas Perangkat Daerah dengan 71 layanan, (3) Empat Badan Usaha Publik yaitu: BPJS Kesehatan (3 layanan); BPJS Ketenagakerjaan (2 layanan); Bank Jateng Kancab Ungaran (2 layanan); Bank BRI Kancab Ungaran (2 layanan).

Menurut Urmilasari dkk. (2013), salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat adalah pelayanan prima di bidang perizinan. Pelayanan perizinan yang berkualitas diwujudkan melalui sistem pelayanan terpadu satu pintu yang menerapkan berbagai prinsip penyelenggaraan pelayanan, antara lain kejelasan prosedur, kesederhanaan, kepastian, keamanan, efektivitas, efisiensi, transparansi,

akuntabilitas, partisipasi, biaya yang terjangkau, keadilan, serta pemerataan pelayanan bagi seluruh masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan yang dikoordinasikan oleh DPMPTSP Kabupaten Semarang untuk menyediakan layanan pemberian izin secara terstruktur dan terkoordinasi kepada masyarakat dan pelaku usaha yang membutuhkan. Dengan tujuan untuk memastikan bahwa semua kegiatan yang memerlukan izin dapat berjalan sesuai dengan aturan, dengan meminimalkan risiko dan dampak negatif, serta mendukung terciptanya iklim usaha yang kondusif.

Pada dasarnya, pelayanan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Semarang berfokus pada penyelenggaraan pelayanan di bidang penanaman modal. Ruang lingkup pelayanan tersebut meliputi penyediaan data dan informasi mengenai potensi serta peluang investasi, penyelenggaraan pelayanan perizinan mulai dari tahap pengajuan hingga penerbitan izin, serta pelaksanaan pengendalian, pengawasan, dan pemantauan kegiatan penanaman modal. Selain itu, DPMPTSP Kabupaten Semarang juga memfasilitasi penyampaian Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM) yang dilakukan oleh para pelaku usaha.

Pengaturan mengenai pendelegasian kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Semarang mengacu pada Peraturan Bupati Semarang Nomor 43 Tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Semarang Nomor 84 Tahun 2021 mengenai Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Nonperizinan kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten Semarang.

Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk penyelenggaraan perizinan berusaha melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Semarang ditetapkan berdasarkan Keputusan Bupati Semarang Nomor 510.4/0393/2021 tentang

Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Perizinan Berusaha pada DPMPTSP Kabupaten Semarang.

Pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha di DPMPTSP Kabupaten Semarang mengacu pada Keputusan Kepala DPMPTSP Kabupaten Semarang Nomor 061/41.1 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Semarang. Keputusan tersebut mengatur berbagai komponen standar pelayanan, meliputi dasar hukum, persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana pendukung, kompetensi pelaksana, mekanisme pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, serta evaluasi terhadap kinerja pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan di MPP Kabupaten Semarang berpedoman pada visi DPMPTSP Kabupaten Semarang, yaitu "Prima dalam Pelayanan, Tepat, Mudah, dan Cepat." Untuk mewujudkan visi tersebut, DPMPTSP Kabupaten Semarang mengemban beberapa misi, yaitu meningkatkan standar dan kualitas pelayanan perizinan, mendorong kesadaran masyarakat agar memiliki perizinan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, meningkatkan minat investor maupun penanam modal, baik Penanaman Modal Asing (PMA) maupun Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN), untuk berinvestasi, mewujudkan profesionalisme dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan, serta memperkuat sinergi antarperangkat daerah dan instansi terkait dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, visi dan misi tersebut menjadi landasan utama dalam penyelenggaraan pelayanan di MPP Kabupaten Semarang.

Dalam perspektif administrasi publik, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya diukur dari terlaksananya proses pelayanan, tetapi juga dari tingkat

ketercapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Richard M. Steers (1985) menjelaskan bahwa efektivitas organisasi dapat dianalisis melalui model optimasi tujuan, yaitu kemampuan organisasi memaksimalkan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal. Model ini menekankan bahwa organisasi dikatakan efektif apabila hasil yang dicapai menunjukkan kesesuaian dengan sasaran strategis yang telah dirumuskan. Sehingga efektivitas DPMPTSP Kabupaten Semarang dinilai dari keberhasilannya mencapai tujuan penyelenggaraan MPP sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Bupati Semarang Nomor 96 Tahun 2022, yaitu integrasi pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan, serta meningkatkan daya saing daerah dan kemudahan berusaha.

Menurut Ratminto (2000) Kualitas pelayanan perizinan sangat dipengaruhi oleh penerapan sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat pengguna jasa pelayanan. Sehingga pelayanan publik utamanya perizinan dapat dikatakan baik dan berhasil jika masyarakat merasa puas dalam menerima pelayanan. Kondisi yang sebenarnya dalam pelayanan perizinan di Kabupaten Semarang jika dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Perizinan dari tahun 2023 sampai dengan tahun 2024 mengalami penurunan, dimana seharusnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan tren yang konsisten meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini penting sebagai gambaran bahwa kualitas pelayanan publik berjalan sesuai dengan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. Fluktuasi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tersebut mengindikasikan bahwa masih terdapat sejumlah unsur pelayanan yang belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Perizinan

No.	Tahun	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat
1	2023	93
2	2024	92,5

Sumber: DPMPSTSP Kabupaten Semarang (2024)

Penilaian terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan perizinan dilakukan berdasarkan sembilan unsur pelayanan yang dievaluasi oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Unsur-unsur tersebut meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya atau tarif, kesesuaian produk layanan dengan jenis pelayanan yang diberikan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, mekanisme penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

Dalam capaian pertumbuhan penanaman modal, dari tahun 2023 sampai dengan tahun 2024 mengalami penurunan. Fenomena ini menggambarkan bahwa stabilitas iklim investasi di Kabupaten Semarang masih belum terjaga dengan baik. Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kondisi tersebut adalah penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan perizinan. Ketika kualitas pelayanan perizinan tidak konsisten, hal itu berimplikasi langsung terhadap kepercayaan investor dan keberlanjutan investasi di daerah. Seharusnya, pertumbuhan penanaman modal menunjukkan tren positif secara berkelanjutan agar mampu meningkatkan daya saing daerah, memperluas kesempatan kerja, dan mendukung pertumbuhan ekonomi lokal. Hal tersebut sesuai dengan Perbup Semarang Nomor 96 Tahun 2022 Tentang Pedoman Penyelenggaraan MPP yang bertujuan untuk meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha. Capaian pertumbuhan penanaman modal dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.2 Pertumbuhan Penanaman Modal

No.	Tahun	Pertumbuhan Penanaman Modal
1	2023	2,13
2	2024	-29,18

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Semarang (2024)

Pada jumlah izin terbit dari tahun 2023 sampai dengan tahun 2024 juga mengalami penurunan yang cukup tajam. Kondisi ini memperlihatkan adanya ketidakkonsistenan dalam pelayanan perizinan yang dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat dan pelaku usaha. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.3 Jumlah Izin Terbit

No.	Tahun	Jumlah Izin Terbit
1	2023	34.607
2	2024	14.627

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Semarang (2024)

Penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat, penurunan pertumbuhan penanaman modal, dan penurunan jumlah izin terbit tidak secara langsung menunjukkan bahwa penyelenggaraan MPP Kabupaten Semarang sepenuhnya tidak efektif. Namun, kondisi tersebut menjadi indikasi awal bahwa tujuan penyelenggaraan MPP belum tercapai secara optimal. Penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat belum mengalami peningkatan sebagaimana yang diharapkan. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu aspek penting yang mencerminkan keberhasilan organisasi dalam memenuhi harapan masyarakat. Selain itu, pertumbuhan penanaman modal juga mengalami penurunan yang menunjukkan bahwa tujuan penyelenggaraan MPP untuk meningkatkan daya saing daerah dan memberikan kemudahan berusaha belum sepenuhnya tercapai. Sedangkan penurunan

jumlah izin terbit menunjukkan bahwa kemudahan akses pelayanan perizinan kepada masyarakat belum tercapai. Apabila pelayanan berjalan secara efektif, maka kemudahan akses pelayanan yang diberikan seharusnya dapat mendorong masyarakat untuk mengurus perizinan secara lebih optimal. Dengan kata lain, masih terdapat kesenjangan antara tujuan normatif yang ditetapkan organisasi dengan capaian kinerja aktual yang diperoleh.

Ketiga permasalahan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari dalam organisasi maupun dari luar organisasi. Dari sisi internal organisasi, penyelenggaraan MPP menghadapi berbagai tantangan seperti gangguan pada sistem pelayanan berbasis digital dan belum optimalnya koordinasi antar instansi yang tergabung di MPP. Kemudian dari sisi eksternal organisasi dipengaruhi oleh perubahan regulasi nasional, pembaruan atau pengembangan sistem digital yang dikelola oleh pemerintah pusat, serta kondisi investasi dan perekonomian nasional yang turut mempengaruhi minat investasi di daerah.

MPP merupakan pusat layanan terpadu yang mengintegrasikan berbagai layanan pemerintah dan badan usaha publik dalam satu lokasi. MPP Kabupaten Semarang dibuka untuk umum pada tahun 2022 yang diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik. Lokasi ini relevan untuk meneliti efektivitas pelayanan publik karena seluruh proses pelayanan dilakukan di satu tempat. Hasil tersebut dapat dimanfaatkan sebagai masukan bagi DPMPTSP Kabupaten Semarang dalam melakukan perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan di MPP Kabupaten Semarang.

Berdasarkan data-data tersebut, ditemukan masalah yaitu belum efektifnya pencapaian tujuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang. Ditinjau melalui perspektif model

optimasi tujuan Richard M. Steers, kondisi tersebut tercermin dari belum optimalnya pencapaian tujuan organisasi yang ditunjukkan dengan Penilaian oleh masyarakat melalui capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Perizinan, pertumbuhan penanaman modal dan jumlah izin terbit di MPP Kabupaten Semarang. Fenomena tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan yang telah ditetapkan organisasi dengan capaian kinerja aktual sehingga perlu dianalisis lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang menyebabkan tujuan penyelenggaraan pelayanan belum berjalan efektif. Maka pertanyaan penelitian yang akan dijawab pada penelitian ini adalah mengapa pencapaian tujuan penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Semarang belum efektif?

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang melandasi pelaksanaan penelitian ini, yaitu:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan perizinan dari tahun 2023 sampai dengan tahun 2024 mengalami penurunan, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan belum konsisten dan belum memenuhi harapan masyarakat.
2. Pertumbuhan penanaman modal di Kabupaten Semarang dari tahun 2023 sampai dengan tahun 2024 mengalami penurunan, mencerminkan belum terjaganya iklim investasi yang kondusif dan berkelanjutan, sehingga berpotensi menurunkan minat investor.
3. Pada jumlah izin terbit tahun 2023 sampai dengan tahun 2024 mengalami penurunan. Kondisi ini memperlihatkan adanya ketidakkonsistenan dalam pelayanan perizinan yang dapat memengaruhi kepercayaan masyarakat dan

pelaku usaha. Hal ini menandakan adanya permasalahan dalam kesinambungan kebijakan dan efektivitas sistem pelayanan perizinan.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Berbasis Optimasi Tujuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang?
2. Faktor-faktor apa saja yang berkontribusi pada Efektivitas Berbasis Optimasi Tujuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis Efektivitas Berbasis Optimasi Tujuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang berkontribusi pada Efektivitas Berbasis Optimasi Tujuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang.

1.5. Manfaat Penelitian

- a) Praktis; dapat dimanfaatkan sebagai dasar pertimbangan dalam persiapan penilaian kinerja selanjutnya dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan sebagai bahan evaluasi dalam penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang.

- b) Akademik; sebagai masukan kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap apa yang terjadi di lapangan khususnya Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Semarang dibandingkan dengan teori-teori yang dipakai sebagai landasan berpikir dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi publik.
- c) Teoritis; penelitian ini akan lebih mempertajam pengetahuan yang selama ini diperoleh dari proses belajar baik melalui buku maupun penjelasan dari dosen.

1.6. Penelitian Terdahulu

Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
1	Penulis: Widdy Yuspita Widiyaningrum Judul: Efektivitas Mall Pelayanan Publik (MPP) Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung Asal: Jurnal JISIPOL Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung, Volume 6, Nomor 3, November 2022 (57-68) (P-ISSN 2087-4742) Link: https://ejournal.unibba.ac.id/index.php/jisipol/article/view/959	Untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik melalui Mall Pelayanan Publik (MPP) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) di Kabupaten Bandung.	Metode Penelitian: Metode deskriptif pendekatan kualitatif Teori yang digunakan: Richards M. Steers (1980:193), tiga dimensi utama dari model proses efektivitas yaitu: (1) Optimisasi tujuan, (2) Perspektif system, dan (3) Tekanan tingkah laku.	Hasil penelitian: Efektivitas Mall Pelayanan Publik (MPP) oleh DPMPTSP dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Bandung adalah sebagai berikut: 1. Optimisasi tujuan. Keberhasilan para pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ditentukan berdasarkan hasil dan tujuan pelayanan. Apakah pelayanan tersebut tepat sasaran kepada masyarakat ataukah tidak. Namun, sarana pendukung pelayanan masih belum sepenuhnya sempurna dan ada beberapa yang harus dilengkapi. 2. Perspektif system, melalui Mal Pelayanan Publik adanya keterikatan antara birokrasi selaku pemberi pelayanan dan masyarakat selaku penerima pelayanan, di mana sama-sama memusatkan pada permasalahan memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur sehingga akan mempengaruhi keberhasilan dari

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
				pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. 3. Tekanan tingkah laku, DPMPTSP selaku pelaksana dari pelayanan memberikan pelayanan yang optimal sehingga akan berpengaruh pada kredibilitas dari organisasi itu sendiri.
2	Penulis: Afif Syarifudin Yahya dan Arib Zhafran Amzan Judul: Efektivitas Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan Melalui Program Papa Joss Di Kabupaten Padang Pariaman Asal: Jurnal Studi Kepemerintahan Vol. 5 No. 2 Bulan September Tahun 2022, P-ISSN: 2502-2539/ E-ISSN: 2684-9836 Link: https://www.jurnal-umbuton.ac.id/index.php/Kybernan/article/download/2420/1440	Untuk mengetahui dan mendeskripsikan efektivitas dari Program PAPA JOSS dalam pelayanan Izin Usaha Perdagangan di Kabupaten Padang Pariaman.	Metode Penelitian: Metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif Teori yang Digunakan: Tingkat efektivitas menggunakan indikator yang dijelaskan oleh (Sutrisno, 2007) yang meliputi : Pemahaman program, Tepat sasaran, Tepat waktu, Tercapainya tujuan, dan Perubahan nyata.	Hasil Penelitian : Adapun hasil penelitian berdasarkan indikator yang dijelaskan oleh (Sutrisno, 2007) diuraikan sebagai berikut: 1. Pemahaman program 2. Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman sudah melakukan pelatihan mengenai perizinan melalui sistim online single submission kepada para petugas pelayanan khusus yang ditunjuk untuk menjalankan program PAPA JOSS, dari sisi lain masyarakat juga sudah paham tentang cara mengoperasikan sistim oss ini karena sudah adanya sosialisasi dari para petugas pelayanan program PAPA JOSS ke tempat para pelaku usaha. 3. Tepat sasaran Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman sudah berhasil meningkatkan jumlah masyarakat yang mengurus perizinan dan

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
				masyarakat juga sudah puas dan merasa terbantu dengan adanya layanan program PAPA JOSS ini, oleh karna itu bisa dibilang bahwa sasaran yang di tetapkan sebelumnya sudah tercapai dengan adanya program PAPA JOSS. 4. Tepat waktu Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman sudah cukup efisien dalam menetapkan waktu operasional dari program PAPA JOSS walaupun banyak kendala karena adanya pandemi akan tetapi secara keseluruhan ketepatan waktu dan jam operasional dari program PAPA JOSS sudah cukup membantu masyarakat dalam pelayanan. 5. Tercapainya tujuan Tujuan dari program PAPA JOSS oleh Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman sudah tercapai, walaupun ada hambatan akan tetapi para petugas bisa mengatasinya dengan beberapa upaya yang telah dilakukan dan petugas pelayanan juga bisa memanfaatkan faktor pendukung yang ada.

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
				6. Perubahan nyata Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman melalui program PAPA JOSS sudah efektif dalam memberikan perubahan nyata terhadap masyarakat yang dulunya masyarakat harus mengeluarkan tenaga dan biaya untuk melakukan perizinan akan tetapi sekarang cukup dengan menunggu di rumah saja sudah bisa melakukan perizinan, dan melalui data jumlah perizinan setiap tahun juga meningkat dan indeks kepuasan masyarakat setiap tahunnya meningkat juga.
3	Penulis: Fauzi, Budi Setiawati, dan Siti Arbayah Judul: Efektivitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Barito Timur Asal: JAPB : Volume 6 Nomor 1, 2023, ISSN : 2723-0937	Untuk mengetahui apakah pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barito Timur efektif atau tidak.	Metode Penelitian: Metode pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif analitik Teori yang Digunakan: Dewa (2011: 126), Konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan salah satu kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non-	Hasil Penelitian: 1. Kesederhanaan, dari hasil penelitian kesederhanaan pelayanan yang diberikan sudah berjalan efektif dilihat dari kepuasan masyarakat penerima pelayanan. 2. Transparansi, efektivitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Timur tercermin dari keterbukaan dalam penyampaian informasi serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
	Link: https://www.jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/748		perizinan dengan menganut prinsip-prinsip seperti : (1) Kesederhanaan, (2) Transparansi , (3) Akuntabilitas, (4)Menjamin kepastian biaya, (5) Waktu, dan (6) Adanya kejelasan prosedur.	3. Akuntabilitas, efektivitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Timur tercermin dari kemampuan instansi dalam mempertanggungjawabkan setiap proses penerbitan perizinan serta menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat. 4. Kepastian Biaya, pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Timur telah memberikan kepastian mengenai biaya pelayanan. Pelaksanaannya dinilai efektif dan sejalan dengan visi serta misi organisasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. 5. Ketepatan Waktu, secara umum penyelesaian pelayanan penerbitan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Timur telah dilaksanakan sesuai dengan jangka waktu pelayanan yang telah ditetapkan.

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
				6. Adanya kejelasan prosedur, DPMPTSP Barito Timur dalam memberikan pelayanan perizinan hasilnya cukup jelas prosedur yang diberikan.
4	Penulis: Izzatun Nisak dan Diana Hertati Judul: Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo Asal: Jurnal Ilmu Pemerintahan, Volume 5. No. 2. (2024), hlm 440-452, ISSN Online: 2716-0777 Link: https://neorespublica.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/221	Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji, mendeskripsikan, dan menganalisis efektivitas penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu (SIPPADU) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidoarjo.	Metode Penelitian: Metode kualitatif yang bersifat deskriptif Teori yang Digunakan: Analisis efektivitas pelayanan melalui aplikasi SIPPADU dilakukan dengan menggunakan lima indikator efektivitas program yang dikemukakan oleh Sutrisno (2007), yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata.	Hasil Penelitian: Efektivitas penerapan aplikasi SIPPADU di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo dianalisis menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Sutrisno (2007). Teori tersebut menjelaskan bahwa efektivitas suatu program dapat diukur melalui lima indikator, yaitu pemahaman terhadap program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, pencapaian tujuan, serta terwujudnya perubahan nyata. 1. Pemahaman program Sebagai pelaksana program, DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo telah melaksanakan kegiatan sosialisasi serta memberikan pendampingan secara langsung kepada masyarakat pada saat peluncuran aplikasi SIPPADU. 2. Tepat sasaran Penerapan aplikasi SIPPADU telah memenuhi aspek ketepatan sasaran karena pengguna layanan yang menjadi target implementasinya adalah para pelaku usaha di wilayah

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
				Kabupaten Sidoarjo. Penetapan sasaran tersebut selaras dengan tujuan pengembangan aplikasi, yaitu mempermudah dan mempercepat proses pelayanan perizinan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat menjadi lebih optimal. 3. Tepat waktu Aspek ketepatan waktu pada aplikasi SIPPADU diwujudkan melalui penetapan jangka waktu penyelesaian pelayanan perizinan selama tiga hari untuk setiap proses layanan. Standar waktu tersebut telah disesuaikan dengan ketentuan yang tercantum dalam Standar Pelayanan Publik DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. 4. Tercapainya tujuan Indikator pencapaian tujuan memperlihatkan bahwa implementasi aplikasi SIPPADU telah mampu memenuhi tujuan yang dirumuskan sejak awal pengembangannya. Tujuan tersebut adalah memberikan kemudahan akses serta mempercepat penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sidoarjo. Pemanfaatan aplikasi ini memungkinkan masyarakat,

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
				khususnya pemohon perizinan, untuk mengajukan permohonan secara daring tanpa harus hadir secara langsung di kantor pelayanan, sehingga proses pelayanan menjadi lebih efisien dan praktis. 5. Perubahan nyata Implementasi aplikasi SIPPADU berbasis digital memberikan dampak terhadap aspek ekonomi dan sosial. Dari sisi ekonomi, keberadaan aplikasi ini memberikan manfaat dengan meningkatnya kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya legalitas perizinan, yang pada akhirnya dapat mendukung perkembangan usaha dan meningkatkan peluang investasi. Namun demikian, penerapan sistem digital juga menimbulkan kendala bagi sebagian pelaku usaha yang belum memiliki kemampuan memanfaatkan teknologi, sehingga berpotensi menjadi hambatan dalam mengakses layanan perizinan. Dari aspek sosial, aplikasi SIPPADU berhasil mewujudkan perubahan yang diharapkan, yaitu mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
				untuk mendapatkan legalitas usaha. Selain itu, penggunaan aplikasi tersebut juga memberikan dampak berupa meningkatnya kepastian hukum bagi masyarakat ketika menghadapi potensi sengketa yang berkaitan dengan perizinan. Keberhasilan implementasi aplikasi SIPPADU tercermin dari meningkatnya jumlah permohonan perizinan secara signifikan selama periode 2020–2022.
5	Penulis: Fiona Dwi Yanti, Novi Winarti, dan Ryan Anggria Pratama Judul: Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam Tahun 2022 Asal: Jurnal Center Indonesia, Vol. 1 No. 1 Edisi Januari 2024, E.ISSN.3032-2472 Link: https://e-jurnal.jurnalcenter.com/index.php/micjo/article/view/48	Untuk mengetahui efektivitas pelayanan perizinan investasi di DPMPTSP Kota Batam.	Metode Penelitian : Metode penelitian deskriptif kualitatif Teori yang Digunakan: Teori efektivitas menurut Campbell J.P sebagai berikut: 1. Keberhasilan Program 2. Keberhasilan Sasaran 3. Kepuasan Terhadap Program 4. Tingkat Input dan Output	Hasil penelitian: 1. Keberhasilan Program Penerapan perizinan berbasis online akan dimaksimalkan melalui partisipasi masyarakat sebagai pelaku ekonomi dalam pelaksanaannya. Namun benar juga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan memahami keberadaan sistem online. Hal ini akan memungkinkan DPMPTSP Kota Batam memaksimalkan dan mengintensifkan upayanya untuk mencapai keberhasilan yang maksimal, termasuk melakukan penyadaran masyarakat terhadap permasalahan perizinan berbasis online.

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
			5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh	2. Keberhasilan Sasaran Bila dilihat sasaran OSS RBA guna memberikan kemudahan dan kepastian pelayanan perizinan kepada pemohon sudah tercapai dengan kecepatan itu maka izin yang dikeluarkan juga harus sesuai SOP, namun dalam penyelenggaraannya masih ada pelaku yang belum mendaftarkan usahanya sebagai bentuk legalitas. 3. Kepuasan Terhadap Program Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam telah menerapkan pelayanan perizinan berbasis daring sebagai upaya untuk mengatasi berbagai kendala yang muncul dalam proses perizinan, khususnya yang berkaitan dengan prosedur yang kompleks dan berbelit. Dengan diselenggarakan program perizinan berbasis online ini masyarakat yang menggunakan pelayanan sudah cukup merasa puas, dimana masyarakat tidak memakan waktu dan biaya. 4. Tingkat Input dan Output Dalam hal ini masukannya (input) berasal dari apa yang dilakukan

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
				penyedia layanan dalam lisensi berbasis online itu sendiri agar proses dapat berjalan, Keluaran (Output) OSS RBA berupa NIB dan Izin, dan keluaran OSS RBA berdasarkan klasifikasi risiko tertentu dan juga respon dari laporan pengaduan. Dapat dikatakan bahwasannya sosialisasi sebagai input dapat mempengaruhi badan usaha untuk mendaftarkan dirinya sebagai melalui OSS RBA. Terkait laporan pengaduan pihak penyelenggaran yaitu DPMPTSP Kota Batam langsung memberikan respon nya di dalam SPAN Lapor yang dapat diakses oleh masyarakat sebagai pelaku usaha untuk memasukkan pengaduannya. 5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh Tujuan penerapan izin berbasis online secara keseluruhan telah tercapai dalam pelaksanaan dan tujuannya. Meskipun hasil pelaksanaan program telah mencapai tujuan, namun masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya dan perlu perbaikan dari segi regulasi dan sumber daya manusia. Sistem OSS yang kadang error tidak bisa diakses sehingga terhambat

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
				verifikasi nya yang akan melebihi dari waktu SOP yang telah ditentukan.
6	Penulis: Berliannizar Bunga Maharani Judul: Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Sistem OSS-RBA Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Indramayu Asal: Jurnal IPDN, 2023 Link: http://eprints.ipdn.ac.id/13715/	Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai efektivitas pelayanan perizinan berbasis sistem OSS-RBA, menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasinya, baik yang bersifat pendukung maupun penghambat, serta mengevaluasi upaya yang telah dilakukan dalam mengatasi berbagai hambatan selama proses penyelenggaraan pelayanan.	Metode Penelitian: metode penelitian kualitatif deskriptif Teori yang Digunakan: Evaluasi terhadap efektivitas pelayanan perizinan dilakukan berdasarkan teori efektivitas organisasi dari Richard M. Steers yang dikemukakan dalam Tangkilisan (2005). Teori ini menjelaskan bahwa tingkat efektivitas organisasi dapat dianalisis melalui tiga dimensi, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, serta kemampuan organisasi dalam beradaptasi.	Hasil Penelitian: 1. Pencapaian Tujuan Berdasarkan aspek jangka waktu pelaksanaannya, implementasi sistem OSS-RBA di Kabupaten Indramayu dapat dinilai cukup efektif. Penilaian tersebut didasarkan pada indikator pencapaian tujuan, di mana selama kurang lebih dua tahun penerapannya sistem ini telah menunjukkan kemajuan yang mendekati sasaran yang telah ditetapkan. Meskipun demikian, apabila ditinjau dari ketepatan pencapaian sasaran, pelaksanaan pelayanan perizinan melalui OSS-RBA belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Idealnya, masyarakat dapat mengakses layanan perizinan secara daring kapan saja dan dari lokasi mana pun, termasuk dari rumah. Namun, dalam praktiknya masih terdapat masyarakat yang harus datang langsung ke kantor dinas akibat gangguan pada sistem OSS-RBA maupun keterbatasan pemahaman dalam menggunakan

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
				layanan berbasis internet. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tujuan penyelenggaraan pelayanan perizinan secara daring belum dapat diwujudkan secara maksimal. 2. Integrasi Dalam dimensi integrasi, efektivitas organisasi diukur melalui pelaksanaan sosialisasi dan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP). Temuan penelitian mengindikasikan bahwa upaya sosialisasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Indramayu terkait penggunaan sistem OSS-RBA masih belum optimal, sehingga penyebaran informasi kepada masyarakat belum sepenuhnya berjalan secara efektif. 3. Adaptasi Ditinjau dari aspek peningkatan kapasitas aparatur, implementasi pelayanan perizinan melalui sistem OSS-RBA di Kabupaten Indramayu masih menghadapi kendala berupa belum meratanya kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam penyelenggaraan layanan. Keterbatasan tersebut menyebabkan kemampuan petugas dalam

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
				mengoperasikan sistem dan memberikan pelayanan kepada masyarakat belum sepenuhnya optimal.
7	Penulis: Hammam Mahdy, Augustin Rina Herawati, Teuku Afrizal Judul: Efektivitas Pelayanan Perizinan Online Melalui Sistem Izin Investasi Mudah Dan Terpadu (SI IMUT) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang Asal: Journal of Public Policy and Management Review, 2023, 12(4), 230-245. Link: https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/41162	Untuk menganalisis efektivitas pelayanan perizinan online melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang	Metode Penelitian: metode deskriptif kualitatif Teori yang Digunakan: Analisis terhadap efektivitas pelayanan perizinan didasarkan pada indikator efektivitas organisasi yang dikembangkan oleh Duncan dan dikutip dalam Steers (1985:53). Dalam teori tersebut, tingkat efektivitas organisasi diukur melalui tiga aspek utama, yaitu kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan, membangun integrasi, dan menyesuaikan diri terhadap perubahan atau adaptasi.	Hasil Penelitian: Efektivitas Pelayanan Perizinan Online Melalui SI IMUT di DPMPTSP Kota Semarang. Efektivitas pelayanan perizinan online melalui Sistem Izin Investasi Mudah dan Terpadu (SI IMUT) di DPMPTSP Kota Semarang, secara keseluruhan sudah berjalan efektif, namun masih terdapat kekurangan dalam salah satu indikator. Berdasarkan ketiga indikator efektivitas menurut Duncan (dalam Steers 1985:53) pada indikator pencapaian tujuan dan adaptasi, penerapannya sudah berjalan dengan baik, sedangkan pada sub indikator proses sosial masih belum maksimal.

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
8	Penulis: Novitri Kurniawan Judul: Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Inovasi Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batanghari Asal: Jurnal IPDN, 2023 Link: http://eprints.ipdn.ac.id/12430/	Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai efektivitas pelayanan yang diberikan melalui inovasi pelayanan perizinan, sekaligus mengkaji faktor-faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan maupun kendala dalam implementasi inovasi tersebut.	Metode Penelitian: Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan desain deskriptif serta menggunakan pendekatan induktif. Teori yang Digunakan: Teori pengukuran efektivitas menurut Duncan dalam Richard M. Steers memiliki 3 indikator yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi, Adaptasi.	Hasil Penelitian: 1. Pencapaian Tujuan Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan perizinan melalui inovasi yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Batanghari belum sepenuhnya efektif. Hal tersebut terlihat dari masih banyaknya masyarakat yang memilih datang secara langsung ke kantor DPMPTSP untuk mengurus perizinan usaha, meskipun telah tersedia layanan berbasis inovasi. Namun, apabila ditinjau dari standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, mekanisme pelayanan perizinan telah dirancang agar memberikan kemudahan, kecepatan, efektivitas, dan efisiensi bagi pengguna layanan. Dengan demikian, dari aspek pencapaian sasaran, pelaksanaan pelayanan telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Selain itu, penyelenggaraan inovasi pelayanan tersebut juga telah didukung oleh landasan hukum yang jelas, sebagaimana dibuktikan melalui data

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
				dan informasi yang diperoleh dalam penelitian. 2. Integrasi Pada pelaksanaan pelayanan perizinan yang melibatkan pengembangan dari media layanan berupa inovasi layanan yang diberikan dilakukan dengan standar SOP yang ada. Partisipasi yang diberikan oleh masyarakat terhadap layanan perizinan melalui inovasi layanan perizinan masyarakat masih menganggap hal yang baru sehingga masih belum dimengerti oleh masyarakat. Karena pengenalan layanan inovasi perizinan yang masih kurang sehingga masyarakat masih banyak yang belum mengetahuinya dan belum efektif melalui inovasi layanan SIIP JOK dan Seri Bulian. 3. Adaptasi Ditinjau dari aspek adaptasi sumber daya manusia, sebagian besar aparatur DPMPTSP telah memiliki kemampuan yang memadai dalam mengimplementasikan pelayanan perizinan melalui inovasi yang dikembangkan. Namun, efektivitas penyelenggaraan pelayanan belum sepenuhnya didukung oleh

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
				ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, sehingga masih diperlukan pengadaan serta peningkatan fasilitas pendukung guna menunjang kualitas pelayanan kepada masyarakat.
9	Penulis: Fibri Nur Lathifah Judul: Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Aplikasi Sicantik Cloud Di Kabupaten Sukamara Provinsi Kalimantan Tengah Asal: Jurnal IPDN, 2022 Link: http://eprints.ipdn.ac.id/8902/	Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai efektivitas implementasi pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud di Kabupaten Sukamara, Provinsi Kalimantan Tengah. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan menganalisis faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan pelayanan serta mengevaluasi upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi berbagai kendala yang muncul dalam proses penyelenggaraannya.	Metode Penelitian: Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif Teori yang Digunakan: Teori efektivitas Duncan dalam Steers (2020:53) yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi.	Hasil Penelitian: 1. Pencapaian Tujuan Pelaksanaan pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud ini sudah dilaksanakan sesuai dasar hukum yang ada, namun hasil akhirnya ini belum dapat maksimal dikarenakan masih banyak izin yang belum ada regulasinya dan tujuan dari SiCANTIK Cloud ini belum dapat terealisasi. Ditinjau dari aspek legalitas, implementasi pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud telah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Akan tetapi, keberadaan landasan hukum tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh pelaksanaan yang efektif, sehingga masih diperlukan upaya perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan. 2. Integrasi Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP pelayanan perizinan melalui aplikasi SiCANTIK Cloud telah

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
				diterapkan oleh DPMPTSP Kabupaten Sukamara. Akan tetapi, efektivitas implementasinya masih belum optimal karena pelaksanaan pelayanan belum sepenuhnya mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Jika ditinjau menggunakan pendekatan sistem dalam mengukur efektivitas organisasi, ketidaksesuaian antara pelaksanaan proses dan SOP tersebut mengindikasikan bahwa mekanisme penyelenggaraan pelayanan dalam menghasilkan output belum berjalan secara efektif. 3. Adaptasi Berdasarkan hasil penelitian, infrastruktur jaringan internet di kantor DPMPTSP telah mampu mendukung operasional pelayanan berbasis aplikasi SiCANTIK Cloud. Meskipun demikian, keterbatasan akses internet di sejumlah wilayah desa di Kabupaten Sukamara masih menjadi hambatan bagi masyarakat dalam memanfaatkan layanan secara daring. Di samping itu, aspek sarana dan prasarana belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan penyelenggaraan pelayanan, yang ditunjukkan oleh belum tersedianya

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
				fasilitas kerja yang memadai bagi administrator SiCANTIK Cloud. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi efektivitas pelaksanaan pelayanan perizinan.
10	Penulis: Anindita Karima Dewi Judul: Efektivitas Pelayanan Perizinan Melalui Sipto Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kudus Provinsi Jawa Tengah Asal: Jurnal IPDN, 2022 Link: http://eprints.ipdn.ac.id/8944/	Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas implementasi pelayanan perizinan melalui Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Online (SIPTO) yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kudus, Provinsi Jawa Tengah.	Metode Penelitian: Metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif Teori yang Digunakan: Teori Saxena (dalam Indrawijaya 2010:176) bahwa 3 ukuran efektivitas yaitu dimensi kualitas, dimensi kuantitas dan dimensi waktu.	Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan perizinan melalui SIPTO di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kudus belum sepenuhnya optimal jika ditinjau dari aspek kualitas, kuantitas, dan waktu. Dari aspek kualitas, pelayanan belum berjalan efektif karena masih banyak masyarakat yang belum memahami cara penggunaan SIPTO. Pada aspek kuantitas, ketidakefektifan disebabkan oleh keterbatasan jumlah sumber daya manusia di DPMPTSP Kabupaten Kudus, Provinsi Jawa Tengah. Sementara itu, dari aspek waktu, masih ditemukan proses penerbitan dokumen perizinan yang melebihi batas waktu yang telah ditetapkan melalui sistem SIPTO.
11	Penulis: Rachmat	Untuk menilai kualitas layanan perizinan di Indonesia, khususnya pada DPMPTSP Kabupaten XYZ, serta	Metode Penelitian : Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang	Hasil Penelitian: 1. Peran kepemimpinan dan komunikasi berpengaruh signifikan dalam meningkatkan efektivitas layanan publik di DPMPTSP.

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
	Judul: <i>The quality of licensing services: an analysis of the impact of leadership and communication on the effectiveness of licensing services in Indonesia</i> Asal: JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia), Vol. 10, No. 3, 2024, hlm. 315–324 Link: https://ipv6.jurnal.iicet.org/index.php/jppi/article/view/4004	menganalisis sejauh mana gaya kepemimpinan dan manajemen komunikasi berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik di bidang perizinan.	berlandaskan pada paradigma postpositivisme. Teori yang Digunakan: Teori POAC (<i>Planning, Organizing, Actuating, Controlling</i>) sebagai kerangka analisis manajemen. Landasan manajemen dari G.R. Terry, yang menekankan pentingnya organisasi untuk mencapai tujuan efektif dan efisien. Konsep komunikasi pembangunan dan komunikasi pelayanan publik, yang memandang komunikasi sebagai faktor kunci dalam keberhasilan pelayanan.	- Masih terdapat kendala dalam implementasi OSS, terutama terkait kesiapan SDM dan strategi sosialisasi kepada masyarakat. - Aparatur pemerintah umumnya telah melaksanakan prosedur sesuai standar (SOP), bersikap ramah, sederhana, dan tepat waktu dalam memberikan layanan, serta tidak ditemukan pungutan liar. - Komunikasi efektif terbukti mampu memperkuat kualitas layanan, meningkatkan literasi teknologi masyarakat, serta memperbaiki persepsi publik terhadap pelayanan perizinan. - Implementasi kepemimpinan, manajemen komunikasi, SOP, dan pemanfaatan teknologi informasi merupakan faktor penting untuk optimalisasi layanan perizinan.
12	Penulis: Niken Putri Mia Septiana, Aufarul Marom, & Herbasuki Nurcahyanto	Untuk menganalisis efektivitas MPP dalam melaksanakan pola	Metode Penelitian : Penelitian ini menerapkan	Hasil Penelitian: MPP Jepara memberikan kemudahan, keamanan, dan

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
	Judul: Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Melaksanakan Pola Pelayanan Terpadu di Kabupaten Jepara Asal: <i>Journal of Management & Public Policy</i> (Universitas Diponegoro – FISIP, 2023) Link: https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/43148	pelayanan terpadu di Kabupaten Jepara serta faktor pendorong dan penghambatnya.	pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi, yang selanjutnya dianalisis menggunakan model analisis data Miles dan Huberman. Teori yang Digunakan: 1. Indikator efektivitas organisasi menurut Duncan (pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi). 2. Faktor efektivitas organisasi menurut Steers (karakteristik organisasi, lingkungan, pegawai, serta kebijakan dan	kenyamanan, tetapi masih terkendala kecepatan layanan, keterjangkauan informasi, dan adaptasi OPD. 2. Faktor pendorong: pembagian tupoksi jelas, dedikasi pegawai, kepemimpinan dan pengawasan yang baik. 3. Faktor penghambat: OSS sering down, beberapa OPD tidak menempatkan pegawai full-time, sosialisasi kurang masif, belum ada staf khusus media sosial, serta target layanan belum tercapai.

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
			praktik manajemen).	
13	Penulis: Zahra Aqilah Dytihana, Mohammad Rezza Fahlevvi, dan Wenty Zahрати Judul: <i>From Bureaucracy to Efficiency: The Impact of Licensing Service Quality on Increasing Regional Investment (A Case Study at the Pekanbaru Public Service Mall)</i> Asal: Jurnal Bina Praja (<i>Journal of Home Affairs Governance</i>), Vol. 17, No. 2, 2025 Link: https://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/jbp/article/view/2560	Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan perizinan terhadap peningkatan investasi daerah di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Pekanbaru.	Metode Penelitian : Menggunakan mixed methods dengan pendekatan Explanatory Sequential. Kuantitatif: kuesioner pada 384 responden pengguna layanan Nomor Induk Berusaha (NIB). Kualitatif: wawancara dengan pelaku usaha mengenai persepsi kualitas layanan dan minat investasi. Teori yang Digunakan: Teori kualitas layanan publik dengan model SERVQUAL (Parasuraman), serta konsep efisiensi birokrasi dan pelayanan publik.	Hasil Penelitian: 1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan perizinan dengan peningkatan investasi daerah. 2. Dimensi SERVQUAL menunjukkan gap positif: layanan yang diterima lebih tinggi dari ekspektasi masyarakat. 3. Temuan kualitatif menunjukkan bahwa fasilitas fisik nyaman, petugas responsif, profesional, ramah, dan peduli pada masyarakat (termasuk UMKM). 4. Integrasi OSS dengan inovasi daerah mempermudah akses fasilitas investasi dan mendorong iklim usaha yang kompetitif. 5. Peningkatan kualitas layanan perizinan di MPP Pekanbaru secara langsung mendorong realisasi investasi dan pertumbuhan ekonomi daerah

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
14	Penulis: Putri Wulandari Atur Rejeki & Rosita Novi Andari Judul: <i>Public Service Malls as a Solution in Improving the Quality of Public Services in Indonesia</i> Asal: Jurnal Ilmu Administrasi – Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi, Vol. 19, No. 2, Desember 2022, hlm. 215–225 Link: https://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/view/886	Untuk menganalisis sejauh mana keberadaan Mall Pelayanan Publik (MPP) di berbagai kabupaten/kota di Indonesia mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta aspek mana yang paling berpengaruh dalam peningkatan kualitas layanan.	Metode Penelitian: Kuantitatif deskriptif Teori yang Digunakan: 1. Konsep Indeks Pelayanan Publik (Public Service Index/PSI) dengan 6 aspek penilaian: (1) kebijakan pelayanan, (2) profesionalisme SDM, (3) sarana prasarana, (4) sistem informasi pelayanan publik, (5) konsultasi dan pengaduan, (6) inovasi. 2. Literatur mengenai transformasi pelayanan publik dan inovasi layanan berbasis MPP.	Hasil Penelitian: 1. Kabupaten/kota yang telah memiliki MPP memiliki kualitas pelayanan publik lebih tinggi secara signifikan dibandingkan daerah yang belum memiliki MPP. 2. Aspek yang paling berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan adalah kebijakan pelayanan. 3. Aspek dengan pengaruh paling rendah adalah inovasi. 4. MPP terbukti meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan penguatan aspek kebijakan pelayanan menjadi kunci utama. Perluasan MPP ke seluruh kabupaten/kota serta penguatan inovasi layanan direkomendasikan.
15	Penulis: Ohan Suryana	Untuk mengetahui keefektifan pembangunan Mal Pelayanan Publik sebagai implementasi	Metode Penelitian: Kualitatif Studi Literatur	Hasil Penelitian: Pembangunan Mal Pelayanan Publik sebagai implementasi WoG sejalan dengan konsep e-government telah sesuai dan mendukung prinsip pelayanan publik

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
	Judul: Mal Pelayanan Publik dalam Bingkai <i>Whole of Government</i> (WoG) dan Implementasi e-Government di Indonesia Asal: Jurnal Ilmiah Kebijakan dan Pemerintahan (JIKK) Vol 1 No. 2 2018 Link: https://scholar.archive.org/work/lbmizeuscnhv5dwr77jlvjasu4/access/wayback/https://journal.poltekim.ac.id/jikk/article/download/30/28	praktik WoG dan aplikasi e-government di Indonesia.	Teori yang Digunakan: Whole of Government (WoG), e-Government, New Public Management (NPM).	prima; Mal Pelayanan Publik mampu mengatasi masalah koordinasi dan kolaborasi birokrasi serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.
16	Penulis: Gina Salsabila, Salsa Billa Nur Aviyanti, Yanto Heryanto Judul: <i>Public Service: Innovation, Public Service Mall, Improving Public Services, Cirebon Regency</i> Asal: <i>Journal of Public Policy, Political Science and Public Review (PoliSci)</i>, Vol. 3 No. 1, September 2025	Untuk meneliti inovasi Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Cirebon, khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), serta mengidentifikasi tantangan, hambatan, dan peluang MPP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.	Metode Penelitian: Pendekatan kualitatif deskriptif Teori yang Digunakan: Teori Difusi Inovasi Everett Rogers, dengan lima karakteristik inovasi: (1) <i>Relative Advantage</i>, (2) <i>Compatibility</i>, (3) <i>Complexity</i>,	Hasil Penelitian: 1. MPP Cirebon meningkatkan efisiensi layanan publik dengan menyatukan berbagai layanan dalam satu lokasi. 2. Terdapat keunggulan relatif (<i>relative advantage</i>) berupa efisiensi administrasi, kenyamanan fasilitas, dan meningkatnya kepuasan masyarakat. 3. Tantangan utama adalah keterbatasan SDM serta kurangnya partisipasi instansi dalam mengisi counter pelayanan, yang membuat beberapa layanan belum optimal.

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
	Link: https://annpublisher.org/ojs/index.php/polisci/article/view/830		(4) <i>Trialability</i> , (5) <i>Observability</i>	4. Kompleksitas muncul karena masyarakat belum sepenuhnya memahami mekanisme MPP, sehingga diperlukan sosialisasi berkelanjutan. 5. <i>Trialability</i> terlihat dari adanya masa uji coba sebelum peresmian, yang mendapat respon positif masyarakat. 6. <i>Observability</i> dapat dipantau melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bulanan dan inovasi seperti aplikasi SIPELEM/digiform. 7. MPP Cirebon merupakan inovasi pelayanan publik yang efektif, namun perlu peningkatan SDM, optimalisasi partisipasi instansi, dan penguatan sosialisasi agar lebih banyak masyarakat memanfaatkannya.
17	Penulis: Dwi Yoga Ambal Ariski, Tri Yuningsih, dan Augustin Rina Herawati Judul: <i>Implementation of Public Service Malls (MPP) in Improving One Stop Integrated Services (PTSP) in Rembang Regency</i>	Untuk mengevaluasi bagaimana implementasi Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kabupaten Rembang dalam meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), serta menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi	Metode Penelitian: Pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teori yang Digunakan: Model implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh George Edward III menjelaskan bahwa	Hasil Penelitian: 1. Implementasi MPP di Kabupaten Rembang masih belum optimal. Efektivitas layanan PTSP dinilai rendah. 2. Faktor penghambat: keterbatasan SDM, fasilitas pelayanan, serta belum adanya SOP makro untuk MPP. 3. Faktor komunikasi relatif baik (<i>clarity, transmission, consistency</i>),

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
	Asal: <i>Jurnal Public Policy</i>, Vol. 9 No. 4 (Oktober 2023) Link: https://jurnal.utu.ac.id/jppolicy/article/download/7998/pdf	implementasi kebijakan MPP dengan menggunakan analisis SWOT.	keberhasilan pelaksanaan kebijakan ditentukan oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Analisis SWOT sebagai alat untuk merumuskan strategi penguatan implementasi MPP.	namun masih ada hambatan koordinasi antarinstansi. 4. Struktur birokrasi belum kuat: SOP hanya berlaku di masing-masing counter, sehingga belum ada keseragaman standar. 5. Analisis SWOT menunjukkan: <i>Strengths</i>: integrasi layanan lintas instansi, dukungan regulasi (Permenpan RB No. 23/2017, Perpres No. 89/2021). <i>Weaknesses</i>: keterbatasan SDM, fasilitas, dan integrasi sistem. <i>Opportunities</i>: peningkatan kualitas layanan publik, dukungan kebijakan otonomi daerah. <i>Threats</i>: resistensi birokrasi dan keterbatasan anggaran. 6. Sehingga diperlukan strategi penguatan SDM, penyusunan SOP makro, pengembangan sistem informasi MPP, dan peningkatan sarana prasarana untuk mengoptimalkan efektivitas MPP di Rembang.
18	Penulis: Helviana Rahayu, Hyronimus Rowa, dan Ika Sartika	Untuk menganalisis efektivitas Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kota Depok dalam menyediakan layanan publik yang	Metode Penelitian: Pendekatan kualitatif deskriptif	Hasil Penelitian: 1. Efektivitas MPP Depok masih belum optimal meskipun sudah menunjukkan kemajuan dalam menyederhanakan layanan publik.

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
	Judul: <i>Effectiveness of Public Service Malls in Depok City, West Java Province</i> Asal: INFOKUM, Vol. 13, No. 4, 2025 Link: https://www.infor.seaninstitute.org/index.php/infokum/article/view/2927	efisien, transparan, dan mudah diakses, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat efektivitas dan upaya perbaikannya.	Teori yang Digunakan: Teori efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers (1985), dengan tiga dimensi utama: 1. Pencapaian tujuan (<i>goal achievement</i>) 2. Integrasi internal (<i>integration</i>) 3. Adaptasi (<i>adaptability</i>)	2. Pada dimensi pencapaian tujuan, masyarakat cukup paham syarat dan biaya layanan, tetapi masih minim sosialisasi terkait jenis layanan, prosedur, dan inovasi. 3. Pada dimensi integrasi, koordinasi antarinstansi masih lemah, SOP antar lembaga berbeda, dan komunikasi internal kurang efektif. 4. Pada dimensi adaptasi, terdapat inovasi digital (aplikasi antrean online, kios layanan mandiri), tetapi sering bermasalah teknis dan kurang ramah pengguna. 5. Faktor penghambat utama: koordinasi antarinstansi yang lemah, perbedaan SOP antar lembaga, keterbatasan SDM dan kompetensi, dan keterbatasan dukungan teknologi informasi. 6. Upaya perbaikan yang direkomendasikan: pembentukan UPT khusus untuk manajemen MPP, penguatan kolaborasi antarinstansi, peningkatan SDM melalui pelatihan, sosialisasi masif kepada masyarakat, serta perbaikan sarana prasarana dan sistem digital.

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
19	Penulis: Asna Aneta, Erni Soleman dan Sukarman Kamuli Judul: <i>The Effectiveness of Online-Based Licensing Services at The Capital Investment and Integrated One-Stop Services (DPM-PTSP) in The Fourth Industrial Revolution</i> Asal: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik, Vol. 10, No. 1, Januari–Juni 2020, hlm. 143–158 Link: https://pdfs.semanticscholar.org/edfa/23b1089adcfc44c94be564e3f75a3572ddde.pdf	Untuk menganalisis efektivitas layanan perizinan berbasis online di DPM-PTSP Provinsi Gorontalo pada era Revolusi Industri 4.0, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas dan efektivitas layanan.	Metode Penelitian: Deskriptif kuantitatif dan kualitatif Teori yang Digunakan: 1. Teori implementasi kebijakan Van Meter & Van Horn (1975) untuk melihat faktor komunikasi, sumber daya, sikap, dan struktur birokrasi. 2. Konsep <i>e-Government</i> (Anggara, 2012) sebagai kerangka dalam memahami transformasi pelayanan publik berbasis digital. 3. Teori efektivitas pelayanan publik berdasarkan indikator prosedur, waktu, biaya, produk layanan, sarana-prasarana,	Hasil Penelitian: 1. Implementasi layanan perizinan berbasis online di DPM-PTSP Gorontalo belum optimal. 2. Hambatan utama: SDM terbatas, baik dari segi jumlah maupun kompetensi, fasilitas dan infrastruktur kurang memadai (terutama jaringan internet dan sarana teknis), kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur layanan online, dan rendahnya literasi digital masyarakat dalam menggunakan layanan online. 3. Dari hasil survei, efektivitas layanan online dinilai cukup baik dengan skor rata-rata 80,22% (kategori good). Aspek terbaik: fasilitas dan infrastruktur (84,21%). Aspek terendah: kompetensi IT aparatur (80,01%). 4. Rekomendasi: peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan teknis, optimalisasi sosialisasi layanan online, penambahan anggaran untuk sarana dan prasarana, perluasan kerja sama antar-stakeholder untuk mendukung layanan online.

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
			kompetensi aparat, dan kemampuan IT.	
20	Penulis: Siti Nurhayati, Rd. Achmad Buchari, Slamet Usman Ismanto Judul: <i>Service Innovation At Public Service Malls In Improving The Quality Of Public Services In Bandung City</i> Asal: <i>Journal of Governance</i>, Vol 9, No 2, 2024 Link: https://core.ac.uk/download/pdf/620158162.pdf	Untuk menganalisis inovasi layanan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Bandung untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik	Metode Penelitian: Kualitatif deskriptif Teori yang Digunakan: Teori inovasi kebijakan publik Rogers dengan dimensi dari Cook, Matthews, dan Irwin (leadership, manajemen, risiko, SDM, teknologi).	Hasil Penelitian: 1. Ditemukan adanya gap antara kebutuhan dan jumlah SDM, jadwal layanan yang tidak rutin, dan ketiadaan SOP makro dalam pelayanan; 2. Dibutuhkan peningkatan SDM, standardisasi jadwal operasional, pengembangan SOP, dan penggunaan teknologi untuk efisiensi layanan; 3. Kepemimpinan efektif dan manajemen yang baik krusial untuk koordinasi dan peningkatan kualitas layanan. 4. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi layanan berbasis manajemen yang baik, SDM memadai, kepemimpinan, risiko yang terkelola, dan teknologi pendukung adalah kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui MPP di Kota Bandung.
21	Penulis: Sri Lela Fitri, Rahmad Hidayat, dan Hidayatullah M. Ariy Dermawan	Untuk mengetahui implementasi pelayanan perizinan	Metode Penelitian: Pendekatan Deskriptif kualitatif	Hasil Penelitian : 1. Implementasi pelayanan perizinan melalui MPP Lombok Tengah

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
	Judul: Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP): Studi Peraturan Bupati Lombok Tengah Nomor 35 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Asal: Jurnal Tata Sejuta, Vol. 10 No. 1, Maret 2024. STIA Mataram Link: https://repository.ummat.ac.id/8913/	pada DPMPTSP melalui inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) Lombok Tengah serta faktor-faktor yang memengaruhinya.	Teori yang Digunakan: Teori Implementasi Kebijakan Edwards III dengan empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.	berjalan sesuai harapan, meskipun terdapat beberapa hambatan. 2. Komunikasi: Sudah baik, dilakukan melalui sosialisasi online dan offline. 3. Sumber daya: Cukup memadai (33 orang pegawai), tetapi kebutuhan meningkat seiring bertambahnya pemohon izin (± 6000 izin tahun 2023). 4. Disposisi: Staf memiliki komitmen dan kejujuran sesuai standar, namun SOP hanya tersedia online, kurang pada papan informasi di MPP. 5. Struktur birokrasi: Sudah sesuai SOP dan SK, sehingga mempermudah layanan. 6. Faktor pendukung/ penghambat: keterbatasan SDM, anggaran, sarana-prasarana (AC, Wi-Fi), papan informasi yang belum lengkap, serta perlunya evaluasi berkelanjutan. 7. Dampak: MPP Lombok Tengah mampu meningkatkan jumlah pemohon izin dan memberikan kemudahan layanan, meskipun masih perlu perbaikan.
22	Penulis: Wahyu Febrianto & Sri Wibawani	Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menguji secara empiris hubungan antara	Metode Penelitian: Penelitian kuantitatif dengan pendekatan positivistic	Hasil Penelitian: 1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna MPP

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
	Judul: <i>The Effect of Service Quality on Community Satisfaction of Public Service Mall Users in Sidoarjo Regency</i> Asal: Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal), Vol. 12 No. 1, Juni 2022, hlm. 1–10 Link: https://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/view/5826	kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat pada MPP Kabupaten Sidoarjo.	Teori yang Digunakan: Teori kualitas pelayanan dari Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dengan lima indikator utama SERVQUAL: 1. <i>Tangible</i> (bukti fisik) 2. <i>Reliability</i> (keandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 4. <i>Assurance</i> (jaminan) 5. <i>Empathy</i> (empati)	Sidoarjo (nilai signifikansi $0,000 < 0,05$). 2. Persamaan regresi: $Y = 21,031 + 0,360X$, menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. 3. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,171 (17,10%), artinya kualitas pelayanan hanya berkontribusi sebesar 17,10% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan 82,90% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. 4. Dimensi SERVQUAL menunjukkan hasil: a) <i>Tangible</i>: pegawai tampil rapi, tempat layanan bersih, teknologi digunakan dengan baik. b) <i>Reliability</i>: masih ada keluhan terkait keterlambatan proses layanan. c) <i>Responsiveness</i>: petugas cukup tanggap dalam merespons keluhan. d) <i>Assurance</i>: petugas ramah, menjaga keamanan dan memberikan rasa percaya.

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
				e) <i>Empathy</i>: pegawai menunjukkan kepedulian, membantu masyarakat secara personal. 5. MPP Sidoarjo telah memberikan pelayanan yang cukup baik, namun peningkatan mutu masih diperlukan agar kepuasan masyarakat semakin optimal.
23	Penulis: Indarja, Untung Sri Hardjanto, Sri Nurhari Susanto dan Kadek Cahya Susila Wibawa Judul: <i>Public Service Mall as an Effort to Improve Public Service Quality in Semarang City</i> Asal: <i>International Journal of Current Science Research and Review (IJCSRR)</i>, Vol. 6, Issue 11, November 2023, hlm. 7310–7315 Link: https://ijcsrr.org/wp-content/uploads/2023/11/36-2511-2023.pdf	Untuk mengidentifikasi dan menganalisis manajemen pelayanan publik yang dilakukan secara terintegrasi melalui pendirian Mall Pelayanan Publik (MPP) di Kota Semarang, serta menilai komitmen pemerintah daerah dalam melakukan inovasi, integrasi, dan reformasi birokrasi.	Metode Penelitian: deskriptif kualitatif Teori yang Digunakan: 1. <i>Paradigma Dynamic Governance</i> (Neo & Chen, 2007) yang menekankan pada kemampuan adaptif, inovasi, dan budaya organisasi. 2. Konsep reformasi birokrasi dalam pelayanan publik (Schoemaker, Heaton & Teece, 2018).	Hasil Penelitian: 1. Pendirian MPP Kota Semarang merupakan wujud komitmen pemerintah daerah dalam menghadirkan kebijakan adaptif untuk menjawab kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang mudah, cepat, murah, aman, dan nyaman. 2. MPP Semarang melibatkan 39 counter layanan dengan 78 petugas dari 15 OPD internal dan 14 lembaga eksternal, yang menyediakan 165 jenis layanan perizinan, administrasi, dan non-administrasi. 3. Antusiasme masyarakat cukup tinggi, tercatat 1.649 pengunjung selama uji coba (Oktober–November 2022), dan meningkat menjadi lebih dari 2.800 pengunjung hanya pada bulan Maret 2023. 4. Tantangan utama: koordinasi antarinstansi, harmonisasi SOP, serta

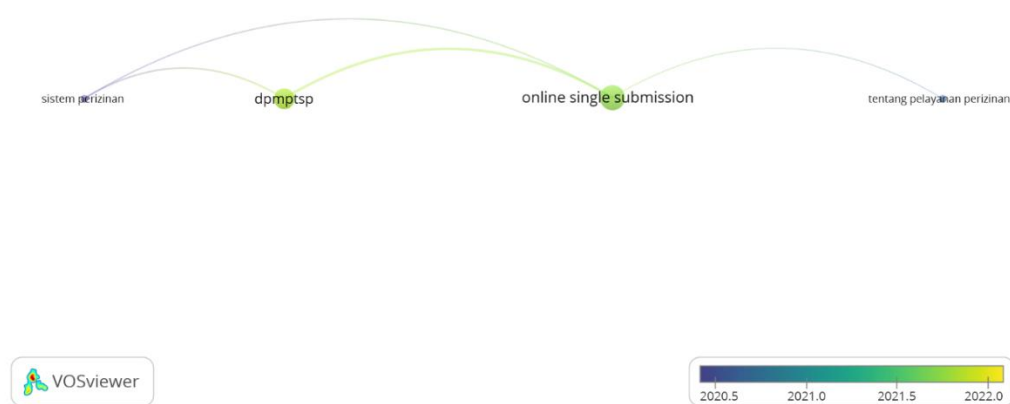
No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
				pemanfaatan teknologi digital agar layanan lebih responsif dan inklusif. 5. MPP Semarang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui integrasi dan inovasi layanan, namun perlu penguatan SDM, sarana-prasarana ramah disabilitas, serta digitalisasi untuk mendukung pelayanan yang berkelanjutan.
24	Penulis: Riski Puspita Lestari, Dyah Mutiarin, Achmad Nurmandi Judul : Inovasi Mal Pelayanan Publik untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kulon Progo Asal: Jurnal Tata Sejuta Vol.6 No.2, September 2020 Link: https://www.ejurnalstiamataram.ac.id/index.php/tatasejuta/article/view/138	Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis inovasi MPP sebagai salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kulon Progo.	Metode Penelitian : Menggunakan metode kualitatif deskriptif Teori yang Digunakan: Teori Diffusion of Innovations oleh Rogers (1995) dengan lima indikator inovasi: <i>Relative Advantage</i>, <i>Compatibility</i>, <i>Complexity</i>, <i>Trialability</i>, <i>Observability</i>.	Hasil Penelitian: MPP Kulon Progo memberikan keuntungan relatif signifikan bagi masyarakat berupa kemudahan akses, kepuasan, dan kenyamanan; inovasi MPP sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan nilai-nilai yang berlaku; kompleksitas inovasi mudah dipahami pengguna; inovasi telah diuji (<i>trialability</i>) oleh masyarakat dan pengelola; hasil inovasi (<i>observability</i>) mudah dilihat dan dinilai masyarakat, dengan pelayanan yang lebih efisien dan terintegrasi.
25	Penulis: Amy Yayuk Sri Rahayu, Krisna Puji Rahmayanti, Wahyu Mahendra, Muhamad Imam Alfie Syarien, Syifa Amania Afra	Untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja 11 Mal Pelayanan Publik di Indonesia	Metode Penelitian: Metode campuran (mixed method); survei kuantitatif kepada pengguna dan pegawai	Hasil Penelitian: Kualitas layanan dan proses internal menunjukkan hasil sangat baik; pembelajaran dan pertumbuhan pegawai serta aspek keuangan masih mendapat

No.	Nama Penulis, Judul, Jurnal	Tujuan Penelitian	Metode dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian
	Judul: <i>Performance Evaluation of Public Service Mall (Mall Pelayanan Publik) in Indonesia using the Balanced Scorecard</i> Asal: <i>Policy & Governance Review</i>, Vol. 6, No. 2, May 2022 Link: https://journal.iapa.or.id/pgt/article/view/570	secara komprehensif dari 4 perspektif BSC.	MPP, Focus Group Discussion (FGD), wawancara mendalam, dan analisis data sekunder. Teori yang Digunakan: Balanced Scorecard (BSC) untuk sektor publik (Niven, 2008), dengan fokus pada 4 perspektif: pelanggan, proses internal, pembelajaran dan pertumbuhan pegawai, serta keuangan.	nilai rendah; perlunya penguatan struktur kelembagaan, integrasi data dan otoritas, serta peningkatan kapasitas pegawai di bidang digitalisasi dan manajemen data; MPP diharapkan mengadopsi integrasi layanan yang lebih baik untuk mendorong investasi dan meningkatkan kinerja keuangan daerah.

Sumber: Diolah oleh penulis (2026)

1.6.1. Keaslian Penelitian

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas, penelitian tentang efektivitas pelayanan perizinan maupun MPP telah banyak dilakukan di berbagai daerah di Indonesia. Umumnya, penelitian terdahulu fokus pada pengukuran efektivitas pelayanan menggunakan teori klasik seperti Steers, Duncan, atau Sutrisno dengan indikator pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi, ketepatan waktu, dan kepuasan masyarakat.



Gambar 1.2 *Overlay Visualization VOSviewer*

Sumber: VOSviewer (2025)

Berdasarkan hasil *overlay visualization* VOSviewer, perkembangan kajian perizinan dan pelayanan publik menunjukkan adanya pergeseran fokus dari pembahasan konseptual mengenai sistem dan regulasi perizinan yang dominan pada periode awal (sekitar 2020–2021), menuju kajian peran kelembagaan DPMPTSP pada periode pertengahan (2021), hingga berfokus pada implementasi digital melalui *Online Single Submission* (OSS) sebagai isu paling mutakhir pada periode 2021–2022. Meskipun penelitian mengenai OSS dan peran DPMPTSP terus berkembang, kajian yang secara spesifik menelaah efektivitas DPMPTSP dalam konteks penyelenggaraan MPP di tingkat daerah masih relatif terbatas dan cenderung bersifat parsial. Belum banyak penelitian yang mengkaji efektivitas DPMPTSP dalam

penyelenggaraan MPP secara longitudinal (dari waktu ke waktu) dengan menghubungkan tiga aspek penting secara simultan, yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), jumlah izin yang diterbitkan, dan pertumbuhan penanaman modal. Oleh karena itu, penelitian ini menempati posisi kebaruan dengan menganalisis Efektivitas Berbasis Optimasi Tujuan DPMPSTSP Kabupaten Semarang dalam penyelenggaraan MPP secara berkelanjutan, dengan mengintegrasikan dimensi kualitas pelayanan, kinerja output perizinan, dan dampak ekonomi investasi. Pendekatan ini memungkinkan penelitian memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai sejauh mana efektivitas pelayanan terpadu di MPP tidak hanya dirasakan oleh masyarakat, tetapi juga tercermin dalam peningkatan kinerja perizinan dan penanaman modal daerah.

Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu mengenai pelayanan perizinan dan MPP yang berfokus pada efektivitas pelayanan, efektivitas program, maupun efektivitas sistem perizinan berbasis elektronik dengan menggunakan indikator pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Namun, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus menganalisis efektivitas organisasi penyelenggara MPP sebagai organisasi publik yang memiliki tujuan strategis untuk mengintegrasikan pelayanan, meningkatkan kecepatan, kemudahan jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan, serta meningkatkan daya saing daerah dan kemudahan berusaha. Selain itu, penelitian terdahulu pada umumnya belum menghubungkan pencapaian tujuan organisasi dengan faktor-faktor internal maupun eksternal yang mempengaruhi efektivitas organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan tersebut melalui analisis Efektivitas Berbasis Optimasi Tujuan DPMPSTSP di MPP Kabupaten Semarang serta menganalisis faktor-faktor yang berkontribusi terhadap efektivitas organisasi.

Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi secara empiris dan konseptual dalam memperkaya literatur mengenai efektivitas kelembagaan DPMPTSP Kabupaten Semarang dan implementasi MPP sebagai instrumen reformasi pelayanan publik di Kabupaten Semarang.

1.7. Tinjauan Pustaka

1.7.1. Administrasi Publik

Chandler dan Plano (1988:29–30) mendefinisikan administrasi publik sebagai suatu proses pengorganisasian dan pengoordinasian sumber daya serta personel publik untuk merumuskan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan dalam kebijakan publik. Selain itu, administrasi publik juga dipandang sebagai seni dan ilmu (*art and science*) yang berfokus pada pengaturan urusan publik serta pelaksanaan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Hakikat administrasi publik sebagai disiplin ilmu adalah memberikan kontribusi dalam penyelesaian permasalahan publik melalui peningkatan kualitas penyelenggaraan organisasi, pengembangan sumber daya manusia, dan pengelolaan keuangan yang lebih efektif serta efisien.

Menurut McCurdy (1986), administrasi publik dipandang sebagai bagian dari proses politik yang berperan sebagai salah satu mekanisme dalam pemerintahan negara serta menjadi pendekatan fundamental dalam pelaksanaan fungsi-fungsi negara.

Menurut Barton dan Chappel (1986), administrasi publik dapat dipahami sebagai *the work of government*, yakni pekerjaan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Konsep ini menitikberatkan pada peran aparatur negara dalam penyelenggaraan pelayanan kepada publik.

Nigro dan Nigro (1989) mendefinisikan administrasi publik sebagai bentuk kerja sama kelompok dalam lingkungan sektor publik yang melibatkan lembaga

eksekutif, legislatif, dan yudikatif. Dalam pandangan mereka, administrasi publik memiliki peran penting dalam proses perumusan kebijakan publik sehingga tidak dapat dipisahkan dari proses politik. Selain itu, administrasi publik juga memiliki karakter yang berbeda secara mendasar dengan administrasi swasta karena melibatkan interaksi yang intens dengan sektor swasta dan masyarakat dalam penyediaan layanan publik. Definisi tersebut menekankan dimensi institusional serta aspek kolektif dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Rosenbloom mendefinisikan Administrasi publik dapat dipahami sebagai pemanfaatan teori serta proses manajemen, politik, dan hukum dalam rangka melaksanakan mandat pemerintah pada bidang legislatif, eksekutif, dan yudikatif (Rosenbloom, 1998). Administrasi publik, menurut pandangan ini, tidak hanya berkaitan dengan efisiensi manajerial, tetapi juga dengan nilai-nilai demokrasi, supremasi hukum, dan legitimasi politik dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Nicholas Henry (2010) memandang administrasi publik dipahami sebagai suatu bidang yang memadukan teori dan praktik secara kompleks dengan tujuan untuk memperdalam pemahaman tentang peran pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, sekaligus mendorong lahirnya kebijakan publik yang lebih tanggap terhadap kebutuhan sosial yang berkembang. Selain itu, administrasi publik juga diarahkan untuk melembagakan praktik manajemen yang berorientasi pada efektivitas, efisiensi, serta pemenuhan nilai-nilai normatif dalam masyarakat, seperti keadilan dan kesejahteraan sosial.

Starling memberikan definisi yang lebih luas dengan menyatakan bahwa administrasi publik mencakup segala sesuatu yang dicapai oleh pemerintah atau segala sesuatu yang dilakukan pemerintah sesuai dengan janji-janji politiknya (Starling, 2011). Definisi ini menekankan aspek *the accomplishing side of*

government, yakni kemampuan pemerintah dalam mewujudkan kebijakan publik yang telah dirumuskan dan dijanjikan kepada masyarakat.

Dalam konteks Indonesia, Harbani Pasolong (2013) administrasi publik dapat diartikan sebagai suatu bentuk kerja sama antara individu maupun lembaga yang terorganisir dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Definisi ini menegaskan pentingnya koordinasi dan kolaborasi antaraktor dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan proses koordinasi dan kerja sama antar berbagai aktor dalam menjalankan tugas serta fungsi pemerintahan, yang berfokus pada penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat secara optimal.

1.7.2. Paradigma Administrasi Publik

Nicholas Henry (2018) mengemukakan bahwa perkembangan administrasi publik dapat dipahami melalui enam paradigma administrasi publik yang berkembang seiring dengan perubahan peran negara dan tuntutan masyarakat. Enam paradigma tersebut antara lain (Rahman & Muluk, n.d.):

1. Paradigma Dikotomi Politik - Administrasi (1900 - 1926)

Paradigma pertama menekankan pemisahan yang tegas antara politik dan administrasi. Politik dipandang sebagai ranah penentuan kebijakan, sedangkan administrasi bertugas melaksanakan kebijakan secara netral dan profesional. Paradigma ini dipengaruhi oleh pemikiran Woodrow Wilson dan Frank J. Goodnow.

2. Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi (1927 - 1937)

Paradigma ini menekankan pencarian prinsip-prinsip universal dalam administrasi publik, seperti *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting*, dan *budgeting* (POSDCORB) yang diperkenalkan oleh Luther Gulick dan Lyndall Urwick. Administrasi publik dipandang sebagai ilmu yang dapat dirumuskan secara sistematis.

3. Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950 - 1970)

Paradigma ini muncul sebagai kritik terhadap klaim netralitas administrasi. Administrasi publik dipandang sebagai bagian integral dari ilmu politik karena sarat dengan nilai, kekuasaan, dan kepentingan politik.

4. Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956 - 1970)

Paradigma ini berupaya memisahkan kembali administrasi publik dari ilmu politik dengan menekankan pendekatan manajerial dan teori organisasi yang juga digunakan dalam administrasi bisnis. Fokusnya adalah efisiensi, efektivitas, dan teknik manajemen.

5. Paradigma Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970 - 1990)

Paradigma ini menegaskan kembali identitas administrasi publik sebagai disiplin ilmu yang berdiri sendiri. Administrasi publik tidak hanya menekankan efisiensi, tetapi juga nilai-nilai publik seperti keadilan, akuntabilitas, responsivitas, dan kepentingan umum.

6. Paradigma Administrasi Publik sebagai *Governance* (1990 - sekarang)

Paradigma ini menekankan peran kolaboratif antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil dalam penyelenggaraan pemerintahan. Administrasi publik tidak lagi dipandang sebagai monopoli negara, melainkan sebagai proses tata kelola (*governance*).

Berdasarkan enam paradigma administrasi publik menurut Nicholas Henry di atas, penelitian efektivitas DPMPTSP Kabupaten Semarang dalam penyelenggaraan MPP masuk dalam Paradigma Administrasi Publik sebagai Manajemen yaitu paradigma keempat, dengan keterkaitan pendukung pada Paradigma *Governance* atau Pelayanan Publik Baru (paradigma keenam). Penempatan ini didasarkan pada orientasi pelayanan DPMPTSP Kabupaten Semarang yang menekankan pencapaian kinerja, efisiensi proses, dan hasil pelayanan yang terukur.

Penelitian ini berada pada Paradigma IV (Administrasi Publik sebagai Manajemen) karena menempatkan DPMPTSP Kabupaten Semarang sebagai organisasi pelayanan publik yang dikelola dengan pendekatan manajerial untuk mencapai kinerja yang efektif. Penyelenggaraan MPP menuntut kemampuan DPMPTSP Kabupaten Semarang dalam merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, dan mengendalikan proses pelayanan perizinan secara terintegrasi, efisien, dan terukur. Pengukuran efektivitas dalam MPP seperti kecepatan layanan, kepastian prosedur, jumlah izin terbit, serta kepatuhan terhadap standar pelayanan mencerminkan orientasi pada kinerja, output, dan outcome yang menjadi ciri utama paradigma administrasi publik sebagai manajemen.

Namun demikian, efektivitas DPMPTSP Kabupaten Semarang dalam penyelenggaraan MPP juga memiliki keterkaitan erat dengan Paradigma VI (*Governance* atau Pelayanan Publik Baru). Hal ini karena MPP yang bersifat kolaboratif dan lintas sektor, melibatkan berbagai instansi pemerintah, lembaga vertikal, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam konteks ini, efektivitas tidak hanya dipahami sebagai keberhasilan administratif, tetapi juga sebagai kemampuan DPMPTSP Kabupaten Semarang dalam

mengoordinasikan aktor-aktor pelayanan, menjaga transparansi dan akuntabilitas, serta memenuhi kepentingan publik.

1.7.3. Manajemen Publik

Manajemen publik memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berkaitan dengan upaya memastikan bahwa sumber daya negara dimanfaatkan secara efektif dan efisien untuk kepentingan masyarakat. Menurut Satibi (2012), Manajemen publik merupakan bidang kajian yang bersifat interdisipliner yang mengkaji berbagai aspek umum dalam organisasi, serta mengintegrasikan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), dan pengendalian (*controlling*) dengan berbagai jenis sumber daya, termasuk sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, serta sumber daya politik.

Dalam sebuah organisasi, manajemen diperlukan untuk mengarahkan individu-individu di dalamnya agar dapat bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, manajemen menjadi unsur penting dalam setiap organisasi guna mewujudkan sasaran yang ingin dicapai. Manajemen berperan dalam menggerakkan orang-orang dalam organisasi agar seluruh aktivitas dapat berjalan dengan baik dan memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani. Pada dasarnya, manajemen dibutuhkan di setiap situasi yang melibatkan kerja sama antarindividu untuk mencapai tujuan yang sama (Firdausijah et al., 2023).

Manajemen merupakan konsep yang bersifat abstrak, namun hasilnya dapat diamati melalui penerapannya dalam suatu organisasi. Dalam praktiknya, manajemen diperlukan di setiap situasi yang melibatkan kerja sama antar individu untuk mencapai tujuan bersama. Manajemen juga dapat dipahami sebagai rangkaian kegiatan yang tersusun secara sistematis dan terkoordinasi untuk mengoptimalkan pemanfaatan

sumber daya yang ada, baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Dalam prosesnya, manajemen setidaknya mencakup kegiatan perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), dan pengendalian (*controlling*) (Firdausijah et al., 2023).

Dalam literatur ilmu manajemen, terdapat dua pendekatan utama, yaitu manajemen publik dan manajemen bisnis. Manajemen bisnis berkembang lebih dahulu dibandingkan dengan manajemen publik. Fokus dalam manajemen publik banyak mengadopsi konsep yang berasal dari manajemen bisnis, terutama terkait prinsip efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Secara umum, pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta atau perusahaan bisnis sering dianggap lebih memuaskan, sehingga pemerintah dituntut untuk mengadaptasi prinsip-prinsip manajemen yang diterapkan di sektor privat tersebut (Firdausijah et al., 2023).

Kajian manajemen publik menggunakan pendekatan yang berbeda dibandingkan dengan manajemen bisnis atau sektor swasta. Manajemen publik lebih berorientasi pada persoalan kebijakan yang bersifat nyata dan penerapannya ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Para pemimpin dalam organisasi publik menghadapi tantangan yang lebih kompleks dan sering kali bersifat paradoks dibandingkan dengan sektor swasta, karena dituntut untuk mengembangkan organisasi yang efisien, responsif, transparan, serta akuntabel. Di samping itu, organisasi publik juga memiliki karakter yang kental dengan unsur politik serta melibatkan berbagai pemangku kepentingan yang beragam, sehingga seorang pemimpin perlu memiliki kepekaan politik sekaligus kemampuan manajerial yang baik (Firdausijah et al., 2023).

Berbeda dengan manajemen bisnis, manajemen publik memiliki cakupan yang lebih luas, yaitu berfokus pada kepentingan publik atau masyarakat. Dalam manajemen publik, dikaji bagaimana cara mengatur serta mengelola berbagai sumber daya yang tersedia agar dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang publik dan jasa publik.

Jika menelusuri sejarah perkembangan manajemen publik, salah satu rujukan penting dapat ditemukan dalam karya Thomas Woodrow Wilson pada tahun 1887 yang berjudul "*The Study of Administration*". Woodrow Wilson sendiri pernah menjabat sebagai Rektor Universitas Princeton pada periode 1902–1910 dan kemudian menjadi Presiden Amerika Serikat ke-28, yaitu pada 4 Maret 1913 hingga 4 Maret 1921. Tokoh yang lahir pada 28 Desember 1856 ini merumuskan empat prinsip dasar dalam studi administrasi publik yang hingga kini masih berpengaruh dalam kajian manajemen publik, yaitu:

1. Pemerintah diposisikan sebagai lingkungan utama organisasi,
2. Fungsi eksekutif menjadi pusat perhatian utama,
3. Pencarian prinsip serta teknik manajemen yang lebih efektif dipandang sebagai kunci dalam pengembangan kompetensi administrasi, dan
4. Penggunaan metode perbandingan sebagai pendekatan dalam pengembangan ilmu administrasi publik.

Manajemen publik pada dasarnya lebih menekankan pada aspek implementatif, yaitu penerapan berbagai model, teori, metode, teknik, serta pendekatan dalam rangka mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Berbagai definisi manajemen publik yang dikemukakan oleh para ahli juga menunjukkan adanya perbedaan pandangan, yang dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan, pengalaman, serta kerangka teoritis yang digunakan masing-masing ahli. Menurut (Firdausijah et al., 2023) dalam bukunya

yang berjudul “Manajemen Sektor Publik” disebutkan beberapa pengertian manajemen publik menurut para ahli, yaitu:

1. Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2008:93) mendefinisikan manajemen publik sebagai suatu proses tanggung jawab yang diemban oleh individu dalam mengelola organisasi melalui pemanfaatan sumber daya secara optimal, baik sumber daya manusia maupun peralatan, guna mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Donovan dan Jackson (1991:11–12) mendefinisikan manajemen publik sebagai serangkaian aktivitas yang dalam pelaksanaannya bertumpu pada penggunaan keterampilan (*skills*) tertentu yang dimiliki oleh pelaksana manajemen tersebut.
3. Menurut Yeremias T. Keban (2008), manajemen publik dapat dipahami sebagai suatu proses atau upaya yang diarahkan untuk mengelola instansi pemerintah secara terstruktur dan sistematis.
4. Ott, Hyde, dan Shafritz (1990) menyatakan bahwa manajemen publik merupakan suatu upaya yang difokuskan pada implementasi kebijakan publik oleh organisasi publik yang telah mendapatkan persetujuan secara bersama.
5. Overman (1984) mengemukakan bahwa manajemen publik merupakan studi yang bersifat interdisipliner dalam konteks organisasi yang mengintegrasikan berbagai fungsi manajemen, seperti perencanaan, pengorganisasian, serta pengendalian.
6. Menurut Nor Ghofur (2014), manajemen publik adalah bentuk manajemen pemerintahan yang berfokus pada pelaksanaan fungsi perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Overman (dalam Keban, 2008) memandang manajemen publik sebagai kajian interdisipliner yang menggabungkan fungsi-fungsi manajerial seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian dengan berbagai sumber daya organisasi, meliputi sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, serta aspek politik.
8. Pendapat yang berbeda dikemukakan oleh J. Steven Ott, Albert C. Hyde, dan Jay M. Shafritz dalam buku mereka yang berjudul "*Public Management: Essential Readings*". Mereka menyatakan bahwa manajemen publik dipandang sebagai sebuah profesi yang menekankan peran manajer publik sebagai praktisi dalam menjalankan profesi tersebut. Menurut ketiganya, fokus utama manajemen publik lebih diarahkan pada proses operasional dan pelaksanaan internal dalam organisasi pemerintah maupun organisasi non-profit, dibandingkan pada hubungan dan interaksi dengan lembaga legislatif, lembaga peradilan, maupun organisasi sektor publik lainnya.

Berdasarkan pendapat Overman (1984), dalam administrasi publik, manajemen publik dan kebijakan publik merupakan dua bidang yang saling berkaitan erat serta sering kali tumpang tindih dalam praktiknya. Namun, untuk membedakannya secara lebih jelas, kebijakan publik dapat dianalogikan sebagai sistem jantung dan peredaran darah dalam tubuh manusia. Sementara itu, manajemen publik lebih berhubungan dengan fungsi serta proses manajerial yang diterapkan baik pada sektor publik (pemerintahan) maupun sektor di luar pemerintah yang bersifat nirlaba (nonprofit). Oleh karena itu, sebagian ahli menyimpulkan bahwa manajemen publik juga dapat dipahami sebagai manajemen pelayanan publik.

Berdasarkan berbagai pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen publik merupakan suatu proses yang mencakup perencanaan,

pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengendalian sumber daya dalam organisasi sektor publik. Proses ini ditujukan untuk mencapai tujuan pemerintahan dan pelayanan masyarakat secara efektif, efisien, akuntabel, serta berorientasi pada kepentingan publik. Dalam konteks penelitian ini, manajemen publik dipahami sebagai landasan konseptual dalam menganalisis efektivitas berbasis optimasi tujuan DPMPTSP Kabupaten Semarang dalam penyelenggaraan MPP, khususnya dalam menilai kemampuan organisasi dalam mengelola proses pelayanan perizinan guna mencapai target kinerja, meningkatkan kualitas layanan, dan memenuhi kepuasan masyarakat.

1.7.4. Efektivitas

Efektivitas berakar dari kata “efektif”. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah efektif diartikan sebagai sesuatu yang berkaitan dengan efek, pengaruh, akibat, atau kemampuan untuk menghasilkan suatu hasil tertentu. Oleh karena itu, efektivitas dapat dimaknai sebagai tingkat keberhasilan dan daya guna yang menunjukkan sejauh mana pelaksanaan suatu kegiatan sesuai dengan tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Pada dasarnya, efektivitas menggambarkan sejauh mana hasil yang diharapkan dapat tercapai. Istilah efektif merujuk pada terjadinya suatu pengaruh atau akibat yang sesuai dengan tujuan yang diinginkan, serta bermakna berhasil, tepat, dan manjur. Oleh karena itu, Efektivitas menggambarkan kondisi tercapainya suatu hasil yang selaras dengan tujuan yang telah direncanakan. Suatu tindakan dapat dikatakan efektif apabila pelaksanaannya sejalan dengan maksud atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya (Ensiklopedia Administrasi, 1989:149).

Efektivitas merupakan aspek penting dalam pencapaian tujuan atau sasaran yang telah ditentukan oleh organisasi, program, maupun kegiatan. Suatu pelaksanaan dapat dikatakan efektif apabila hasil yang diperoleh sejalan dengan tujuan yang telah

direncanakan sebelumnya. Dengan demikian, efektivitas selalu berkaitan dengan kesesuaian antara target yang diharapkan dan realisasi hasil yang dicapai.

Mahmudi (2015:86) menyatakan bahwa efektivitas adalah hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil nyata yang berhasil dicapai. Efektivitas juga dapat dipahami sebagai keterkaitan antara output dan tujuan, di mana semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, maka semakin tinggi pula tingkat efektivitas suatu organisasi, program, atau kegiatan.

Sementara itu, menurut Prawirosentono (2008:27), efektivitas merupakan kondisi dinamis yang menggambarkan proses pelaksanaan tugas dan fungsi pekerjaan yang berjalan sesuai dengan sarana serta tujuan dari kebijakan atau program yang telah ditetapkan. Dari pengertian tersebut, kemudian berkembang suatu kajian yang dikenal dengan istilah efektivitas program.

Berdasarkan teori efektivitas menurut para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas DPMPTSP Kabupaten Semarang adalah kemampuan untuk mencapai target sasaran dan tujuan sesuai dengan perencanaan yang telah ditentukan, yang mencakup pencapaian tujuan pelayanan, kelancaran proses internal organisasi, serta kemampuan memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Semarang dikatakan efektif apabila mampu menyelenggarakan pelayanan perizinan secara sederhana, cepat, transparan, dan tepat waktu, didukung oleh pengelolaan sumber daya yang efisien serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan regulasi dan teknologi. Dengan demikian, Efektivitas organisasi tidak semata-mata dinilai dari tercapainya target dan tujuan administratif, tetapi juga mencerminkan kualitas pelayanan serta tingkat kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

David J. Lawless dalam Gibson, Ivancevich, dan Donnelly menyatakan bahwa efektivitas dapat dibedakan ke dalam tiga tingkatan (Waruwu, 2022):

1. Efektivitas individu

Efektivitas individu yang berfokus pada capaian kerja setiap aparatur sipil negara dalam suatu instansi pemerintah, dengan penekanan pada hasil kerja perorangan.

2. Efektivitas kelompok

Efektivitas kelompok yang memandang bahwa dalam instansi pemerintah, para aparatur sipil negara bekerja sama dalam satu unit atau bidang tertentu, sehingga efektivitas kelompok ditentukan oleh akumulasi kontribusi seluruh anggotanya.

3. Efektivitas organisasi

efektivitas organisasi yang merupakan gabungan dari efektivitas individu dan kelompok, di mana melalui sinergi yang terbangun, instansi pemerintah dapat mencapai hasil kerja dari setiap bidang secara optimal. Dengan demikian, efektivitas organisasi dapat dipahami sebagai tingkat pencapaian sasaran yang menunjukkan sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan dapat direalisasikan.

Berdasarkan jenis efektivitas di atas, penelitian ini menganalisis efektivitas organisasi pada DPMPTSP Kabupaten Semarang dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara MPP.

Efektivitas menurut Steers (1985: 87) yaitu Jangkauan suatu program dapat dipahami sebagai kemampuan sistem yang didukung oleh sumber daya dan sarana tertentu dalam pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, tanpa mengganggu fungsi sumber daya tersebut maupun memberikan tekanan yang berlebihan terhadap pelaksanaannya. Steers (1985) mengemukakan bahwa efektivitas organisasi dapat dibangun melalui lima aspek utama, yaitu kejelasan tujuan, sistem

nilai dan filosofi yang dianut, struktur dan komposisi organisasi, kualitas kepemimpinan, serta budaya organisasi yang berkembang di dalamnya.

Sementara itu, Daft (2010:13) mendefinisikan efektivitas organisasi sebagai tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Dalam pengukurannya, terdapat beberapa pendekatan yang umum digunakan, salah satunya adalah pendekatan sasaran (*goal approach*). Pendekatan ini memandang bahwa sasaran organisasi merupakan kondisi yang ingin diwujudkan oleh organisasi, baik dalam jangka panjang maupun jangka pendek, yang dapat berlaku untuk organisasi secara keseluruhan maupun untuk unit-unit di dalamnya. Pendekatan sasaran menekankan bahwa efektivitas organisasi diukur berdasarkan sejauh mana hasil atau pencapaian akhir sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Kemudian Robbins (2008:29) menyatakan bahwa efektivitas organisasi merupakan tingkat keberhasilan yang dicapai oleh suatu organisasi, yang dipengaruhi oleh kontribusi individu, kelompok, serta struktur yang ada di dalam organisasi tersebut.

Duncan (dalam Steers, 1985:53) menjelaskan bahwa pengukuran efektivitas organisasi dapat dilihat melalui beberapa indikator sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Definisi pencapaian tujuan dipahami sebagai keseluruhan upaya organisasi dalam merealisasikan tujuan yang dipandang sebagai suatu proses yang berlangsung secara bertahap. Oleh karena itu, pencapaian tujuan akhir perlu ditempuh melalui berbagai tahapan, baik dalam bentuk pemenuhan sebagian tujuan maupun berdasarkan rentang waktu tertentu yang telah direncanakan. Pencapaian tujuan ini mencakup unsur waktu dan sasaran sebagai target yang bersifat konkret.

2. Integrasi

Integrasi yaitu kemampuan organisasi dalam membangun proses sosialisasi, kesepakatan (konsensus), serta komunikasi dengan berbagai organisasi lainnya, di mana aspek ini berkaitan erat dengan proses penyesuaian dan interaksi sosial.

3. Adaptasi

Adaptasi yakni kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan eksternal. Pengukuran aspek ini dapat dilihat melalui proses pengadaan serta penempatan sumber daya manusia dalam organisasi.

Menurut Campbell (1973) mengenai pengukuran keberhasilan organisasi terdapat sembilan belas variabel (Steers, 1985), yaitu:

1. Keseluruhan Prestasi

Aspek ini menggambarkan tingkat kemampuan organisasi dalam menjalankan seluruh tugas pokoknya serta mencapai seluruh tujuan yang telah ditentukan. Penilaian efektivitas biasanya dilakukan dengan menggunakan berbagai kriteria tunggal yang kemudian menghasilkan penilaian umum terhadap efektivitas organisasi.

2. Kualitas

Kualitas dari produk atau layanan utama yang dihasilkan organisasi dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk operasional, yang penentuannya disesuaikan dengan karakteristik jenis produk atau jasa yang disediakan oleh organisasi tersebut.

3. Produktivitas

Jumlah atau volume produk maupun layanan utama yang dihasilkan organisasi dapat diukur pada tiga level, yaitu individu, kelompok, dan organisasi secara

keseluruhan. Pengukuran ini bukan merupakan indikator efisiensi karena tidak memperhitungkan perbandingan antara biaya dan output.

4. Kesiagaan

Penilaian secara menyeluruh terkait kemampuan organisasi dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas-tugas tertentu dengan baik ketika diperlukan.

5. Efisiensi

Rasio ini mencerminkan hubungan antara berbagai aspek pencapaian kinerja unit dengan biaya yang digunakan dalam menghasilkan kinerja tersebut.

6. Laba atau Penghasilan

Penghasilan yang diperoleh dari penanaman modal dalam operasional organisasi ditinjau dari sudut pandang pemilik modal.

7. Pertumbuhan

Perbandingan antara kondisi organisasi saat ini dengan kondisi pada masa sebelumnya, yang mencakup berbagai aspek seperti peningkatan sumber daya, penjualan, laba, serta inovasi atau penemuan baru, dan sebagainya.

8. Pemanfaatan Lingkungan

Keberhasilan organisasi dibatasi oleh kemampuannya dalam menjalin interaksi dengan lingkungan serta memperoleh sumber daya yang langka dan bernilai yang dibutuhkan untuk menjalankan kegiatan operasional secara efektif. Hal ini lebih ditekankan pada perspektif perencanaan jangka panjang yang optimal, bukan sekadar pencapaian jangka pendek yang maksimal.

9. Stabilitas

Merupakan upaya organisasi dalam mempertahankan keberlanjutan struktur, fungsi, serta sumber dayanya dalam periode waktu tertentu, terutama pada situasi yang penuh tantangan atau kondisi sulit.

10. Perputaran (Keluar Masuknya Pekerja)

Merujuk pada tingkat atau frekuensi pegawai yang meninggalkan organisasi, baik atas kehendak sendiri maupun karena permintaan organisasi.

11. Kemangkiran

Frekuensi terjadinya ketidakhadiran pekerja tanpa keterangan pada saat jam kerja.

12. Kecelakaan

Frekuensi kejadian dalam proses kerja yang menyebabkan kerugian waktu akibat penghentian mesin atau waktu yang diperlukan untuk pemulihan dan perbaikan.

13. Semangat kerja

Semangat kerja adalah fenomena pada tingkat kelompok yang mencerminkan adanya usaha tambahan, kesamaan tujuan, serta rasa memiliki terhadap organisasi. Konsep ini lebih menekankan kondisi kolektif, sedangkan motivasi lebih berfokus pada individu. Hal ini menggambarkan kecenderungan anggota organisasi untuk bekerja lebih optimal dalam mencapai tujuan, termasuk adanya keterikatan emosional terhadap organisasi.

14. Motivasi

Kekuatan kecenderungan individu untuk terlibat dalam aktivitas yang berorientasi pada tujuan pekerjaan merupakan suatu kondisi kesiapan dalam bekerja. Hal ini bukan sekadar perasaan senang terhadap hasil pekerjaan seperti

pada kepuasan kerja, melainkan lebih pada kesediaan dan kemauan untuk berusaha mencapai tujuan pekerjaan.

15. Kepuasan

Tingkat kepuasan yang dirasakan seseorang terhadap peran atau pekerjaannya dalam organisasi, yang mencerminkan sejauh mana individu merasa memperoleh imbalan yang sepadan dari berbagai aspek situasi kerja maupun organisasi tempat mereka berada.

16. Penerimaan Tujuan Organisasi

Penerimaan tujuan organisasi oleh setiap individu maupun unit-unit di dalam organisasi, yang disertai dengan keyakinan bahwa tujuan tersebut benar dan memiliki kelayakan untuk dicapai.

17. Kepaduan-Konflik

Dimensi ini bersifat ber kutub dua, di mana pada sisi kepaduan menunjukkan adanya kondisi ketika anggota organisasi saling menyukai, bekerja sama dengan baik, berkomunikasi secara terbuka, serta mengkoordinasikan aktivitas kerja secara efektif. Sebaliknya, pada kutub yang lain terdapat kondisi organisasi yang ditandai oleh konflik, baik secara verbal maupun fisik, lemahnya koordinasi, serta komunikasi yang tidak berjalan secara efektif.

18. Keluwesan-Adaptasi

Kemampuan organisasi dalam menyesuaikan prosedur operasional standar ketika terjadi perubahan lingkungan, sehingga organisasi tidak menjadi kaku dalam merespons dinamika eksternal.

19. Penilaian oleh pihak luar

Penilaian terhadap organisasi atau unit organisasi yang dilakukan oleh pihak eksternal, baik individu maupun organisasi lain yang memiliki hubungan atau kepentingan terhadap organisasi tersebut.

Menurut Makmur (2011), efektivitas dapat diukur melalui sejumlah indikator yang dilihat dari berbagai kriteria penilaian efektivitas, sebagai berikut:

1. Ketepatan Waktu

Faktor ini dapat menjadi penentu keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi, tetapi juga berpotensi menyebabkan kegagalan apabila tidak dioptimalkan. Pemanfaatan waktu secara tepat akan menghasilkan efektivitas dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Ketepatan perhitungan biaya

Hal ini berkaitan dengan ketepatan suatu organisasi dalam memanfaatkan biaya, sehingga tidak terjadi kekurangan maupun kelebihan anggaran dalam pelaksanaan suatu kegiatan hingga dapat diselesaikan dengan baik. Ketepatan dalam penetapan satuan biaya merupakan bagian dari efektivitas.

3. Ketepatan dalam pengukuran

Ketepatan ukuran yang telah ditetapkan sebelumnya pada dasarnya mencerminkan efektivitas kegiatan yang menjadi tanggung jawab suatu organisasi.

4. Ketepatan dalam menentukan pilihan

Penetapan pilihan dalam organisasi bukanlah hal yang sederhana dan tidak hanya bersifat prediktif, melainkan melalui tahapan proses yang sistematis sehingga dapat diperoleh keputusan terbaik, baik dalam arti paling tepat maupun

paling jujur, atau keduanya sekaligus sebagai pilihan yang paling baik dan dapat dipercaya di antara alternatif yang tersedia.

5. Ketepatan berpikir

Kemampuan berpikir secara tepat menjadi salah satu faktor yang mendukung tercapainya efektivitas organisasi. Ketepatan dalam menganalisis dan mengambil keputusan akan meningkatkan peluang keberhasilan sehingga tujuan yang diharapkan dapat diwujudkan secara optimal dengan hasil yang maksimal.

6. Ketepatan dalam melakukan perintah

Keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemimpin dalam menyampaikan instruksi secara jelas, tepat, dan mudah dipahami oleh bawahan. Apabila perintah yang diberikan tidak dipahami dengan baik, pelaksanaannya berpotensi mengalami hambatan yang dapat menyebabkan kegagalan serta berdampak negatif terhadap pencapaian tujuan organisasi.

7. Ketepatan dalam menentukan tujuan

Penetapan tujuan yang tepat merupakan bagian penting dari proses organisasi dalam mengarahkan seluruh aktivitas menuju sasaran yang telah direncanakan. Tujuan yang dirumuskan secara jelas dan tepat akan menjadi pedoman bagi organisasi serta mendukung efektivitas pelaksanaan kegiatan, khususnya dalam mewujudkan tujuan jangka panjang.

8. Ketepatan sasaran

Penetapan sasaran yang tepat, baik yang dilakukan secara individu maupun kelompok dalam organisasi, sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan suatu kegiatan organisasi. Sebaliknya, apabila sasaran yang ditetapkan kurang tepat,

maka hal tersebut dapat menghambat serta memperlambat pelaksanaan berbagai kegiatan dalam organisasi.

Menurut Richard M. Steers (1985:208–209), efektivitas organisasi dapat dianalisis melalui tiga model utama yang digunakan untuk menilai sejauh mana organisasi mampu mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan:

1. Model optimasi tujuan

Model optimasi tujuan didasarkan pada asumsi bahwa setiap organisasi memiliki beragam tujuan yang tidak selalu sejalan satu sama lain. Oleh karena itu, optimasi dipandang sebagai suatu mekanisme untuk menyeimbangkan berbagai tujuan yang berpotensi saling bertentangan, sehingga masing-masing tujuan memperoleh perhatian dan alokasi sumber daya secara proporsional sesuai dengan tingkat prioritas dan kepentingannya bagi organisasi. Efektivitas tidak diukur berdasarkan tujuan yang bersifat maksimal, melainkan pada tujuan yang realistis dan dapat dicapai. Tingkat keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dinilai secara relatif dengan membandingkan hasil yang dicapai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, efektivitas diukur berdasarkan sejauh mana organisasi mampu mencapai tujuan yang dianggap layak untuk diwujudkan.

2. Prespektif sistem

Model ini menekankan pada keterkaitan antar berbagai komponen, baik internal maupun eksternal organisasi, yang secara kolektif berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan organisasi. Oleh karena itu, fokus utama pendekatan ini adalah pada hubungan sosial antara organisasi dengan lingkungannya.

3. Tekanan pada perilaku

Dalam model ini, efektivitas organisasi dipahami melalui pendekatan yang menitikberatkan pada peran perilaku manusia serta pengaruhnya terhadap kinerja organisasi. Efektivitas dinilai berdasarkan tingkat keselarasan antara harapan dan kebutuhan para pegawai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi. Semakin tinggi tingkat kesesuaian antara kepentingan individu dan kepentingan organisasi, semakin besar pula peluang organisasi untuk meningkatkan kinerja dan mencapai hasil yang optimal.

Dalam mengkaji efektivitas organisasi, terdapat berbagai pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Beberapa teori yang banyak dijadikan rujukan dalam penelitian administrasi publik antara lain teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Richard M. Steers, Duncan, dan Campbell. Ketiga teori tersebut memiliki kesamaan dalam memandang efektivitas sebagai ukuran keberhasilan organisasi dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan, namun masing-masing memiliki fokus analisis yang berbeda.

Duncan menjelaskan efektivitas organisasi melalui tiga indikator utama, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Pendekatan ini menekankan kemampuan organisasi dalam merealisasikan tujuan, membangun koordinasi baik di lingkungan internal maupun eksternal, serta menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan. Di sisi lain, Campbell mengukur efektivitas organisasi menggunakan sembilan belas variabel, yaitu keseluruhan prestasi, kualitas, produktivitas, kesiagaan, efisiensi, laba atau penghasilan, pertumbuhan, pemanfaatan lingkungan, stabilitas, tingkat perputaran pegawai, kemangkiran, kecelakaan kerja, semangat kerja, motivasi, kepuasan, penerimaan terhadap tujuan organisasi, kepaduan dan konflik, keluwesan

atau adaptasi, serta penilaian dari pihak luar. Dengan demikian, teori menurut Campbell lebih berorientasi pada evaluasi hasil program dan kinerja organisasi yang dapat diamati melalui capaian output maupun outcome.

Sedangkan teori efektivitas organisasi menurut Richard M Steers, menawarkan pendekatan yang lebih komprehensif karena tidak hanya melihat efektivitas dari aspek pencapaian tujuan, tetapi juga mempertimbangkan proses organisasi beserta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas tersebut. Efektivitas organisasi dikelompokkan dalam tiga model, yaitu model optimasi tujuan, perspektif sistem, dan tekanan pada perilaku.

Berdasarkan perbandingan tersebut, teori Richard M Steers dipilih dalam penelitian ini karena sesuai dengan karakteristik objek penelitian. Objek penelitian ini adalah DPMPTSP Kabupaten Semarang sebagai organisasi penyelenggara MPP yang memiliki tujuan yang jelas dan terukur. Apabila menggunakan teori Duncan atau Campbell, analisis akan lebih berfokus pada capaian hasil pelayanan. Sementara teori Steers, memungkinkan peneliti menganalisis keterkaitan antara pencapaian tujuan organisasi dengan kondisi internal maupun eksternal organisasi.

Dalam perspektif pelayanan publik modern, efektivitas mempunyai hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menunjukkan sejauh mana pelayanan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi faktor penting dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi. Sedangkan efektivitas organisasi menunjukkan sejauh mana tujuan pelayanan dapat dicapai. Organisasi publik yang efektif ditandai dengan kemampuan dalam menghasilkan pelayanan yang cepat, mudah diakses, transparan, responsif, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam MPP, efektivitas DPMPTSP Kabupaten Semarang tidak hanya tercermin dari jumlah layanan yang

disediakan, tetapi juga dari kemampuannya dalam mewujudkan pelayanan yang terintegrasi, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta mendukung peningkatan daya saing daerah dan kemudahan berusaha. Sehingga, kualitas pelayanan publik dapat dipandang sebagai salah satu perwujudan dari efektivitas organisasi publik yang berorientasi pada penciptaan nilai publik dan kepuasan masyarakat.

Oleh karena itu, untuk mengukur Efektivitas Berbasis Optimasi Tujuan DPMPTSP di MPP Kabupaten Semarang dalam penelitian ini menggunakan teori Richard M Steers melalui model optimasi tujuan yang mengacu pada tujuan penyelenggaraan MPP oleh DPMPTSP Kabupaten Semarang sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Semarang Nomor 96 Tahun 2022, yaitu mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan jangkauan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan, serta meningkatkan daya saing daerah dan memberikan kemudahan berusaha. Efektivitas DPMPTSP Kabupaten Semarang dinilai berdasarkan sejauh mana tujuan-tujuan tersebut dapat dicapai melalui penyelenggaraan pelayanan di MPP Kabupaten Semarang.

1.7.5. Faktor-faktor Efektivitas Organisasi

Richard M. Steers (1985:9–11) menjelaskan bahwa efektivitas organisasi dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu:

1. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi mencakup dua aspek utama, yaitu struktur organisasi dan teknologi organisasi. Struktur organisasi berkaitan dengan berbagai unsur, seperti tingkat desentralisasi dalam pengendalian, derajat spesialisasi pekerjaan, serta pola hubungan dan interaksi antarindividu di dalam organisasi. Sementara itu, teknologi organisasi merupakan mekanisme yang digunakan untuk mengubah berbagai sumber daya atau masukan (*input*) menjadi keluaran

(*output*) atau hasil akhir yang diharapkan. Karakteristik organisasi dapat mempengaruhi efektivitas kerja karena dapat menggambarkan struktur yang harus dilalui oleh karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Adanya struktur organisasi menjadi dasar dalam menempatkan individu sebagai bagian dari hubungan yang bersifat relatif tetap, sehingga membentuk pola interaksi serta perilaku yang berfokus pada pelaksanaan tanggung jawab.

2. Karakteristik Lingkungan

Lingkungan organisasi dapat dibedakan menjadi lingkungan eksternal dan lingkungan internal. Lingkungan eksternal merupakan berbagai faktor yang berada di luar batas organisasi dan berpengaruh terhadap kebijakan serta aktivitas organisasi. Adapun lingkungan internal berkaitan dengan iklim organisasi, yaitu kondisi lingkungan kerja yang terdiri atas berbagai atribut yang memengaruhi pelaksanaan kegiatan organisasi. Berada dalam lingkungan organisasi seperti peralatan, perlengkapan, hubungan antara pegawai dan kondisi kerja. Ciri lingkungan ini selalu mengalami perubahan yang artinya memiliki sifat ketidakpastian karena selalu terjadi proses dinamisasi.

3. Karakteristik Pekerja

Pekerja yang berlainan mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda-beda. Perbedaan-perbedaan individual ini dapat mempunyai pengaruh yang langsung terhadap dua proses organisasi yang penting, yang dapat berpengaruh nyata terhadap efektivitas. Faktor ini yang paling mempengaruhi efektivitas kerja karena meskipun sarana dan prasarana begitu lengkap, baiknya mekanisme kerja, namun apabila tidak ada dukungan kualitas sumber daya manusia yang melengkapinya tidak akan ada artinya.

4. Kebijakan dan Praktik Manajemen

Praktik manajemen merupakan serangkaian strategi yang diterapkan untuk mengatur berbagai aspek dalam organisasi. Oleh karena itu, kebijakan dan praktik manajemen tidak hanya berorientasi pada mekanisme kerja, tetapi juga harus memperhatikan aspek manusia sebagai individu yang memiliki karakteristik dan kebutuhan yang berbeda. Mekanisme tersebut diwujudkan melalui penetapan tujuan strategis, kemampuan memperoleh dan mengelola sumber daya secara optimal, penciptaan lingkungan kerja yang mendukung pencapaian kinerja, penerapan kepemimpinan yang efektif, penyelenggaraan komunikasi yang baik, pengambilan keputusan yang tepat, serta kemampuan organisasi dalam beradaptasi terhadap perubahan lingkungan dan mendorong inovasi secara berkelanjutan. Kompleksitas teknologi serta perubahan lingkungan yang semakin dinamis menyebabkan tugas manajemen dalam mengoordinasikan sumber daya manusia dan proses organisasi menjadi lebih menantang. Oleh karena itu, peran manajemen memiliki arti yang semakin strategis dalam mendukung keberhasilan organisasi.

Tabel 1.5 Faktor-faktor Efektivitas Organisasi (Steers, 1985)

Karakteristik Organisasi	Karakteristik Lingkungan	Karakteristik Pekerja	Kebijakan & Praktek Manajemen
1. Struktur • Desentralisasi • Spesialisasi • Formalisasi • Rentang kendali • Besarnya organisasi • Besarnya unit kerja	1. Eksternal • Ke-kompleks-an • Kestabilan • Ketidak-tentuan 2. Internal (Iklim) • Orientasi pada karya • Pekerja-sentris • Orientasi pada imbalan-hukuman	1. Keterikatan pada Organisasi • Ketertarikan • Kemantapan kerja • Keikatan (<i>commitment</i>) 2. Prestasi kerja	1. Penyusunan tujuan strategis 2. Pencarian dan pemanfaatan sumber daya 3. Menciptakan lingkungan prestasi 4. Proses-proses komunikasi

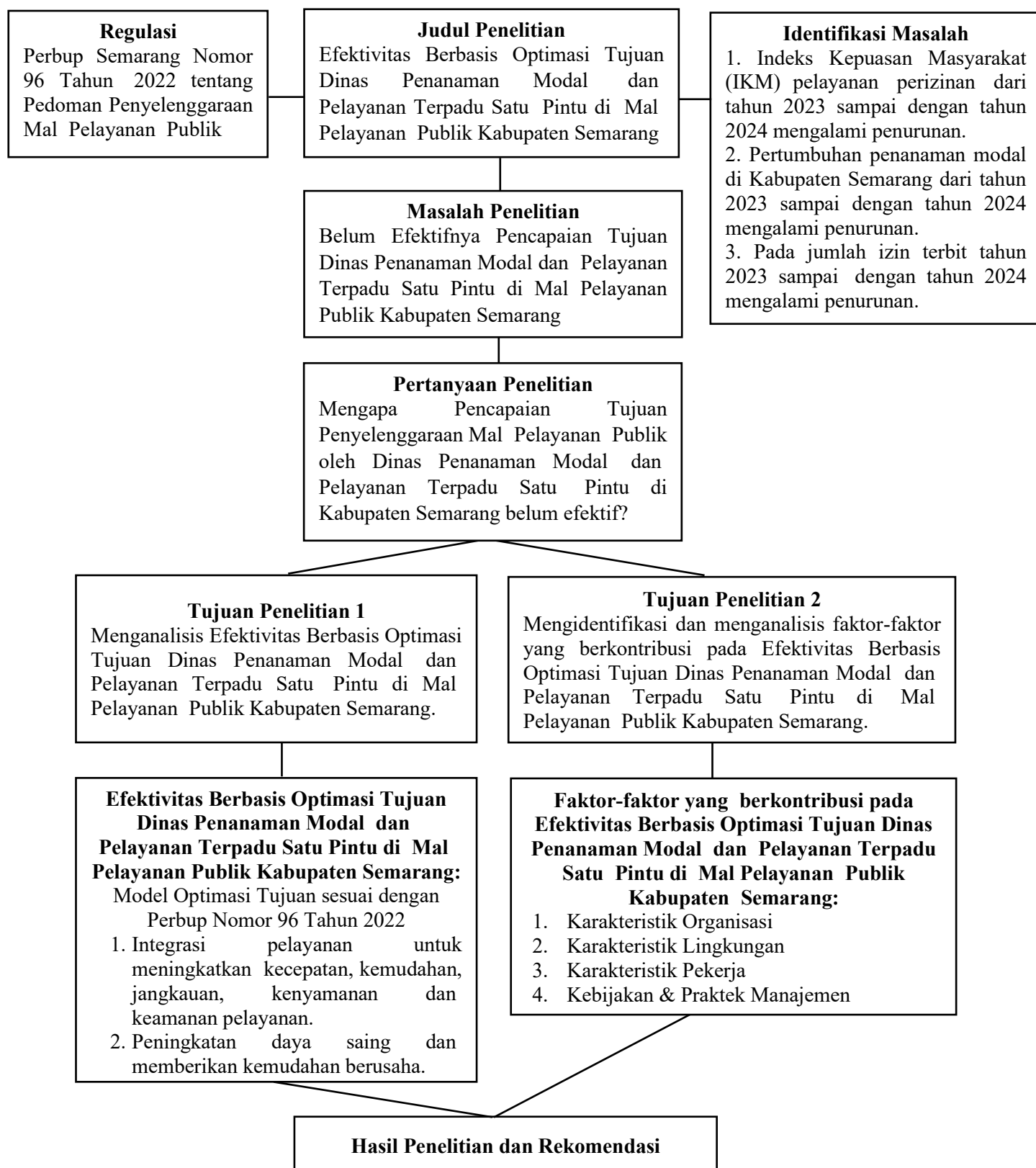
Karakteristik Organisasi	Karakteristik Lingkungan	Karakteristik Pekerja	Kebijakan & Praktek Manajemen
2. Teknologi • Operasi • Bahan • Pengetahuan	• Keamanan versus resiko • Keterbukaan versus pertahanan	• Motivasi, tujuan & kebutuhan • Kemampuan • Kejelasan peran	5. Kepemimpinan & pengambilan keputusan 6. Inovasi & adaptasi organisasi

Sumber: Steers (1985)

1.8. Kerangka Pikir

Berdasarkan latar belakang dan landasan teori di atas, maka tergambar konsep kerangka pemikiran yang akan dijadikan acuan peneliti dalam mengaplikasikan penelitian ini. Berikut kerangka pemikiran penelitian:

Kerangka Pemikiran Penelitian



Sumber: Diolah oleh Penulis (2026)

Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran Penelitian

1.9. Operasionalisasi Konsep

1.9.1. Efektivitas Berbasis Optimasi Tujuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang

Efektivitas organisasi menunjukkan sejauh mana organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya secara optimal, sehingga setiap sumber daya dapat memberikan kontribusi maksimal terhadap pencapaian sasaran organisasi. Menurut Richard M. Steers (1985:208-209) bahwa efektivitas organisasi dapat diukur melalui tiga model, yaitu model optimasi tujuan, perspektif sistem, dan tekanan pada perilaku. Namun, tidak semua model digunakan secara bersamaan. Efektivitas Berbasis Optimasi Tujuan DPMPTSP di MPP Kabupaten Semarang dapat dioperasionalkan sebagai kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan pelayanan dilihat melalui model optimasi tujuan sesuai dengan Perbup Nomor 96 Tahun 2022 Tentang Pedoman Penyelenggaraan MPP yaitu: (a) mengintegrasikan pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan jangkauan, kenyamanan dan keamanan pelayanan; dan (b) meningkatkan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha.

Dalam penelitian ini, model optimasi tujuan dipilih karena DPMPTSP Kabupaten Semarang sebagai organisasi publik sekaligus sebagai koordinator MPP yang memiliki tujuan formal yang telah ditetapkan secara jelas dalam Perbup Nomor 96 Tahun 2022 Tentang Pedoman Penyelenggaraan MPP. Tujuan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Mengintegrasikan pelayanan melalui ketersediaan layanan dalam satu lokasi dan koordinasi antar instansi di MPP untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan.

2. Meningkatkan daya saing daerah dan kemudahan berusaha dalam konteks penyelenggaraan pelayanan perizinan.

Secara teoritik, model optimasi tujuan paling relevan digunakan ketika organisasi memiliki sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan secara eksplisit dalam regulasi. Richard M Steers menyatakan bahwa efektivitas dapat dinilai dari sejauh mana organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu, fokus penelitian diarahkan pada pencapaian tujuan penyelenggaraan MPP, bukan pada keseluruhan proses internal organisasi atau dinamika perilaku individu.

1.9.2. Faktor-faktor yang Berkontribusi pada Efektivitas Berbasis Optimasi Tujuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang

Faktor-faktor yang berkontribusi pada Efektivitas Berbasis Optimasi Tujuan DPMPTSP di MPP Kabupaten Semarang dilihat dari :

1. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi dioperasionalkan sebagai kemampuan DPMPTSP Kabupaten Semarang dalam membangun struktur dan teknologi organisasi yang mendukung penyelenggaraan MPP secara efektif. Struktur organisasi tercermin dari tingkat desentralisasi kewenangan pelayanan, pembagian tugas yang jelas antarbidang dan antarinstansi layanan yang ada di MPP, serta pola koordinasi dan interaksi kerja yang terstruktur. Sedangkan pada aspek teknologi diwujudkan melalui mekanisme pelayanan yang digunakan untuk mengubah input berupa permohonan masyarakat menjadi output berupa layanan perizinan dan nonperizinan, termasuk pemanfaatan sistem informasi pelayanan, aplikasi perizinan elektronik, dan standar operasional prosedur. Karakteristik organisasi yang jelas dan adaptif akan memudahkan aparatur pelayanan dalam menjalankan

tanggung jawabnya serta mendorong terciptanya pelayanan MPP yang tertib, cepat, dan akuntabel.

2. Karakteristik Lingkungan

Karakteristik lingkungan dioperasionisasikan melalui kemampuan DPMPTSP Kabupaten Semarang dalam merespon dinamika lingkungan eksternal dan mengelola iklim lingkungan internal organisasi. Lingkungan eksternal mencakup ke-kompleks-an, kestabilan dan ketidak-tentuan. Di sisi lain, lingkungan internal tercermin dari iklim kerja di lingkungan MPP, mencakup orientasi pada karya dan pekerja-sentris. Efektivitas Berbasis Optimasi Tujuan DPMPTSP di MPP Kabupaten Semarang akan meningkat apabila organisasi mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan eksternal sekaligus menciptakan iklim kerja internal yang kondusif bagi aparatur pelayanan.

3. Karakteristik Pekerja

Karakteristik pekerja dioperasionisasikan sebagai kualitas sumber daya manusia yang berperan dalam memberikan pelayanan di MPP Kabupaten Semarang. Faktor ini meliputi keterikatan pada organisasi dan prestasi kerja pegawai. Efektivitas Berbasis Optimasi Tujuan DPMPTSP di MPP Kabupaten Semarang sangat bergantung pada kemampuan aparatur pelayanan dalam memahami prosedur pelayanan, berinteraksi dengan masyarakat secara profesional, serta memiliki komitmen terhadap nilai-nilai pelayanan publik. Meskipun didukung oleh struktur dan teknologi yang baik, penyelenggaraan MPP tidak akan efektif tanpa dukungan aparatur yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

4. Kebijakan dan Praktik Manajemen

Kebijakan dan praktik manajemen dioperasionisasikan sebagai kemampuan pimpinan dan manajemen DPMPTSP Kabupaten Semarang dalam merumuskan perencanaan sampai dengan menerapkan strategi penyelenggaraan MPP secara efektif. Kemampuan tersebut meliputi pencarian dan pemanfaatan sumber daya, menciptakan lingkungan prestasi, proses-proses komunikasi. Selain itu, praktik manajemen juga mencakup kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan dan mendorong inovasi di MPP Kabupaten Semarang. Semakin kompleks teknologi dan tuntutan pelayanan publik, semakin penting peran manajemen dalam mengoordinasikan manusia dan proses pelayanan demi tercapainya efektivitas DPMPTSP Kabupaten Semarang.

Tabel 1.6 Operasionalisasi Konsep

Fenomena	Sub-fenomena	Gejala
Efektivitas Berbasis Optimasi Tujuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang	1. Integrasi pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan, jangkauan, kenyamanan dan keamanan pelayanan	Integrasi pelayanan untuk meningkatkan Kecepatan, Kemudahan, Kenyamanan, dan Keamanan Pelayanan
	2. Peningkatan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha	Daya Saing dan Kemudahan Berusaha
Faktor-faktor yang Berkontribusi pada Efektivitas Berbasis Optimasi Tujuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan	1. Karakteristik Organisasi	1. Struktur Organisasi
		2. Teknologi
	2. Karakteristik Lingkungan	1. Eksternal (ke-kompleks-an, kestabilan, ketidak-tentuan)
		2. Internal

Fenomena	Sub-fenomena	Gejala
Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang	3. Karakteristik Pekerja	(orientasi pada karya, pekerja-sentris)
		1. Keterikatan pada organisasi
	4. Kebijakan & Praktek Manajemen	2. Prestasi kerja
		1. Pencarian dan pemanfaatan sumber daya
		2. Menciptakan lingkungan prestasi
		3. Proses-proses komunikasi
		4. Inovasi & adaptasi organisasi

Sumber: Diolah oleh penulis (2026)

Dengan mengoperasionalkan konsep tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai pelaksanaan efektivitas berbasis optimasi tujuan pada DPMPTSP di MPP Kabupaten Semarang, sehingga dapat menggambarkan tingkat pencapaian tujuan organisasi secara lebih mendalam.

1.10. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran mendalam mengenai fenomena yang diteliti berdasarkan perspektif partisipan dan konteksnya. Menurut Burns (2000) bahwa tujuan penelitian kualitatif selalu disajikan dalam bentuk eksploratif dan deskriptif. Secara lebih rinci tujuan dari penelitian kualitatif ialah interpretasi, kontekstualisasi, dan pemahaman perspektif pihak lain (Kismartini & Yusuf, 2023). Sevilla (1993:21) menjelaskan bahwa data deskriptif dapat dikumpulkan melalui berbagai metode, antara lain wawancara individu dan survei untuk memperoleh data faktual maupun pendapat responden. Selain itu, pengumpulan data juga dapat dilakukan melalui observasi yang berfokus pada perilaku responden selama menjalankan aktivitas,

tugas, atau proses tertentu, serta melalui pengukuran dengan memanfaatkan instrumen yang dirancang dalam penelitian survei deskriptif (Maharani, 2023). Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk menganalisis Efektivitas Berbasis Optimasi Tujuan DPMPTSP di MPP Kabupaten Semarang secara mendetail dan dapat memberikan gambaran secara mendalam tanpa memanipulasi hasil penelitian.

1.10.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian fenomenologi. Menurut Sugiyono (2012), penelitian fenomenologi dilakukan melalui pengumpulan data, salah satunya dengan observasi partisipatif, untuk memahami fenomena esensial yang dialami oleh informan berdasarkan pengalaman mereka. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, serta makna yang dimaknai oleh para aktor yang terlibat secara langsung dalam penyelenggaraan pelayanan di MPP oleh DPMPTSP Kabupaten Semarang. Melalui observasi partisipan, peneliti terlibat secara langsung dalam aktivitas pelayanan di MPP Kabupaten Semarang.

1.10.2. Ruang Lingkup/Fokus

Ahmadi (2016) mengatakan bahwa menentukan fokus berguna untuk membangun batasan-batasan dalam studi dan untuk menentukan wilayah inkuiri. Fokus juga berguna untuk menentukan kriteria inklusi-eksklusi bagi informasi-informasi baru yang muncul. Kebaruan informasi yang didapatkan dapat menjadi dasar dalam menentukan fokus penelitian jenis kualitatif (Kismartini & Yusuf, 2023). Penelitian ini difokuskan pada analisis Efektivitas Berbasis Optimasi Tujuan DPMPTSP di MPP Kabupaten Semarang. MPP adalah inovasi dalam penyelenggaraan layanan pemerintah yang bertujuan untuk menyederhanakan,

mempercepat, dan meningkatkan aksesibilitas berbagai jenis pelayanan publik, termasuk layanan perizinan. Efektivitas berbasis optimasi tujuan DPMPTSP di MPP Kabupaten Semarang merupakan aspek yang sangat penting untuk memastikan tercapainya tujuan reformasi birokrasi serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.10.3. Fenomena Penelitian

Fenomena pada penelitian ini berkaitan dengan Efektivitas Berbasis Optimasi Tujuan DPMPTSP di MPP Kabupaten Semarang. Fenomena yang muncul menunjukkan bahwa pencapaian tujuan penyelenggaraan MPP belum sepenuhnya efektif, yang ditandai dengan adanya persepsi masyarakat yang beragam terhadap kualitas pelayanan, penurunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), penurunan pertumbuhan penanaman modal, dan penurunan jumlah izin terbit. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara tujuan penyelenggaraan MPP sebagaimana diatur dalam Perbup Semarang Nomor 96 Tahun 2022 dengan capaian kinerja pelayanan yang diperoleh.

Tabel 1.7 Fenomena Penelitian

Fenomena	Sub-fenomena	Gejala
Efektivitas Berbasis Optimasi Tujuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Semarang	1. Integrasi pelayanan untuk meningkatkan kecepatan, kemudahan jangkauan, kenyamanan dan keamanan pelayanan	Integrasi pelayanan untuk meningkatkan Kecepatan, Kemudahan, Kenyamanan, dan Keamanan Layanan
	2. Peningkatan daya saing dan memberikan kemudahan berusaha	Daya Saing dan Kemudahan Berusaha
Faktor-faktor yang Berkontribusi pada Efektivitas Berbasis Optimasi Tujuan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Mal Pelayanan	1. Karakteristik Organisasi	1. Struktur Organisasi
		2. Teknologi
	2. Karakteristik Lingkungan	1. Eksternal (ke-kompleks-an, kestabilan, ketidak-tentuan)
		2. Internal (orientasi pada karya, pekerja-sentris)

Fenomena	Sub-fenomena	Gejala
Publik Kabupaten Semarang	3. Karakteristik Pekerja	1. Keterikatan pada organisasi
		2. Prestasi kerja
	4. Kebijakan & Praktek Manajemen	1. Pencarian dan pemanfaatan sumber daya
		2. Menciptakan lingkungan prestasi
		3. Proses-proses komunikasi
		4. Inovasi & adaptasi organisasi

Sumber: Diolah oleh penulis (2026)

1.10.4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau objek yang digunakan sebagai tempat pelaksanaan suatu penelitian. Lokasi penelitian ini berada di MPP Kabupaten Semarang yang beralamat di Jalan Fatmawati Nomor 161 Desa Lopait Kecamatan Tuntang. Berada di tengah-tengah wilayah Kabupaten Semarang dan di tepi jalan arteri primer (Jalan Nasional Semarang-Solo). MPP merupakan pusat layanan terpadu yang mengintegrasikan berbagai layanan pemerintah dan badan usaha publik dalam satu lokasi. MPP Kabupaten Semarang dibuka untuk umum pada tahun 2022 yang diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik. Sehingga lokasi ini relevan untuk meneliti efektivitas pelayanan publik karena seluruh proses pelayanan dilakukan di satu tempat. Hal tersebut dapat menjadi masukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MPP Kabupaten Semarang.

1.10.5. Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini mencakup segala bentuk informasi yang digunakan untuk memperoleh data penelitian berdasarkan asal atau sumbernya. Adapun sumber data yang dimaksud meliputi sebagai berikut:

1. Data Primer

Menurut Lofland dan Lofland (dalam Moleong, 2019), penelitian kualitatif menjadikan kata-kata dan tindakan sebagai sumber data utama,

sedangkan dokumen, arsip, dan sumber lain digunakan sebagai data pelengkap. Pendapat ini diperkuat oleh Sugiyono (2019), yang menyatakan bahwa data primer diperoleh secara langsung dari sumber data melalui observasi serta wawancara mendalam dengan informan yang memahami secara menyeluruh fokus permasalahan penelitian.

Penelitian ini menggunakan data primer sebagai sumber data utama yang diperoleh secara langsung dari informan melalui teknik wawancara dan observasi. Data tersebut dimanfaatkan untuk mengidentifikasi serta memahami secara mendalam efektivitas berbasis optimasi tujuan pada DPMPTSP di MPP Kabupaten Semarang berdasarkan pengalaman dan informasi yang disampaikan oleh para informan. Data primer tersebut menjadi dasar utama untuk menilai efektivitas organisasi, khususnya terkait pencapaian tujuan pelayanan, koordinasi antarinstansi, serta kualitas dan responsivitas layanan.

2. Data Sekunder

Menurut Arikunto (2013), data sekunder merupakan informasi yang diperoleh melalui sumber-sumber yang telah tersedia, seperti dokumen resmi, laporan, dan berbagai publikasi. Keberadaan data tersebut berfungsi sebagai data pendukung yang melengkapi data primer sehingga dapat memperkuat hasil penelitian. Menurut Creswell (2014) juga menjelaskan bahwa data sekunder dalam penelitian kualitatif digunakan untuk memperkuat, memverifikasi, dan memberikan konteks terhadap temuan lapangan.

Penelitian ini memanfaatkan data sekunder yang berasal dari berbagai sumber pendukung, meliputi literatur ilmiah, jurnal penelitian, peraturan perundang-undangan, laporan kinerja DPMPTSP Kabupaten Semarang, data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), statistik di bidang perizinan dan penanaman

modal, serta berbagai informasi yang dipublikasikan melalui situs resmi instansi terkait. Data tersebut digunakan untuk melengkapi sekaligus memperkuat hasil analisis yang diperoleh dari data primer. Data sekunder tersebut digunakan untuk mendukung analisis Efektivitas Berbasis Optimasi Tujuan DPMPTSP di MPP Kabupaten Semarang serta sebagai bahan triangulasi guna meningkatkan keabsahan data penelitian.

1.10.6. Pemilihan Informan

Informan penelitian adalah individu yang memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai objek penelitian, baik sebagai pelaku yang terlibat secara langsung maupun sebagai pihak yang mengetahui secara mendalam objek yang diteliti (Kismartini & Yusuf, 2023). Informan yaitu orang yang berada pada ruang lingkup penelitian, artinya yaitu orang yang dapat menyerahkan suatu informasi tentang kondisi dan situasi pada latar penelitian. Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *purposive sample*, yaitu metode penentuan informan secara sengaja berdasarkan karakteristik, pengalaman, dan pengetahuan yang dianggap mampu memberikan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian.. Teknik ini digunakan karena tidak banyak orang yang memiliki keahlian di bidang yang sedang diteliti. Informan dipilih didasarkan pada informasi yang tersedia serta sesuai dengan penelitian yang sedang berjalan sehingga perwakilannya dapat dipertanggungjawabkan. Adapun narasumber atau informan dalam penelitian ini merupakan pihak-pihak yang memiliki kewenangan serta kompetensi untuk memberikan informasi yang berkaitan dengan Efektivitas Berbasis Optimasi Tujuan DPMPTSP di MPP Kabupaten Semarang antara lain yaitu Kepala DPMPTSP Kabupaten Semarang; Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Semarang; Koordinator Pelayanan Terpadu Satu Pintu; Petugas *Front Office* DPMPTSP

Kabupaten Semarang, Perwakilan Bagian Organisasi Setda Kabupaten Semarang dan Perwakilan Inspektorat Kabupaten Semarang.

1.10.7. Instrumen Penelitian

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa instrumen penelitian, yang terdiri atas sebagai berikut:

a) Wawancara

Menurut Sugiyono (2019), wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi langsung antara peneliti dan informan dengan tujuan memperoleh informasi secara mendalam mengenai fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, teknik wawancara dimanfaatkan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan informasi dari para narasumber sehingga diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai efektivitas berbasis optimasi tujuan pada DPMPTSP di MPP Kabupaten Semarang.

b) Observasi

Nasution (2014) mengemukakan bahwa observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap perilaku, aktivitas, serta kondisi sosial yang menjadi fokus penelitian, sehingga peneliti dapat memperoleh informasi sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara langsung di MPP Kabupaten Semarang untuk memperoleh data faktual mengenai kondisi dan proses pelayanan kepada masyarakat yang berlangsung secara nyata di MPP Kabupaten Semarang.

c) Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder dan memperkuat data primer. Menurut Arikunto (2013), dokumentasi adalah teknik

pengumpulan data melalui pencatatan dan pengkajian dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Data dokumentasi tersebut akan digunakan untuk memperkuat analisis hasil penelitian.

1.10.8. Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini berfokus pada penerapan teknik wawancara mendalam dan observasi. Kedua teknik tersebut digunakan untuk memperoleh pemahaman yang utuh dan mendalam mengenai fenomena efektivitas berbasis optimasi tujuan pada DPMPTSP di MPP Kabupaten Semarang berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Wawancara mendalam memungkinkan peneliti menggali secara rinci pengalaman, persepsi, serta penilaian informan pencapaian tujuan organisasi. Sementara itu, observasi dilakukan untuk menangkap realitas empiris pelaksanaan pelayanan secara langsung, termasuk alur proses, interaksi antara aparaturnya dan masyarakat, serta penerapan standar pelayanan dalam praktik sehari-hari.

Selain itu, dokumentasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data pelengkap untuk memperoleh data sekunder yang relevan dengan penelitian. Dokumentasi pada penelitian ini dilakukan dengan menghimpun serta menganalisis berbagai dokumen resmi yang berkaitan dengan fokus penelitian. Dokumen tersebut meliputi peraturan perundang-undangan, standar operasional prosedur (SOP), laporan kinerja DPMPTSP Kabupaten Semarang, data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), statistik penerbitan izin, serta data penanaman modal yang digunakan sebagai bahan pendukung dalam proses analisis. Data dokumentasi tersebut digunakan untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi sekaligus sebagai bahan triangulasi, sehingga analisis data yang dilakukan secara deskriptif kualitatif mampu mengidentifikasi pola, tema, dan hubungan yang muncul secara lebih akurat dalam menilai Efektivitas Berbasis Optimasi Tujuan DPMPTSP di MPP Kabupaten Semarang.

1.10.9. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (2014), analisis data kualitatif merupakan proses yang berlangsung secara interaktif dan dilakukan secara berkesinambungan. Proses tersebut terus dilaksanakan hingga data yang diperoleh mencapai tingkat kejenuhan, yaitu ketika informasi yang terkumpul tidak lagi memberikan temuan baru yang relevan. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru (Saleh, 2023).

Menurut Miles dan Huberman (2014), proses analisis data secara umum terdiri atas beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan proses yang tidak sekadar berfokus pada reduksi data, tetapi juga pada penyempurnaan data penelitian. Tahapan ini dilakukan dengan menyeleksi informasi yang kurang relevan untuk dikurangi, sekaligus melengkapi data yang masih diperlukan sehingga menghasilkan data yang lebih terarah dan sesuai dengan kebutuhan analisis. Pada proses kondensasi data, hanya temuan data atau temuan yang berkenaan dengan permasalahan penelitian saja yang dikondensasi. Sedangkan data yang tidak berkaitan dengan masalah penelitian dibuang. Dengan demikian, kondensasi data merupakan proses analisis yang bertujuan untuk mempertajam fokus penelitian, mengelompokkan dan mengarahkan data, menghilangkan informasi yang tidak relevan, serta menyusun data secara sistematis sehingga memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan (Saleh, 2023).

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Miles dan Huberman (2014) mengemukakan bahwa penyajian data merupakan tahapan penyusunan informasi secara sistematis sehingga hubungan

antardata menjadi lebih mudah dipahami dan dapat dijadikan dasar dalam proses penarikan kesimpulan maupun pengambilan tindakan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data lebih banyak disajikan dalam bentuk narasi, namun juga dapat menggunakan berbagai bentuk visual, seperti matriks, grafik, jaringan, dan bagan untuk mempermudah interpretasi data. Beragam bentuk penyajian data tersebut disusun untuk mengorganisasikan dan mengintegrasikan informasi ke dalam suatu struktur yang utuh dan sistematis, sehingga memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antardata serta melakukan proses analisis secara lebih efektif (Saleh, 2023).

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data yang bertujuan merumuskan makna dari temuan penelitian ke dalam pernyataan yang ringkas, jelas, dan mudah dipahami. Pada tahap ini, peneliti melakukan verifikasi secara berulang terhadap hasil analisis untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diperoleh memiliki tingkat relevansi dan konsistensi yang tinggi dengan judul penelitian, tujuan penelitian, serta rumusan masalah yang telah ditetapkan. Penarikan kesimpulan merupakan proses yang berlangsung sejak penelitian dilaksanakan dan berjalan seiring dengan tahapan kondensasi data. Pada saat data yang terkumpul telah mencukupi, peneliti merumuskan kesimpulan sementara, sedangkan kesimpulan akhir disusun setelah seluruh data terkumpul secara lengkap dan proses analisis selesai dilakukan (Saleh, 2023).

Penarikan kesimpulan menghasilkan suatu pemahaman yang utuh, namun kesimpulan tersebut tetap melalui proses verifikasi secara berkelanjutan selama penelitian berlangsung untuk memastikan validitasnya. Verifikasi yang

digunakan berupa pemikiran kembali atau tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan atau mungkin begitu seksama dan makan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran diantara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersejektivitas atau upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain (Saleh, 2023).

1.10.10. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan padanan dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (reliabilitas) menurut versi penelitian kualitatif dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria dan paradigmanya sendiri. Untuk memastikan keabsahan data, diperlukan penerapan teknik-teknik pemeriksaan yang pelaksanaannya berpedoman pada kriteria tertentu sebagai dasar dalam menilai validitas data (Saleh, 2023).

Keabsahan data dapat dicapai dengan menggunakan proses pengumpulan data dengan teknik triangulasi data. Menurut Sugiyono (2013), triangulasi merupakan teknik yang digunakan untuk menguji keabsahan data dengan memanfaatkan berbagai metode pengumpulan data serta membandingkan informasi yang diperoleh dari beragam sumber. Penggunaan teknik ini bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian melalui penguatan aspek teoretis, metodologis, dan interpretatif. Dengan demikian, penerapan triangulasi dalam penelitian kualitatif memiliki beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Penggunaan metode kualitatif dalam triangulasi adalah untuk mempelajari fenomena yang sama dan untuk tujuan meningkatkan kredibilitas penelitian. Hal ini menyebabkan beberapa penulis merujuk paradigma penelitian kualitatif termasuk yang di kombinasikan dalam studi/fenomena yang sama sehingga menunjukkan adanya hubungan paradigmatis.

2. Mengkonfirmasi apakah instrument yang digunakan untuk mengukur suatu konsep telah tepat.
3. Untuk keperluan kelengkapan. Peneliti menggunakan triangulasi untuk meningkatkan kedalaman dan pemahamannya tentang fenomena yang sedang diselidiki dengan menggabungkan beberapa metode dan teori, karena fenomena yang diselidiki memiliki sedikit dasar teori. Selain itu penggunaan triangulasi untuk kelengkapan, memperbesar dan memperdalam pemahaman tentang pertanyaan penelitian.
4. Untuk meningkatkan akurasi penelitian, dalam hal ini triangulasi merupakan salah satu validitas.
5. Untuk tujuan meningkatkan kredibilitas penelitian (Nurfajriani et al., 2024).

Triangulasi merupakan proses verifikasi data yang dilakukan dengan membandingkan informasi melalui berbagai sumber, teknik pengumpulan data, dan waktu yang berbeda guna memperoleh data yang lebih dapat dipercaya.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan teknik yang digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Sebagai ilustrasi, apabila penelitian membahas gaya kepemimpinan seseorang, maka data dikumpulkan dan diverifikasi melalui beberapa pihak yang memiliki keterkaitan, seperti bawahan, atasan, serta rekan kerja. Informasi yang diperoleh dari masing-masing sumber tidak digabungkan atau dirata-ratakan sebagaimana dalam penelitian kuantitatif. Sebaliknya, peneliti melakukan analisis dengan mendeskripsikan dan mengelompokkan data berdasarkan persamaan, perbedaan, maupun karakteristik khusus yang muncul dari setiap sumber. Setelah proses analisis menghasilkan suatu

kesimpulan, peneliti kemudian melakukan *member check* kepada ketiga sumber tersebut untuk memperoleh konfirmasi terhadap temuan penelitian (Sugiyono, 2013).

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik merupakan cara untuk menguji kredibilitas data dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data terhadap sumber informasi yang sama. Sebagai contoh, data yang awalnya diperoleh melalui wawancara kemudian diverifikasi kembali menggunakan teknik observasi dan dokumentasi. Apabila hasil dari setiap teknik menunjukkan adanya perbedaan informasi, peneliti perlu melakukan klarifikasi lebih lanjut melalui diskusi dengan sumber data yang bersangkutan atau pihak lain yang relevan. Langkah tersebut dilakukan untuk memastikan keakuratan data yang diperoleh. Perbedaan informasi yang muncul tidak selalu menunjukkan adanya kekeliruan, melainkan dapat disebabkan oleh adanya sudut pandang yang berbeda dari masing-masing sumber (Sugiyono, 2013).

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu didasarkan pada anggapan bahwa waktu pengumpulan data dapat memengaruhi tingkat kredibilitas informasi yang diperoleh. Misalnya, wawancara yang dilakukan pada pagi hari ketika narasumber masih dalam kondisi segar dan belum terbebani oleh berbagai aktivitas cenderung menghasilkan data yang lebih akurat dan dapat dipercaya. Oleh karena itu, pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan mengulang proses pengumpulan data melalui wawancara, observasi, atau teknik lainnya pada waktu maupun situasi yang berbeda. Apabila ditemukan perbedaan hasil,

peneliti perlu melakukan pengecekan secara berulang hingga diperoleh data yang konsisten dan dapat dipastikan kebenarannya (Sugiyono, 2013).