

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah tempat berlangsungnya kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa, dan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan BUMN/BUMD dan Swasta guna menyediakan pelayanan cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman. MPP merupakan pelayanan terintegrasi generasi terbaru yang melengkapi fungsi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) karena peran PTSP diperluas menjadi penggerak MPP (Humas Menpan RB, 2019).

Pada Februari 2022, terdapat 51 MPP hadir dan diluncurkan di berbagai wilayah di Indonesia. Kabupaten Batang merupakan salah satu daerah yang memiliki MPP melalui Keputusan Bupati Batang Nomor 60 Tahun 2019 tentang Pembentukan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang. MPP Kabupaten Batang diresmikan langsung oleh Menpan-RB, Tjahjo Kumolo pada tanggal 23 Januari 2020. MPP Kabupaten Batang merupakan MPP ketiga di Provinsi Jawa Tengah setelah Kabupaten Kebumen dan Kabupaten Banyumas, serta Mal Pelayanan Publik ke-23 secara nasional. MPP Kabupaten Batang diisi oleh 23 instansi dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Jumlah total layanan yang tersedia di MPP

Kabupaten Batang adalah sebanyak 329 jenis pelayanan mencakup pelayanan perizinan dan non perizinan (Muttaqin, 2020).

Pembentukan MPP bertujuan memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan pelayanan kepada masyarakat. Penyelenggaraan MPP digabungkan melalui teknologi informasi untuk menghadapi tantangan revolusi industri 4.0. Hadirnya MPP juga diharapkan meningkatkan nilai kemudahan berusaha di Indonesia serta mentransformasikan kesadaran diri antar tingkat dan jenis organisasi publik menjadi kerja kolektif, agar fokus dan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik menyatakan bahwa pelayanan perizinan berusaha adalah pelayanan pendaftaran pelaku usaha guna memulai dan menjalankan usaha kegiatannya dalam bentuk persetujuan dan dituangkan dalam surat keputusan atau pemenuhan persyaratan dan komitmen. Jenis produk perizinan berusaha adalah berupa izin usaha dan izin komersial/operasional. Mekanisme pelayanan perizinan berusaha saat ini dilakukan melalui MPP menggunakan sistem *Online Single Submission (OSS)*. Sistem OSS bertujuan untuk menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan usaha.

Pelayanan perizinan berusaha merupakan aspek yang berkaitan dengan kegiatan usaha serta instrumen untuk perlindungan hukum atas kepemilikan atau penyelenggaraan kegiatan usaha yang dilakukan. Industri besar maupun UMKM merupakan pihak yang membutuhkan pelayanan izin tersebut untuk

keberlangsungan usahanya. Kabupaten Batang sebagai lokus penelitian juga memiliki potensi yang menjajikan perihal kegiatan perekonomian di sektor usaha dan perindustrian.

Kabupaten Batang saat ini memiliki Kawasan Industri Terpadu (KIT Batang) yang menjadi bagian proyek strategis nasional. KIT Batang ditargetkan mendatangkan banyak investor untuk berinvestasi dan mendirikan usahanya di Kabupaten Batang, sehingga diharapkan menyerap banyak tenaga kerja. Kabupaten Batang juga memiliki potensi ekonomi industri UMKM yang sangat positif perkembangannya. Berdasarkan data dari Disperindagkop UKM Kabupaten Batang, data terakhir jumlah UMKM di Kabupaten Batang mencapai 10.492 dan terus mengalami peningkatan (Jumadi, 2020).

Pemerintah Kabupaten Batang melalui pelaksana MPP yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) harus terus berbenah guna meningkatkan kinerja pelayanan publik yang diberikan, khususnya dalam pelayanan perizinan berusaha. Hal tersebut dilakukan guna memaksimalkan potensi yang dimiliki dalam membantu meningkatkan perekonomian daerah dan nasional serta meningkatkan daya saing global melalui kemudahan perizinan berusaha sesuai tujuan MPP. Salah satu yang perlu dilakukan untuk membenahi dan meningkatkan kinerja pelayanan publik adalah dengan melakukan analisis terhadap efektivitas organisasi penyelenggara pelayanan publik.

Kegiatan analisis dilakukan menggunakan konsep efektivitas organisasi guna membantu menganalisis penyelenggaraan organisasi publik secara

keseluruhan. Menurut Dunn (2000:601) efektivitas organisasi merupakan kriteria analisis untuk mengetahui apakah hasil yang diperoleh sesuai tujuan dan sasaran. Efektivitas merupakan istilah untuk menilai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan. Efektivitas merupakan komponen utama dalam menentukan tingkat pencapaian rencana tujuan yang telah disusun.

Analisis terhadap MPP Kabupaten Batang dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha menjadi penting, mengingat potensi perkembangan usaha dan industri yang menjajikan harus dapat didukung oleh kemudahan pelayanan perizinan berusaha yang diwujudkan melalui penyelenggaraan MPP yang efektif, namun dalam kenyataannya pencapaian tujuan dari pembentukan MPP khususnya dalam peningkatan daya saing kemudahan berusaha masih belum maksimal. Hal tersebut terbukti dari peringkat kemudahan berusaha yang masih stagnan selama dua tahun terakhir.

Berdasarkan laporan Bank Dunia tahun 2020, kemudahan berusaha atau *Easy of doing Business* (EoDB) Indonesia masih menempati urutan ke-73 dari 190 negara, hal ini belum cukup mengingat target yang diharapkan setelah adanya penyelenggaraan MPP adalah menempati urutan ke-40 (Sandy, 2021). Berikut merupakan tabel peringkat kemudahan berusaha terbaik negara-negara di kawasan Asia Tenggara dari 190 negara pada tahun 2020.

Tabel 1.1 Peringkat Kemudahan Berusaha Negara di Kawasan Asia Tenggara Pada Tahun 2020

| No | Negara | Skor | Peringkat |
|----------|-------------------|-------------|-----------|
| 1 | Singapura | 86,2 | 2 |
| 2 | Malaysia | 81,5 | 12 |
| 3 | Thailand | 80,1 | 21 |
| 4 | Brunei Darussalam | 70,1 | 66 |
| 5 | Vietnam | 69,8 | 70 |
| 6 | Indonesia | 69,6 | 73 |
| 7 | Phillipina | 62,8 | 95 |
| 8 | Kamboja | 53,8 | 144 |
| 9 | Laos | 50,8 | 154 |
| 10 | Myanmar | 46,8 | 165 |

Sumber: Diolah Peneliti dari Laporan Kemudahan Berusaha Tahun 2020 oleh Bank Dunia (<https://bit.ly/EasyOfDoingBusiness2020>)

Berdasarkan tabel 1.1, peringkat Indonesia di kawasan Asia Tenggara menempati peringkat keenam serta peringkat ke-73 dari 190 negara. Peringkat tersebut jauh dibandingkan Singapura dan Malaysia yang menempati peringkat pertama dan kedua di Asia Tenggara serta peringkat kedua dan ke-12 dari 190 negara. Kinerja birokrasi khususnya pelayanan publik di Indonesia menjadi salah satu faktor utama menurunnya minat berusaha di Indonesia, karena itu perlu dilakukan perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia (BPPKPD, 2019). Pelayanan publik prima dengan memberikan kemudahan perizinan berusaha menjadi salah satu hal yang dapat menarik minat berusaha atau berinvestasi.

Hal tersebut juga didukung penelitian terdahulu oleh Ismail (2021), yang menganalisis efektivitas DPMPTSP dalam meningkatkan investasi di Kabupaten Pangkep. Penelitian tersebut menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh dalam meningkatkan investasi di Kabupaten Pangkep karena penyelenggaraan DPMPTSP berjalan efektif dilihat dari adanya kejelasan tujuan, strategi, analisis

kebijakan, perencanaan, penyusunan program, sarana dan prasarana, sistem pengawasan, dan sistem pengendalian. Berdasarkan hal tersebut, pelayanan publik memiliki peran penting dan pengaruh besar dalam aspek-aspek kehidupan, termasuk aspek ekonomi, selain itu menganalisis efektivitas organisasi penyelenggara pelayanan publik menjadi penting guna menilai sejauhmana penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi publik tersebut.

MPP sebagai upaya dalam mewujudkan pelayanan publik prima khususnya pada pelayanan perizinan berusaha harus dapat memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, namun selama penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang saat ini, ditemukan juga sejumlah permasalahan yang mengindikasikan kurang efektifnya MPP Kabupaten Batang khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha. Permasalahan tersebut antara lain sebagai berikut.

Indikasi permasalahan pertama dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha melalui MPP Kabupaten Batang adalah belum tercapainya target kinerja dalam hal jumlah izin usaha yang diterbitkan. Berikut merupakan tabel realisasi capaian target jumlah izin usaha pada tahun 2018 dan 2019 sebelum adanya MPP Kabupaten Batang dan pada tahun 2020 dan 2021 sesudah adanya penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang oleh DPMPTSP Kabupaten Batang.

Tabel 1.2 Realisasi Capaian Target Jumlah Izin Usaha Tahun 2018-2021

| Tahun | Target | Realisasi | Persentase Capaian |
|--------------|---------------|------------------|---------------------------|
| 2018 | 2.750 | 3.246 | 118,03% |
| 2019 | 2.750 | 2.192 | 79,70% |
| 2020 | 2.800 | 1.954 | 69,78% |
| 2021 | 2.850 | 2.453 | 86,07% |

Sumber: Diolah Peneliti dari Laporan Kinerja Instansi Pemerintah DPMPTSP Kabupaten Batang

Tabel 1.2 menunjukkan pada tahun 2018 realisasi jumlah izin usaha yang diterbitkan melebihi target yang ditetapkan dengan persentase capaian 118,03%, sedangkan pada tahun 2019 persentase realisasi capaian target jumlah izin usaha yang diterbitkan hanya sebesar 79,70%. Adanya MPP Kabupaten Batang pada awal tahun 2020 juga belum memberikan kontribusi signifikan terhadap capaian target jumlah izin usaha yang diterbitkan oleh DPMPTSP Kabupaten Batang. Capaian realisasi jumlah izin usaha pada tahun 2020 dan 2021 belum memenuhi target 100% yaitu masing-masing persentase capaian hanya sebesar 69,78% dan 86,07%.

Indikasi permasalahan kedua dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha melalui MPP Kabupaten Batang adalah belum semua pelaku usaha memiliki izin atau mendaftarkan usahanya secara legal. Berdasarkan data terakhir dari Disperindagkop UKM Kabupaten Batang pada tahun 2020, jumlah UMKM di Kabupaten Batang sekitar lebih dari 10.492 UMKM, namun jumlah UMKM yang telah terdaftar resmi atau memiliki izin usaha yaitu hanya sebanyak 894. Artinya persentase UMKM yang telah terdaftar resmi dan memiliki izin usaha hanya 8,50%.

Indikasi permasalahan ketiga dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha melalui MPP Kabupaten Batang adalah realisasi perizinan berusaha terkait nilai investasi yang belum tercapai maksimal. Capaian realisasi investasi hanya tercapai sebesar 5.8 triliun dari target yang ditetapkan yaitu sebesar 9 triliun. Artinya persentase realisasi perizinan berusaha terkait nilai investasi yang terealisasikan belum mencapai target 100% yaitu hanya sebesar 64,45%.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik guna menganalisis MPP Kabupaten Batang melihat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha dengan menggunakan konsep efektivitas organisasi. Pemilihan fokus tersebut karena salah satu tujuan pembentukan MPP Kabupaten Batang adalah untuk meningkatkan daya saing dalam kemudahan berusaha, karena itu penting melihat efektivitas MPP dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang. Diharapkan pelayanan perizinan berusaha prima dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang yang efektif.

Selain itu, berdasarkan kajian penelitian terdahulu, belum banyak penelitian mengenai efektivitas MPP dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha. Sejumlah penelitian efektivitas organisasi yang telah dilakukan kurang berfokus pada aspek di dalamnya. Analisis efektivitas hanya dilakukan melihat organisasi secara umum, seperti penelitian terdahulu oleh Ardhana (2021), yang menganalisis efektivitas MPP dalam situasi *new normal* di wilayah Kota Surabaya, dengan hasil penelitian menunjukkan penyelenggaraan MPP pada era *new normal* di Kota Surabaya berjalan efektif. Penelitian tersebut hanya menganalisis efektivitas MPP secara umum, sedangkan dalam penyelenggaraan MPP terdapat banyak pelayanan

dan OPD yang tergabung. Menurut peneliti, hal tersebut menjadi gap penelitian yang melatarbelakangi peneliti untuk lebih berfokus menganalisis efektivitas MPP dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang.

Analisis terhadap penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang harus terus dilakukan agar MPP Kabupaten Batang dapat berbenah dan meningkatkan kinerja pelayanan publik. Hal tersebut dilakukan guna mewujudkan pelayanan publik prima, khususnya pelayanan perizinan berusaha yang bersinggungan dengan kegiatan perekonomian seperti berdirinya usaha dan industri baru di Kabupaten Batang. Pembinaan dilakukan agar pelayanan yang ada tidak menghambat minat berusaha, akan tetapi harus mendukung perkembangan perekonomian Kabupaten Batang melalui pelayanan perizinan berusaha prima dalam memberikan kemudahan berusaha bagi masyarakat. Kabupaten Batang merupakan daerah dengan potensi perekonomian yang menjanjikan, diharapkan pelayanan perizinan berusaha prima dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang yang efektif guna memaksimalkan potensi tersebut.

Dari permasalahan di atas, maka yang menjadi identifikasi masalah adalah:

- 1) Belum tercapainya target peringkat daya saing dalam hal kemudahan berusaha;
- 2) Belum tercapainya target kinerja dalam hal jumlah izin usaha yang diterbitkan;
- 3) Belum semua pelaku usaha memiliki izin atau legalitas usaha;
- 4) Belum tercapainya target realisasi perizinan berusaha terkait nilai investasi.

Berdasarkan uraian di atas, hal tersebut melatarbelakangi peneliti tertarik menganalisis penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang. Timbul pertanyaan

mengapa dalam penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang masih ditemukan sejumlah permasalahan yang mengindikasikan kurang efektifnya MPP dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang, karena itu menarik untuk dilakukan analisis lebih lanjut terhadap penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang. Analisis dilakukan menggunakan konsep efektivitas organisasi dengan melihat sejumlah fenomena. Peneliti lebih berfokus menganalisis efektivitas penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang sebagai organisasi melihat pada pelayanan perizinan berusaha sebagai salah satu contoh pelayanan dalam penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang, dengan judul penelitian “Analisis Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha di Kabupaten Batang”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas MPP dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang?
2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat efektivitas MPP dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis efektivitas MPP dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang.
2. Menganalisis faktor pendukung dan penghambat efektivitas MPP dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Berkontribusi terhadap pengembangan ilmu sosial khususnya dalam kajian ilmu administrasi publik serta menghasilkan konsep berpikir yang dapat dijadikan landasan penelitian kedepannya di bidang analisis efektivitas organisasi penyelenggara pelayanan publik seperti MPP.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti

Memberikan pengetahuan dan wawasan serta dijadikan pembelajaran bagi peneliti pada saat terjun dalam kehidupan bermasyarakat.

2. Bagi pemerintah

Memberikan pandangan dan bahan analisis bagi Pemerintah Kabupaten Batang dan instansi terkait dalam penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang.

3. Bagi masyarakat

Memberikan gambaran dan informasi mengenai mekanisme pelayanan dan efektivitas MPP Kabupaten Batang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian yang telah dilakukan oleh seseorang dan kemudian menjadi bahan referensi dalam pembuatan penelitian ini, guna membandingkan realita yang terjadi terhadap teori dan konsep yang mendukung

dan berhubungan dengan penelitian tersebut. Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai bahan referensi dan perbandingan penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu

| No | Peneliti | Tujuan | Jenis & Teori | Hasil Penelitian |
|----|--|---|--|--|
| 1 | Usmin (2022) <i>Effectiveness of Organizational Structure and Work Procedures in the P5A, Kapetakan District, Cirebon Regency</i> | Menganalisis struktur organisasi sistem kerja di P5A Kecamatan Kapetakan, Kabupaten Cirebon. | Jenis penelitian kualitatif deskriptif, dengan teori evaluasi kebijakan menurut Dunn. | Pelaksanaan struktur organisasi sistem kerja belum optimal, upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan pelaksanaan kebijakan pada struktur organisasi sistem kerja adalah dengan pembagian kerja/ spesialisasi, satuan komando, dan rentang kendali. |
| 2 | Ardhana N.H. (2021) Efektivitas MPP Pada Masa Tatanan Normal Baru di Kota Surabaya | Menganalisis efektivitas penyelenggaraan MPP dalam situasi <i>new normal</i> di Kota Surabaya. | Jenis penelitian kualitatif deskriptif, dengan teori efektivitas menurut Duncan. | Penyelenggaraan MPP pada era <i>new normal</i> di Kota Surabaya berjalan efektif, dengan sistem online sebagai penopang utama, namun terdapat hambatan gangguan jaringan dan server, serta masyarakat yang gagap teknologi. |
| 3 | Digdayana T.H. (2021) Analisis Penyelenggaraan MPP Dalam Perizinan Investasi di DPMPTSP Kabupaten Batang | Menganalisis penyelenggaraan MPP dalam pelayanan perizinan investasi di DPMPTSP Kabupaten Batang. | Jenis penelitian kualitatif deskriptif, dengan teori kualitas pelayanan publik menurut Lovelock. | Pelayanan MPP Batang cukup baik dalam bentuk inovasi perizinan investasi berupa integrasi layanan, kegiatan promosi investasi, dan pendampingan pembuatan laporan kegiatan penanaman modal bagi para investor, namun terdapat hambatan mekanisme pelayanan belum terintegrasi menyeluruh, minimnya SDM berkualitas, keterbatasan tempat, dan kondisi pandemi Covid-19. |
| 4 | Permatasari I. (2021) Analisis Efektivitas DPMPTSP Kota Batu Dalam Pemberian Perizinan | Menganalisis efektivitas PTSP dalam pemberian perizinan oleh DPMPTSP Kota Batu. | Jenis penelitian kualitatif deskriptif, dengan teori efektivitas menurut Martani dan Lubis. | Efektivitas DPMPTSP dalam pemberian perizinan pada indikator efisiensi, prosedur, responsivitas, dan sarana prasarana masih harus ditingkatkan. Faktor yang menjadi penghambat seperti peraturan daerah, SDM (pegawai & masyarakat), sarana prasarana, dan pandemi Covid-19. |

| No | Peneliti | Tujuan | Jenis & Teori | Hasil Penelitian |
|----|---|--|--|--|
| 5 | Yayuk A.S. (2021) <i>Performance Effectiveness of Public Service Mall (MPP) in Indonesia using the Balanced Scorecard</i> | Mengukur efektivitas kinerja 11 MPP sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan penguatan MPP ke depan. | Jenis penelitian campuran, dengan teori <i>balanced scorecard</i> menurut Niven. | Aspek keuangan serta pembelajaran dan pertumbuhan, mendapatkan skor terendah, sedangkan aspek kualitas pelayanan dan proses internal diperoleh hasil yang optimal, MPP diharapkan mengadopsi integrasi data dan otoritas, meningkatkan kejelasan manajemen, dan meningkatkan kapasitas dan kapabilitas organisasi. |
| 6 | Ismail I.A. (2021) Efektivitas DPMPSTP Dalam Meningkatkan Investasi di Kabupaten Pangkep | Menganalisis efektivitas DPMPSTP dalam meningkatkan investasi di Kabupaten Pangkep. | Jenis penelitian kuantitatif studi kasus, dengan teori pelayanan publik. | Kualitas pelayanan berpengaruh dalam meningkatkan investasi di Kabupaten Pangkep seperti kejelasan tujuan, kejelasan strategi, proses analisis kebijakan, perencanaan, penyusunan program, sarana dan prasarana, sistem pengawasan, dan sistem pengendalian. |
| 7 | Muslih I. (2020) <i>Effectiveness of Marriage Services Through Information System Management (SIMKAH) at Palu City Religious Court</i> | Menganalisis efektivitas pelayanan perkawinan melalui SIMKAH di Pengadilan Agama Kota Palu. | Jenis penelitian kualitatif, dengan teori efektivitas program. | Pelayanan perkawinan melalui Sistem Informasi Pengurusan Perkawinan (SIMKAH) telah efektif digunakan untuk melayani pasangan yang ingin menikah, sistem ini mengurangi biaya pernikahan karena mengurangi waktu dan biaya pendaftaran. |
| 8 | Arifin A.F. (2019) Efektivitas Organisasi Badan Promosi Pariwisata Kota Semarang (BP2KS) | Menganalisis dan mendeskripsikan efektifitas BP2KS. | Jenis penelitian kualitatif deskriptif, dengan teori efektivitas menurut Steers. | Pencapaian tujuan berdasarkan tugas BP2KS belum efektif karena adanya kendala aspek desentralisasi, ukuran organisasi, lingkungan eksternal dan internal, kejelasan peran, inovasi dan adaptasi organisasi, pembuatan rencana kerja, komunikasi, serta pencarian dan pemanfaatan sumber daya. |

| No | Peneliti | Tujuan | Jenis & Teori | Hasil Penelitian |
|----|--|--|---|---|
| 9 | Lukman S. (2019) Efektivitas PTSP Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada DPMPTSP Kabupaten Manokwari | Menganalisis efektivitas PTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Manokwari. | Jenis penelitian kualitatif deskriptif, dengan teori efektivitas menurut Gibson. | Pelayanan DPMPTSP dilihat dari kelima indikator belum efektif karena terdapat hambatan kurangnya kualitas SDM, sarana prasarana, anggaran, kepastian waktu, dan ketersediaan pusat informasi. |
| 10 | Naswardi (2017) <i>The Effectiveness of the Indonesian Child Protection Commission in Community Services and Mediation Services for Violations of Children's Rights</i> | Menganalisis efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat dan mediasi sengketa pelanggaran hak anak di Komisi Perlindungan Anak Indonesia. | Jenis penelitian kualitatif, dengan teori <i>Discrepancy Evaluation Model</i> (DEM). | Pelayanan belum optimal karena SDM yang terbatas, struktur organisasi yang tidak efektif, sistem informasi pelayanan yang terbatas, belum adanya sistem manajemen mutu pelayanan, ketersediaan sarana prasarana yang belum ramah bagi pengguna pelayanan. |

Sumber: Diolah Peneliti

Beberapa hasil kajian penelitian terdahulu di atas memuat kegiatan menganalisis penyelenggaraan organisasi menggunakan sejumlah pendekatan dengan berbagai macam teori dan indikator yang digunakan. Analisis terkait penyelenggaraan organisasi sebagian besar menggunakan pendekatan efektivitas dengan teori efektivitas dari pendapat ahli yang berbeda, sehingga dalam menganalisis efektivitas terdapat indikator atau fenomena yang beragam. Terdapat juga penggunaan teori lain seperti teori inovasi, kualitas pelayanan, evaluasi kebijakan, *Discrepancy Evaluation Model*, dan teori *balanced scorecard*. Metode penelitian yang digunakan juga beragam, seperti deskriptif kualitatif, kuantitatif studi kasus, dan campuran.

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu, terdapat persamaan dan perbedaan dalam penelitian yang akan diteliti. Persamaan penelitian ini dengan penelitian

terdahulu di atas seperti pada penelitian oleh Ardhana N.H. (2021) adalah berfokus menganalisis efektivitas organisasi pelayanan publik. Selain itu terdapat persamaan teori dan metode yang digunakan yaitu teori efektivitas organisasi dan metode penelitian kualitatif, sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu tersebut adalah penelitian ini lebih berfokus menganalisis efektivitas organisasi MPP Kabupaten Batang sesuai tujuannya melihat melalui penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha, berbeda dengan penelitian terdahulu tersebut yang menganalisis efektivitas MPP Kota Surabaya secara umum pada masa *new normal*. Perbedaan selanjutnya adalah penelitian ini juga menganalisis faktor pendukung dan penghambat efektivitas MPP dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang menggunakan teori faktor-faktor yang menentukan efektivitas organisasi menurut Steers, berbeda dengan penelitian terdahulu tersebut yang hanya mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat efektivitas organisasi tanpa menggunakan teori lagi.

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu, teori yang dipilih peneliti guna menganalisis efektivitas MPP Kabupaten Batang dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha adalah menggunakan teori efektivitas organisasi menurut Duncan, dengan tiga fenomena yang di analisis, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Peneliti juga menganalisis faktor pendukung dan penghambat efektivitas MPP Kabupaten Batang dengan menganalisis empat karakteristik yang dapat menentukan efektivitas organisasi menurut Steers yaitu karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pegawai, dan karakteristik manajemen. Peneliti juga menggunakan metode penelitian deskriptif

kualitatif. Pemilihan teori dan metode penelitian tersebut karena relevan digunakan dalam menganalisis efektivitas penyelenggaraan MPP sebagai lingkup organisasi penyedia pelayanan publik yang kemudian hasilnya diuraikan dan dianalisis.

1.5.2 Administrasi Publik

Shafritz (2017) menyatakan administrasi publik merupakan kegiatan pemerintah berupa pengelolaan atau manajemen publik dan implementasi kebijakan publik. Menurut Siagian (1971:19) administrasi publik merupakan semua aktivitas seluruh aparatur pemerintahan sebagai upaya mewujudkan tujuan negara. Waldo (1971:15) mengemukakan administrasi publik berupa aktivitas organisasi dan manajemen sumber daya publik dalam mencapai dan memenuhi kepentingan negara. Berdasarkan penjelasan di atas, disimpulkan administrasi publik merupakan proses pengelolaan dan implementasi kebijakan serta program kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai salah satu wujud pencapaian tujuan negara.

Perkembangan administrasi publik melahirkan sejumlah paradigma atau cara pandang administrasi publik. Paradigma administrasi publik yang relevan sebagai cara pandang dalam membantu penelitian ini adalah paradigma administrasi publik sebagai administrasi publik yang dikemukakan oleh Henry (1988:36). Fokus paradigma administrasi publik sebagai administrasi publik adalah berupa teori organisasi publik, teori manajemen publik, dan kebijakan publik, dengan lokus mengenai permasalahan dan kepentingan publik. Paradigma ini relevan dengan topik penelitian yang ingin menganalisis efektivitas

penyelenggaraan organisasi publik sebagai organisasi penyelenggara pelayanan publik yang bertujuan memenuhi kepentingan dan kebutuhan publik.

1.5.3 Manajemen Publik

Manajemen merupakan perangkat penting administrasi karena manajemen merupakan esensi dalam administrasi. Shafritz (2017) mengartikan manajemen publik sebagai upaya menunjuk manajemen lembaga pemerintah. Menurut Ott (1991:9) manajemen publik merupakan ilmu dan seni dalam mengatur administrasi publik berupa kebijakan manajerial seperti pengelolaan dan alokasi sumber daya yang kemudian dievaluasi.

Ott mendefinisikan manajemen publik sebagai usaha organisasi publik dalam menjaga keberlangsungannya melalui pemanfaatan sumber daya yang ada guna mewujudkan tujuan organisasi. Manajemen publik merupakan penggerak penyelenggaraan pemerintahan dan organisasi publik agar berjalan baik (Perry, 1983). Berdasarkan penjelasan di atas, disimpulkan manajemen publik merupakan upaya pengelolaan sumber daya publik oleh pemerintah guna mewujudkan tujuan dan kepentingan negara, seperti penyelenggaraan pelayanan publik.

1.5.4 Pelayanan Publik

Pelayanan publik digunakan sebagai tolok ukur guna menilai kinerja pemerintah, karena pada dasarnya masyarakat dapat memberikan penilaian atas kinerja pemerintah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan hak yang melekat dalam setiap warga negara, karena itu pelayanan publik adalah kebutuhan masyarakat yang wajib dipenuhi oleh pemerintah atas

keterlibatan peran pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu fungsi mengabdikan dan melayani masyarakat. Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan publik merupakan pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara melalui birokrasi guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik merupakan semua jenis aktivitas pelayanan, baik berupa barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan publik (Permenpan RB No 15 Tahun 2014).

Kurniawan (2005:4) berpendapat pelayanan publik merupakan aktivitas memberikan pelayanan yang diperlukan masyarakat dan memiliki urusan dengan lembaga tersebut. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas pemberian pelayanan selaras dengan peraturan perundang-undangan terhadap setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan penjelasan di atas, disimpulkan pelayanan publik merupakan segala aktivitas yang dilakukan otoritas publik sebagai penyelenggara pelayanan publik guna memenuhi kepentingan dan kebutuhan publik atau masyarakat umum.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:

- a. Pelayanan administratif, yaitu layanan berbagai macam dokumen formal yang diperlukan oleh masyarakat luas.

- b. Pelayanan barang, yaitu layanan berbagai macam barang yang diperlukan oleh masyarakat luas.
- c. Pelayanan jasa, yaitu layanan berbagai macam jasa yang diperlukan oleh masyarakat luas.

1.5.5 Efektivitas Organisasi

Efektivitas merupakan unsur utama untuk mengetahui tingkat capaian tujuan dan sasaran yang telah direncanakan sebelumnya. Pencapaian tujuan organisasi merupakan hasil dari segala kegiatan yang dilakukan oleh anggota organisasi yang dijalankan sesuai dengan rencana yang telah dibuat dan disepakati bersama sebelumnya. Menurut Abdurahmat (2003:92) efektivitas organisasi adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu secara sadar sesuai yang ditetapkan untuk menghasilkan pekerjaan tepat pada waktunya. Siagian (2002) menyampaikan definisi efektivitas berhubungan dengan praktik kegiatan, yaitu penuntasan kegiatan tersebut dengan tepat waktu sesuai target. Menurut Sedarmayanti (2009:59) efektivitas organisasi adalah tolok ukur sejauh mana tujuan organisasi dapat terwujud.

1.5.5.1 Kriteria Penilaian Efektivitas Organisasi

Tangkilisan (2007:314) dalam manajemen publik menyatakan indikator efektivitas organisasi yaitu sebagai berikut:

- a. Pencapaian target

Pencapaian target disini diartikan sejauh mana target dapat ditetapkan organisasi dan dapat terealisasi dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari sejauh

mana pelaksanaan tujuan organisasi dalam mencapai target, sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

b. Kemampuan adaptasi

Keberhasilan suatu organisasi dilihat dari sejauh mana organisasi dapat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi baik dari dalam organisasi dan luar organisasi.

c. Kepuasan kerja

Suatu kondisi yang dirasakan oleh seluruh anggota organisasi yang mampu memberikan kenyamanan dan motivasi bagi peningkatan kinerja organisasi. Fokus elemen ini adalah antara pekerjaan dan kesesuaian imbalan atau sistem insentif yang diberlakukan bagi anggota organisasi yang berprestasi dan telah melakukan pekerjaan melebihi beban kerja yang ada.

d. Tanggung jawab

Organisasi dapat melaksanakan mandat yang telah diembannya serta menyelesaikan masalah yang terjadi dengan pekerjaannya.

Adapun menurut Gibson dalam Tangkilisan (2007:158), kriteria efektivitas suatu organisasi yang dibagi kedalam tiga indikator berdasarkan pada jangka waktu, diantaranya:

1. Efektivitas jangka pendek

- a. Produksi, menggambarkan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu output yang sesuai dengan permintaan lingkungan,

ukuran ini berhubungan secara langsung dengan output yang dikonsumsi oleh pelanggan organisasi.

- b. Efisiensi, sebagai angka perbandingan (rasio) antara output dan input, perbandingan antara keuntungan dan biaya atau dengan output atau dengan waktu merupakan bentuk umum dari ukuran ini.
 - c. Kepuasan, kepuasan dan semangat kerja adalah istilah yang serupa, yang menunjukkan sampai seberapa jauh organisasi atau alat memenuhi kebutuhan para karyawan atau masyarakat.
2. Efektivitas jangka menengah
 - a. Adaptasi, sampai seberapa jauh organisasi dapat menanggapi perubahan intern dan ekstern. Kriteria ini dihubungkan dengan kemampuan manajemen untuk menduga adanya perubahan dalam lingkungan maupun dalam organisasi itu sendiri.
 - b. Perkembangan, usaha pengembangan yang biasa adalah program pelatihan atau sosialisasi bagi tenaga manajemen atau masyarakat dan non-manajemen, tetapi sekarang ini pengembangan organisasi telah bertambah banyak macamnya dan meliputi sejumlah pendekatan psikologi dan sosiologi.
 3. Efektivitas jangka panjang, keberlangsungan atau hidup terus.

Adapun selanjutnya Duncan dalam (Steers, 1985:53) mengemukakan bahwa menilai efektivitas organisasi dapat dilakukan melalui tiga indikator utama yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Indikator tersebut juga akan digunakan dalam menganalisis fenomena penelitian efektivitas MPP dalam

penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha. Penjabaran indikator tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan adalah berfokus seberapa jauh pelaksana organisasi dapat mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya, dengan mengevaluasi kinerjanya sesuai dengan tujuan atau sasaran. Aspek yang dapat dilihat adalah sasaran dan tujuan yang tepat serta regulasi atau dasar hukum. Dalam menganalisis efektivitas MPP pada indikator pencapaian tujuan, aspek yang dilihat adalah berdasarkan tujuan pembentukan MPP Kabupaten Batang yang tertuang dalam Keputusan Bupati Batang No 60 Tahun 2019 tentang Pembentukan MPP Kabupaten Batang. Berikut merupakan penjabaran aspek tersebut:

a. Kemudahan pelayanan

Davis (2000) mengemukakan kemudahan artinya mudah dipelajari, mudah dioperasikan, dan mudah dipenuhi. Kemudahan pelayanan yaitu tidak adanya kesulitan mendapatkan pelayanan yang diwujudkan melalui kemudahan persyaratan, prosedur/mekanisme pelayanan, serta kemudahan penggunaan sarana pelayanan yang diberikan.

b. Kecepatan pelayanan

Menurut Suhartanto dan Djatnika (2017:133) kecepatan pelayanan adalah memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Kecepatan pelayanan merupakan target waktu penyelesaian pelayanan sesuai waktu yang telah ditentukan penyelenggara pelayanan.

c. Keterjangkauan pelayanan

Menurut Suharmiati (2012:5) dalam keterjangkauan pelayanan terdapat aspek pelayanan yaitu mutu layanan seperti tarif/biaya, jarak/lokasi pelayanan, keterbukaan atau aksesibilitas dalam mendapatkan informasi, dan aspek pengguna yaitu pelayanan yang adil tidak memandang latar belakang/status sosial. Keterjangkauan pelayanan merupakan kemampuan masyarakat dalam mengakses pelayanan yang diberikan.

d. Keamanan pelayanan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, keamanan pelayanan adalah terjaminnya keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

e. Kenyamanan pelayanan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, kenyamanan adalah fasilitas yang memadai dan sarana dan prasarana pelayanan yang bersih dan teratur sehingga memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

f. Meningkatkan daya saing

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan MPP daya saing yang dimaksud adalah meningkatkan daya saing dalam kemudahan berusaha.

2. Integrasi

Sistem yang mengintegrasikan seluruh sumber daya dan komponen dalam satu sistem terintegrasi melalui organisasi yang jelas. Integrasi hal yang dibutuhkan dalam mewujudkan efektivitas organisasi, karena pemanfaatan sumber daya dapat maksimal mengingat seluruhnya terintegrasi dengan baik dan jelas. Aspek yang dapat dilihat adalah kemampuan organisasi dalam mengadakan proses sosialisasi, komunikasi, dan pengembangan. Berikut merupakan penjabaran aspek tersebut:

a. Sosialisasi

Ihromi (2004:69) mengemukakan sosialisasi adalah proses internalisasi atau memberikan pengetahuan, pemahaman, keterampilan, nilai dan norma kepada pihak yang dikehendaki sehingga pihak tersebut dapat berkontribusi dalam kegiatan atau organisasi tersebut. Sosialisasi yang dimaksud merupakan proses kegiatan memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai penyelenggaraan MPP kepada pihak-pihak yang terlibat, seperti instansi pemerintah maupun masyarakat.

b. Komunikasi

Menurut Cangara (2006:18) komunikasi merupakan interaksi membangun hubungan antar pihak melalui penyampaian atau pertukaran informasi. Komunikasi yang dimaksud adalah kegiatan interaksi membangun hubungan melalui penyampaian atau pertukaran informasi dengan pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan MPP.

c. Pengembangan

Menurut Kusworo (2019:213) pengembangan organisasi adalah suatu pendekatan secara komprehensif terhadap perubahan-perubahan yang direncanakan atau didesain untuk memperbaiki dan menyempurnakan efektivitas organisasi agar organisasi mampu bersaing atau beradaptasi. Pengembangan yang dimaksud adalah proses pengembangan penyelenggaraan MPP.

3. Adaptasi

Adaptasi merupakan proses penyesuaian diri oleh individu maupun organisasi secara keseluruhan terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan yang mempengaruhi organisasi. Aspek yang dapat dilihat dari adaptasi adalah kemampuan organisasi dalam penanganan permasalahan lingkungan dan penyesuaian perubahan lingkungan organisasi. Berikut merupakan penjabaran aspek tersebut:

a. Penanganan permasalahan lingkungan

Penanganan merupakan respon atau upaya untuk menangani permasalahan yang ada disekitar. Penanganan yang dimaksud adalah kebijakan atau langkah upaya yang diambil oleh MPP dalam menghadapi permasalahan yang terjadi di lingkungan MPP.

b. Penyesuaian perubahan lingkungan

Menurut Mutadin (2002) penyesuaian merupakan proses dinamis yang bertujuan untuk mengubah sesuatu agar terjadi hubungan yang lebih sesuai dengan lingkungannya. Penyesuaian yang dimaksud adalah kebijakan atau langkah upaya yang diambil oleh MPP dalam menghadapi perubahan atau tantangan yang ada di sekitar.

Berdasarkan hal tersebut, menganalisis efektivitas penyelenggaraan organisasi setidaknya harus memperhatikan tiga indikator yang saling terkait satu sama lain. Pertama, seberapa jauh organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kedua, seberapa lengkap sumber daya yang diintegrasikan dalam satu sistem yang terintegrasi melalui organisasi yang jelas. Ketiga, seberapa jauh organisasi beradaptasi dengan lingkungannya.

1.5.5.2 Faktor-Faktor Efektivitas Organisasi

Menurut Sharma dalam Tangkilisan (2007:140) memberikan kriteria atau ukuran efektivitas organisasi yang menyangkut faktor internal organisasi dan faktor eksternal organisasi, yang meliputi antara lain:

a. Produktivitas organisasi atau output.

- b. Efektivitas organisasi dalam bentuk keberhasilan menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan didalam dan diluar organisasi.
- c. Tidak adanya ketegangan didalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik diantara bagian-bagian organisasi.

Konsep Sharma tersebut jelas menyangkut tiga aspek yang berbicara mengenai produktivitas sebagai output, kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan, dan bagaimana organisasi mengelola dan mengatasi konflik internal yang terjadi.

Menurut Steers (1985:87) konsep efektivitas organisasi merupakan capaian upaya kegiatan dalam mekanisme melalui fasilitas dan sumber daya terbatas yang ada dalam rangka pemenuhan tujuan organisasi tersebut. Steers (1985:209) menyatakan terdapat empat karakteristik yang dapat menentukan efektivitas penyelenggaraan organisasi, yaitu karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pegawai, dan karakteristik manajemen. Karakteristik tersebut akan digunakan dalam menganalisis faktor pendukung dan penghambat efektivitas MPP dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha. Penjabaran indikator tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Karakteristik organisasi

Tatanan dalam upaya khusus memposisikan sesuatu pada tempat dan waktu yang tepat guna membentuk organisasi. Seperti pada tatanan kelembagaan, pegawai diberikan tempat membentuk hubungan konsisten, dan memutuskan bentuk hubungan berdasarkan tanggung jawab atas tugas dan fungsi yang

membentuk sistem penyelenggaraan organisasi. Aspek yang dapat digunakan untuk melihat karakteristik organisasi, antara lain desentralisasi, spesialisasi, dan rentang kendali. Berikut merupakan penjabaran aspek tersebut:

a. Desentralisasi

Menurut Robbins dan Coulter (2010:243) desentralisasi merupakan bentuk pembagian kewenangan, tugas, dan fungsi kepada unit atau pengelola dengan tingkat sampai bawah di dalam organisasi. Desentralisasi yang dimaksud merupakan pendelegasian atau pembagian kewenangan, tugas, dan fungsi dalam penyelenggaraan MPP.

b. Spesialisasi

Menurut Mathis dan Jackson (2004:32) spesialisasi adalah penempatan individu ke posisi pekerjaan yang tepat, difokuskan dengan kesesuaian dan pencocokan antara pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan orang-orang dengan karakteristik pekerjaan. Spesialisasi yang dimaksud merupakan penempatan pegawai secara tepat sesuai kompetensi dengan kualifikasi yang dibutuhkan dalam pekerjaan.

c. Rentang kendali

Menurut Ivancevich, dkk (2007:236) rentang kendali yaitu jumlah bawahan yang melapor kepada atasan. Rentang kendali yang dimaksud merupakan jumlah pegawai dan pelayanan dalam penyelenggaraan MPP yang bertanggung jawab di bawah Kepala DPMPTSP selaku penanggung jawab penyelenggaraan MPP.

2. Karakteristik lingkungan

Lingkungan internal umumnya dikenal dengan segala aktivitas serta situasi dan kondisi di dalam organisasi. Selanjutnya lingkungan eksternal merupakan lingkungan di luar batasan organisasi, namun memberikan pengaruh terhadap organisasi. Aspek yang dapat digunakan untuk melihat karakteristik lingkungan, antara lain seperti, teknologi, lingkungan kerja, kekuatan yang timbul dari luar organisasi dan mempengaruhi keputusan atau tindakan dalam organisasi. Berikut merupakan penjabaran aspek tersebut

a. Teknologi

Menurut Miarso (2007:13) teknologi adalah metode ilmiah atau sarana yang digunakan untuk mencapai tujuan praktis dan meningkatkan nilai tambah. Teknologi yang dimaksud merupakan media atau sarana yang digunakan dalam mendukung pengembangan penyelenggaraan MPP.

b. Lingkungan kerja

Menurut Sedarmayati (2009:21) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Lingkungan kerja yang dimaksud merupakan keadaan fisik dan non fisik yang mempengaruhi pegawai dalam menjalankan tugasnya.

c. Lingkungan eksternal

Menurut Steers (1985:10) lingkungan eksternal adalah kekuatan yang timbul dari luar organisasi yang mempengaruhi keputusan serta tindakan di dalam organisasi. Lingkungan eksternal yang dimaksud merupakan kekuatan dari luar MPP yang memberikan dampak terhadap penyelenggaraan MPP.

3. Karakteristik pegawai

Terdapat perbedaan latar belakang dalam setiap diri pegawai yang harus diperhatikan agar tidak mengganggu upaya mencapai tujuan organisasi. Organisasi harus menyelaraskan tujuan individu dengan tujuan organisasi guna mewujudkan kepentingan bersama. Indikator yang dapat digunakan untuk melihat karakteristik pegawai, antara lain keterikatan pada organisasi, kompetensi pegawai, dan prestasi kerja dalam organisasi. Berikut merupakan penjabaran aspek tersebut:

a. Keterikatan pegawai

Menurut Nurofia (2009:4), keterikatan pegawai adalah antusiasme pegawai dalam bekerja yang selaras dengan prioritas strategis organisasi. Keterikatan pegawai yang dimaksud merupakan perasaan positif seperti semangat, dedikasi, dan kenyamanan pegawai bekerja dalam rangka membantu pencapaian tujuan MPP.

b. Kompetensi pegawai

Berdasarkan Peraturan Kepala BKN No 7 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyusunan Standar Kompetensi Manajerial PNS, kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seseorang berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien. Kompetensi pegawai yang dimaksud merupakan kemampuan pengetahuan, keterampilan, kecakapan, sikap, dan perilaku pegawai melaksanakan tugas dalam penyelenggaraan MPP.

c. Prestasi dan kinerja pegawai

Menurut Sutrisno (2010:172) kinerja adalah kesuksesan dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dicapai dalam suatu organisasi sesuai dengan tugas, fungsi, dan tanggung jawab masing-masing. Prestasi atau kinerja pegawai yang dimaksud merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam menjalankan tupoksinya dalam penyelenggaraan MPP.

4. Karakteristik manajemen

Pengelolaan terhadap sistem kerja guna mendayagunakan segala sumber daya organisasi secara efektif. Praktik kegiatan pengelolaan adalah sebagai sistem dan sarana pimpinan dalam melaksanakan segala kegiatan untuk mewujudkan tujuan organisasi. Indikator yang dapat digunakan untuk melihat karakteristik manajemen, antara lain tujuan strategis, kepemimpinan dan pengambilan

keputusan, serta adaptasi dan inovasi organisasi. Berikut merupakan penjabaran aspek tersebut:

a. Tujuan strategis

Tujuan strategis merupakan sasaran dan hasil yang ingin dicapai individu atau organisasi selama periode waktu tertentu melalui kebijakan atau kegiatan. Tujuan strategis yang dimaksud merupakan sasaran yang ingin dicapai melalui program kerja atau kegiatan yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan penyelenggaraan MPP.

b. Kepemimpinan dan pengambilan keputusan

Menurut Ika (2021:23) kepemimpinan memiliki makna sebagai kemampuan yang harus dimiliki seorang pemimpin tentang bagaimana menjalankan kepemimpinannya sehingga bawahan dapat bergerak bersama untuk mencapai tujuan, sedangkan pengambilan keputusan merupakan proses untuk memberikan beberapa alternatif penyelesaian masalah yang berhubungan dengan tujuan organisasi. Kepemimpinan dan pengambilan keputusan yang dimaksud merupakan kebijakan dan keputusan yang diambil pimpinan dalam rangka mewujudkan tujuan penyelenggaraan MPP.

c. Adaptasi dan inovasi

Adaptasi merupakan kemampuan mengubah diri sesuai dengan keadaan lingkungan tetapi juga mengubah lingkungan sesuai dengan keadaan (LAN, 2021:31), sedangkan inovasi menurut Ancok (2012:34) adalah peralihan dari prinsip, proses, dan praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari

bentuk organisasi yang lama ke bentuk baru dan memberi pengaruh signifikan cara baru sebuah manajemen dilakukan. Adaptasi dan inovasi yang dimaksud merupakan perubahan atau pengembangan MPP.

1.5.6 Perizinan Berusaha

Pelayanan perizinan berusaha adalah pelayanan pendaftaran pelaku usaha guna memulai dan menjalankan usaha kegiatannya dalam bentuk persetujuan dan dituangkan dalam surat keputusan atau pemenuhan persyaratan dan komitmen. Jenis produk perizinan berusaha adalah berupa Izin Usaha dan Izin Komersial/Operasional (PP No 24 Tahun 2018). Perizinan berusaha saat ini menggunakan sistem terintegrasi secara elektronik atau melalui *Online Single Submission (OSS)*. Perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik adalah perizinan berusaha yang diterbitkan oleh lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada pelaku usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi (indonesia.go.id, 2019).

OSS digunakan dalam pengurusan izin berusaha oleh pelaku usaha dengan karakteristik sebagai berikut: Berbentuk badan usaha maupun perorangan; Usaha mikro, kecil, menengah maupun besar; Usaha perorangan/badan usaha baik yang baru maupun yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS. Usaha dengan modal yang seluruhnya berasal dari dalam negeri, maupun terdapat komposisi modal asing (indonesia.go.id, 2019).

Manfaat menggunakan OSS antara lain yaitu:

- a. Mempermudah pengurusan berbagai perizinan berusaha baik prasyarat untuk melakukan usaha (izin terkait lokasi, lingkungan, dan bangunan), izin usaha, maupun izin operasional untuk kegiatan operasional usaha di tingkat pusat ataupun daerah dengan mekanisme pemenuhan komitmen persyaratan izin.
- b. Memfasilitasi pelaku usaha untuk terhubung dengan semua stakeholder dan memperoleh izin secara aman, cepat dan real time.
- c. Memfasilitasi pelaku usaha dalam melakukan pelaporan dan pemecahan masalah perizinan dalam satu tempat.
- d. Memfasilitasi pelaku usaha untuk menyimpan data perizinan dalam satu identitas berusaha (NIB).

Prasyarat sebelum mengakses OSS antara lain yaitu:

- a. Memiliki NIK dan menginputnya dalam proses pembuatan user-ID. Khusus untuk pelaku usaha berbentuk badan usaha, NIK yang dibutuhkan adalah NIK Penanggung Jawab Badan Usaha.
- b. Pelaku usaha badan usaha berbentuk PT, badan usaha yang didirikan oleh yayasan, koperasi, CV, firma, dan persekutuan perdata menyelesaikan proses pengesahan badan usaha di Kementerian Hukum dan HAM melalui AHU Online, sebelum mengakses OSS.

- c. Pelaku usaha badan usaha berbentuk perum, perumda, badan hukum lainnya yang dimiliki oleh negara, badan layanan umum atau lembaga penyiaran menyiapkan dasar hukum pembentukan badan usaha.

Alur perizinan berusaha antara lain sebagai berikut:

Pertama, pelaku usaha mendaftarkan melalui situs website OSS agar mendapatkan akses dengan membuat nama pengguna dan kata sandi. Untuk pelaku usaha WNI, syaratnya adalah memiliki NIK, sedangkan untuk WNA, syaratnya adalah memiliki nomor paspor; baik WNI maupun WNA harus memiliki email aktif untuk membuat akun di platform OSS. Langkah berikutnya adalah memasukkan bidang usaha dan nilai investasi. Setelah semua data dilengkapi, sistem akan mengeluarkan NIB. Pemberitahuan akan diberikan kepada tiap lembaga pemerintah yang berwenang sebagai penerbit izin usaha. Jika verifikasi diperlukan, lembaga pemerintah yang berwenang akan memverifikasi kesesuaian usaha. Sistem OSS akan memverifikasi pengajuan dengan status disetujui, kurang lengkap, atau ditolak. Sistem juga akan mengirimkan permintaan untuk melengkapi persyaratan yang diperlukan jika statusnya kurang lengkap.

OSS merupakan sistem satu pintu, karena itu, pelaku usaha tidak perlu mengunjungi banyak tempat untuk mengurus izin. Sistem OSS telah terintegrasi dengan Kemendagri (Dukcapil), Kemenkeu (Kantor Pelayanan Pajak), Kemenkumham (informasi perusahaan), dan ATR/BPN (tata ruang terperinci) untuk pendirian kegiatan usaha. OSS juga terintegrasi dengan PTSP, Kementerian Teknis dan Lembaga Daerah untuk izin usaha, izin lokasi, dan izin lingkungan,

sedangkan proses pendaftaran di OSS dan pengembangan usaha dikelola oleh Kementerian Investasi/BKPM (indonesia.go.id, 2019).

1.5.7 Kerangka Berpikir

Diperlukan konsep atau teori dasar sebagai acuan arah penelitian untuk mendapatkan sebuah kerangka berpikir dan pemahaman berkaitan dengan efektivitas penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang pada pelayanan perizinan berusaha. Latar belakang penelitian ini adalah penyelenggaraan MPP bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan khususnya perizinan berusaha, serta meningkatkan daya saing dalam kemudahan berusaha. Adanya MPP juga harus dilakukan pengembangan serta sosialisasi dan komunikasi dalam penyelenggaraannya kepada semua pihak yang terlibat termasuk masyarakat agar tercipta integrasi yang baik. Selain itu, penanganan permasalahan dan penyesuaian terhadap perubahan juga sangat diperlukan dalam penyelenggaraan MPP agar beradaptasi dan berjalan efektif dalam situasi dan kondisi apapun kedepannya.

Adanya MPP Kabupaten Batang menunjukkan keseriusan Pemerintah Kabupaten Batang dalam mewujudkan pelayanan perizinan berusaha prima. Kabupaten Batang merupakan daerah dengan potensi kegiatan perekonomian di sektor usaha dan perindustrian yang menjanjikan. Diharapkan pelayanan perizinan berusaha prima dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang yang efektif guna memaksimalkan potensi tersebut, namun ditemukan permasalahan yang mengindikasikan kurang efektifnya MPP dalam

penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang, yaitu belum tercapainya target peringkat daya saing dalam hal kemudahan berusaha; belum tercapainya target kinerja dalam hal jumlah izin usaha yang diterbitkan; belum semua pelaku usaha memiliki izin atau legalitas usaha; serta belum tercapainya target realisasi perizinan berusaha terkait nilai investasi.

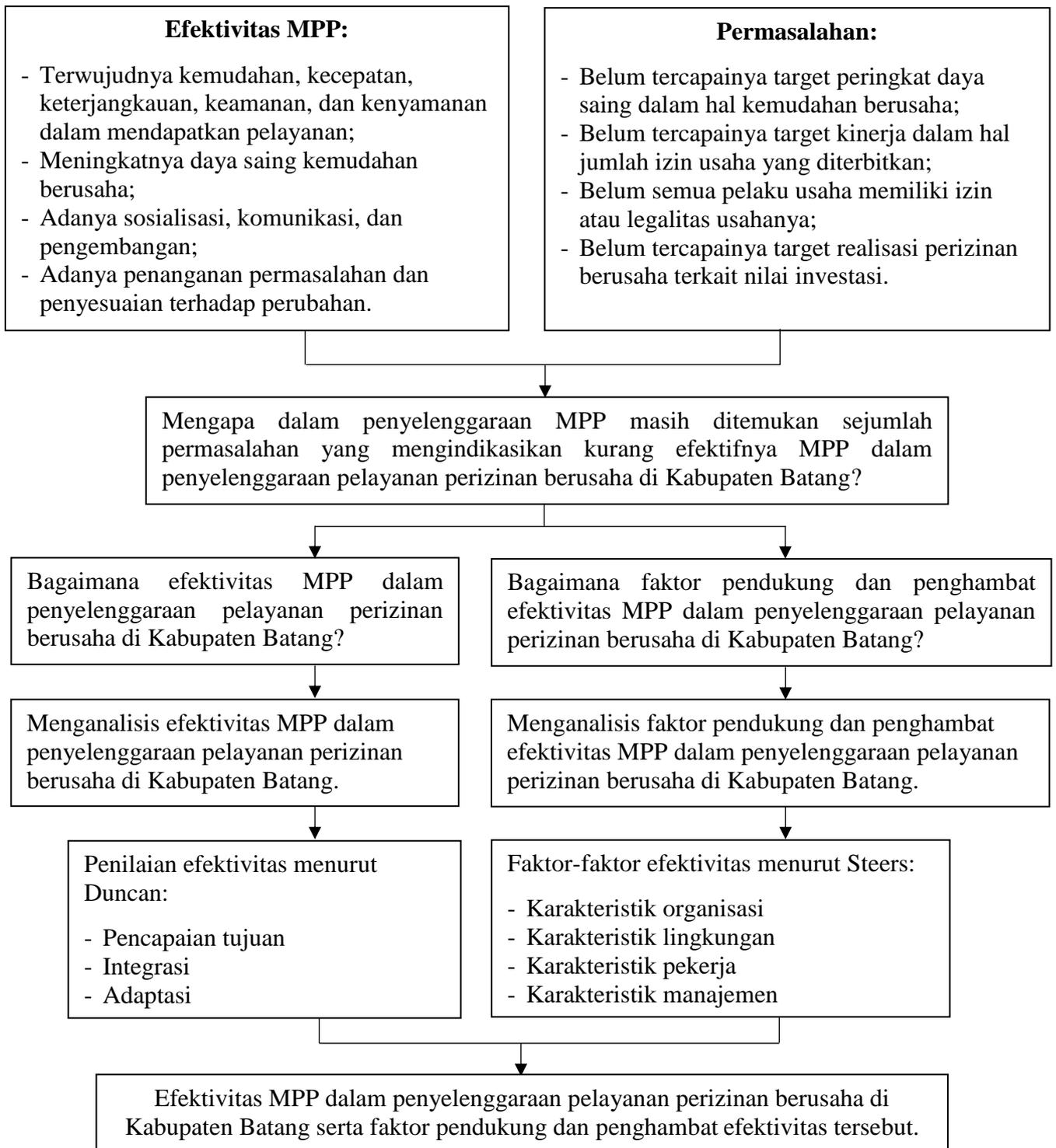
Berkaitan hal tersebut, peneliti ingin menganalisis efektivitas MPP Kabupaten Batang sebagai lingkup organisasi melihat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha, serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat efektivitas tersebut. Teori yang digunakan oleh peneliti sebagai dasar menganalisis dan menjawab pertanyaan penelitian dan rumusan masalah adalah menggunakan teori efektivitas organisasi. Teori yang digunakan adalah teori efektivitas organisasi menurut Duncan dan teori faktor-faktor yang menentukan efektivitas organisasi menurut Steers. Terdapat tiga fenomena yang dilihat dalam menganalisis efektivitas organisasi, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, sedangkan untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat efektivitas organisasi terdapat empat karakteristik, yaitu karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pegawai, dan karakteristik manajemen.

Teori efektivitas organisasi digunakan karena relevan dengan topik penelitian. Berdasarkan kajian penelitian terdahulu, untuk menganalisis organisasi penyelenggara pelayanan publik, kebanyakan teori yang digunakan adalah teori efektivitas organisasi yaitu menilai sejauhmana penyelenggaraan dan pencapaian tujuan organisasi tersebut. Pemilihan teori efektivitas menurut Duncan karena teori

tersebut memiliki tiga indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi yang relevan digunakan untuk menganalisis efektivitas MPP sebagai lingkup organisasi publik yang kompleks karena merupakan tempat berlangsungnya kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa, dan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan BUMN/BUMD dan swasta dalam rangka menyediakan pelayanan cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.

Selain itu, peneliti juga menggunakan teori faktor-faktor yang menentukan efektivitas organisasi menurut Steers. Menurut Steers efektivitas organisasi ditentukan oleh empat karakteristik utama yaitu karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pegawai, dan karakteristik manajemen. Teori tersebut diperlukan karena peneliti juga ingin menganalisis faktor pendukung dan penghambat efektivitas MPP dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang, namun berdasarkan kajian penelitian terdahulu, sejumlah penelitian terdahulu tersebut hanya mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat efektivitas organisasi tanpa menggunakan teori lagi. Hal tersebut menjadi gap penelitian yang melatarbelakangi peneliti untuk menggunakan teori faktor-faktor yang menentukan efektivitas organisasi menurut Steers dalam menganalisis faktor pendukung dan penghambat efektivitas MPP dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang.

Bagan Kerangka Berpikir



1.6 Fenomena Penelitian

Fenomena penelitian adalah peristiwa yang diamati dengan andal dalam penelitian empiris yang sistematis. Peristiwa yang diamati dalam penelitian ini ditentukan dari penarikan kesimpulan atas pengertian dan karakteristik konsep utama berdasarkan kerangka pemikiran teoritis yang digunakan beserta dengan operasionalisasinya.

Efektivitas penyelenggaraan MPP adalah pencapaian tujuan atas upaya yang dilakukan dan sumber daya yang digunakan MPP Kabupaten Batang untuk mewujudkan tujuan penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang secara keseluruhan. Duncan dalam (Steers, 1985:53) mengemukakan bahwa menilai efektivitas organisasi dapat dilakukan dengan melihat melalui tiga indikator utama yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Selain menganalisis efektivitas MPP, peneliti juga ingin menganalisis faktor pendukung dan penghambat efektivitas tersebut. Steers (1985:209) menyatakan terdapat empat karakteristik yang dapat menentukan efektivitas penyelenggaraan organisasi, yaitu karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pegawai, dan karakteristik manajemen.

1.6.1 Efektivitas MPP Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha di Kabupaten Batang

Penilaian efektivitas penyelenggaraan MPP dilakukan melalui tiga fenomena yaitu pencapaian tujuan MPP, integrasi MPP, dan adaptasi MPP. Berikut penjabaran dari setiap fenomena yang akan diteliti mengenai efektivitas MPP dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang:

1. Pencapaian tujuan MPP Kabupaten Batang dalam penyelenggaraan pelayanan berusaha.
 - a. Kemudahan pelayanan perizinan berusaha seperti persyaratan, prosedur/mechanisme pelayanan perizinan berusaha, serta kemudahan penggunaan sarana pelayanan yang diberikan.
 - b. Kecepatan pelayanan perizinan berusaha seperti durasi pelayanan dan jangka waktu yang dibutuhkan sampai terbit izin usaha, serta ketepatan durasi waktu yang telah ditetapkan dalam prosedur.
 - c. Keterjangkauan akses masyarakat terhadap pelayanan perizinan berusaha seperti tarif/biaya yang dibutuhkan serta aksesibilitas dalam mendapatkan pelayanan perizinan berusaha dan pelayanan yang adil.
 - d. Keamanan pelayanan perizinan berusaha seperti keamanan lingkungan MPP Kabupaten Batang serta keamanan data dan informasi pemohon perizinan berusaha.
 - e. Kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan perizinan berusaha dilihat dari kelengkapan fasilitas dan sarana prasarana penunjang pelayanan serta kondisi tempat pelayanan di MPP Kabupaten Batang.
 - f. Kontribusi penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang dalam daya saing kemudahan berusaha.
2. Integrasi dalam penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang.
 - a. Pemahaman mengenai tujuan penyelenggaraan MPP dan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang kepada instansi yang terlibat dan masyarakat.

- b. Komunikasi dan koordinasi mengenai penyelenggaraan MPP dan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang kepada instansi yang terlibat dan masyarakat.
 - c. Pengembangan dan perubahan yang sudah direncanakan dalam penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang.
3. Adaptasi penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang.
 - a. Kebijakan atau upaya yang dilakukan oleh MPP Kabupaten Batang dalam menghadapi pandemi Covid-19.
 - b. Kebijakan atau upaya yang dilakukan oleh MPP Kabupaten Batang dalam menghadapi era digital.

1.6.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas MPP Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha di Kabupaten Batang

Faktor pendukung dan penghambat efektivitas penyelenggaraan MPP dilihat melalui empat karakteristik yaitu karakteristik organisasi MPP, karakteristik lingkungan MPP, karakteristik pegawai MPP, dan karakteristik manajemen MPP. Berikut penjabaran dari setiap karakteristik yang menentukan efektivitas MPP dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang:

1. Karakteristik organisasi yang menentukan efektivitas MPP Kabupaten Batang.
 - a. Pembagian kewenangan dan tupoksi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha melalui MPP Kabupaten Batang.
 - b. Penempatan pegawai ke posisi pekerjaan yang tepat, khususnya pemahaman pegawai mengenai pelayanan perizinan berusaha.

- c. Rentang kendali pelayanan OPD dan pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha melalui MPP Kabupaten Batang.
2. Karakteristik lingkungan yang menentukan efektivitas MPP Kabupaten Batang
 - a. Teknologi atau sarana yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha melalui MPP Kabupaten Batang.
 - b. Metode atau pengaturan kerja serta peralatan kerja dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha melalui MPP Kabupaten Batang.
 - c. Dampak pandemi Covid-19 dan era digital terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha melalui MPP Kabupaten Batang.
3. Karakteristik pegawai yang menentukan efektivitas MPP Kabupaten Batang
 - a. Semangat, dedikasi, dan kenyamanan pegawai bekerja dalam rangka membantu pencapaian tujuan MPP Kabupaten Batang.
 - b. Kemampuan seperti pengetahuan, keterampilan, kecakapan, sikap dan perilaku pegawai melaksanakan tugas dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha melalui MPP Kabupaten Batang.
 - c. Kinerja pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha melalui MPP Kabupaten Batang.
4. Karakteristik manajemen yang menentukan efektivitas MPP Kabupaten Batang
 - a. Tujuan strategis penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha melalui MPP Kabupaten Batang dan upaya untuk mewujudkan tujuan tersebut.

- b. Kebijakan dan keputusan Kepala DPMPTSP sebagai penanggung jawab penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang.
- c. Perubahan atau pengembangan yang dilakukan MPP Kabupaten Batang.

1.7 Argumen Penelitian

Latar belakang penelitian ini adalah penyelenggaraan MPP bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan khususnya perizinan berusaha, serta meningkatkan daya saing dalam kemudahan berusaha. Adanya MPP juga harus dilakukan pengembangan serta sosialisasi dan komunikasi dalam penyelenggaraannya kepada semua pihak yang terlibat termasuk masyarakat agar tercipta integrasi yang baik. Selain itu, penanganan permasalahan dan penyesuaian terhadap perubahan juga sangat diperlukan dalam penyelenggaraan MPP agar beradaptasi dan berjalan efektif dalam situasi dan kondisi apapun kedepannya.

Adanya MPP Kabupaten Batang menunjukkan keseriusan Pemerintah Kabupaten Batang dalam mewujudkan pelayanan perizinan berusaha prima. Kabupaten Batang merupakan daerah dengan potensi kegiatan perekonomian di sektor usaha dan perindustrian yang menjanjikan. Diharapkan pelayanan perizinan berusaha prima dapat diwujudkan melalui penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang yang efektif guna memaksimalkan potensi tersebut, namun ditemukan permasalahan yang mengindikasikan kurang efektifnya MPP dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang, yaitu belum

tercapainya target peringkat daya saing dalam hal kemudahan berusaha; belum tercapainya target kinerja dalam hal jumlah izin usaha yang diterbitkan; belum semua pelaku usaha memiliki izin atau legalitas usaha; serta belum tercapainya target realisasi perizinan berusaha terkait nilai investasi.

Berkaitan hal tersebut, peneliti ingin menganalisis efektivitas MPP Kabupaten Batang sebagai lingkup organisasi melihat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha, serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat efektivitas tersebut. Teori yang digunakan oleh peneliti sebagai dasar menganalisis dan menjawab pertanyaan penelitian dan rumusan masalah adalah menggunakan teori efektivitas organisasi. Teori yang digunakan adalah teori efektivitas organisasi menurut Duncan dan teori faktor-faktor yang menentukan efektivitas organisasi menurut Steers. Terdapat tiga fenomena yang dilihat dalam menganalisis efektivitas organisasi, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, sedangkan untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat efektivitas organisasi terdapat empat karakteristik, yaitu karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pegawai, dan karakteristik manajemen.

Sehubungan menjawab rumusan masalah berupa analisis efektivitas MPP dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang, pertama adalah analisis proses terwujudnya tujuan yang ditetapkan sebelumnya, apabila tujuan MPP tercapai sesuai yang ditetapkan maka penyelenggaraan MPP dapat dikatakan efektif. Kedua, analisis proses pengintegrasian seluruh sumber daya oleh MPP, apabila MPP dapat mengintegrasikan seluruh sumber daya secara

maksimal maka penyelenggaraan MPP dapat dikatakan efektif. Ketiga, analisis proses penyesuaian MPP terhadap situasi dan kondisi lingkungannya, apabila MPP dapat beradaptasi dengan lingkungannya maka penyelenggaraan MPP dapat dikatakan efektif.

Selanjutnya menjawab rumusan masalah berupa faktor pendukung dan penghambat efektivitas MPP dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang, pertama melihat sistem kerja penyelenggaraan MPP, seperti desentralisasi, spesialisasi, dan rentang kendali. Kedua, melihat lingkungan dari dalam dan luar MPP, seperti teknologi, lingkungan kerja, serta kekuatan dari luar. Ketiga, melihat latar belakang pegawai pelaksana MPP, seperti keterikatan, kompetensi, dan kinerja pegawai. Keempat, melihat pengelolaan sistem kerja dan sumber daya dalam penyelenggaraan MPP, seperti tujuan strategis, kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi dan inovasi. Apabila faktor tersebut ikut menentukan penyelenggaraan MPP, maka faktor tersebut dapat menjadi faktor pendukung dan penghambat efektivitas MPP.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Bodgan dan Taylor (1975) penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pemilihan metode deskriptif kualitatif karena penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas MPP dalam penyelenggaraan

pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang serta faktor pendukung dan penghambat efektivitas tersebut yang kemudian hasilnya diuraikan dan dianalisis.

1.8.2 Situs Penelitian

Penelitian ini dilakukan di MPP Kabupaten Batang yang merupakan tempat kegiatan penyelenggaraan berbagai jenis pelayanan publik. Pemilihan MPP Kabupaten Batang sebagai lokus penelitian karena Kabupaten Batang merupakan daerah dengan potensi perekonomian yang menjajikan sehingga dibutuhkan pelayanan perizinan berusaha prima. Adanya MPP Kabupaten Batang merupakan upaya memberikan kemudahan berusaha yang diwujudkan melalui pelayanan perizinan berusaha prima, namun masih ditemukan sejumlah permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha melalui MPP Kabupaten Batang. Peneliti tertarik menganalisis efektivitas MPP dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang serta faktor pendukung dan penghambat efektivitas tersebut, sehingga peneliti memilih lokus tersebut.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah penyelenggara MPP Kabupaten Batang yaitu DPMPTSP Kabupaten Batang. Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling* atau pemilihan secara sengaja dengan sejumlah pertimbangan tertentu. Pihak yang menjadi informan dengan karakteristik yang dibutuhkan yaitu:

1. Kepala/Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Batang selaku pimpinan dan penanggung jawab MPP Kabupaten Batang;

2. Kepala Bidang Perizinan selaku penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan di bidang perizinan;
3. Kepala Bidang Sistem Informasi dan Pelayanan Pengaduan selaku penanggung jawab penyelenggaraan pelayanan di bidang sistem informasi dan pelayanan pengaduan;
4. Masyarakat selaku pengguna atau pemohon perizinan berusaha melalui MPP Kabupaten Batang yang kebetulan ada di MPP Kabupaten Batang yaitu menggunakan teknik *accidental sampling*.

Pemilihan informan di atas karena pihak tersebut terlibat langsung dalam penyelenggaraan MPP sehingga memahami penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang khususnya dalam pelayanan perizinan berusaha yang diharapkan dapat menjawab pertanyaan dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

1.8.4 Jenis Data

Jenis data yang digunakan penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah data dalam bentuk kata, kalimat, skema, dan gambar. Data kualitatif didapatkan melalui pengambilan data di MPP Kabupaten Batang.

1.8.5 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah hasil data yang bersumber dan didapatkan langsung dari subjek penelitian yaitu dari MPP Kabupaten Batang dan masyarakat selaku pemohon oleh peneliti melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi

langsung. Selain itu, data penelitian juga bersumber dari data sekunder yaitu data yang didapatkan peneliti secara tidak langsung, seperti dari buku, artikel jurnal, artikel berita, serta dokumen lain yang berhubungan dengan topik penelitian efektivitas MPP dan pelayanan perizinan berusaha.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian ini didapatkan melalui berbagai sumber dan dikumpulkan melalui teknik yang beragam. Berdasarkan jenis data yang dibutuhkan penelitian ini, maka peneliti mengumpulkan data melalui teknik:

1. Wawancara

Wawancara merupakan aktivitas mendapatkan data penelitian melalui bertanya langsung kepada informan dengan berpedoman pada panduan wawancara. Model wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, yaitu mengikuti pedoman wawancara yang telah dibuat sebelumnya. Peneliti melakukan wawancara langsung dengan Kepala/Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Batang, Kepala Bidang Perizinan, Kepala Bidang Sistem Informasi dan Pelayanan Pengaduan, serta masyarakat pemohon perizinan berusaha melalui MPP Kabupaten Batang.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik mengamati secara sadar, lengkap, dan mendetail terhadap situs/subjek dalam keadaan tertentu dan bersifat alamiah, yang

nantinya dijadikan sumber data. Observasi langsung dilakukan terhadap penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang, seperti penyelenggaraan pelayanan oleh para pegawai serta sarana prasarana sebagai fasilitas penunjang pelayanan. Observasi langsung dilakukan untuk mendapatkan data tambahan mengenai penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dan dokumen yang berhubungan dengan topik penelitian. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan transkrip, catatan, dan beberapa dokumen lain yang berhubungan dengan MPP Kabupaten Batang dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha seperti dokumen hasil kinerja instansi pemerintah, penyelenggaraan PTSP, dan hasil SKM. Selain itu juga dilakukan dokumentasi langsung yang dapat mendukung hasil wawancara dan observasi seperti dengan mengambil gambar/foto mengenai kegiatan penyelenggaraan pelayanan MPP Kabupaten Batang serta fasilitas dan sarana prasarana penunjang pelayanan.

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data adalah suatu proses mencari dan meringkas data secara sistematis yang diperoleh dari wawancara, observasi, dokumen, serta studi kepustakaan dengan cara mengelompokkan data ke dalam kategori, mendeskripsikan unit yang ada, mensintesis, dan menyusunnya. Analisis data

dalam studi kualitatif dilakukan sebelum masuk ke lapangan, selama di lapangan dan setelah selesai lapangan. Spradley dalam Sugiyono (2014:347) mengemukakan beberapa teknik analisis data yaitu:

1. Analisis Domain

Teknik untuk memperoleh gambaran umum dalam menjawab fokus penelitian yang dilakukan dengan membaca naskah menyeluruh untuk memperoleh domain yang telah ditetapkan. Melalui pertanyaan umum dan pertanyaan rinci peneliti menemukan berbagai kategori atau domain tertentu sebagai pijakan penelitian selanjutnya. Semakin banyak domain yang dipilih semakin banyak waktu yang diperlukan untuk penelitian. Data diperoleh dari *grand tour* dan *monitour question*. Hasilnya berupa gambaran umum tentang objek yang diteliti, yang sebelumnya belum pernah diketahui. Dalam analisis ini informasi yang diperoleh belum mendalam, masih dipermukaan, namun sudah menemukan domain-domain atau kategori dari situasi sosial yang diteliti.

2. Analisis Taksonomi

Peneliti berupaya memahami domain-domain tertentu sesuai fokus masalah atau sasaran penelitian. Masing-masing domain mulai dipahami secara mendalam, dan membaginya lagi menjadi sub-domain, dan dari sub-domain itu dirinci lagi menjadi bagian-bagian yang lebih khusus lagi. Teknik ini dilakukan dengan observasi terfokus. Analisis terhadap keseluruhan data yang terkumpul berdasarkan domain yang telah ditetapkan. Dengan demikian domain yang telah

ditetapkan menjadi *cover term* oleh peneliti dapat diurai secara lebih rinci dan mendalam melalui analisis taksonomi ini. Hasil analisis taksonomi dapat disajikan dalam bentuk diagram kotak (*box diagram*), diagram garis dan simpul (*lines and node diagram*) dan *outline*.

3. Analisis Komponensial

Teknik yang dilakukan dengan mengelompokkan atau mengkategorikan indikator-indikator yang telah ditemukan untuk dianalisis sesuai dengan tujuan dan sarannya. Analisis dilakukan sebagai observasi dan wawancara terseleksi dengan pertanyaan yang mengkontraskan (*contras question*). Pada analisis komponensial, yang dicari untuk diorganisasikan dalam domain bukanlah keserupaan dalam domain, tetapi justru yang memiliki perbedaan atau yang kontras. Data ini dicari melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang terseleksi dengan teknik pengumpulan data yang bersifat triangulasi tersebut, sejumlah dimensi yang spesifik yang berbeda pada setiap elemen akan dapat ditemukan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis domain. Dalam penelitian ini, akan meneliti bagaimana efektivitas MPP dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang serta faktor pendukung dan penghambat efektivitas tersebut dengan melihat melalui indikator atau fenomena yang ditentukan. Teknik ini dilakukan dengan mencari fenomena-fenomena untuk mengidentifikasi masalah dalam penelitian. Kemudian peneliti menganalisis permasalahan dalam penelitian tersebut, lalu membuat

pertanyaan-pertanyaan setiap sasaran dengan mengelompokkan setiap komponen yang akan dianalisis dalam bab temuan dan analisis, kemudian dapat ditarik kesimpulan dan saran oleh peneliti.

1.8.8 Kualitas Data

Perlu dilakukan pengecekan sesuai dengan kriteria tertentu untuk mengetahui keabsahan atau validitas data penelitian. Teknik mengecek keabsahan data penelitian ini dilakukan dengan teknik triangulasi. Teknik triangulasi merupakan teknik memeriksa keabsahan data menggunakan hal-hal selain data untuk pemeriksaan data dan perbandingan dengan data. Teknik triangulasi penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data dengan membandingkan data dari sumber yang berbeda. Peneliti menggunakan perbandingan sumber data primer dan sekunder untuk mendapatkan kebenaran data yang andal dan gambaran yang utuh mengenai penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang. Hasilnya akan dapat ditarik kesimpulan mengenai efektivitas MPP Kabupaten Batang khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha, serta faktor pendukung dan penghambat efektivitas tersebut.