

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebijakan otonomi daerah yaitu pelimpahan hak, wewenang, dan kewajiban dari pusat kepada daerah otonom untuk mengatur wilayahnya sendiri. Salah satu indikator yang menjadi tolak ukur keberhasilan implementasi otonomi daerah adalah pelayanan publik, oleh karena itu pelayanan publik menjadi isu yang sering dibicarakan. Apabila suatu daerah telah memberikan pelayanan publik dengan baik maka dapat dikatakan pelaksanaan otonomi daerah tersebut berhasil (Hardiansyah dalam Renata, 2021). Segala bentuk pelayanan publik harus semakin efektif dan efisien. Memberikan pelayanan terbaik sudah menjadi kebutuhan yang harus dipenuhi untuk terus mengikuti perkembangan teknologi.

Seiring berkembangnya zaman, pemerintah menghadapi tuntutan masyarakat yang semakin kompleks, penyelenggaraan pelayanan publik menjadi salah satu langkah yang dilakukan oleh pemerintah. Setiap negara memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada warga negaranya yaitu dengan melalui pelayanan publik. Salah satu tujuan didirikannya suatu negara berdasarkan Undang-Undang Dasar tahun 1945 adalah memberikan pelayanan kepada seluruh penduduknya untuk mensejahterakan mereka. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah

segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah berada di Pusat, di Daerah dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik, baik dalam segi kualitas maupun kuantitas semakin meningkat. Hal tersebut berkaitan dengan peningkatan jumlah penduduk Indonesia, sehingga kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan publik juga meningkat.

Di dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan atau administrator publik dalam memberikan pelayanan berorientasi kepada masyarakat sehingga akan menciptakan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik bertujuan untuk memuaskan masyarakat, yang memiliki hak untuk mendapatkan layanan yang berkualitas sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Berikut adalah data kepatuhan pelaksanaan pelayanan publik pada tahun 2018 hingga 2021.

Tabel 1.1
Persentase Kepatuhan Pelaksanaan UU Pelayanan Publik untuk KL
(Persen), 2018-2021

Lembaga	Persentase Kepatuhan Pelaksanaan UU Pelayanan Publik untuk KL (Persen)								
	Zona Hijau (Kepatuhan Tinggi)			Zona Kuning (Kepatuhan Sedang)			Zona Merah (Kepatuhan Rendah)		
	2018	2019	2021	2018	2019	2021	2018	2019	2021
Kementerian	55,56	50,00	70,83	44,44	50,00	29,17	0,00	0,00	0,00
Lembaga	25,00	0,00	80,00	50,00	100,00	20,00	25,00	0,00	0,00
Pemerintah Provinsi	62,50	33,33	38,24	25,00	50,00	55,88	12,50	16,67	5,88
Pemerintah Kota	36,73	33,03	34,69	44,90	47,22	62,24	18,37	19,44	2,06
Pemerintah Kabupaten	31,66	33,02	24,76	44,22	40,47	54,33	24,12	26,51	20,91

Sumber: BPS tahun 2021.

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa lembaga kementerian pada zona hijau persentase rata-ratanya sebesar 58, 80%, pada zona kuning persentase rata-ratanya sebesar 41, 20%, dan pada zona merah data tidak lengkap. Pada lembaga Lembaga zona hijau persentase rata-ratanya sebesar 35%, pada zona kuning persentase rata-ratanya sebesar 56,67%, dan pada zona merah data tidak lengkap. Pada lembaga Pemerintah Provinsi zona hijau persentase rata-ratanya sebesar 44, 69%, pada zona kuning persentase rata-ratanya sebesar 43, 62%, dan pada zona merah persentase rata-ratanya sebesar 11, 68%. Pada lembaga Pemerintah Kota zona hijau persentase rata-ratanya sebesar 34,89%, pada zona kuning persentase rata-ratanya sebesar 51,45%, dan pada zona merah persentase rata-ratanya sebesar 13,29%. Pada lembaga Pemerintah Kabupaten zona hijau persentase rata-ratanya sebesar 29,81%, pada zona kuning persentase rata-ratanya sebesar 46,34%, dan pada zona merah persentase rata-

ratanya sebesar 23,85%. Data menunjukkan bahwa secara rata-rata, tingkat kepatuhan pelaksanaan UU pelayanan publik oleh KL periode tahun 2018 hingga 2021 masih dibawah 50%, sehingga masih perlu adanya peningkatan kepatuhan pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tersebut.

Sebagaimana kita ketahui, pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia masih memiliki banyak kekurangan. Telah dituliskan oleh (Halim, 2021) bahwa kekurangan-kekurangan dari penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diantaranya yaitu, minimnya instansi yang memberikan pelayanan dengan berdasarkan Standar Operasi Prosedur (SOP) dan tidak memiliki kejelasan, beberapa instansi juga tidak ada panduan operasional yang terdefinisi dengan jelas untuk mendapatkan layanan, serta belum adanya durasi waktu pemberian layanan sehingga merugikan masyarakat yang membutuhkan layanan karena kurang efektif dan efisien. Pelayanan publik menjadi isu perbaikan karena pelayanan publik bukan hanya bersifat administratif namun sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan publik. Pelayanan publik perlu terus dilakukan perbaikan, karena jika kualitasnya semakin meningkat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan membangun kepercayaan terhadap pemerintah.

Pemerintah berupaya untuk meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat melalui program Layanan Terpadu. Pelayanan terpadu memiliki arti sebagai otoritas dari instansi pemerintah dalam hal melayani masyarakat. Pelayanan Terpadu bertujuan untuk memangkas proses pelayanan yang berbelit-belit, merealisasikan

proses pelayanan yang lebih cepat, mudah, hemat biaya, terbuka, terjangkau, serta memperluas pelayanan kepada masyarakat.

Melalui mal pelayanan terpadu juga mengupayakan cara-cara yang dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan utama yaitu untuk menyediakan beragam jenis pelayanan dengan mudah dan cepat dalam satu lokasi. Berdasarkan PERMENPAN-RB (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi) Nomor 23 Tahun 2017 tentang sistem penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik baik di pusat maupun di daerah, implementasi kebijakan MPP bukan berarti hanya formalitas pembangunan gedung di setiap daerah, tetapi bisa menghadirkan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Tujuan utama adanya MPP yaitu agar masyarakat mendapatkan pelayanan pada satu gedung, untuk mendapatkan pelayanan perizinan, *non* perizinan, maupun informasi atau pelayanan lainnya. Keberadaan MPP memberikan semua layanan termasuk perizinan dan *non* perizinan baik yang berada dibawah kewenangan pemerintah pusat, pemda, BUMN/ BUMD, serta swasta. Keberadaan MPP telah menyebar di seluruh penjuru Indonesia. Di bawah ini adalah daftar provinsi yang memiliki MPP di beberapa kabupaten/ kotanya.

Tabel 1.2
Provinsi yang Memiliki MPP di Indonesia

No.	Provinsi	Ibukota Provinsi
1.	Nanggroe Aceh Darussalam (NAD)	Banda Aceh
2.	Sumatera Utara	Medan
3.	Sumatera Selatan	Palembang
4.	Sumatera Barat	Padang
5.	Bengkulu	Bengkulu
6.	Riau	Pekanbaru
7.	Kepulauan Riau	Tanjung Pinang
8.	Jambi	Jambi
9.	Lampung	Bandar Lampung
10.	Kalimantan Timur	Samarinda
11.	Kalimantan Barat	Pontianak
12.	Kalimantan Tengah	Palangkaraya
13.	Kalimantan Selatan	Banjarbaru
14.	Kalimantan Utara	Tanjung Selor
15.	DKI Jakarta	Jakarta
16.	Banten	Serang
17.	Jawa Barat	Bandung
18.	Jawa Tengah	Semarang
19.	Daerah Istimewa Yogyakarta	Yogyakarta
20.	Jawa Timur	Surabaya
21.	Bali	Denpasar
22.	Nusa Tenggara Barat	Mataram
23.	Nusa Tenggara Timur	Kupang
24.	Sulawesi Utara	Manado
25.	Sulawesi Barat	Mamuju
26.	Sulawesi Tengah	Palu
27.	Gorontalo	Gorontalo
28.	Sulawesi Tenggara	Kendari
29.	Sulawesi Selatan	Makassar
30.	Maluku Utara	Sofifi
31.	Papua	Jayapura

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2023.

Dari Tabel 1.2 menunjukkan bahwa berdasarkan total 38 Provinsi yang ada di Indonesia, masih terdapat 7 provinsi yang belum memiliki MPP dan terus diupayakan untuk segera dibangun. Tujuh provinsi tersebut diantaranya, Provinsi Papua Barat Daya, Bangka Belitung, Papua Pegunungan, Papua Selatan, Papua Barat, Papua Tengah, dan Maluku.

Pada Februari 2023, terdapat 110 MPP yang ada di Indonesia dengan yaitu 65 (enam puluh lima) MPP berada di Pulau Jawa, 15 (lima belas) MPP di Pulau Sumatra, 13 (tiga belas) MPP di Pulau Kalimantan, 13 (tiga belas) MPP di Pulau Sulawesi, 3 (tiga) MPP di Pulau Bali, 1 (satu) MPP di Nusa Tenggara Timur (Jatengprov.go.id). Dari keseluruhan MPP di Indonesia, Provinsi Jawa Tengah saat ini memiliki 28 (dua puluh delapan) MPP yang beroperasi. Berikut ini merupakan nama-nama kabupaten/ kota di Jawa Tengah yang telah memiliki MPP.

Tabel 1.3

Daftar Kabupaten/ Kota di Jawa Tengah yang Memiliki MPP

No	Kabupaten/ Kota	Tahun Disahkan
1.	Kabupaten Banyumas	2018
2.	Kabupaten Kebumen	2019
3.	Kabupaten Jepara	2020
4.	Kabupaten Batang	2020
5.	Kota Surakarta	2020
6.	Kabupaten Pati	2020
7.	Kota Salatiga	2021
8.	Kabupaten Blora	2021
9.	Kabupaten Kendal	2021
10.	Kota Semarang	2022
11.	Kota Magelang	2022
12.	Kabupaten Klaten	2022
13.	Kabupaten Grobogan	2022
14.	Kabupaten Karanganyar	2022
15.	Kabupaten Kudus	2022
16.	Kabupaten Boyolali	2022
17.	Kabupaten Purworejo	2022
18.	Kabupaten Rembang	2022
19.	Kabupaten Brebes	2022
20.	Kabupaten Cilacap	2022
21.	Kabupaten Sukoharjo	2022
22.	Kabupaten Semarang	2023
23.	Kabupaten Demak	2023
24.	Kabupaten Wonogiri	2023

25.	Kabupaten Pekalongan	2023
26.	Kabupaten Sragen	2023
27.	Kabupaten Purbalingga	2023
28.	Kabupaten Pemalang	2023

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2023.

Dari Tabel 1.3 menunjukkan MPP pertama di Jawa Tengah yaitu MPP di kabupaten Banyumas yang berdiri pada tahun 2018. Pada tahun 2019 bertambah satu yaitu di Kabupaten Kebumen. Pada tahun 2020 bertambah 4 (empat) yaitu, Kab. Jepara, Kab. Batang, Kota Surakarta, dan Kab. Pati. Pada tahun 2021 bertambah 3 (tiga) yaitu, Kota Salatiga, Kabupaten Blora, dan Kab. Kendal. Pada tahun 2022 bertambah cukup banyak yaitu 12 (dua belas), diantaranya adalah Kota Semarang, Kota Magelang, Kab. Klaten, Kab. Grobogan, Kab. Karanganyar, Kab. Kudus, Kab. Boyolali, Kab. Purworejo, Kab. Rembang, Kab. Brebes, Kab. Cilacap, Kab. Sukoharjo. Pada tahun 2023 bertambah 7 (tujuh) yang telah diresmikan secara serentak yaitu, Kab. Semarang, Kab. Demak, Kab. Wonogiri, Kab. Pekalongan, Kab. Sragen, Kab. Purbalingga, dan Kab. Pemalang.

MPP Kab. Jepara telah diresmikan pada tahun ketiga peresmian MPP di Provinsi Jawa Tengah yaitu pada tahun 2020. Dalam upaya menciptakan inovasi dalam memberikan layanan yang lebih baik, pemerintah kabupaten Jepara melakukan pembangunan gedung MPP. MPP Kabupaten Jepara telah diatur oleh Peraturan Bupati Jepara Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Di dalamnya telah dijelaskan bahwa sebagai penyelenggara MPP Kabupaten Jepara

yaitu DPMPTSP kabupaten Jepara untuk mengkoordinasikan dan mengelola operasional MPP.

Berdasarkan pelaksanaan monev kinerja MPP yang dilaksanakan oleh PANRB pada tahun 2021 MPP Kabupaten Jepara mendapatkan predikat sangat baik dan pada tahun 2022 mendapatkan predikat prima. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan penilaian tersebut, pelaksanaan pelayanan di MPP Kabupaten Jepara sudah baik. Pemerintah Kabupaten Jepara dalam pelaksanaan MPP yaitu melalui DPMPTSP harus selalu berupaya meningkatkan atau memperbaiki kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dilakukannya upaya tersebut yaitu agar masyarakat memperoleh pelayanan yang mudah, cepat, terjangkau, aman dan nyaman sesuai dengan tujuan diselenggarakannya MPP. Untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan layanan kepada publik, salah satu langkah yang perlu dilakukan yaitu dengan melakukan analisis terhadap efektivitas organisasi dalam melaksanakan pelayanan publik. Dilakukannya analisis yaitu untuk membantu menganalisis penyelenggaraan organisasi publik secara umum melalui konsep efektivitas organisasi. Menurut (Steers, 1985:6) efektivitas organisasi dapat dinilai dari seberapa jauh suatu organisasi tersebut berhasil mencapai tujuan yang pantas dicapai. Efektivitas menjadi suatu istilah untuk menilai kinerja atau kemampuan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya. Hal ini menjadi krusial untuk menentukan sejauh mana organisasi berhasil mencapai tujuan yang telah direncanakan.

MPP menjadi upaya dalam merealisasikan pelayanan publik prima, baik dalam pelayanan perizinan maupun pelayanan *non* perizinan, dengan memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Namun, dalam penyelenggaraan MPP Kabupaten Jepara saat ini, masih terdapat beberapa permasalahan yang mengindikasikan kurang efektifnya MPP Kabupaten Jepara khususnya dalam melaksanakan pelayanan. Permasalahan-permasalahan tersebut antara lain sebagai berikut.

Indikasi permasalahan pertama dalam penyelenggaraan pelayanan di MPP Kabupaten Jepara yaitu belum tercapainya target kinerja dalam hal jumlah layanan perizinan dan non perizinan. Berikut merupakan tabel realisasi capaian target jumlah layanan perizinan dan non perizinan pada tahun 2021 hingga 2023 setelah adanya penyelenggaraan MPP Kabupaten Jepara oleh DPMPTSP Kabupaten Jepara.

Tabel 1.4
Realisasi Capaian Target Jumlah Layanan Perizinan dan Non Perizinan Tahun 2021-2023

Tahun	Target	Realisasi	Persentase Capaian (%)
2021	2.000	1.621	81,05%
2022	2.100	1.715	81,66%
2023	2.200	1.831	83,22%

Sumber: Diolah oleh Peneliti dari Laporan Kinerja Instansi Pemerintah DPMPTSP Kabupaten Jepara.

Berdasarkan Tabel 1.4 menunjukkan bahwa pada tahun 2021 realisasi capaian target jumlah layanan perizinan dan non perizinan belum mencapai target yang

ditetapkan yaitu persentase capaiannya 81,05%, pada tahun 2022 persentase realisasi capaian target jumlah layanan perizinan dan non perizinan sebesar 81,66%, dan pada tahun 2023 realisasi capaian target jumlah layanan perizinan dan non perizinan belum mencapai target yang ditetapkan yaitu persentase capaiannya 83,22%. Adanya MPP Kabupaten Jepara belum memberikan kontribusi signifikan terhadap capaian target jumlah layanan perizinan dan non perizinan oleh DPMPTSP Kabupaten Jepara.

Indikasi permasalahan kedua yaitu, pada kenyataannya MPP Kabupaten Jepara telah melaksanakan sosialisasi terkait penyelenggaraan MPP, mengingat keberadaan MPP Kabupaten Jepara ini tergolong organisasi baru yang baru berdiri sejak tahun 2020. Pelaksanaan sosialisasi tersebut masih dinilai kurang optimal karena berdasarkan survei yang telah dilaksanakan oleh peneliti selama tahap pra penelitian, tentang pengetahuan masyarakat terkait keberadaan MPP Kabupaten Jepara kepada beberapa kalangan masyarakat diantaranya yaitu kepada kalangan mahasiswa di Kabupaten Jepara dengan inisial RDAS pada 1 Februari 2023, kalangan pengusaha dengan inisial DN pada 18 Februari 2023, dan kepada kalangan masyarakat sipil dengan inisial NFZ pada tanggal 19 Februari 2023 mereka menyatakan bahwa belum mengetahui terkait keberadaan dan penyelenggaraan MPP Kabupaten Jepara tersebut.

Indikasi permasalahan ketiga, sebelum adanya MPP instansi maupun OPD terkait tidak berada dalam satu lokasi, namun setelah adanya MPP terdapat 24 instansi maupun OPD terkait yang dapat memberikan layanan dalam satu lokasi.

Dengan perubahan tersebut sehingga memerlukan adaptasi dari instansi maupun OPD terkait dalam memberikan layanan. Dalam pelaksanaan adaptasi ini masih terdapat gerai-gerai pelayanan dari OPD terkait yang tidak terdapat petugasnya ketika jam kerja. Berikut adalah bukti bahwa masih kurangnya adaptasi dalam penyelenggaraan MPP Kabupaten Jepara.

Gambar 1.1
Gerai Pelayanan MPP Kabupaten Jepara



Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti, 27 Juni 2023 dan 18 September 2023.

Dengan mempertimbangkan latar belakang yang sudah dipaparkan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di MPP Kabupaten Jepara dengan pertanyaan penelitian mengapa penyelenggaraan MPP Kabupaten Jepara masih kurang optimal dalam menyelenggarakan pelayanan sehingga mengindikasikan kurang efektifnya penyelenggaraan pelayanan di Kabupaten Jepara. Dengan pertanyaan penelitian tersebut, peneliti dapat melakukan analisis lebih lanjut terkait efektivitas penyelenggaraan MPP di Kabupaten Jepara. Analisis dilakukan dengan menggunakan

konsep efektivitas organisasi dengan berdasarkan pada beberapa fenomena. Dalam penelitian ini, fokus peneliti akan ditunjukkan pada efektivitas penyelenggaraan MPP Kabupaten Jepara sebagai organisasi penyelenggara layanan baik perizinan maupun *non* perizinan, dengan judul penelitian “Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Melaksanakan Pola Pelayanan Terpadu di Kabupaten Jepara”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam melaksanakan pola pelayanan terpadu di Kabupaten Jepara?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendorong dan faktor penghambat efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam melaksanakan pola pelayanan terpadu di Kabupaten Jepara?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam melaksanakan pola pelayanan terpadu di Kabupaten Jepara.
2. Untuk mengidentifikasi faktor pendorong dan faktor penghambat efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam melaksanakan pola pelayanan terpadu di Kabupaten Jepara.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dalam penelitian "Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Melaksanakan Pola Pelayanan Terpadu di Kabupaten Jepara" adalah :

a. Manfaat Teoritis

Dengan dilakukannya penelitian ini, harapannya dapat memberikan kontribusi penting dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya terkait upaya meningkatkan efektivitas organisasi dan meningkatkan antusias masyarakat untuk mendapatkan pelayanan terpadu di MPP Kabupaten Jepara.

b. Manfaat Praktis

a) Manfaat bagi Peneliti

Dengan dilakukannya penelitian ini, tujuannya adalah untuk meningkatkan pemahaman tentang efektivitas organisasi dalam pelayanan publik dan untuk memenuhi persyaratan dalam penyusunan skripsi guna mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik di FISIP, Universitas Diponegoro.

b) Manfaat bagi Instansi

Sebagai masukan untuk meningkatkan efektivitas organisasi yang berdampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan di MPP Kabupaten Jepara.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yaitu penelitian atau studi yang telah dilakukan oleh seseorang sehingga dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya. Penelitian terdahulu memiliki tujuan untuk membedakan kondisi nyata yang ada di lapangan dengan teori yang mendukung. Penelitian ini didasari beberapa penelitian terdahulu, yaitu:

Tabel 1.5**Penelitian Terdahulu**

No.	Judul Penelitian	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Efektivitas Organisasi Pemerintah Kecamatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Langowan Utara Kabupaten Minahasa	Reynaldi Alex Korengkeng, Femmy Maria Gorettie Tulusan, dan Novva Novita Plangiten (2023)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas organisasi pemerintah Kecamatan Langowan Utara Kabupaten Minahasa dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Teori yang digunakan yaitu teori efektivitas organisasi menurut Gibson, dkk dengan indikator: produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi atau fleksibilitas, dan perkembangan.	Metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, serta studi dokumentasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa organisasi pemerintah Kecamatan Langowan Utara Kabupaten Minahasa dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah cukup efektif.
2.	Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Bidang Pembangunan di Kabupaten Karawang Provinsi Jawa Barat	Muhammad Husni Putra (2022)	Menganalisis efektivitas MPP dalam meningkatkan PTSP bidang pembangunan di MPP Kabupaten Karawang dan mengetahui hambatan serta upaya yang dapat dilakukan untuk	Metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Hasil penelitiannya adalah dengan adanya MPP untuk meningkatkan PTSP di bidang pembangunan yang dilaksanakan oleh Kabupaten Karawang dinilai belum efektif.

			mengatasi hambatan tersebut. Teori yang digunakan yaitu teori Efektivitas Duncan (dalam Steers, 1985:53) yaitu dengan indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.		
3.	Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Bandung	Widdy Yuspita Widiyaningrum (2022)	Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui peranan efektivitas MPP melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Bandung. Teori yang digunakan yaitu teori efektivitas menurut Steers (1980: 193) yaitu optimisasi tujuan, perspektif sistem, tekanan dan tingkah laku.	Metode penelitian kualitatif.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas MPP melalui DPMPTSP memiliki peranan untuk meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Bandung yaitu dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan.
4.	Efektivitas Organisasi Dinas Informasi Komunikasi Statistik dan Persandian dalam Pemanfaatan E-Government di Kabupaten Minahasa Tenggara	Miranda F. Tolandang, Ronny Gosal, dan Sofia E. Pangemanan (2022)	Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis efektivitas organisasi Diskominfoantik dalam Pemanfaatan E-Government di Kabupaten Minahasa Tenggara. Teori yang digunakan yaitu teori Efektivitas dari	Metode penelitian kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas organisasi Diskominfoantik dalam Pemanfaatan E-Government di Kabupaten Minahasa Tenggara belum efektif.

			Robbins dengan indikator: struktur, perubahan teknologi, penataan fisik, dan perubahan individu.		
5.	<i>The Effectiveness of Micro Business License Services at The Manado City Investment and One Stop Integrated Service Office</i>	Cinta P. Taasiringan, Margareth I. R. Rantung, Fitri Mamonto (2022)	Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan an menganalisis efektivitas pelayanan perizinan usaha mikro pada DPMPTSP Kota Manado.	Metode penelitian kualitatif.	Hasil dari penelitian ini yaitu menilai bahwa pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat melalui efektivitas pelayanan perizinan usaha mikro pada DPMPTSP Kota Manado masih kurang efektif.
6.	Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai Wadah Terintegrasi dalam Kaitan Pemenuhan Kebutuhan Publik di Kabupaten Langkat	Muhlis Fahdiar Sembiring dan Muslim Sembiring (2021)	Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis efektivitas MPP dalam memberikan pelayanan publik di Kabupaten Langkat.	Metode penelitian deskriptif kualitatif. Data diperoleh dengan cara observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.	Hasil penelitian ini yaitu menilai bahwa efektivitas dan efisiensi menjadi indikator dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan publik karena kemudahan akses yang diberikan kepada masyarakat merupakan salah satu ukuran utama dalam menilai efektivitas dan keberhasilan pelayanan publik di Kabupaten Langkat.
7.	<i>Effectiveness of One-Stop Integrated Services in Optimizing the Role of Indonesian Migrant Workers Protection Agency I</i>	Fithriatus Shalihah, Agusmidah, dan Asri Wijayanti (2021)	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan sistem pelayanan terpadu di beberapa kabupaten Jawa Tengah sebagai upaya melindungi tenaga kerja	Metode penelitian observasional, Data diperoleh dengan cara observasi lapangan, wawancara, dan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaannya sudah dapat dikatakan efektif karena membantu mengurangi pekerja migran Indonesia ilegal dan mencegah pemalsuan dokumen.

	<i>Central Java</i>		Indonesia.	studi literatur.	
8.	Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik	Ukrimatul Umam dan Adianto (2020)	Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis efektivitas kinerja KEMENPAN RB dalam meningkatkan pelayanan publik di Indonesia melalui Mala Pelayanan Publik.	Metode penelitian studi literatur.	Hasil penelitian ini adalah efektivitas organisasi KEMENPAN RB dalam meningkatkan pelayanan publik melalui di Indonesia sudah cukup efektif.
9.	<i>Effectiveness of Marriage Services Through Information System Management (SIMKAH) at Palu City Religious Court</i>	Imam Muslih, Nurdin, dan Marzuki (2020)	Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis efektivitas pelayanan perkawinan melalui SIMKAH di Pengadilan Agama Kota Palu.	Metode penelitian kualitatif.	Hasil penelitian ini yaitu efektivitas pelayanan perkawinan melalui Sistem Informasi Pengurusan Perkawinan (SIMKAH) dapat dinilai efektif dalam memberikan pelayanan karena dapat mengurangi waktu dan biaya pendaftaran.
10.	Efektivitas Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Batang Pasca Penataan Struktur Organisasi dan Tata Kerja	Muhammad Nuh dan Devi Yulistiani (2019)	Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis efektivitas Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Batang Pasca Penataan Struktur Organisasi dan Tata Kerja yang telah dilakukan pada tahun 2017 dengan empat indikator yaitu: indikator efisiensi pelayanan, indikator produktivitas,	Metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumen.	Hasil penelitian ini yaitu efektivitas DPMPSTPK Kabupaten Batang Pasca Penataan Struktur Organisasi dan Tata Kerja yang telah dilakukan pada tahun 2017 dari indikator efisiensi pelayanan dan produktivitas belum efektif adapun dari indikator kekompakan antar pegawai dan sarana prasarana sudah dapat dikatakan efektif.

			indikator kekompakan antar pegawai, dan indikator sarana dan prasarana.		
--	--	--	---	--	--

Sumber: Data diolah oleh Penulis, 2023.

Pertama, penelitian yang ditulis oleh Reynaldi Alex Korengkeng, Femmy Maria Gorettie Tulusan, dan Novva Novita Plangiten dengan judul penelitian Efektivitas Organisasi Pemerintah Kecamatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Langowan Utara Kabupaten Minahasa. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis efektivitas organisasi pemerintah Kecamatan Langowan Utara Kabupaten Minahasa dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menggunakan teori efektivitas organisasi menurut Gibson, dkk dengan indikator: produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi atau fleksibilitas, dan perkembangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas organisasi pada lokus penelitian tersebut dilihat dari indikator produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi atau fleksibilitas, dan perkembangan dinilai sudah cukup efektif.

Kedua, penelitian ditulis oleh Muhammad Husni Putra dengan judul penelitian Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Bidang Pembangunan di Kabupaten Karawang Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas MPP dalam meningkatkan PTSP bidang pembangunan di MPP Kabupaten Karawang dan mengetahui hambatan maupun upaya yang dapat mengatasi hambatan tersebut. Teori yang digunakan yaitu teori Efektivitas Duncan (dalam Steers, 1985:53) yaitu dengan indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya MPP dalam meningkatkan PTSP di bidang pembangunan yang dilaksanakan oleh Kabupaten Karawang belum efektif. Pada indikator pencapaian

tujuan, dibuktikan dengan belum adanya inovasi khusus dalam pelayanan perizinan. Indikator integrasi dapat dilihat bahwa pegawai DPMPTSP belum melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara keseluruhan. Indikator adaptasi yaitu pada bidang pembangunan fasilitas di DPMPTSP dan MPP belum dapat beradaptasi dengan keperluan dan teknologi yang diharapkan.

Ketiga, penelitian yang ditulis oleh Widdy Yuspita Widiyaningrum dengan judul penelitian Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (DPMPTSP) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan efektivitas MPP melalui DPMPTSP untuk meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Bandung. Teori yang digunakan yaitu teori efektivitas menurut Steers (1980: 193) yaitu optimisasi tujuan, perspektif sistem, tekanan dan tingkah laku. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas MPP melalui DPMPTSP memiliki peranan untuk mengupayakan perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Bandung yaitu dengan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dengan terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan.

Keempat, penelitian yang ditulis oleh Miranda F. Tolandang, Ronny Gosal, dan Sofia E. Pangemanan dengan judul penelitian Efektivitas Organisasi Dinas Informasi Komunikasi Statistik dan Persandian dalam Pemanfaatan E-Government di Kabupaten Minahasa Tenggara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas organisasi Diskominfosantik dalam Pemanfaatan E-Government di

Kabupaten Minahasa Tenggara. Teori yang digunakan yaitu teori Efektivitas dari Robbins dengan indikator: struktur, perubahan teknologi, penataan fisik, dan perubahan individu. Hasil penelitian ini menilai bahwa efektivitas organisasi Diskominfosantik dalam Pemanfaatan E-Government di Kabupaten Minahasa Tenggara belum efektif. Jika dilihat dari indikator struktur belum dapat memanfaatkan kemampuan SDM yang ada, indikator teknologi hanya berfokus pada pengadaan infrastruktur TIK, indikator individu masih banyaknya SDM yang belum memahami tentang literasi digital dan *e-government*, dan dari indikator penataan fisik sudah mulai adanya adaptasi dengan pembangunan Gedung Data Center.

Kelima, penelitian yang ditulis oleh Cinta P. Taasiringan, Margareth I. R. Rantung, dan Fitri Mamonto dengan judul penelitian *The Effectiveness of Micro Business License Services at the Manado City Investment and One Stop Integrated Service Office*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan perizinan usaha mikro pada DPMPTSP Kota Manado. Hasil penelitian ini adalah menilai bahwa pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat melalui efektivitas pelayanan perizinan usaha mikro pada DPMPTSP Kota Manado masih kurang efektif. Pelayanan Perizinan usaha mikro di DPMPTSP Kota Manado masih kurang efektif karena dalam pelayanan perizinan usaha masih terdapat beberapa kendala karena tidak sesuai dengan SOP, seperti pelayanan yang membutuhkan waktu cukup lama, mekanisme pelayanan yang kompleks atau rumit, petugas *front office* yang kurang bersahabat, adanya kendala biaya, fasilitas

pelayanan yang kurang memadai, serta kurangnya koordinasi antara pimpinan dengan bawahan.

Keenam, penelitian yang ditulis oleh Muhlis Fahdiar Sembiring dan Muslim Sembiring dengan judul penelitian Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) sebagai Wadah Terintegrasi dalam Kaitan Pemenuhan Kebutuhan Publik di Kabupaten Langkat. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis efektivitas MPP dalam memberikan pelayanan publik di Kabupaten Hasil penelitiannya adalah efektivitas dan efisiensi menjadi tolak ukur keberhasilan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan public di Kabupaten Langkat.

Ketujuh, penelitian lain ditulis oleh Fithriatus Shalihah, Agusmidah, dan Asri Wijayanti dengan judul penelitian *Effectiveness of One-Stop Integrated Services in Optimizing the Role of Indonesian Migrant Workers Protection Agency I Central Java*. Penulisan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan sistem pelayanan terpadu di beberapa kabupaten Jawa Tengah sebagai upaya melindungi tenaga kerja Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaannya sudah dapat dikatakan efektif karena membantu mengurangi pekerja migran Indonesia ilegal dan mencegah pemalsuan dokumen.

Kedelapan, penelitian yang ditulis oleh Ukrimatul Umam dan Adianto dengan judul penelitian Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas kinerja

KEMENPAN RB dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Indonesia melalui MPP. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa MPP KEMENPAN RB dalam memberikan pelayanan publik kepada warga sudah cukup efektif.

Kesembilan, penelitian yang ditulis oleh Imam Muslih, Nurdin, dan Marzuki dengan judul penelitian *Effectiveness of Marriage Services Through Information System Management (SIMKAH) at Palu City Religious Court*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan perkawinan melalui SIMKAH di Pengadilan Agama Kota Palu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan perkawinan melalui Sistem Informasi Pengurusan Perkawinan (SIMKAH) dapat dinilai efektif dalam memberikan pelayanan karena dapat mengurangi waktu dan biaya pendaftaran.

Terakhir, penelitian yang ditulis oleh Muhammad Nuh dan Devi Yulistiani dengan judul penelitian Efektivitas Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Batang Pasca Penataan Struktur Organisasi dan Tata Kerja. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis efektivitas DPMPTSPK Kabupaten Batang setelah Penataan Struktur Organisasi dan Tata Kerja yang telah dilakukan pada tahun 2017 dengan empat indikator yaitu: indikator efisiensi pelayanan, indikator produktivitas, indikator kekompakan antar pegawai, dan indikator sarana dan prasarana. Hasil penelitian berdasarkan indikator penelitian yaitu indikator efisiensi pelayanan yaitu pegawai sudah memberikan pelayanan dengan cukup cepat meskipun dari segi kedisiplinan pegawai dinilai masih kurang. Indikator

produktivitas yaitu belum efektif karena produktivitas setelah pembangunan organisasi perangkat daerah cenderung menurun. Indikator kekompakan antar pegawai sudah efektif karena antar pegawai kompak dan saling membantu. Indikator sarana dan prasarana juga sudah efektif karena letaknya strategis, tempat parkir yang luas, dan ruang tunggu yang nyaman. Dapat disimpulkan bahwa DPMPTSPK Kabupaten Batang Pasca Penataan Struktur Organisasi dan Tata Kerja cukup efektif.

Berdasarkan tabel 1.5 memuat kegiatan menganalisis penyelenggaraan organisasi melalui pendekatan teori maupun indikator yang digunakan. Analisis terkait penyelenggaraan organisasi sebagian menggunakan pendekatan efektivitas dengan teori efektivitas dari beberapa ahli, sehingga ditemukan beberapa indikator atau fenomena yang beragam. Berdasarkan kajian penelitian terdahulu, terdapat kesamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Persamaannya adalah dengan penelitian yang dilakukan oleh Widdy Yuspita Widiyaningrum (2022) yang berfokus untuk menganalisis efektivitas organisasi pelayanan publik. Kesamaan lainnya yaitu dalam hal teori dan metode yang digunakan, yaitu teori efektivitas organisasi dan metode penelitian kualitatif. Selain memiliki kesamaan, penelitian ini juga memiliki perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya dimana penelitian ini berfokus untuk menganalisis organisasi MPP dengan lokus di Kabupaten Jepara. Penelitian ini tujuannya untuk menganalisis efektivitas MPP melalui pelaksanaan pelayanan, berbeda dengan penelitian terdahulu yang menganalisis MPP Kabupaten Karawang melalui bidang pembangunan. Perbedaan lainnya yaitu pada penelitian ini

akan menganalisis faktor pendorong dan faktor penghambat efektivitas organisasi melalui pendapat Steers, berbeda dengan penelitian terdahulu yang hanya mengidentifikasi faktor pendorong dan faktor penghambat efektivitas organisasi tanpa menggunakan teori.

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi yaitu suatu proses yang selalu bergerak dan *sustainable*, yang dilakukan untuk mencapai tujuan dengan memanfaatkan SDM dan material atau sumber daya lainnya melalui koordinasi dan bekerja sama secara efektif (Tracker dalam Keban 2014:2). Administrasi publik memiliki fokus untuk membahas mengenai penyelenggaraan suatu negara dalam mencapai tujuan sebagaimana diungkapkan oleh Lembaga Administrasi Negara yaitu mendefinisikan bahwa administrasi publik merupakan seluruh penyelenggaraan kekuasaan pemerintah Indonesia dengan memaksimalkan kemampuan perangkat negara misalnya dengan seluruh kekayaan untuk mencapai tujuan dan pelaksanaan tugas pemerintah RI sesuai dengan UUD 1945.

Menurut Nicholas Henry dalam (Keban, 2014: 9) yang berkaitan dengan ruang lingkup administrasi publik, antara lain:

- a. Organisasi Publik, yaitu pada dasarnya memiliki keterkaitan dengan beberapa model organisasi dan perilaku yang umum di dalam birokrasi.
- b. Manajemen Publik, berkaitan dengan ilmu manajemen dan sistem manajemen, evaluasi program dan produktivitas, penganggaran publik, juga MSDM.

- c. Implementasi, memiliki keterkaitan pada cara pandang terhadap kebijakan publik, implementasi kebijakan publik, privatisasi, administrasi antar pemerintah, serta etika atau integritas dalam birokrasi.

Administrasi Publik merupakan proses mengorganisir dan mengkoordinasikan seluruh sumber daya yang ada serta personil publik untuk melakukan formulasi, implementasi, dan mengelola keputusan yang ada pada setiap kebijakan publik (Chandler dan Plano dalam Keban 2014:3). Sementara dalam pengertian lain yaitu administrasi publik sebagai suatu kerjasama antara sekelompok individu maupun lembaga dengan tujuan menjalankan kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada publik yang tepat waktu dan tepat guna (Pasolong dalam Revida dkk, 2020: 3).

Dari pernyataan beberapa ahli yang telah diuraikan sebelumnya, administrasi publik merupakan bagian dari proses pelaksanaan pemerintahan yang dilaksanakan oleh sekumpulan orang atau lembaga untuk merumuskan, melaksanakan, serta mengelola keputusan-keputusan dari kebijakan publik dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan untuk melayani mereka. Bidang ilmu administrasi publik yaitu ilmu yang selalu bergerak dan mengalami perubahan atau penyegaran dari waktu ke waktu. Paradigma yang muncul memberikan cerminan dari pandangan para ahli terkait peran dan tantangan bagi administrasi publik untuk menanggapi berbagai masalah yang timbul.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Berdasarkan pendapat Nicholas Henry (dalam Sri Suwitri, 2009: 16-20) terdapat 6 (enam) klasifikasi tentang paradigma administrasi publik, yaitu:

1) Paradigma I- Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926)

Fokus dari paradigma Dikotomi Politik dan Administrasi yaitu mengisolasi isu politik dari isu administrasi dalam fungsi inti pemerintah. Isu politik terkait dengan pembuatan kebijakan atau ekspresi kehendak rakyat, sedangkan administrasi berkaitan dengan implementasi atau pelaksanaan dari kebijakan tersebut. Pemisahan antara politik dan administrasi tercermin dalam pembagian antara badan legislatif sebagai wakil rakyat dan badan eksekutif memiliki tanggung jawab untuk menerapkan kehendak rakyat. Badan yudikatif membantu atau memberikan dukungan badan legislatif dalam menetapkan tujuan dan merumuskan kebijakan. Paradigma ini menitikberatkan pada pentingnya manajemen sebagai analisis ilmiah dalam ilmu administrasi dan kebutuhan akan administrasi publik sebagai ilmu pengetahuan yang berbasis objektivitas, efisien, dan ekonomis. Pemerintah adalah pemegang kekuasaan dalam pelaksanaan kebijakan. Tokoh dalam paradigma ini adalah Frank J. Goodnow dan Leonard D. White.

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

Paradigma Prinsip-Prinsip Administrasi beranggapan bahwa fokus dari paradigma ini yaitu administrasi negara dengan menerapkan aturan atau prinsip

administrasi. Aturan atau prinsip administrasi tersebut biasa disebut dengan POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting, dan Budgeting*). Administrasi dianggap memiliki karakteristik yang universal, artinya dapat diterapkan dalam berbagai konteks administrasi tanpa mempertimbangkan budaya, fungsi, lingkungan, misi atau struktur organisasi. Paradigma ini memiliki anggapan bahwa fokus merupakan hal terpenting atau lebih ditekankan, sementara lokus tidak dipermasalahkan. Lokus dari administrasi publik dianggap tidak perlu disampaikan secara eksplisit karena prinsip-prinsip POSDCORB dapat berlaku secara universal dimana saja, termasuk di organisasi pemerintah. Tokoh pelopor dalam paradigma ini adalah Willoughby, Gullick, dan Urwick.

3) Paradigma III- Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik berfokus pada kembalinya administrasi publik ke dalam cakupan ilmu politik. Hal ini memunculkan pandangan baru dimana administrasi publik dianggap sebagai integral dari ilmu politik, dengan perhatian utama terfokus pada struktur birokrasi pemerintah. Meskipun fokusnya menjadi kabur karena kelemahan prinsip-prinsip administrasi. Paradigma ini menandai krisis identitas administrasi publik yang muncul akibat dominasi ilmu politik. Tokoh dalam paradigma ini adalah Chester Barnard, Herbert Simon, Allen Schick, Frederick Mosher, Robert Dahl, dan Dwight Waldo.

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

Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi telah mengembangkan prinsip-prinsip secara alami dan intensif. Fokus dari paradigma ini yaitu perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern seperti metode kuantitatif, analisis sistem, penelitian, dan lain-lain. Beberapa fokus tersebut dapat diasumsikan dan diterapkan pada dunia administrasi publik, akibatnya lokusnya menjadi tidak terdefinisi dengan jelas. Terjadi dua arah perkembangan administrasi publik yaitu, perkembangan ilmu administrasi murni dan perkembangan kebijakan publik. Tokoh dalam paradigma ini adalah Keith Henderson, James March, dan Herbert Simon.

5) Paradigma V- Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970-sekarang)

Dalam Paradigma Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik, orientasi dan pusat perhatiannya sudah terdefinisi dengan jelas. Fokus administrasi publik pada paradigma ini terarah pada teori organisasi, manajemen, dan kebijakan publik, sementara yang menjadi lokus adalah isu-isu dan kepentingan publik. Tokoh dalam Paradigma ini adalah Charles Lindbloom, Gerald Caiden, Louis Gawthrop, D.H. Rosenbloom, R.T Golembewski, Frederick Mosher, dan Amitai Etzioni.

6) Paradigma VI- Governance

Paradigma Governance menjadi titik awal dari sistem pemerintahan NKRI yang secara bertahap mengalami perubahan sistem manajemen negara yang pada

awalnya tertutup, berbelit-belit dan tidak akuntabel menjadi sistem manajemen yang transparan, efektif efisien, dan akuntabel. Paradigma *governance* menekankan pada penciptaan pemerintah yang mampu mengimplementasikan konsep *good governance*.

Berdasarkan penjelasan mengenai enam elemen penting dalam administrasi publik, paradigma *governance* menjadi pembaharuan dari paradigma sebelumnya. Penelitian tentang efektivitas MPP dalam pelaksanaan pelayanan terpadu di Kabupaten Jepara termasuk ke dalam paradigma keenam, karena dalam pelaksanaan MPP melakukan perubahan bentuk pelayanan agar lebih efektif. Penyelenggaraan MPP menjadi inovasi untuk mewujudkan pelayanan prima. Upaya yang dilakukan yaitu dengan menciptakan organisasi yang memberikan pelayanan dalam satu tempat untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kemudahan bagi masyarakat penerima layanan dan sebagai sebagai upaya untuk mencapai *good governance*.

1.5.4 Manajemen Publik

Manajemen publik adalah bagian dari ilmu dari administrasi publik yang memfokuskan pada pengelolaan sumber daya, organisasi, evaluasi program keuangan, informasi, dan ilmu-ilmu mengenai manajemen. Manajemen Publik dapat dikatakan sebagai manajemen pemerintah karena dalam pelaksanaannya manajemen publik melakukan pengelolaan kebutuhan publik menggunakan infrastruktur. Fokus kegiatan manajemen publik yaitu sektor pelaksanaan internal dalam organisasi

pemerintah atau organisasi nirlaba. Manajemen publik yaitu peran, hubungan, dan fungsi yang membutuhkan keseimbangan kompleks antara kepentingan politik, ekonomi, dan sosial untuk mengintegrasikan berbagai perspektif ke dalam agenda bersama untuk meningkatkan kesejahteraan (J. Steven Ott dkk dalam Yudhiantara, 2021).

Perkembangan manajemen publik menurut Chung dan Megginson (dalam Pasolong 2014:84) dipengaruhi oleh beberapa perspektif, yakni manajemen normatif, deskriptif, strategi, dan manajemen publik. Manajemen normatif memberikan pedoman untuk tindakan manajerial yang disarankan, sedangkan manajemen deskriptif menggambarkan praktik aktual manajer dalam melaksanakan tugas mereka. Manajemen strategi membahas tentang bagaimana pemimpin dapat mencapai misi dan tujuan, serta manajemen publik menguraikan tugas-tugas yang sebaiknya dan sesungguhnya dilakukan oleh manajer di lembaga pemerintah.

Berdasarkan pengertian manajemen publik yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa manajemen publik adalah proses kerja yang dilakukan oleh kelompok-kelompok orang dengan memaksimalkan sumberdaya organisasi dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan yang nyata. Untuk menjalankan manajemen publik yang efektif dan optimal, membutuhkan faktor pendukung penting seperti pelayanan publik yang efektif.

1.5.5 Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi merupakan tercapainya tujuan organisasi atau lembaga yang telah direncanakan dengan adanya proses yang diusahakan dan diupayakan sebelumnya. Efektivitas merupakan indikator keberhasilan dan pencapaian suatu tujuan yang disepakati atas usaha bersama. Efektivitas adalah hubungan antara hasil yang didapatkan dengan tujuan yang sebelumnya telah ditetapkan (Mahmudi dalam Mahardika, 2020). Artinya, sebuah organisasi dianggap efektif ketika proses kegiatan dapat mencapai tujuan akhirnya. Efektivitas juga mencerminkan optimalisasi penggunaan sumber daya yang telah ditetapkan untuk menghasilkan barang atau jasa dalam aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi atau lembaga (Siagian, 2008).

Waterman dalam (Sari, 2007:97-98) mengemukakan terdapat 8 (delapan) karakteristik organisasi yang efektif, sebagai berikut:

- a) Memiliki komitmen yang tinggi untuk menyelesaikan pekerjaan.
- b) Terhubung dengan masyarakat untuk memahami kebutuhan mereka.
- c) Memberikan kebebasan dan motivasi kepada pegawai.
- d) Meningkatkan produktivitas melalui partisipasi.
- e) Pegawai (birokrat) memahami visi organisasi dan pimpinan terlibat menyelesaikan masalah.
- f) Terlibat dalam bidang pelayanan yang dikenali dan dipahami.
- g) Memiliki struktur organisasi yang fleksibel dan sederhana.

- h) Menggabungkan kontrol yang ketat dengan desentralisasi untuk merangsang inovasi.

Berdasarkan berbagai definisi efektivitas organisasi yang telah dijelaskan sebelumnya, kesimpulan pengertian efektivitas organisasi yaitu mengukur seberapa jauh keberhasilan organisasi tersebut berjalan untuk mencapai tujuan yang telah diputuskan sebelumnya. Efektivitas organisasi dapat diartikan juga sebagai tolak ukur untuk melihat sejauh mana tujuan organisasi dapat terwujud.

1.5.5.1 Indikator Efektivitas Organisasi

Suatu organisasi dapat dinilai efektif ketika terdapat ukuran yang menyatakan sejauhmana tujuan organisasi telah ditetapkan terlebih dahulu. Efektivitas berkaitan dengan hubungan antara hasil yang diinginkan atau diharapkan dengan tujuan akhir yang berhasil dicapai. Menurut Siagian 2008 dalam (Nalien, 2020) terdapat ukuran pencapaian efektivitas organisasi, antara lain:

- a) Menetapkan tujuan secara jelas agar para staf lebih terarah dan sesuai dengan tujuan dalam melaksanakan tugasnya.
- b) Strategi pencapaian tujuan jelas, strategi merupakan tindakan atau langkah yang diambil untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan.
- c) Memperkuat proses pengkajian dan pembentukan kebijakan dengan melakukan identifikasi tujuan dan sistem yang disusun serta menekankan

perlunya pengaturan yang dapat menghubungkan tujuan dengan upaya pelaksanaan yang fungsional.

- d) Menyusun perencanaan yang matang, perencanaan harus dilihat dari berbagai perspektif untuk memutuskan tindakan yang akan dilakukan oleh organisasi.
- e) Penyusunan program yang sesuai, memerlukan pengaturan program yang tepat dan layak sehingga mencerminkan implementasi yang tepat.
- f) Ketersediaan sarana dan prasarana sangat penting agar organisasi mampu bekerja secara produktif dengan fasilitas yang ada.
- g) Sistem pengawasan dan pengendalian yang informatif membutuhkan pengaturan yang otoritatif untuk menjamin kecukupan dalam pengawasan dan pengendalian.

Menurut Gibson dalam (Fitriyansyah dkk, 2020) untuk mengukur efektivitas organisasi dapat menggunakan beberapa dimensi, antara lain:

- a) Produktivitas

Kemampuan organisasi atau lembaga untuk mencapai jumlah dan kualitas hasil yang sejalan dengan keinginan masyarakat.

- b) Efisiensi

Efisiensi diartikan sebagai perbandingan antara hasil dan masukan, karena ini menekankan siklus input-proses-output dalam jangka pendek

c) Kepuasan

Penyusunan konsep kepuasan memperhatikan keuntungan yang diterima oleh masyarakat. Indikator kepuasan termasuk sikap pegawai, pergantian pegawai, kemangkiran, keterlambatan, dan keluhan.

d) Adaptasi

Adaptasi berarti kemampuan organisasi dalam menanggapi perubahan baik internal maupun eksternal.

e) Perkembangan

Organisasi atau lembaga wajib mengembangkan kemampuannya agar mampu bertahan dalam jangka panjang.

Menurut Kettner dkk. dalam (Merlambang, 2019) menyebutkan ada lima kriteria penilaian apakah suatu organisasi dinilai efektif atau tidak, antara lain:

a) Effort (Upaya)

Tingkat upaya yang diberikan oleh tenaga kerja dalam hal kuantitas maupun kualitas barang atau administrasi yang disediakan, serta pemenuhan jumlah administrasi.

b) Cost-Efficiency (Efisiensi Biaya)

Kemampuan organisasi untuk mengkritik biaya yang berkaitan dengan item dan administrasi sistem, termasuk hasil produksi, kualitas luaran, dan hasil akhir.

c) Result (Hasil)

Hasil informasi dapat memberikan masukan terkait kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan telah diidentifikasi sebelumnya, baik dalam periode waktu maupun hasil akhir.

d) Cost-Effectiveness (Efektivitas Biaya)

Kemampuan organisasi untuk mengkritik produk akhir. Hal ini biasanya dilakukan menjelang akhir tahun penilaian organisasi dan digunakan untuk mengalokasikan biaya pencapaian hasil untuk penyusunan strategi dan tujuan rincian perkiraan pelaksanaan.

e) Impact (Dampak)

Aspek dampak termasuk penilaian terhadap hubungan dan pemanfaatan wawasan untuk menilai dampak yang dihasilkan.

Kriteria efektivitas lainnya yang dilaksanakan untuk menilai instansi pemerintah atau swasta seperti yang dikemukakan oleh Duncan dalam (Steers, 1985:53), antara lain:

a) Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan sejauh mana organisasi berhasil mencapai tujuan tertentu yang telah sebelumnya telah ditetapkan. Aspek yang diperhatikan adalah kecocokan sasaran dan tujuan dengan regulasi atau dasar hukum yang berlaku.

b) Integrasi

Integrasi adalah bentuk efektivitas organisasi yang dinilai berdasarkan dengan sejauh mana organisasi dapat mengimplementasikan kebijakan dengan baik. Integrasi dibutuhkan untuk meningkatkan efektivitas organisasi karena seluruh sumber daya dan komponen terintegrasi dengan baik dan jelas sehingga dapat dimanfaatkan dengan maksimal meningkatkan efektivitas organisasi.

c) Adaptasi

Adaptasi adalah keterampilan individu atau organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan yang mempengaruhi organisasi.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator efektivitas adalah konsep yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi dengan menerapkan dasar-dasar tertentu untuk mengukur keberhasilan dalam mencapai tujuan. Pada penelitian dengan judul “Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Melaksanakan Pola Pelayanan Terpadu di Kabupaten Jepara” untuk mengukur efektivitas organisasi, digunakan teori efektivitas dari menurut Duncan dalam (Steers, 1985):

a) Pencapaian Tujuan

b) Integrasi

c) Adaptasi

1.5.5.2 Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Efektivitas Organisasi

Efektivitas individu, efektivitas kelompok, dan efektivitas struktur merupakan faktor yang mempengaruhi efektivitas organisasi (Robbins dalam Krisdayanti, 2018). Selain dipengaruhi oleh tiga faktor tersebut, menurut (Robbins dalam Krisdayanti, 2018) faktor pendorong dan faktor penghambat efektivitas organisasi yang lain yaitu:

- a) Kemangkiran, yaitu aktivitas ketidakhadiran di tempat kerja tanpa adanya laporan atau izin. Hal ini dapat merugikan organisasi dalam hal menurunnya produktivitas dan kualitas output dari suatu organisasi.
- b) Tingkat *turnover* pegawai mengacu pada jumlah pegawai yang meninggalkan organisasi, baik dengan sukarela maupun tidak sukarela dan secara permanen. Hal ini dapat menghambat suatu organisasi karena harus mencari dan menyiapkan kembali pegawai yang berpengalaman dan berpengetahuan, serta biaya untuk merekrut dan melatih pegawai baru.
- c) Kepuasan kerja, yang merupakan sikap umum yang dilakukan oleh pegawai yang berkaitan dengan perbandingan antara gaji yang diterima dengan gaji yang diharapkan. Hal ini akan terlihat pada perilaku pegawai, dimana pegawai yang puas akan lebih produktif.

Faktor pendorong dan faktor penghambat efektivitas organisasi berdasarkan (Julianto dkk, 2021) menyebutkan bahwa terdapat 4 faktor lain yang mempengaruhi, diantaranya yaitu:

- a) Keterlibatan (*involvement*), yaitu suatu sikap yang menjadikan seorang pegawai merasa terlibat di dalam kegiatan organisasi seperti adanya kebebasan bagi pegawai untuk mengemukakan pendapatnya. Keterlibatan dikelompokkan menjadi 3 indikator yaitu, pemberdayaan, kerja tim, dan kemampuan berkembang (Casida dalam Julianto dkk, 2021)
- b) Adaptasi (*Adaptation*), yaitu keterampilan organisasi dalam menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan, baik yang berasal dari dalam organisasi itu sendiri maupun dari luar organisasi. Denison dan Mirsha (1995) dalam Julianto dkk (2021) menyebutkan terdapat 3 indikator kemampuan adaptasi, yaitu perubahan, berfokus pada pengguna, dan kondisi organisasi.
- c) Misi (*Mission*), yaitu aspek kebudayaan yang menitikberatkan pada sasaran inti dari organisasi dan mendorong anggota untuk mematuhi hal-hal yang dianggap penting oleh organisasi. Denison dan Mirsha (1995) dalam Julianto dkk (2021) menyebutkan terdapat 3 indikator dari misi, yaitu strategi yang terarah dan tetap, tujuan dan objektivitas, serta visi.
- d) Konsistensi (*Consistency*), yaitu tingkat konsistensi dari anggota organisasi terhadap asumsi dasar dan nilai-nilai organisasi. Denison dan Mirsha (1995) dalam Julianto dkk (2021) menyebutkan terdapat 3 indikator dari konsistensi yaitu nilai inti, kesepakatan, koordinasi dan integrasi.

Berdasarkan pendapat (Steers, 1985:8) terdapat empat faktor pendorong dan faktor penghambat efektivitas organisasi, yaitu:

a) Karakteristik Organisasi

Berkaitan dengan struktur dan teknologi. Struktur memiliki hubungan yang relatif dengan penyusunan orang-orang yang ada di dalam organisasi, termasuk pendelegasian wewenang, tingkat spesialisasi pekerjaan, dan lain sebagainya. Teknologi yang dimaksudkan yaitu mekanisme organisasi yang digunakan untuk mencapai tujuan praktis dan meningkatkan nilai tambah.

b) Karakteristik Lingkungan

Berkaitan dengan lingkungan internal maupun lingkungan eksternal. Lingkungan internal melibatkan iklim organisasi, adapun lingkungan eksternal mencakup faktor-faktor luar seperti regulasi pemerintah, stabilitas politik, dan lainnya yang mempengaruhi operasionalisasi organisasi.

c) Karakteristik Pekerja

Peran dan fungsi individu berhubungan dengan peran dan fungsi individu dalam organisasi serta pandangan dan kemampuan yang dimiliki setiap individu. Untuk mencapai kesuksesan, suatu organisasi perlu menyelaraskan tujuan individu dengan tujuan organisasi. Karakteristik pekerja berkaitan dengan keterikatan pegawai pada organisasi dan prestasi dan kinerja pegawai.

Keterikatan pegawai pada organisasi yaitu antusias pegawai dalam bekerja yang sesuai dengan tujuan strategis organisasi. Hal ini dapat dilihat pada semangat, dedikasi, dan kenyamanan pegawai dalam bekerja. Yang

dimaksud dengan prestasi dan kinerja pegawai yaitu keberhasilan pegawai dalam menjalankan tugas serta hasil kerja yang sesuai dengan tugas, fungsi, dan tanggung jawab masing-masing di dalam organisasi.

d) Kebijakan dan Praktik Manajemen

Pemimpin memiliki peranan kunci dalam kesuksesan organisasi dengan merencanakan, mengkoordinasikan, dan mempercepat kegiatan yang ditargetkan. Kebijakan dan praktik manajemen menjadi alat bagi seorang pemimpin dalam mengarahkan setiap kegiatan menuju pencapaian tujuan organisasi. Dalam pelaksanaan kebijakan dan praktik manajemen, perhatian seharusnya bukan hanya ditujukan pada strategi dan mekanisme kerja, melainkan juga pada pengelolaan sumber daya manusia. Kebijakan dan Praktik Manajemen harus terintegrasi dengan tujuan strategis serta kepemimpinan dan pengambilan keputusan.

Tujuan strategis adalah sasaran dan hasil yang ingin dicapai oleh individu atau organisasi dalam periode tertentu melalui kebijakan atau suatu program. Kepemimpinan dan pengambilan keputusan yaitu kebijakan dan keputusan atau ketetapan yang diambil oleh pemimpin untuk mewujudkan tujuan organisasi.

Berdasarkan identifikasi latar belakang masalah dan keterkaitan antara teori dengan fenomena penelitian di lapangan, peneliti memutuskan untuk menggunakan teori faktor pendorong dan faktor penghambat efektivitas organisasi yang

dikemukakan oleh (Steers,1985:8) dalam menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan di MPP Kabupaten Jepara, antara lain:

- a) Karakteristik Organisasi
- b) Karakteristik Lingkungan
- c) Karakteristik Pekerja
- d) Kebijakan dan Praktik Manajemen

1.5.6 Pelayanan Publik

Pada dasarnya, pelayanan adalah aktivitas yang diberikan kepada penerima layanan, bersifat abstrak, dan tidak dapat dimiliki. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selajan dengan pengertian pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik yaitu pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merujuk pada kegiatan pemberian layanan atau pemenuhan kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi, menurut ketentuan pokok dan prosedur yang ditetapkan (Suhartoyo, 2019). Pada hakikatnya,

pemerintah dianggap sebagai pelayan masyarakat dan birokrasi memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai tindakan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam suatu kelompok atau kesatuan, dengan tujuan memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak berwujud fisik. (Sinambela dalam Pasolong, 2014: 128).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat macam-macam bentuk pelayanan publik, yaitu:

a) Pola Pelayanan Fungsional

Pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara layanan yang sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.

b) Pola Pelayanan Terpusat

Pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan secara tunggal.

c) Pola Pelayanan Terpadu

Pola pelayanan terpadu dibagi menjadi dua, yaitu:

- Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan publik yang dilaksanakan di suatu lokasi dan mencakup beragam jenis layanan yang tidak terkait secara proses dan mendapatkan pelayanan melalui beberapa akses pintu.

- Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu dilaksanakan di satu lokasi yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d) Pola Pelayanan Gugus Tugas

Pola pelayanan publik yang dilakukan oleh petugas pelayanan publik baik secara individu maupun dalam kelompok, yang ditempatkan di lembaga pemberi layanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

Berdasarkan definisi-definisi tersebut, kesimpulannya pelayanan publik yaitu cara seseorang atau organisasi untuk memberikan pelayanan, memfasilitasi, dan mengurus kebutuhan publik. Pemberian pelayanan publik berkaitan dengan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat yang keberhasilan prinsip dapat dinilai sebagai pelayanan yang efektif atau tidak.

1.5.7 Mal Pelayanan Publik

Mal pelayanan publik yaitu fasilitas yang digunakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat, mencakup barang, jasa, dan prosedur administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan hukum yang berlaku. Sebelum munculnya konsep MPP, masyarakat lebih akrab dengan istilah Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Penyelenggaraan PTSP yang efektif dan efisien dapat mendorong konsep MPP. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Republik

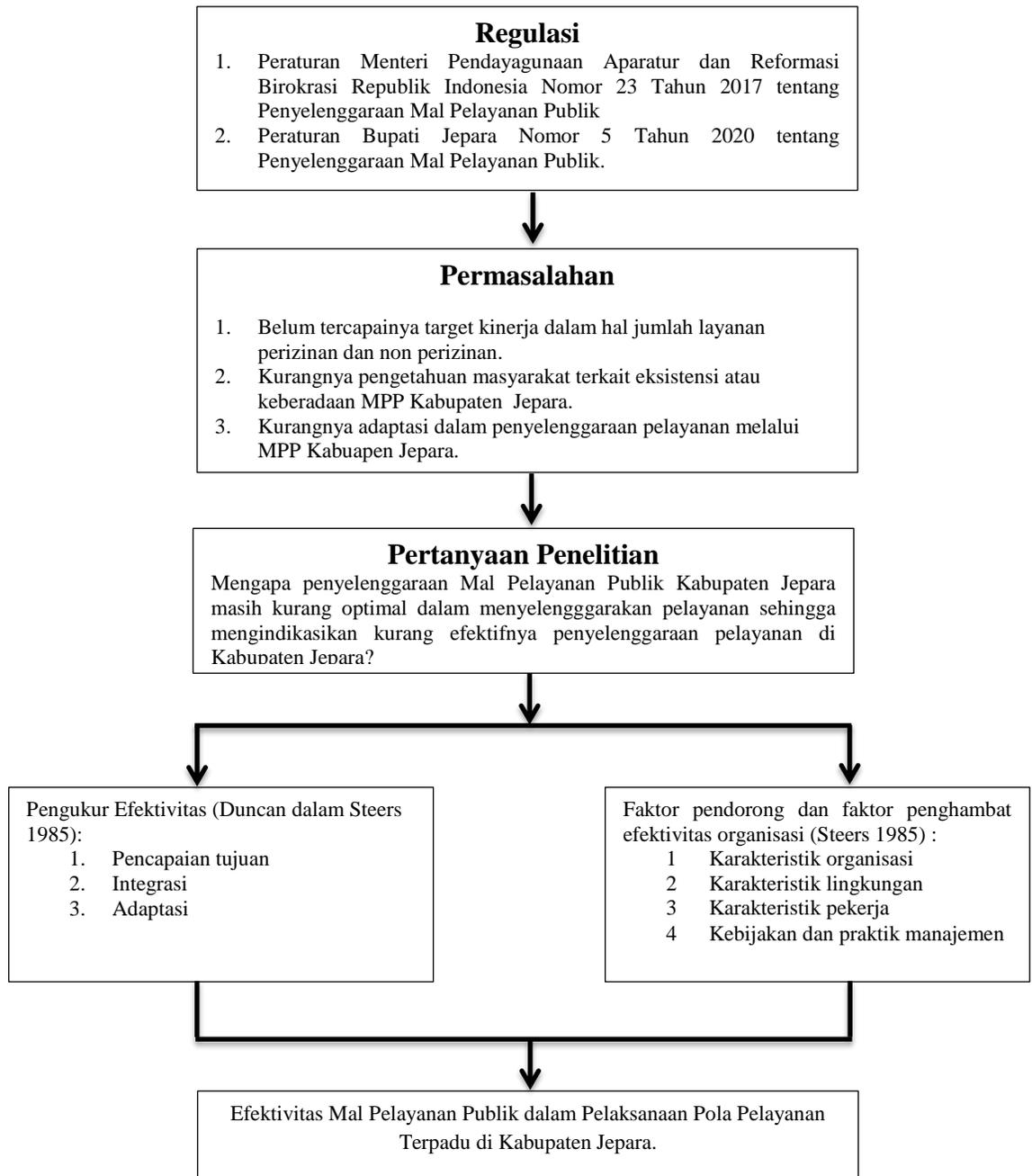
Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik mendefinisikan MPP adalah tempat terlaksananya kegiatan penyelenggaraan layanan publik baik barang maupun jasa dalam satu tempat.

Adanya MPP tentu memiliki tujuan agar dapat berjalan secara dengan optimal, tujuan MPP (Setianegara, 2022) antara lain:

- a) Dengan tujuan memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.
- b) Dengan maksud untuk meningkatkan daya saing secara global dalam menyediakan kemudahan dalam proses perizinan di Indonesia.

1.6 Kerangka Pemikiran

Gambar 1.2
Kerangka Pemikiran



Sumber: Data Diolah oleh Penulis.

1.7 Operasionalisasi Konsep

Tabel 1.6

Operasionalisasi Konsep

Konsep	Fenomena
<p>Efektivitas Mal Pelayanan Publik merupakan suatu konsep mengenai cara mengukur kinerja organisasi yang disesuaikan dengan tujuan yang telah ditetapkan untuk mencapai keberhasilannya.</p>	<p>Efektivitas MPP dalam Melaksanakan Pola Pelayanan Terpadu di Kabupaten Jepara:</p> <p>a. Pencapaian tujuan</p> <p>Pencapaian tujuan merupakan serangkaian upaya yang dilakukan oleh MPP untuk mencapai tujuan tertentu dan dianggap sebagai suatu proses. Sub fenomena pencapaian tujuan dapat dilihat berdasarkan tujuan pembentukan MPP Kabupaten Jepara yang termuat dalam Peraturan Bupati Jepara Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, antara lain:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Kemudahan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan seperti prosedur dan persyaratan pelayanan maupun kemudahan dalam penggunaan sarana prasarana pelayanan yang diberikan.b) Kecepatan waktu pelayanan termasuk durasi dan lamanya waktu yang diperlukan untuk menerima layanan dan ketepatan terhadap waktu pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.c) Keterjangkauan akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan seperti aksesibilitas

	<p>dalam memperoleh informasi, keterjangkauan lokasi, tarif atau biaya yang dibutuhkan, serta akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang adil.</p> <p>d) Keamanan dalam mendapatkan pelayanan seperti keamanan di lingkungan MPP Kabupaten Jepara dan keamanan data dari pengguna layanan.</p> <p>e) Kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan seperti adanya fasilitas atau sarpras yang dapat menunjang kegiatan pelayanan di MPP Kabupaten Jepara.</p> <p>b. Integrasi</p> <p>Integrasi adalah penilaian terhadap kemampuan MPP dengan memanfaatkan segala sumber daya yang ada untuk menjalankan kegiatan, program-program, maupun kebijakan-kebijakan dengan baik. Sub fenomena integrasi yang dapat dilihat yaitu pada kemampuan organisasi dalam melakukan sosialisasi. Pelaksanaan sosialisasi yang dapat dilihat dari pemahaman mengenai tujuan penyelenggaraan MPP di Kabupaten Jepara kepada beberapa instansi terkait dan masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan.</p> <p>c. Adaptasi</p> <p>Adaptasi merupakan kemampuan MPP dalam menyesuaikan diri dengan lingkungannya atau melakukan penyesuaian terhadap perubahan</p>
--	---

	<p>yang terjadi di lingkungan organisasi. Sub fenomena yang dapat dilihat dari adaptasi yaitu, kebijakan atau upaya yang dilakukan oleh MPP Kabupaten Jepara dalam meningkatkan kemampuan penyesuaian seperti dengan lingkungan baru atau dengan era digital.</p>
<p>Faktor pendorong dan faktor penghambat efektivitas MPP dapat dilihat melalui: Karakteristik Organisasi, Karakteristik Lingkungan, Karakteristik Pekerja, Kebijakan dan Praktik Manajemen, dan lain-lain.</p>	<p>1. Karakteristik Organisasi</p> <p>Karakteristik organisasi dapat dilihat dari keberadaan MPP sebagai wadah untuk menyusun struktur organisasi dengan memanfaatkan sumberdaya yang dimiliki oleh MPP. Aspek yang dapat digunakan untuk mengukur karakteristik organisasi antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Desentralisasi, yaitu pembagian kewenangan, tugas, dan fungsi dalam penyelenggaraan MPP. b) Spasialisasi, yaitu penempatan pegawai sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan MPP c) Penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan MPP. <p>2. Karakteristik Lingkungan</p> <p>Karakteristik lingkungan dapat dilihat dari lingkungan internal dan lingkungan eksternal yang mempengaruhi keberhasilan MPP. Aspek ini dapat dilihat berdasarkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Lingkungan kerja, mengacu pada kondisi fisik dan <i>non</i> fisik yang mempengaruhi kinerja

	<p>pegawai dalam melaksanakan tugas mereka.</p> <p>b) Komunikasi dan koordinasi, yang melibatkan interaksi untuk membangun hubungan melalui pertukaran informasi dengan pihak-pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan MPP.</p> <p>c) Kekuatan dari luar yang mempengaruhi pelaksanaan MPP.</p> <p>3. Karakteristik Pekerja</p> <p>Karakteristik pekerja merupakan hal yang harus diperhatikan dalam mencapai tujuan organisasi karena tujuan individu dengan organisasi harus selaras. Aspek ini dapat dilihat melalui:</p> <p>a) Keterikatan pegawai, berarti antusiasme atau perasaan positif yang dimiliki pegawai dalam upaya untuk membantu mencapai tujuan MPP.</p> <p>b) Kinerja pegawai, yang mengacu pada hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsi mereka dalam penyelenggaraan MPP.</p> <p>c) Kompetensi pegawai, yang mencakup kemampuan pegawai dalam hal pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku untuk menjalankan tugas dalam penyelenggaraan MPP.</p> <p>4. Kebijakan dan Praktik Manajemen</p> <p>Kebijakan dan Praktik manajemen merupakan</p>
--	--

	<p>kegiatan pemimpin dalam melakukan hal untuk mewujudkan tujuan organisasi. Aspek ini dapat dilihat dari:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Tujuan strategis artinya sasaran yang ingin dicapai berdasarkan program kerja maupun kegiatan yang dilakukan oleh organisasi untuk mewujudkan tujuan penyelenggaraan MPP.b) Kepemimpinan dan pengambilan keputusan yaitu kebijakan dan keputusan yang dilakukan oleh pemimpin untuk mewujudkan tujuan penyelenggaraan MPP.c) Sistem pengawasan dalam penyelenggaraan artinya memastikan bahwa dalam penyelenggaraan MPP tidak terdapat permasalahan atau kendala. <p>5. Lain-lain.</p>
--	---

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2023.

1.8 Argumentasi Penelitian

Pemerintah telah berupaya meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat melalui penciptaan Pelayanan Terpadu. Dalam hal ini yaitu melalui MPP Kabupaten Jepara yang bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan bagi masyarakat ketika akan mendapatkan pelayanan. Dengan adanya MPP ini harus dilakukan sosialisasi kepada semua pihak yang terlibat, termasuk masyarakat agar tercapai integrasi yang baik dalam penyelenggaraan MPP. Perlu adanya penanganan permasalahan dan penyesuaian terhadap perubahan dalam penyelenggaraan MPP agar dapat beradaptasi dan berjalan efektif.

Keberadaan MPP Kabupaten Jepara merupakan wujud dari Pemerintah Kabupaten Jepara untuk menciptakan pelayanan yang prima. Pada kenyataannya, pelaksanaan MPP dalam melaksanakan pola pelayanan terpadu di Kabupaten Jepara masih kurang optimal yang tercermin dari belum tercapainya target kinerja dalam hal jumlah layanan perizinan dan non perizinan, kurangnya pengetahuan masyarakat terkait eksistensi atau keberadaan MPP Kabupaten Jepara, dan kurangnya adaptasi dalam penyelenggaraan pelayanan melalui MPP Kabupaten Jepara.

Berdasarkan dengan hal tersebut, maka peneliti ingin menganalisis efektivitas MPP Kabupaten Jepara serta faktor pendorong dan faktor penghambat efektivitas organisasi tersebut dalam menyelenggarakan pelayanan. Peneliti menggunakan teori

efektivitas organisasi sebagai dasar menganalisis dan menjawab pertanyaan penelitian serta rumusan masalah. Teori yang digunakan yaitu teori tentang efektivitas organisasi menurut Duncan dengan indikator (pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi) dan teori faktor pendorong dan faktor penghambat efektivitas menurut Steers yaitu (karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pegawai, dan kebijakan dan praktik manajemen. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan masukan bagi MPP di Kabupaten Jepara dalam penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat.

1.9 Metode Penelitian

Penelitian dengan judul “Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Melaksanakan Pola Pelayanan Terpadu di Kabupaten Jepara” menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif terkenal sebagai penelitian naturalistik karena dilaksanakan dalam kondisi alami atau realistik. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bergantung kepada informasi yang bersifat umum, sebagian besar pengumpulan data berupa kata (teks) yang bersumber dari partisipan, serta menjelaskan dan melakukan proses analisis yang mendalam (Creswell, J. W dalam Sugiyono, 2020). Penggunaan metode kualitatif di dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas MPP dalam melaksanakan pola pelayanan terpadu di Kabupaten Jepara.

Metode penelitian dalam penelitian ini akan dijabarkan secara lengkap melalui tipe penelitian, situs penelitian, subjek penelitian, jenis data, sumber data, analisis dan interpretasi data, serta uji kualitas data.

1.9.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan jenis penelitian deskriptif analisis. Penelitian deskriptif yaitu pendekatan yang dilakukan untuk mencapai pemahaman yang mendalam dari kondisi atau yang dialami oleh subjek dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk tulisan atau teks yang menggambarkan konteks alamiah dan didukung dengan berbagai metode alamiah (Moleong, 2016:6). Jenis penelitian deskriptif analisis yaitu menggambarkan peristiwa yang terjadi pada objek penelitian kemudian dianalisis secara kritis. Data yang diperoleh dijelaskan dalam bentuk deskriptif untuk memudahkan peneliti dalam mengelola data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga dapat melihat realita yang ada di lapangan. Analisis data-data lapangan yang sudah terkumpul kemudian dianalisis lebih mendalam terkait efektivitas MPP dalam melaksanakan pola pelayanan terpadu di Kabupaten Jepara.

1.9.2 Situs Penelitian

Situs penelitian yaitu keputusan untuk menetapkan lokasi atau area dimana penelitian akan dilakukan. Sebagai penelitian dengan metode kualitatif yang mengedepankan kealamiahan situasi atau fenomena penelitian, maka penelitian ini

dilakukan dengan lokasi yang sangat menghindari latar (*setting*) penelitian. Penelitian dengan topik Efektivitas MPP dalam Melaksanakan Pola Pelayanan Terpadu di Kabupaten Jepara berfokus pada fakta mengenai efektivitas MPP Kabupaten Jepara. Penelitian ini dilakukan di MPP Kabupaten Jepara yang berlokasi di Jl. Kartini No. 1, Kauman, Kabupaten Jepara, Jawa Tengah. Pemilihan MPP Kabupaten Jepara sebagai lokus penelitian karena MPP Kabupaten Jepara mendapatkan pada tahun 2021 mendapatkan predikat sangat baik dari PANRB dan pada tahun 2022 mendapatkan predikat prima, namun masih ditemukan beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan MPP Kabupaten Jepara.

1.9.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian memiliki kaitan erat dengan berjalannya suatu penelitian, karena dalam mengumpulkan data dan informasi di lapangan harus sesuai dengan fokus penelitian sehingga harus cermat dalam menentukan subjek penelitian. Menurut Spradley (Dalam Sugiyono, 2020:291), sebagai informan atau subjek penelitian sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Memiliki pemahaman atau pengalaman mendalam dalam suatu bidang melalui proses enkulturasi, sehingga tidak hanya memiliki pengetahuan tetapi juga menghayati hal tersebut.
- b. Aktif terlibat dalam kegiatan yang diteliti.
- c. Tersedia dalam waktu yang cukup untuk memberikan informasi yang diharapkan.

- d. Tidak memiliki kecenderungan untuk menyampaikan informasi menurut sudut pandang pribadi.
- e. Pada awalnya kurang familiar dengan peneliti, sehingga memiliki potensi untuk memberikan wawasan baru atau menjadi sumber informan yang berharga.

Dalam penelitian ini, pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, karena penentuan informan dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditentukan sesuai dengan maksud atau tujuan penelitian. Alasan menggunakan teknik ini yaitu, karena tidak semua subjek memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti.

Informan untuk penelitian ini yaitu Kepala DPMPTSP Kabupaten Jepara, Petugas penyelenggara layanan perizinan dari DPMPTSP Kabupaten Jepara, Petugas penyelenggara layanan perizinan dari DKK Kabupaten Jepara, Petugas penyelenggara layanan *non* perizinan dari Dinsospermades Kabupaten Jepara, Petugas penyelenggara layanan *non* perizinan dari Samsat Kabupaten Jepara, petugas *front office*, masyarakat pengguna layanan perizinan, dan masyarakat pengguna layanan *non* perizinan.

1.9.4 Jenis Data

Sehubungan dengan penelitian ini yang menggunakan metode penelitian kualitatif, jenis data yang digunakan adalah teks, tulisan, frasa atau simbol yang dapat menggambarkan orang-orang dalam penelitian, tindakan-tindakan dalam penelitian,

dan fenomena atau kejadian yang terjadi selama penelitian berlangsung. Data tersebut dapat berupa wawancara atau transkrip interview, catatan lapangan, foto, serta dokumentasi atau arsip pribadi. Penelitian deskriptif diharapkan dapat memperoleh hasil-hasil yang mampu menggambarkan mengenai efektivitas MPP di Kabupaten Jepara.

1.9.5 Sumber Data

Menurut (Sugiyono, 2020: 194) sumber data dibagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a) Sumber Data Primer

Sumber primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono 2020: 194). Peneliti akan mengumpulkan data secara langsung yang didapatkan dari sumber primer atau dari tempat penelitian dilakukan yaitu MPP Kabupaten Jepara. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah:

- 1) Narasumber, narasumber akan memberikan tanggapan terhadap permasalahan dan memberikan informasi yang dimilikinya. Seluruh ucapan dan tindakan yang dilakukan oleh narasumber memiliki arti penting bagi peneliti sehingga perlu dilakukan pencatatan, perekaman, dokumentasi foto, dan pengamatan dengan cermat. Narasumber penelitian ini yaitu terdiri dari Kepala DPMPTSP Kabupaten Jepara, Petugas penyelenggara layanan perizinan dari DPMPTSP Kabupaten Jepara, Petugas penyelenggara layanan perizinan dari DKK

Kabupaten Jepara, Petugas penyelenggara layanan *non* perizinan dari Dinsospermades Kabupaten Jepara, Petugas penyelenggara layanan *non* perizinan dari Samsat Kabupaten Jepara, petugas *front office*, masyarakat pengguna layanan perizinan, dan masyarakat pengguna layanan *non* perizinan.

- 2) Aktivitas atau peristiwa, melalui peristiwa tertentu maka peneliti akan mengetahui aktivitas yang dilakukan secara langsung di MPP Kabupaten Jepara.
- 3) Lokasi penelitian, kondisi peristiwa dan aktivitas dapat diperoleh melalui tempat penelitian yaitu di MPP Kabupaten Jepara.

b) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu sumber data yang berasal dari sumber lain atau tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen (Sugiyono, 2020: 194). Data sekunder dikumpulkan untuk melengkapi sumber data primer dalam rangka menjawab permasalahan penelitian. Sumber data sekunder dalam penelitian ini, antara lain:

- 1) Artikel jurnal dan situs web yang memiliki keterkaitan dengan efektivitas MPP.
- 2) Dokumen, memberikan informasi yang spesifik dan rinci mengenai masalah yang sedang diteliti. Misalnya, dokumen resmi berupa peraturan kebijakan, susunan organisasi, surat keputusan, serta arsip-arsip lainnya, dan dokumen pribadi berupa foto tentang efektivitas MPP Kabupaten Jepara.

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Tahapan paling esensial dalam penelitian yaitu teknik pengumpulan data, karena yang menjadi tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data atau informasi terkait permasalahan penelitian agar dapat mencapai tujuan penelitian (Sugiyono, 2020: 296). Berikut adalah teknik-teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini:

a) Observasi

Observasi merupakan cara untuk mengumpulkan data yang dilakukan dengan mengamati situasi yang ada di lapangan. Melalui observasi, peneliti dapat memahami tentang subjek dan objek yang diteliti. Sanifah Faisal dalam (Sugiyono, 2020: 297-300) observasi dapat diklasifikasikan menjadi tiga yaitu observasi partisipatif, observasi secara terang-terangan dan tersamar, observasi tidak berstruktur. Berdasarkan klasifikasi observasi tersebut kemudian observasi partisipatif digolongkan lagi menjadi 4 golongan (Sugiyono, 2020: 299), yaitu observasi pasif, partisipasi moderat, partisipasi aktif, dan partisipasi lengkap.

Pada penelitian ini, digunakan jenis observasi pasif, artinya peneliti melakukan pengamatan di lokasi penelitian tanpa terlibat langsung dalam kegiatan tersebut. Metode ini digunakan untuk mengamati aspek-aspek yang berkaitan dengan pendukung pelaksanaan MPP di Kabupaten Jepara, seperti sarana dan prasarana, bagaimana penyelenggaraan MPP, sikap para pegawai penyelenggara layanan, serta masyarakat pengguna layanan.

b) Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan antara dua individu untuk melakukan dialog tanya jawab agar mendapat informasi untuk mengkonstruksikan makna dari suatu topik (Sugiyono, 2020: 304). Wawancara dapat dilakukan ketika peneliti ingin menemukan informasi dari informan secara mendalam untuk mendapatkan jawaban permasalahan penelitian. Dalam melakukan wawancara dapat berpedoman pada panduan wawancara untuk menggali informasi mengenai pandangan, pendapat, dan pola pikir dari informan atau masalah penelitian.

Wawancara dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis, yaitu wawancara terstruktur, semi terstruktur, dan tidak terstruktur (Esterberg dalam Sugiyono, 2020: 305). Dalam penelitian ini digunakan teknik wawancara terstruktur yaitu dengan cara peneliti melakukan wawancara dengan subjek penelitian yang ditemui di lokasi penelitian dan mengikuti panduan wawancara yang telah disusun serta disiapkan sebelumnya.

c) Dokumentasi

Dalam penelitian kualitatif, dokumentasi menjadi penyempurna dari data observasi dan wawancara. Dokumentasi teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dan informasi dalam berbagai bentuk seperti buku, arsip, dokumen, maupun gambar yang dapat mendukung penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi data dokumentasi yaitu data dari MPP Kabupaten Jepara maupun dokumentasi pribadi peneliti berupa foto.

1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data merupakan langkah mengorganisir dan menyusun atau mengurutkan data menjadi pola, kategori, dan satuan uraian yang dilakukan pada saat menghimpun data pada periode tertentu. Menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2020:321) terdapat beberapa tahapan dalam menganalisis data, yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data berarti membuat rangkuman, memilih hal-hal pokok, berfokus pada hal-hal penting, serta mencari pola dari data yang diperoleh di lapangan sehingga informasi yang dikumpulkan akan memberikan pemahaman yang mendalam dan memberi kemudahan bagi peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Tujuan utama penelitian kualitatif yaitu untuk mendapatkan temuan, ketika melakukan penelitian di lapangan menemukan sesuatu yang belum memiliki pola, maka harus menjadi fokus dalam reduksi data. Reduksi data pada penelitian ini yaitu, penulis mengolah dan menyederhanakan hasil wawancara.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data berarti hasil dari reduksi data yang dapat berupa teks, grafik, maupun tabel yang memiliki tujuan untuk menegaskan pemahaman penelitian agar lebih memudahkan untuk dipahami. Penyajian data dalam penelitian ini adalah dengan mendeskripsikan efektifitas MPP di Kabupaten Jepara dengan menggunakan teks naratif.

3. Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi Data

Penarikan kesimpulan dapat dilakukan dengan teliti melalui verifikasi atau meninjau ulang pada hasil data di lapangan, sehingga data-data dapat diuji kualitasnya. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menghimpun data dari lapangan, setelah data terhimpun, data diolah melalui reduksi data atau disederhanakan, kemudian dari hasil reduksi data tersebut peneliti dapat menarik kesimpulan apakah MPP di Kabupaten Jepara efektif atau tidak.

1.9.8 Kualitas Data

Data yang telah didapatkan oleh peneliti harus memastikan keakuratan dan kevalidan data yang diperoleh, sehingga diperlukan pemilihan metode yang sesuai untuk memastikan validitas data yang diperoleh. Uji kualitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode Triangulasi. Triangulasi adalah proses memverifikasi data dari berbagai sumber, cara, maupun waktu untuk memverifikasi fenomena dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda (William Wiersma dalam Sugiyono, 2020:368). Penelitian ini menggunakan model triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dari beberapa sumber seperti hasil wawancara dari Kepala DPMPTSP Kabupaten Jepara dibandingkan dengan petugas penyelenggara layanan, petugas *front office*, maupun masyarakat pengguna layanan. Triangulasi teknik yaitu dilakukan dengan membandingkan hasil data yang diperoleh antara hasil wawancara dengan hasil

observasi maupun hasil dokumentasi. Adapun triangulasi waktu yaitu dilakukan membandingkan hasil observasi dan dokumentasi dalam waktu yang berbeda, sehingga didapatkan data yang terpercaya karena perolehan data tidak hanya didapat dari satu sumber saja. Hasilnya akan dapat ditarik kesimpulan terkait efektivitas MPP Kabupaten Jepara khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan *non* perizinan, serta faktor pendorong dan penghambat efektivitas tersebut.