

Ach J

**ANALISIS EFEKTIVITAS MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DALAM
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA DI KABUPATEN
BATANG**

Yoga Restu Nur Roqim, Titik Djumiarti, Ida Hayu Dwimawanti

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Diponegoro

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Jl. Prof. H. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1296

Telpon (024) 7465407 Faksimili (024) 7465405

Laman : <https://fisip.undip.ac.id> Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

MPP is an expansion of integrated service functions that provide various types of public services in one location. The MPP aims to provide convenience, speed, affordability, safety and comfort to the public in obtaining services, and is expected to increase the ease of doing business, but in the implementation of the Batang Regency MPP found a number of problems indicating the ineffectiveness of the Batang Regency MPP, especially in the implementation of business licensing services. This study aims to analyze the effectiveness of the MPP in administering business licensing services in Batang Regency along with the supporting and inhibiting factors for this effectiveness. This research is important, considering the potential for promising business and industrial development must be supported by ease of business licensing which is realized through the effective implementation of MPP Batang Regency. This study uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation, as well as using domain analysis. The results showed that MPP Batang Regency in the implementation of licensing services was quite effective based on three indicators of organizational effectiveness by Duncan, namely goal attainment, integration, and adaptation, while the supporting and inhibiting factors for effectiveness were analyzed through four characteristics that determined organizational effectiveness by Steers, namely organizational characteristics, environment, employees, and management. The advice given is the need for regulations governing all services and OPD in the Batang Regency MPP under the control of the Batang Regency MPP organizer coordinator, the need for a massive outreach activity program about the importance of owning business licenses, the need for building expansion, the need for repair and development as well as massive outreach to the public about the online service system.

Keywords: Business Licensing Service, Organizational Effectiveness, Public Service Malls (MPP)

PENDAHULUAN

A. 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.

Kabupaten Batang merupakan salah satu daerah yang telah memiliki MPP melalui Keputusan Bupati Batang Nomor 60 Tahun 2019 tentang Pembentukan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang. MPP Kabupaten Batang diresmikan pada tanggal 23 Januari 2020. MPP Kabupaten Batang diisi oleh 23 instansi dan OPD. Jumlah total layanan yang tersedia di MPP Kabupaten Batang adalah sebanyak 329 jenis pelayanan mencakup pelayanan perizinan dan non perizinan.

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 dapat meningkatkan nilai kemudahan berusaha.

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. Mekanisme pelayanan perizinan berusaha saat ini dilakukan melalui MPP menggunakan sistem *Online Single Submission* (OSS).

Pelayanan perizinan berusaha merupakan aspek penting yang berkaitan dengan kegiatan usaha karena merupakan 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 karena memiliki dua kawasan industri serta potensi UMKM yang sangat positif perkembangannya.

Pemerintah Kabupaten Batang melalui pelaksana MPP yaitu DPMPTSP Kabupaten Batang perlu berbenah guna meningkatkan kinerja pelayanan publik yang diberikan, khususnya dalam pelayanan perizinan berusaha guna memaksimalkan potensi perekonomian daerah yang dimiliki serta meningkatkan daya saing kemudahan 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. 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 berusaha yang diwujudkan melalui penyelenggaraan MPP

yang efektif, namun dalam kenyataannya pencapaian tujuan dari pembentukan MPP khususnya dalam peningkatan daya saing kemudahan berusaha belum maksimal.

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. Berikut merupakan tabel peringkat kemudahan berusaha negara di kawasan Asia Tenggara dari 190 negara tahun 2020.

Tabel 1.1

Peringkat Kemudahan Berusaha Negara di Kawasan Asia Tenggara 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	Fillipina	62,8	95
8	Kamboja	53,8	144
9	Laos	50,8	154
10	Myanmar	46,8	165

Sumber: Laporan Kemudahan Berusaha Tahun 2020 oleh Bank Dunia

Tabel 1.1 menunjukkan 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 perizinan berusaha prima dalam memberikan kemudahan berusaha menjadi salah satu faktor yang dapat menarik minat berusaha atau berinvestasi. Hal tersebut juga didukung penelitian terdahulu oleh Ismail (2021), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh dalam meningkatkan investasi karena penyelenggaraan DPMPTSP berjalan efektif sehingga dapat memberikan pelayanan prima dan berkualitas.

MPP sebagai upaya dalam mewujudkan pelayanan publik prima khususnya pada pelayanan perizinan berusaha, namun selama penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang, ditemukan permasalahan yang mengindikasikan kurang efektifnya MPP Kabupaten Batang dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha.

Indikasi permasalahan pertama dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha melalui MPP Kabupaten Batang adalah belum tercapainya target kinerja dalam hal jumlah izin usaha yang

diterbitkan melalui MPP Kabupaten Batang. Berikut merupakan tabel realisasi capaian target jumlah izin usaha tahun 2018 dan 2019 sebelum adanya MPP Kabupaten Batang dan tahun 2020 dan 2021 setelah adanya MPP Kabupaten Batang.

Tabel 1.2

Realisasi Capaian Target Jumlah Izin Usaha di DPMPTSP Kabupaten Batang Tahun 2018-2021

Tahun	Target	Realisasi	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: Laporan Kinerja Instansi Pemerintah DPMPTSP Kabupaten Batang

Tabel 1.2 menunjukkan tahun 2018 realisasi jumlah izin usaha yang diterbitkan melebihi target dengan persentase capaian 118,03%, sedangkan tahun 2019 persentase realisasi capaian target jumlah izin usaha hanya sebesar 79,70%. Adanya MPP Kabupaten Batang awal tahun 2020 juga belum memberikan kontribusi signifikan terhadap capaian target tersebut. Capaian realisasi jumlah izin usaha tahun 2020 dan 2021 belum memenuhi target 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 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 belum tercapai. Capaian realisasi investasi hanya tercapai sebesar 5.8 triliun dari target yang ditetapkan sebesar 9 triliun. Artinya persentase realisasi perizinan berusaha nilai investasi yang terealisasi belum mencapai target 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 kemudahan berusaha, selain itu potensi perkembangan usaha dan industri Kabupaten Batang harus dapat didukung oleh kemudahan berusaha yang diwujudkan melalui penyelenggaraan MPP yang efektif.

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu juga belum banyak penelitian mengenai efektivitas MPP dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha. 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. Penelitian tersebut hanya menganalisis efektivitas MPP secara umum. Menurut peneliti, hal tersebut menjadi gap penelitian yang melatarbelakangi peneliti untuk lebih berfokus menganalisis efektivitas MPP dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang.

Berdasarkan uraian di atas, hal tersebut melatarbelakangi peneliti tertarik menganalisis penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang. Timbul pertanyaan mengapa 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, dengan judul penelitian **“Analisis Efektivitas Mal Pelayanan Publik (MPP) Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha di Kabupaten Batang”**.

B. 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?

C. 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.

D. Kajian Teori

1. Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan kegiatan pemerintah berupa pengelolaan atau manajemen publik dan kebijakan publik (Shafritz, 2017). Menurut Siagian (1971:19) administrasi publik merupakan aktivitas pemerintahan sebagai upaya mewujudkan tujuan negara. Berdasarkan penjelasan tersebut, disimpulkan administrasi publik merupakan proses pengelolaan dan implementasi kebijakan serta program kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai salah satu wujud pencapaian tujuan negara.

2. Manajemen Publik

Menurut Ott (1991:9) manajemen 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 tersebut, disimpulkan manajemen publik merupakan upaya pengelolaan sumber daya publik oleh pemerintah guna mewujudkan tujuan dan kepentingan negara, seperti penyelenggaraan pelayanan publik.

3. Efektivitas Organisasi

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. Menurut Sedarmayanti (2009:59) efektivitas organisasi adalah tolok ukur sejauh mana tujuan organisasi dapat terwujud. Efektivitas merupakan unsur utama untuk mengetahui tingkat capaian tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.

a. Penilaian Efektivitas Organisasi

Duncan dalam (Steers, 1985:53) mengemukakan bahwa menilai efektivitas organisasi dapat dilakukan melalui tiga indikator utama yaitu pencapaian tujuan,

integrasi, dan adaptasi. Berikut penjabaran indikator tersebut:

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.

2) Integrasi

Sistem yang mengintegrasikan seluruh sumber daya dan komponen dalam satu sistem terintegrasi melalui organisasi yang baik dan jelas dalam mewujudkan efektivitas organisasi. Aspek yang dapat dilihat adalah kemampuan organisasi dalam mengadakan proses sosialisasi, komunikasi, dan pengembangan.

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.

b. Faktor-Faktor Efektivitas Organisasi

Steers (1985:209) menyatakan terdapat empat karakteristik yang dapat menentukan efektivitas penyelenggaraan organisasi, yaitu karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pegawai, dan karakteristik manajemen. Berikut penjabaran indikator tersebut:

1) Karakteristik Organisasi

Tatanan dalam upaya memposisikan sesuatu pada tempat dan waktu yang tepat guna membentuk organisasi. Aspek yang dapat dilihat adalah desentralisasi, spesialisasi, dan rentang kendali.

2) Karakteristik Lingkungan

Lingkungan internal merupakan segala sesuatu dalam organisasi, sedangkan lingkungan eksternal merupakan lingkungan di luar organisasi, namun memberikan pengaruh terhadap organisasi. Aspek yang dapat dilihat adalah teknologi, lingkungan kerja, kekuatan yang timbul dari luar organisasi.

3) Karakteristik Pegawai

Organisasi harus menyelaraskan tujuan individu dengan tujuan organisasi guna mewujudkan kepentingan bersama. Aspek yang dapat dilihat adalah keterikatan, kompetensi, dan kinerja pegawai.

4) Karakteristik Manajemen

Pengelolaan terhadap sistem kerja guna mendayagunakan segala sumber daya organisasi secara efektif. Aspek yang dapat dilihat adalah tujuan strategis,

kepemimpinan dan pengambilan keputusan, serta adaptasi dan inovasi organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi. Penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dengan kriteria yang telah ditetapkan yaitu informan yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha melalui MPP Kabupaten Batang seperti Sekretaris DPMPTSP Kabupaten Batang, Kepala Bidang Perizinan, Kepala Bidang Sistem Informasi, serta masyarakat pemohon perizinan berusaha. Penelitian ini dilakukan di MPP Kabupaten Batang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas MPP Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha di Kabupaten Batang

1. Pencapaian Tujuan MPP Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha di Kabupaten Batang.

Kemudahan pelayanan perizinan berusaha diwujudkan melalui penggunaan sistem OSS dan adanya layanan pendampingan OSS oleh MPP Kabupaten Batang serta persyaratan dan prosedur yang jelas dan mudah dipenuhi pemohon perizinan berusaha, hal ini sesuai yang

dikemukakan Davis (2000:19) bahwa kemudahan pelayanan terdiri dari persyaratan layanan yang mudah dipenuhi, prosedur pelayanan yang mudah dilalui, serta sarana pelayanan yang mudah dioperasikan. Hanya saja masih ditemukan permasalahan yaitu sejumlah dinas teknis belum memberikan pelayanan sepenuhnya di MPP Kabupaten Batang sehingga menyebabkan penyelesaian pengurusan perizinan belum terselesaikan seluruhnya di MPP Kabupaten Batang.

Kecepatan pelayanan perizinan berusaha juga diwujudkan melalui penggunaan sistem OSS, serta didukung oleh ketersediaan pegawai yang memadai dan berkompeten sehingga dapat memberikan pelayanan perizinan berusaha secara cepat dan tepat, hal ini sesuai yang dikemukakan Suhartanto dan Djatnika (2017:133) bahwa kecepatan pelayanan adalah memberikan pelayanan secara cepat dan tepat waktu. Hanya saja masih ditemukan permasalahan yaitu verifikasi administrasi dari dinas teknis tertentu seperti BPN dan DPUPR terkait perizinan berusaha untuk perumahan yang dirasa kurang cepat.

Keterjangkauan pelayanan perizinan berusaha diwujudkan melalui perizinan berusaha yang tidak dikenakan biaya sehingga didapatkan secara gratis. Pelayanan dan informasi perizinan berusaha melalui

MPP Kabupaten Batang juga terbuka dan mudah diakses oleh semua orang secara adil tanpa diskriminasi. Lokasi MPP Kabupaten Batang yang strategis menjadi mudah dijangkau oleh masyarakat. Hal tersebut memenuhi dua unsur utama dalam keterjangkauan pelayanan menurut Suharmiati (2012:5), yaitu unsur pelayanan seperti keterjangkauan biaya dan infrastruktur dan unsur pengguna seperti keadilan bagi pengguna layanan.

Keamanan lingkungan diwujudkan melalui penyelenggaraan pelayanan berusaha di MPP Kabupaten Batang yang berlangsung tertib dan kondusif. Keamanan data dan informasi pemohon perizinan berusaha juga terjaga kerahasiaannya karena sistem OSS memiliki sistem keamanan Hak Akses. Hal tersebut memenuhi dua unsur utama dalam keamanan pelayanan menurut Tjiptono (2017:212) yaitu keamanan fisik atau lingkungan penyelenggara layanan serta keamanan kerahasiaan data dan informasi pengguna layanan.

Kenyamanan pelayanan perizinan berusaha diwujudkan melalui tempat yang bersih dan tertata, fasilitas dan sarana prasarana yang disediakan secara lengkap, serta ramah terhadap orang berkebutuhan khusus. MPP Kabupaten Batang yang mengusung konsep bernuansa alam dan hutan juga semakin menambah

kenyamanan, hal ini sesuai yang dikemukakan Hutasoit (2011:66) bahwa kenyamanan pelayanan adalah kenyamanan saat berada di tempat menunggu pelayanan dilihat dari fasilitas yang disediakan.

Daya saing diwujudkan melalui hadirnya MPP Kabupaten Batang yang berkontribusi dalam meningkatkan daya saing kemudahan berusaha. Kemudahan tersebut diberikan dalam bentuk layanan pendampingan OSS atau perizinan berusaha serta menyediakan berbagai macam pelayanan dan informasi dari dinas teknis, seperti potensi atau peluang investasi.

2. Integrasi Dalam Penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang.

Sosialisasi penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang dilakukan massif dari awal pembentukan kepada seluruh OPD di Kabupaten Batang. Sosialisasi kepada masyarakat juga dilakukan secara online dan langsung. Sosialisasi dilakukan agar semua pihak terkait memahami dan memanfaatkan keberadaan MPP Kabupaten Batang dan pelayanan perizinan berusaha untuk berkontribusi dalam mewujudkan tujuan penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang, hal ini sesuai yang dikemukakan Herdiana (2018:19) bahwa sosialisasi adalah upaya memberikan pemahaman kepada pihak terkait yang menjadi sasaran agar dapat berkontribusi dalam

mewujudkan tujuan. Hanya saja masih ditemukan permasalahan yaitu kurangnya sosialisasi mengenai pentingnya kepemilikan izin usaha atau legalitas usaha kepada masyarakat.

Komunikasi penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang dilakukan dan terjalin dengan baik antar instansi atau OPD yang terlibat, salah satunya melalui kegiatan rapat. Komunikasi juga dilakukan dengan menjalin kerja sama dengan pihak yang terlibat. Informasi mengenai perizinan berusaha dan OSS juga diinformasikan kepada dinas teknis dan masyarakat. Hal tersebut sesuai yang dikemukakan Cangara (2006:18) bahwa komunikasi pada dasarnya merupakan interaksi untuk membangun hubungan antar pihak melalui penyampaian atau pertukaran informasi.

Pengembangan penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang berfokus pada pemanfaatan teknologi dan menyediakan pelayanan yang lengkap. Pengembangan tersebut dilakukan agar penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang dapat berjalan semakin efektif dan dapat beradaptasi dengan lingkungan, hal ini sesuai yang dikemukakan Kusworo (2019:213) bahwa pengembangan organisasi pada dasarnya untuk memperbaiki dan menyempurnakan efektivitas organisasi agar organisasi mampu bersaing atau beradaptasi dalam keberlangsungannya. Hanya saja masih

ditemukan permasalahan yaitu gedung yang sempit serta belum adanya staf pegawai yang berkompeten di bidang teknologi informasi seperti programer menjadi kendala dalam hal pengembangan tersebut.

3. Adaptasi Dalam Penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang.

Penanganan permasalahan akibat pandemi Covid-19 dalam penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang dilakukan dengan menerapkan sistem pelayanan online seperti OSS dan SIPUAS agar penyelenggaraan pelayanan dapat tetap berjalan selama masa pandemi Covid-19. Hal tersebut sesuai yang dikemukakan Prayitno (2023:2) bahwa penanganan merupakan proses tindakan atau cara menangani dan menyelesaikan permasalahan yang dilakukan oleh pihak berwenang sehingga permasalahan yang dihadapi dapat terkendali dan terselesaikan.

Penyesuaian terhadap perubahan zaman di era digital saat ini juga dilakukan dengan menerapkan sistem pelayanan dan informasi secara online. Sistem pelayanan online menjadi upaya MPP Kabupaten Batang menyesuaikan diri dengan digitalisasi yang menjadi tuntutan perkembangan zaman. Hal tersebut sesuai yang dikemukakan Mutadin (2002:37) bahwa penyesuaian bertujuan untuk mengubah sesuatu agar terjadi hubungan yang lebih sesuai dengan lingkungannya.

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

1. Karakteristik Organisasi Yang Menentukan Efektivitas MPP Kabupaten Batang.

Pendelegasian tupoksi yang jelas membuat penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang dalam pelayanan perizinan berusaha menjadi efektif. Penempatan pegawai yang tepat serta pemahaman pegawai mengenai perizinan berusaha mendukung efektivitas MPP Kabupaten Batang dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha. Rentang kendali yang terbatas menghambat efektivitas MPP Kabupaten Batang karena menyebabkan sejumlah dinas teknis belum memberikan pelayanan sepenuhnya di MPP Kabupaten Batang.

2. Karakteristik Lingkungan Yang Menentukan Efektivitas MPP Kabupaten Batang.

Penggunaan teknologi mendukung efektivitas MPP Kabupaten Batang karena membantu memberikan kemudahan dan kecepatan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha. Lingkungan kerja yang baik mendukung efektivitas MPP Kabupaten Batang, namun regulasi mekanisme kerja lama yang masih

mengatur pelayanan menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan masing-masing dinas teknis menghambat penyelenggaraan pelayanan MPP Kabupaten Batang. Pandemi Covid-19 dan era digital merupakan kekuatan dari luar yang menghambat penyelenggaraan pelayanan MPP Kabupaten Batang, namun di sisi lain keduanya juga mendukung MPP Kabupaten Batang agar terus beradaptasi dan berinovasi selama penyelenggaraannya.

3. Karakteristik Pegawai Yang Menentukan Efektivitas MPP Kabupaten Batang.

Keterikatan pegawai yang kuat mendukung efektivitas MPP Kabupaten Batang karena pegawai bekerja dengan nyaman, penuh dedikasi, dan loyalitas yang tinggi. Kompetensi dan pemahaman pegawai yang baik mengenai tupoksinya mendukung efektivitas MPP Kabupaten Batang dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha, namun belum adanya pegawai yang berkompeten di bidang teknologi informasi seperti programmer menghambat pengembangan sistem di MPP Kabupaten Batang. Kinerja pegawai yang baik dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat mendukung efektivitas MPP Kabupaten Batang dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha.

4. Karakteristik Manajemen Yang Menentukan Efektivitas MPP Kabupaten Batang.

Penetapan tujuan strategis yang jelas mendukung efektivitas penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang, namun penetapan tujuan tersebut belum diikuti dengan baik oleh program yang mendukung terwujudnya tujuan tersebut sehingga menghambat efektivitas MPP Kabupaten Batang. Kepemimpinan dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh Kepala DPMPTSP Kabupaten Batang selaku koordinator MPP Kabupaten Batang dengan mengeluarkan regulasi atau kebijakan dan arahan kerja mendukung efektivitas penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang. Adaptasi dan inovasi yang dilakukan mendukung efektivitas MPP Kabupaten Batang dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha, namun ruang gedung yang sempit serta belum adanya pegawai yang berkompeten di bidang teknologi informasi menghambat dalam melakukan pengembangan, selain itu masyarakat juga belum beradaptasi sepenuhnya.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian efektivitas MPP dalam penyelenggaraan

pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang, sebagai berikut:

1. Efektivitas MPP dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang dilihat melalui tiga indikator efektivitas organisasi yang saling terkait satu sama lain, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Berdasarkan ketiga indikator tersebut, maka disimpulkan MPP dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang berjalan cukup efektif karena MPP Kabupaten Batang mencapai tujuannya, mengintegrasikan sumber daya, dan beradaptasi dengan lingkungannya, hanya saja dalam penyelenggaraannya masih terdapat kekurangan yang terjadi.
2. Adanya pendelegasian tupoksi yang jelas; penempatan pegawai yang tepat; penggunaan teknologi, pengaturan dan kelengkapan fasilitas kerja; dedikasi, kompetensi, dan kinerja pegawai yang baik; kepemimpinan dan pengambilan keputusan; serta adaptasi dan inovasi MPP menjadi faktor pendukung efektivitas MPP dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang. Sedangkan rentang kendali yang terbatas; regulasi mekanisme kerja lama; adanya pandemi Covid-19 dan era

digital; penetapan tujuan strategis belum didukung dengan program yang tepat; serta kendala dalam pengembangan MPP menjadi faktor penghambat efektivitas MPP dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha di Kabupaten Batang.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan kepada penyelenggara MPP Kabupaten Batang mengenai permasalahan efektivitas MPP dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha:

1. Perlunya kebijakan yang mengatur semua pelayanan di bawah kendali koordinator penyelenggara MPP agar terwujud keterpaduan dan integrasi menyeluruh dalam penyelenggaraan MPP Kabupaten Batang, serta diperlukan juga kebijakan yang mengatur semua pelayanan dan OPD yang bergabung agar melakukan pelayanan secara maksimal agar penyelesaian pelayanan dapat terselesaikan di satu tempat lokasi saja yaitu di MPP Kabupaten Batang.
2. Perlunya meningkatkan kecepatan proses verifikasi administrasi perizinan khususnya pada dinas-dinas teknis agar dapat mengimbangi kecepatan dan kemudahan yang diberikan melalui penggunaan sistem OSS.
3. Perlunya program kegiatan sosialisasi yang massif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kepemilikan izin usaha khususnya kepada para pelaku UMKM.
4. Perlunya perluasan atau penambahan gedung untuk mengakomodir semua OPD yang ingin bergabung dalam MPP dan mendukung pengembangan pelayanan MPP Kabupaten Batang kedepannya, serta diperlukan juga penambahan staf pegawai khusus yang berkompeten di bidang teknologi informasi untuk mendukung pengembangan sistem informasi MPP Kabupaten Batang.
5. Perlunya perbaikan dan pengembangan yang matang serta sosialisasi yang massif kepada masyarakat mengenai sistem pelayanan online seperti OSS dan SIPUAS agar penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha dapat dilakukan secara maksimal melalui sistem tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdurahmat. (2003). *Pengertian Efektivitas*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cangara, H. (2006). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Dunn, W. (2000). *Pengantar Analisa Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Press.

Hutasoit. (2011). *Pelayanan Prima, Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Magna Script Publishing.

Kusworo. (2019). *Manajemen konflik dan perubahan dalam organisasi*. Sumedang: Alqaprint Jatinangor.

Mutadin, Z. (2002). *Kemandirian Sebagai Kebutuhan Psikologi Pada Remaja*.

Ott. (1991). *Public Management: The Essential Readings*. IL: Nelson Hall.

Perry, J. L. (1983). *Public Management: Public and Private Perspectives*. Mayfield Publishing, Palo Alto, Cal.

Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.

Shafritz, J. M. (2017). *Introducing Public Administration*. New York: Routledge.

Siagian, S. P. (1971). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.

Steers, M. R. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

Suhartatno dan Djatnika. (2017). *Ritel Pengelolaan dan Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

Jurnal

Ardhana, N. H. (2021). Efektivitas Mal Pelayanan Publik Pada Masa Tatanan Normal Baru di Kota Surabaya. *Skripsi Universitas Brawijaya*.

Davis. (2000). The Relative Importance or Perceived Ease of Use in IS adoption: A Study of E-Commerce Adoption. *Journal of the Association for Information Systems, Vol 1 No 8*.

Herdiana, D. (2018). Sosialisasi Kebijakan Publik: Pengertian dan Konsep Dasar. *Jurnal Ilmiah Wawasan Insan Akademik, Volume 1 Nomor 3*.

Ismail, I. A. (2021). Efektivitas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Investasi di Kabupaten Pangkep. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara, Vol. 4 (1):41-49*.

Prayitno, D. (2023). Pelayanan Penanganan Penunggak Iuran BPJS Bagi Peserta JKN-KIS Kesehatan di Kantor Cabang Kota X. *Jurnal Bisnis Manajemen dan Akuntansi Vol.X No.1*.

Suharmiati, Handayani L., Kristiana L. (2012). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keterjangkauan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Daerah Terpencil Perbatasan di Kabupaten Sambas. *Jurnal Buletin Penelitian Sistem Kesehatan, Volume 15, Nomor 3*.

Internet

BPPKPD. (2019). Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. www.bppkpd.id. Dalam <https://www.bppkpd.id/pelayanan-publik/>. Diunduh pada 19 Maret 2022

Peraturan

Keputusan Bupati Batang Nomor 60 Tahun 2019 tentang Pembentukan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Batang.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Mal Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.